

# SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PROPERTY (STUDI KASUS PADA PT.GALAXY)

Oleh :

MICHAEL HERTANTO

K.2015.133101

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal  
15 Maret 2019 dan dinyatakan LULUS.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dra. SHERA HESTI ERAWATI, MM



Mengetahui,  
Ketua TIE Malang keçeçwara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D  
NIK 202.710.182

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 24 Februari 2019

Michael Hertanto

---

K.2015.1.33101

## **CURRICULUM VITAE**

Nama : MICHAEL HERTANTO

NPK : K.2015.1.33101

Tempat dan Tanggal Lahir : MALANG, 2 MEI 1996

Jenis Kelamin : Pria

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Katolik

Nama Ayah : Jimmy Hertanto

Nama Ibu : Hariati

Riwayat Pendidikan : 1. SD Taman Harapan Tamat Tahun 2008  
2.SMP Katolik Sang Timur Tahun 2012  
3. SMA Katolik Santa Maria Tamat Tahun 2015

Hasil Karya Tulis : Tahun 2019 mengadakan penelitian dengan Judul  
**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PROPERTI (Studi Pada PT.Galaxy Properti)**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya

kepada:

1. Drs. Bunyamin, MM, Ph. D selaku ketua STIE Malangkuçecwara Malang.
2. Dra.Sherly Hesti Erawati, MM dosen pembimbing yang sangat luar biasa dan sabar membimbing, memberi masukan dan saran setiap bab saat penyusunan skripsi, memberikan banyak waktu sehingga dapat menyelesaikan tepat waktu.
3. Drs.Abdul Kadir Usri,Ak.,MM.,CA,CPA selaku dosen wali yang selalu membantu dalam kesulitan tiap semester selama 3,5 tahun perkuliahan, sampai saat ini selalu memberi motivasi dan dukungannya.
4. Seluruh Dosen, Karyawan, dan Staff STIE Malangkuçecwara yang berperan langsung atas studi yang penulis jalani selama 3,5 tahun ini.
5. Rekan satu bimbingan yang selalu menyemangati satu sama lain hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan member motivasi terutama kepada mama yang selalu support dan kakak yang selalu memberi masukan hingga selesainya penyusunan skripsi.
7. Kopok's Family (Rio, Imanuel, Victor, Meralda, Erika, Fidel) yang selalu memberikan dukungan, motivasi, hiburan saat jenuh dan letih, dan fasilitas tempat untuk mengerjakan skripsi.
8. Licious Family (Grace, Syska, Juana, Dina, Fei, Victor, Aldi, Rio, Imanuel, Luvinia, Nando, Erlin) yang selalu mendukung dan juga memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, dan

teman- teman angkatan 2015, terimakasih 3,5 tahun yang kita lalui bersama akan selalu dikenang selama hidup penulis.

Malang, 18 Februari 2019

Penulis

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Mupenulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada PT.Galaxy Property)”**. Di dalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan mengetahui variable manakah yang dominan mempengaruhi sebuah keputusan pembelian.Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulismiliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti,tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajiantulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yangmembangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 18 Februari 2019

Penulis,

Michael Hertanto

## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
CURRICULUM VITAE .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	7
2.2 Pengertian Jasa .....	7
2.2.2 Empat Karakteristik Utama Pemasaran .....	8

2.3	Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.2	Faktor Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.3	Pengukuran Kualitas Layanan .....	13
2.4	Kepercayaan.....	14
2.4.1	Pengertian Kepercayaan .....	14
2.4.2	Elemen Kepercayaan .....	16
2.4.3	Dimensi Kepercayaan .....	16
2.5	Keputusan Pembelian.....	17
2.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	17
2.5.2	Proses Keputusan Pembelian .....	18
2.5.3	Struktur Keputusan Pembelian.....	19
2.5.4	Peran Pembelian.....	20
2.5.5	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	21
2.6	Penelitian Terdahulu .....	23
2.7	Kerangka Pikir .....	25
2.8	Model Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2	Variabel dan Pengukuran .....	30
3.3	Populasi dan Teknik Sampling .....	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian .....	37
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6	Metode Analisis Data .....	39



3.7 Uji Hipotesis .....	40
BAB IV PEMBAHASAN .....	43
4.1 Data Penelitian .....	43
4.1.1 Gambaran Umum .....	43
4.2 Penyajian Data .....	44
4.2.1 Deskripsi Responden .....	44
4.3 Deskripsi Variabel.....	47
4.3.1 Deskripsi Variabel Reliability .....	47
4.3.2 Deskripsi Variabel Responsiveness .....	48
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> .....	49
4.3.4 Deskripsi Variabel Empathy .....	50
4.3.5 Deskripsi Variabel Integrity.....	51
4.3.6 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	52
4.4 Uji Instrumental .....	54
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	54
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	57
4.5.1 Hasil Uji Normalitas .....	58
4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastitsitas .....	60
4.6 Uji Ketetapan Model.....	61
4.6.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	61
4.6.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	64
4.6.3 Hasil Uji F.....	65

4.6.4 Hasil Uji t.....	66
4.7 Penentuan Variabel Yang Paling Dominan.....	68
4.8 Pembahasan.....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.1.1 Secara Parsial .....	71
5.1.2 Secara Simultan.....	71
5.2 Kontribusi Penelitian.....	72
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	24
3.1 Tabel Variabel dan Indikator/Item .....	31
3.2 Tabel Rentangan Weighted Mean Score .....	34
3.3 Tabel Penjualan Properti Tahun 2016-2018 .....	35
4.1 Deskripsi Variabel Reliability .....	47
4.2 Deskripsi Variabel Responsiveness .....	48
4.3 Deskripsi Variabel Assurance .....	50
4.4 Deskripsi Variabel Empathy .....	51
4.5 Deskripsi Variabel Integrity .....	52
4.6 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	53
4.7 Hasil Uji Validitas Reliability .....	54
4.8 Hasil Uji Validitas Responsiveness .....	54
4.9 Hasil Uji Validitas Assurance .....	55
4.10 Hasil Uji Validitas Empathy .....	55
4.11 Hasil Uji Validitas Integrity .....	56
4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian Properti .....	56
4.13 Hasil Uji Reliabilitas Reliability .....	57

4.14 Hasil Uji Reliabilitas Responsiveness.....	57
4.15 Hasil Uji Reliabilitas Assurance .....	57
4.16 Hasil Uji Reliabilitas Empathy.....	57
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Integrity .....	57
4.18 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian Properti .....	57
4.19 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	58
4.20 Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4.22 Hasil Uji Determinasi.....	65
4.23 Hasil Uji F.....	66
4.24 Hasil Uji t.....	67
4.25 Hasil Uji Dominan .....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Kenaikan Harga Properti Pertahun Di Malang .....	2
2.1 Model Kerangka Pikir .....	26
2.2 Model Konsep .....	27
2.3 Model Hipotesis .....	28
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.4 Hasil Uji Normalitas .....	59
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	78
Lampiran 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	82
	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Lampiran 3	SPSS Uji Validitas.....	84
Lampiran 4	SPSS Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5	SPSS Uji One Sample Kolmogrov- Smirnov.....	92
Lampiran 6	SPSS Uji Normalitas.....	93
Lampiran 7	SPSS Uji Multikolinieritas.....	94
Lampiran 8	SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	95
Lampiran 9	SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Lampiran 10	SPSS Uji Determinasi.....	97
Lampiran 11	SPSS Uji F.....	98
Lampiran 12	SPSS Uji t.....	99
Lampiran 13	Hasil Analisis Uji Dominan.....	100
Lampiran 14	tabel r.....	101
Lampiran 15	tabel F.....	102
Lampiran 16	tabel t.....	103