

PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SEWA APARTEMEN DI CIBUBUR VILLAGE APARTMENT JAKARTA TIMUR

TUGAS AKHIR

SINDI CLAUDIA VANESSA

193402516275



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SEWA APARTEMEN DI CIBUBUR VILLAGE APARTMENT JAKARTA TIMUR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

SINDI CLAUDIA VANESSA

193402516275



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

“PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SEWA APARTEMEN DI CIBUBUR VILLAGE APARTMENT JAKARTA TIMUR”

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sarjana di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Depok, 4 Februari 2023



Sindi Claudia Vanessa

NPM: 193402516275

LEMBAR PERSETUJUAN

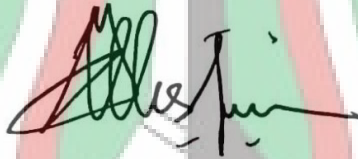
Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Fasilitas, Persepsi Harga, Lokasi, dan
Word Of Mouth terhadap Keputusan Sewa
Apartemen Di Cibubur Village Apartment
Jakarta Timur**

Nama Mahasiswa : **Sindi Claudia Vanessa**

Nomor Pokok : **193402516275**

Program Studi : **Manajemen**

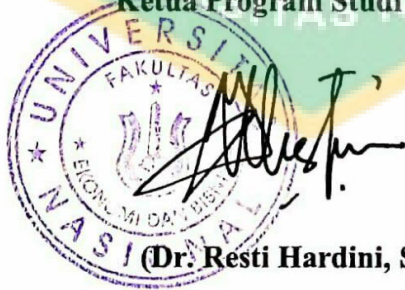
**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 4 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fasilitas, Persepsi Harga, Lokasi, dan
Word Of Mouth terhadap Keputusan Sewa
Apartemen Di Cibubur Village Apartment
Jakarta Timur

Nama Mahasiswa : Sindi Claudia Vanessa

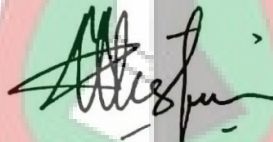
Nomor Pokok : 193402516275

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji



(Prof. Dr. Umar Basalim, DES.)



(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan,



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Tanggal Ujian: 20 Februari 2023

Tanggal Lulus: 20 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SEWA APARTEMEN DI CIBUBUR VILLAGE APARTMENT JAKARTA TIMUR

Oleh:

Sindi Claudia Vanessa

NPM: 193402516275

Tugas akhir, di bawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, persepsi harga, lokasi, dan *word of mouth* terhadap keputusan sewa apartemen di Cibubur Village Apartment Jakarta Timur. Sebanyak 104 responden terpilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden merupakan konsumen yang sedang (penyewa) atau telah (pernah) menyewa unit apartemen di Cibubur Village Apartment melalui Kenny Jia Property.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner atau angket yang berisi beberapa pernyataan dan disebarikan kepada 104 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis inferensial dengan regresi linear berganda. Data yang diperoleh diolah berdasarkan pendekatan statistik dengan bantuan *software* SPSS versi 26.

Kesimpulan pada penelitian ini mengindikasikan: 1) Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap keputusan sewa, 2) Persepsi harga mempunyai pengaruh terhadap keputusan sewa, 3) Lokasi mempunyai pengaruh terhadap keputusan sewa, 4) *Word of mouth* mempunyai pengaruh terhadap keputusan sewa. Pada bagian akhir penelitian, penulis memaparkan sejumlah usulan atau saran kepada pihak Cibubur Village Apartment dan juga Kenny Jia Property agar lebih memperhatikan fasilitas yang dimiliki, memastikan harga sewa yang tepat atau sesuai, meyakinkan konsumen mengenai lokasi apartemen itu sendiri, dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen agar dapat memenangkan persaingan usaha *word of mouth*. Sehingga keputusan konsumen untuk menyewa apartemen di sana semakin meningkat setiap tahunnya.

Kata Kunci: Fasilitas, Persepsi Harga, Lokasi, *Word Of Mouth*, Keputusan Sewa

ABSTRACT

THE EFFECT OF FACILITIES, PRICE PERCEPTIONS, LOCATION, AND WORD OF MOUTH ON THE DECISION TO RENT AN APARTMENT AT CIBUBUR VILLAGE APARTMENT EAST JAKARTA

By:

Sindi Claudia Vanessa

NPM: 193402516275

Thesis, under the guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

This study aims to analyze the effect of facilities, price perceptions, location, and word of mouth on the decision to rent an apartment in Cibubur Village Apartment East Jakarta. A total of 104 respondents were selected using a purposive sampling technique. Respondents are consumers who are currently (tenants) or have (had) rented an apartment unit at Cibubur Village Apartment through Kenny Jia Property.

This study uses primary data with data collection methods through questionnaires containing several statements and distributed to 104 respondents. This research uses inferential analysis method with multiple linear regression. The data obtained was processed based on a statistical approach with the help of SPSS software version 26.

The conclusions of this study indicate: 1) Facilities have an effect on rent decisions, 2) Price perceptions have an effect on rent decisions, 3) Location has an effect on rent decisions, 4) Word of mouth has an effect on rent decisions. At the end of the research, the author presents a number of suggestions or recommendations to the Cibubur Village Apartment and also Kenny Jia Property to pay more attention to the facilities they have, ensure the right or appropriate rental prices, convince consumers about the location of the apartment itself, and improve service to consumers so that can win the word of mouth business competition. So that consumer decisions to rent apartments there are increasing every year.

Keywords: *Facilities, Price Perceptions, Location, Word Of Mouth, Rent Decisions*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Sindi Claudia Vanessa
2. Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 23 Januari 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Perum. Pesona Bunga Lily Blok A
No. 14 RT 004/ RW 009, Sukamaju
Baru, Tapos, Depok
5. No. *Handphone* : 085899414205
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Katolik
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. *E-mail* : martinasindicv@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2005 – 2007 : TK Sekar Melati
2. 2007 – 2013 : SDN RRI Nasional
3. 2013 – 2016 : SMP Negeri 11 Depok
4. 2016 – 2019 : SMA PGRI Depok & SMA Negeri 4 Depok
5. 2019 – 2023 : Universitas Nasional

Depok, 4 Februari 2023



Sindi Claudia Vanessa

NPM: 193402516275

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera bagi kita semua,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH FASILITAS, PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN SEWA APARTEMEN DI CIBUBUR VILLAGE APARTMENT JAKARTA TIMUR” dengan baik. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis tentunya menghadapi beberapa hambatan yang bersifat teknis dan lain sebagainya. Akan tetapi, karena berbagai dukungan, kerja sama, dorongan atau semangat, dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan rasa hormat, kerendahan hati, dan rasa kasih sayang maka penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional sekaligus selaku dosen pembimbing yang saya hormati, yang telah bersedia membimbing atau membantu untuk menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan arahan kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen Universitas Nasional, khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada seluruh anak

didiknya sehingga dapat bertumbuh dan berkembang dalam proses belajar di dunia perkuliahan.

6. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Yudhas Hera dan Ibu Masrifah yang telah melahirkan saya, dengan tulus membesarkan saya, senantiasa mendukung dan mendoakan saya dalam setiap aktivitas atau hal yang terjadi dalam kehidupan ini.
7. Kedua kakak saya, yaitu Richardo dan Augusto yang selalu memberikan masukan, dukungan, dan membagikan berbagai pengalaman, terutama mengenai dunia perkuliahan.
8. Kedua adik saya, yaitu Fernando dan Macayla yang selalu memberikan dukungan dan menghibur saya ketika merasa lelah dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh responden atau konsumen yang menyewa apartemen di Cibubur Village Apartment melalui Kenny Jia Property karena telah bersedia memberikan tanggapan terhadap kuesioner yang penulis buat untuk mendukung penelitian ini.
10. Beberapa teman seperjuangan tugas akhir saya, yaitu Nelisa, Syifa, Yuli, Zahra, Salma, Gabriela, dan Yuniza yang selalu bersedia untuk saling memberikan masukan mengenai penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih juga karena telah menjadi teman yang baik dari awal kuliah sampai dengan sekarang dan juga telah saling memberikan dukungan penuh satu sama lain dalam menghadapi semester akhir.
11. Seluruh rekan mahasiswa angkatan 2019 Universitas Nasional yang secara bersama-sama menempuh proses penyelesaian tugas akhir atau skripsi.
12. Serta seluruh teman baik penulis dari SMA PGRI Depok dan SMA Negeri 4 Depok, yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih banyak karena telah memberikan afirmasi positif.

Depok, 4 Februari 2023



Sindi Claudia Vanessa
NPM: 193402516275

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (Luar)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (Dalam)	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR OLEH PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR OLEH PENGUJI	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT (ENGLISH)</i>	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
3. Bauran Pemasaran Jasa	8
4. Fasilitas	11
5. Persepsi Harga	13
6. Lokasi	16
7. <i>Word Of Mouth</i>	18
8. Keputusan Pembelian	20
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	23
1. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Sewa	23
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Sewa	24
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Sewa	24
4. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Sewa	25
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	26
D. Kerangka Analisis	30

E. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Objek Penelitian	33
B. Data Penelitian	33
1. Sumber Data dan Jenis Data	33
2. Populasi dan Sampel	34
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35
C. Definisi Operasional Variabel	36
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	38
1. Metode Analisis	38
2. Uji Instrumen Penelitian	39
3. Uji Asumsi Klasik	41
4. Uji Kelayakan Model	42
5. Uji Hipotesis (Uji t)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi Data Penelitian	44
2. Karakteristik Responden	46
3. Hasil Lengkap Data Penelitian	51
a. Deskripsi Data Variabel Penelitian	51
b. Uji Instrumen Penelitian	59
c. Uji Asumsi Klasik	63
d. Analisis Regresi Linear Berganda	66
e. Uji Kelayakan Model	68
f. Uji Hipotesis (Uji t)	70
B. Pembahasan	71
1. Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Sewa	71
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Sewa	72
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Sewa	73
4. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Sewa	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Unit Apartemen yang Disewakan	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Tabel Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 4.5 Total <i>Mean</i> Fasilitas (X1)	52
Tabel 4.6 Total <i>Mean</i> Persepsi Harga (X2)	54
Tabel 4.7 Total <i>Mean</i> Lokasi (X3)	55
Tabel 4.8 Total <i>Mean Word Of Mouth</i> (X4)	57
Tabel 4.9 Total <i>Mean</i> Keputusan Sewa (Y)	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1)	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X2)	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Word Of Mouth</i> (X4)	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Keputusan Sewa (Y)	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Semua Variabel (X1, X2, X3, X4, Y)	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Autokorelasi	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.21 Hasil Uji F	69
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4.23 Hasil Uji t	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	31
Gambar 4.1 Diagram Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.2 Diagram Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3 Diagram Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Gambar 4.4 Diagram Persentase Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	51

