

# SKRIPSI

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH PADA PERUMAHAN GRAHA NUANSA DAMAI III RIMBO PANJANG KABUPATEN KAMPAR**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Riau*



**OLEH:**

**DIAN PARAMAIDA NASUTION**  
**175210742**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
2020 / 2021**



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريفية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

**NAMA** : DIAN PARAMAIDA NASUTION  
**NPM** : 175210742  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH PADA PERUMAHAN GRAHA NUANSA DAMAI III RIMBO PANJANG KABUPATEN KAMPAR  
**PEMBIMBING** : Drs. Asril, MM

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 19% (sembilan belas persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Juni 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Penguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan dari Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat, karya pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbeneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya tulis ini, serta sanski dengan norma yang berlaku di Penguruan Tinggi ini.

Pekanbaru, 07 Juli 2021  
Saya yang membuat pernyataan,



DIAN PARAMAIDA NASUTION

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH PADA PERUMAHAN GRAHA NUANSA DAMAI III RIMBO PANJANG KABUPATEN KAMPAR**

**DIAN PARAMAIDA NASUTION**

**175210742**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar signifikansi pengaruh kualitas Pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar. Total sampel dalam penelitian ini adalah 61 orang yang ditentukan dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa deskriptif dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan dengan keputusan pembelian (Y). Selanjutnya hubungan antara lokasi (X2) dengan dengan keputusan pembelian (Y) memiliki nilai sig. (2-tailed) sebesar  $0,001 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel lokasi (X2) dengan dengan keputusan pembelian (Y). Besar koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian adalah 59%. dan besar koefisien determinasi lokasi terhadap keputusan pembelian adalah 47,9%.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, lokasi, keputusan pembelian

## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND LOCATION ON THE DECISION TO PURCHASE HOME OWNERSHIP CREDIT ON GRAHA NUANSA DAMAI III RIMBO PANJANG HOUSING KAMPAR REGENCY**

**DIAN PARAMAIDA NASUTION**

**175210742**

*This study aims to find out how much significance the quality of service and location influence on the decision to purchase home ownership credit in Housing Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kampar Regency. The total sample in this study was 61 people who were determined by purposive sampling techniques. Data analysis in this study using descriptive and percentage analysis. The results showed there was a significant correlation between service quality variables (X1) and purchasing decisions (Y). Furthermore, the relationship between the location (X2) and the purchase decision (Y) has a sig value. (2-tailed) of  $0.001 < 0.05$  which means there is a significant correlation between the location variable (X2) and the purchase decision. (Y). The coefficient of service quality determination on purchasing decisions is 59%. and the large coefficient of lokasi determination of the purchase decision is 47.9%.*

***Keywords: quality of service, location, purchasing decisions***

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah, Penulis sampaikan kehadiran Allah SWT atas Rahmad dan Hidayah-Nya penulis telah dapat menyusun proposal penelitian untuk penyusunan skripsi dengan dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH PADA PERUMAHAN GRAHA NUANSA DAMAI III RIMBO PANJANG KABUPATEN KAMPAR**, untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Program S1 Manajemen Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang terdapat dalam skripsi ini. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Riau Prof.Dr.H.Syafrinaldi, SH., M.CI. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin
2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE. M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
3. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

4. Bapak Awliya Afwa, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
5. Bapak Drs.Asril, MM., selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam memberikan nasehat dan arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini cepat diselesaikan.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
7. Terimakasih kepada orang tua yang selalu mendoakan saya dan keluarga.
8. Terimakasih kepada pihak staff Perumahan Graha Nuansa Damai III yang telah membantu saya dalam memberikan data.
9. Terimakasih kepada responden pada Perumahan Graha Nuansa Damai III yang telah membantu mengisi kuesioner saya.
10. Serta rekan-rekan seperjuangan saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Islam Riau Studi Manajemen angkatan 20217 dan semua teman-teman khususnya kepada M. Riski Ade, Shela Angela F, Indah Lestari, Irma Suryani, Yola Ananda Putri, Dicki Angga Syaputra, Andar Musfi Siregar dan penulis tidak dapat disebutkan satu persatu.

Pekanbaru, 07 April 2021

Penulis

**DIAN PARAMAIDA NASUTION**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
1. Keputusan Pembelian .....	14
2. Kualitas Pelayanan .....	16
3. Lokasi .....	18
4. Penelitian Terdahulu.....	20
5. Kerangka Pemikiran .....	23
6. Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Objek Penelitian .....	25
B. Operasional Variabel.....	25

C. Populasi dan Sampel .....	31
D. Jenis dan Sumber Data .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	33
a. Uji Validitas .....	33
b. Uji Reabilitas .....	34
c. Uji Asumsi Klasik .....	34
d. Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
e. Koefisien Determinasi .....	36
f. Penguji Hipotesis .....	36
1. Uji Parsial (uji T) .....	36
2. Uji Simultan (uji F) .....	37

**BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PERUSAHAAN**

A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	38
B. Struktur Organisasi Perusahaan .....	38
C. Aktivitas Perusahaan .....	39
D. Pemberian Kredit Pemilikan Perumahan .....	40
E. Visi dan Misi perusahaan .....	42

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Responden .....	44
B. Jenis kelamin .....	44
C. Usia .....	44

D. Pendidikan Terakhir .....	46
E. Pekerjaan .....	46
F. Pendapatan .....	47
G. Sumber Informasi Responden .....	48
H. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan .....	49
I. Kualitas Pelayanan .....	49
J. Lokasi .....	63
K. Keputusan Pembelian .....	72
L. Analisis Kuantitatif .....	90
M. Uji Validitas .....	90
N. Uji Reliabilitas .....	93
O. Uji Asumsi Klasik .....	94
P. Uji Multikolinearitas .....	94
Q. Uji Heterokedastisitas .....	95
R. Analisis Regresi Linear Berganda .....	96
S. Koefisien determinasi .....	98
T. Uji Parsial (uji T) .....	100
U. Uji Simultan (uji F) .....	103
V. Uji Hipotesis .....	104
W. Pembahasan .....	105
 <b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	109

B. Saran..... 109

**DAFTAR PUSTAKA**

**BIODATA PENULIS**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

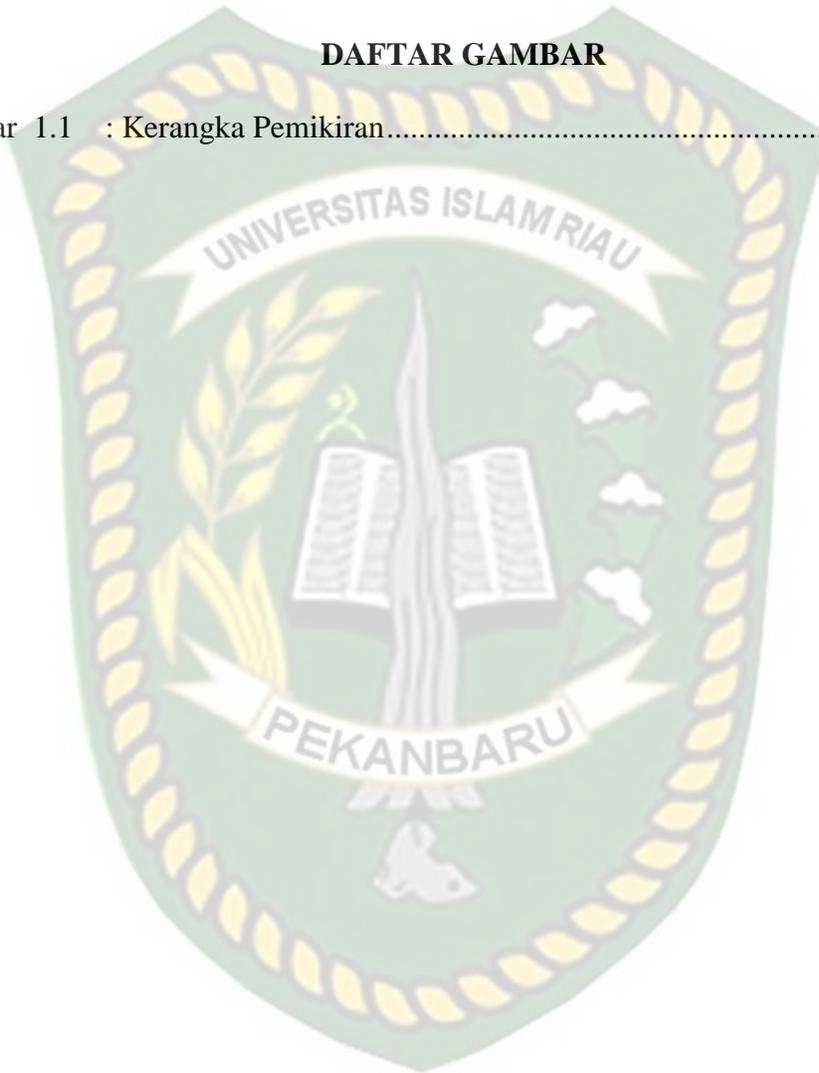
Tabel I. 1	: Total rumah pada PT.Sarana Mandiri Perumahan.....	2
Tabel I.2	: Informasi Harga Rumah pada PT.Sarana Perumahan Mandiri .....	3
Tabel I.3	: Jumlah Data Konsumen Perumahan Graha Nuansa Damai III .....	4
Tabel I.4	: Pelayanan pada perumahan Graha Nunsu Damai III .....	8
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel III.1	: Operasional Variabel .....	25
Tabel V.1	: Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel V.2	: Usia Responden.....	45
Tabel V.3	: Tingkat Pendidikan Responden .....	46
Tabel V.4	: Pekerjaan Responden .....	46
Tabel V.5	: Pendapatan Responden .....	47
Tabel V.6	: Sumber Informasi Responden .....	48
Tabel V.7	: Merespon Dengan Cepat Saat Terjadi Kerusakan .....	49
Tabel V.8	: Memberikan Pelayanan Yang Cepat Dan Efisien.....	50
Tabel V.9	: Memberikan Jaminan Sertifikat Hak Guna Bangunan .....	51
Tabel V.10	: Menyukai Perumahan Karena Memberikan Pelayanan dengan baik..	52
Tabel V.11	: Percaya Pada Perumahan Graha Nuansa Damai III.....	53
Tabel V.12	: Percaya Perumahan Memiliki Bangunan Yang Baik Dan Kokoh .....	54
Tabel V.13	: Menyukai Perumahan Karena Nyaman Dan Bersih .....	55
Tabel V.14	: Memberikan Perhatian Khusus Pada Calon-calun Pembeli.....	55
Tabel V.15	: Mendengarkan Setiap Permintaan Konsumen .....	56

Tabel V.16	: Memiliki Kualitas Yang Bagus Sesuai Dengan Harapan .....	57
Tabel V.17	: Tertarik Membeli Rumah Pada Perumahan Graha Nuansa Damai III	58
Tabel V.18	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Kualitasn Pelayanan .....	59
Tabel V.19	: Mempunyai Visibilitas Lokasi Yang Dapat dilihat.....	63
Tabel V.20	: Memiliki Akses Lokasi Yang Mudah Dijangkau .....	64
Tabel V.21	: Memiliki Lingkungan Jauh Dari Kebisingan Lalu Lintas .....	65
Tabel V.22	: Memiliki Tempat Parkir Yang Luas Dan Nyaman .....	66
Tabel V.23	: Memiliki Keamanan Yang Mendukung.....	66
Tabel V.24	: Memiliki Lokasi Yang Strategis .....	67
Tabel V.25	: Memiliki Akses Jalan Yang Cukup Baik .....	68
Tabel V.26	: Rekapitulasi Tanggapan Responden Lokasi .....	69
Tabel V.27	: Membeli Rumah Karena Kebutuhan Pokok .....	72
Tabel V.28	: Tertarik Atau Ingin Mencoba Untuk Membeli .....	73
Tabel V.29	: Mengetahui Perumahan Graha Nuansa Damai III .....	74
Tabel V.30	: Mendapatkan Informasi Mengenai Perumahan .....	75
Tabel V.31	: Mendapatkan Informasi Dari Orang Terdekat .....	76
Tabel V.32	: Memutuskan Untuk Membeli Rumah.....	77
Tabel V.33	: Tertarik Untuk Membeli Rumah.....	78
Tabel V.34	: Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Yang baik.....	78
Tabel V.35	: Memberikan Kualitas Dan Harga Yang Ditawarkan .....	79
Tabel V.36	: Fasilitas Yang Diberikan Pada perumahan .....	80
Tabel V.37	: Harga Yang Ditawarkan.....	81

Tabel V.38	: Perumahan sesuai dengan harapan dan impian.....	82
Tabel V.39	: Mendapatkan kepuasan.....	83
Tabel V.40	: Merekomendasikan kepada keluarga, teman .....	84
Tabel V.41	: Rekapitulasi Tanggapn Responden Keputusan Pembelian.....	84
Tabel V.42	: Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	91
Tabel V.43	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	94
Tabel V.44	: Uji Multikolinearitas.....	94
Tabel V.45	: Uji Heterokedasitas.....	95
Tabel V.46	: Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
Tabel V.47	: Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ....	98
Tabel V.48	: Analisis Determinasi Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....	99
Tabel V.49	: Uji Parsial (uji T) Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel V.50	: Uji Parsial (uji T) Lokasi .....	102
Tabel V.51	: Hasil Uji Simultan.....	103
Tabel V.52	: Uji Hipotesis .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran..... 23



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Output Olahdata

Lampiran 3 : Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 4 : Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi

Lampiran 5 : Uji Parsial (uji T), Uji simultan (uji F) Dan Uji Hipotesis

Lampiran 6 : Input SPSS

Lampiran 7 : Dokumentasi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya pertumbuhan penduduk yang terjadi di Riau setiap tahunnya semakin meningkat, kebutuhan akan tempat tinggal juga semakin meningkat. Dilihat dari kebutuhan tempat tinggal yang semakin meningkat pemerintah mengeluarkan program yaitu KPR (Kredit Pemilikan Rumah) yang bersubsidi ditujukan untuk masyarakat yang belum mempunyai rumah dan masyarakat yang penghasilan menengah ke bawah dengan berbagai program seperti “Gerakan Nasional Pembangunan Sejuta Rumah”.

PT. Sarana Perumahan Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang berada di Pekanbaru. Perusahaan yang disahkannya dengan SK Menteri Nomor : AHU49611.AH.01.01. tanggal 2 bulan Agustus tahun 2013, yang berpengalaman bergerak dibidang perumahan atau property di wilayah provinsi Riau khususnya di daerah Kabupaten Kampar Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Masjid Al-Furqon No. 7 Pekanbaru.

PT. Sarana Perumahan Mandiri Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak dibidang property, dimana dalam usaha sehari-hari PT. Sarana Perumahan Mandiri Pekanbaru mempunyai kegiatan usaha utama sebagai developer yang melakukan pembangunan perumahan secara bertahap. PT Sarana Perumahan Mandiri memiliki beberapa perumahan yang telah mereka bangun diantaranya adalah yang Pertama, perumahan Graha Nuansa Damai yang berada

di jalan Rimbo Panjang Kabupaten Kampar. Perumahan ini mempunyai III tahap yang mana perumahan tahap I dan II telah habis terjual. Kedua, perumahan yang terletak diluar kota Pekanbaru yang terletak di kota Perawang Kabupaten Siak perumahan ini bernama Graha Perawang Damai. Ketiga, perumahan yang terletak di kulim Pekanbaru yang bernama perumahan Graha Tangor Asli.

PT. Sarana Mandiri Pekanbaru merupakan salah satu perumahan yang berada di berbagai tempat di kota Pekanbaru. PT. Sarana Mandiri yang telah berdiri selama 8 tahun, tentunya telah memiliki citra yang baik yang mampu bertahan dan bersaing dipasaran dalam jangka waktu yang lama. Adapun total rumah pada PT. Sarana Perumahan Mandiri sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Total rumah yang terdapat pada PT. Sarana Perumahan Mandiri**

NO	Nama Perumahan	Jumlah Rumah
1	Graha Nuansa Damai I	100 Unit ( <i>Sold Out</i> )
2	Graha Nuansa Damai II	46 Unit ( <i>Sold Out</i> )
3	Graha Nuansa Damai III	377 Unit
4	Graha Perawang Damai	30 Unit
5	Graha Tangor Asli	76 Unit

*Sumber : PT. Sarana Perumahan Mandiri*

Dari Tabel 1.1 tersebut dapat dilihat PT. Sarana Perumahan Mandiri memiliki jumlah rumah yang berberda-beda. Adapun Perumahan Graha Nuansa

Damai III merupakan perumahan yang lebih banyak jumlahnya. Hal ini yang membuat peneliti tertarik dalam memfokuskan penelitian pada Perumahan Graha Nuansa Damai III.

Berikut tabel harga rumah yang terdapat pada perumahan Graha Nuansa Damai III yang ditetapkan pada PT. Sarana Perumahan Mandiri terhadap produk yang mereka jual, sesuai dengan keputusan Pusat Pengelolaan Dana Pembiayaan Perumahan. Adapun tabel harga rumah, dapat dilihat pada table 1.2 berikut ini:

**Tabel 1. 2 Informasi Mengenai Harga Rumah pada PT. Sarana Perumahan Mandiri**

No	Tahun	Type	Harga
1	2017	36	Rp. 123.000.000,-
2	2018-2019	36	Rp. 130.000.000,-
3	2020	36	Rp. 140.000.000,-

*Sumber : PT. Sarana Perumahan Mandiri*

Dari tabel 1.2 diatas bahwa harga rumah dari tahun ke tahun yang di tetapkan oleh pusat pengolahan dana pembiayaan perumahan terus menaiki kenaikan. Maka untuk meningkatkan penjualan harus lah diterapkan strategi pemasaran yang efektif dan efisien agar dapat bersaing dengan para kompetitor Perusahaan perumahan KPR ( kredit pemilikan rumah) lainnya. Berikut adalah

jumlah konsumen perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten  
Kampar pada tahun 2019.

**Tabel 1. 3 Data Jumlah Konsumen Perumahan Graha Nuansa Damai III  
Rimbo Panjang Kabupaten Kampar**

BULAN	JUMLAH KONSUEMN
	2019
JANUARI	4
FEBRUARI	5
MARET	5
APRIL	7
MEI	4
JUNI	6
JULI	5
AGUSTUS	4
SEPTEMBER	7
OKTOBER	2
NOVEMBER	4
DESEMBER	8
<b>TOTAL</b>	<b>61 Unit</b>

Sumber : Perumahan Graha Nuansa Damai III

Dari data yang disajikan dari tabel 1.3 dapat dilihat jumlah konsumen dalam pembelian unit rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang tahun 2019 sebanyak 61 unit. Perumahan Graha Nuansa Damai III memperkenalkan perumahan yang mereka jual dengan cara melakukan pemasangan spanduk, melakukan kegiatan pembangian brosur, pemasaran iklan dimedia sosial dan kegiatan promosi bulanan seperti pembukaan stand dipusat berbelanja dan kegiatan lainnya. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan target penjualan pada PT. Sarana Perumahan Mandiri.

Kualitas Pelayanan yang baik merupakan alasan utama konsumen dalam membeli rumah, konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan merupakan strategi yang mendukung pada Perumahan Graha Nuansa Damai III. Pelayanan pada perumahan Graha Nuansa Damai III meliputi beberapa pengukuran pelayanan yaitu: Responsif, Jaminan, tangible, Empati, dan Reability. Adapun bagi calon pembeli, perusahaan akan menjelaskan dengan baik dan jelas beberapa penjelasan tentang perumahan, sebelum konsumen membeli rumah yaitu:

1. Sertifikat tanah
2. Tanda terima setoran PBB
3. Membayar pajak dan pembuatan akan jual beli
4. Proses pembuatan akad jual beli
5. Penandatanganan akad jual beli
6. Proses balik nama
7. Spesifikasi tipe rumah dan,

## 8. Spesifikasi teknis bangunan

Perusahaan lainnya saling berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan guna menarik perhatian calon pembeli atau debitur untuk memilih perumahan. Maka dari itu untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya perumahan Graha Nuansa Damai III menguasai beberapa unsur pelayanan berikut ini :

### 1. Kecepatan

Dimana dengan kecepatan ini digunakan dalam melayani konsumen jika terjadi kerusakan atau pun proses transaksi lainnya pada perumahan dalam waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

### 2. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para konsumen. Maka ketepatan sangatlah penting bagi perusahaan dalam pelayanan.

### 3. Keamanan

Dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan memberikan perasaan aman terhadap perumahan yang mereka jual ataupun perasaan aman saat transaksi pembayaran perumahan.

### 4. Keramah tamahan

Dalam melayani konsumen/ calon pembeli, karyawan perusahaan dituntut mempunyai sikap sopan dan ramah agar konsumen merasa dihargai dengan pelayanan yang diberikan.

### 5. Kenyamanan

Dalam memberikan kenyamanan, perumahan Graha Nuansa Damai III selalu mengutamakan kepuasan dan keinginan pelanggan.

Perumahan Graha Nuansa Damai III merupakan cabang dari perumahan pada PT. Sarana perumahan Mandiri yang berada di jalan Rimbo Panjang Kabupaten Kampar kota Pekanbaru yang menyediakan jasa pelayanan KPR BTN. Dimana dalam memudahkan konsumen perusahaan memberikan pelayanan pada proses transaksi pembayaran rumah setiap bulannya dengan menyediakan depeloper, dimana depeloper yang akan menyerahkan pembayaran kepada pihak Bank BTN. Adapun pelayanan lainnya perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan fasilitas Sekolah Dasar dan Mesjid dengan tujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan pada kebutuhan konsumen.

PT. Sarana Perumahan Mandiri berusaha menarik perhatian konsumen dengan memberikan pelayanan yang menarik dimana dengan memberikan paket hemat DP 0% bagi calon pembeli rumah pada hari-hari besar seperti Idul Fitri, Tahun Baru, Hut RI dan hari besar lainnya. Karyawan yang cepat dan tanggap dimintai bantuan oleh konsumen, membuat konsumen merasa diperhatikan dan dihargai. Jika ada konsumen yang melakukan complain mengenai kerusakan rumah, karyawan langsung merespon dengan cepat dan tanggap dalam memperbaiki kerusakan rumah, hal tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. (Kotler dan Keller 2013:153) menyatakan kualitas layanan merupakan salah satu tindakan yang dapat mencirikan suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing baik dalam satu industri ataupun industri berbeda dengan cara memberikan pelayanan

yang lebih totalitas dibandingkan saingannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepercayaan baik yang dinyatakan konsumen maupun tersirat. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan jasa atau pelayaan dipersepsikan baik dan memuaskan (Soenawan & Malonda, 2015). Berikut ini tipe-tipe rumah pada kualitas pelayanan yang diberikan pada Perumahan Graha Nuansa Damai III:

**Tabel 1. 4 Pelayanan pada Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar**

**1. Tipe Rumah 45/126**

- Harga = Rp 275.000.000
- Luas Bangunan = 45 m<sup>2</sup>
- Luas Lahan = 126 m<sup>2</sup>
- Kamar Tidur = 2
- Ruang Tamu = 1
- Kamar Mandi = 1
- Dapur = 1

**Spesifikasi Teknis**

- Atap = Baja ringan dan Longspan
- Dinding = Batu bata plaster
- Lantai & Pondasi = Keramik dan Sloof beton bertulang
- Listrik = Instalasi 1.300 Watt
- Sumur = BorJalan

- Lingkungan = Pengerasan
- Sanitary = Closet Jongkok
- Plafond = Gypsum Board 9 MM
- Rangka Atap = Kuda-kuda Atap
- Kusen = Kayu

**Angsuran Rp. 2.100.000 selama 15 tahun**

## 2. Tipe Rumah 36/108

- Harga = Rp 140.000.000
- Luas Bangunan = 36 m<sup>2</sup>
- Luas Lahan = 108 m<sup>2</sup>
- Kamar Tidur = 2
- Kamar Mandi = 1
- Ruang Tamu = 1

## Spesifikasi Teknis

- Atap = Baja ringan dan Longspan
- Dinding = Batu bata plaster
- Lantai & Pondasi = Keramik dan Sloof beton bertulang
- Listrik = Instalasi 1.300 Watt
- Sumur = Bor
- Jalan Lingkungan = Pengerasan
- Sanitary = Closet Jongkok
- Plafond = Gypsum Board 9 MM

- Rangka Atap = Kuda-kuda Atap
- Kusen = Kayu

**Angsuran Rp. 936.000 selama 15 tahun**

*Sumber* : Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar

Menurut Tjiptono (2014:268) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak,( Kotler dalam Lupiyoadi 2014:7).

Lokasi juga sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian. Lokasi merupakan tempat startegis dalam melakukan kegiatan dalam usaha. Lokasi adalah tempat dimana perusahaan harus melakukan staregis yang bagus dalam menarik perhatian konsumen untuk membeli rumah di perumahan Graha Nuansa Damai III. Menurut (Lupioadi 2013) dengan lokasi yang strategis dan memiliki daya tempu yang dekat membuat konsumen tertarik melakukan keputusan dalam menggunakan suatu produk berupa barang atau jasa. Menurut Sudharto P. Hadi (2005 : 104), Lokasi merupakan tahapan dalam pengembangan permukiman secara garis besar dibagi ke dalam tahap perencanaan awal dan pada tahap operasional (ketika permukiman telah mulai dihuni). Lokasi yang baik dan strategis bisa memudahkan seseorang pelanggan menikmati proses pembelian, apalagi berkaitan dengan lokasi perumahan yang tepat dan strategis

dekat dari tempat kerja, sarana umum dan nyaman ditempati oleh calon penghuni perumahan tersebut.

Perumahan Graha Nuansa Damai III berlokasi di jalan Rimbo Panjang, Provinsi Riau khususnya di daerah Kabupaten Kampar Kota Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Masjid Al-Furqon No.7 Pekanbaru. Lokasi perumahan Graha Nuansa Damai III perumahan yang tepat dimana perumahan tersebut berlokasi dekat dengan pusat Kota. Berikut keunggulan lokasi dari Perumahan Graha Nuansa Damai III :

1. 5 Menit dari SPBU Rest Area
2. 10 Menit ke Universitas UIN
3. 15 Menit ke Universitas UNRI
4. 20 Menit ke Pusat Perbelanja Giant
5. 25 Menit ke RS. Awal Bros Panam
6. 35 Menit ke Bandara SSQ

Berdasarkan penjelasan yang sudah paparkan diatas, maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP PEMBELIAN KREDIT PADA PERUMAHAN GRAHA NUANSAM DAMAI III RIMBO PANJANG KABUPATEN KAMPAR”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada latar belakang maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar
2. Apakah lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas Pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar

### **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1. **Bagi Perusahaan**

Peneliti berharap dari penelitian ini menjadi masukan bagi perusahaan dan sebagai bahan yang bermanfaat bagi PT.Sarana Perumahan Mandiri khususnya Perumahan Graha Nuansa Damai III.

### 2. **Bagi Penulis**

Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan selama perkuliahan di prodi Manajemen Fakultas Ekonomi. Terutama di bidang penjualan.

### 3. **Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang sama ataupun dengan menambahkan variabel lainnya untuk dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih hunian yang siap tinggal . Dalam penelitian ini Perumahan Graha Nuansa Damai Tahap III mempromosikan unit rumah mereka dari iklan, kelompok referensi, citra iklan, kualitas produk, dan lain sebagainya.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Keputusan Pembelian

Kotler dan Amstrong (2001:186) menyatakan bahwa tahap-tahap dalam proses keputusan pembelian konsumen dimana dapat disimpulkan bahwa dalam mengambil suatu keputusan pembelian, pembeli melalui beberapa runtunan. Dalam mengambil suatu keputusan konsumen dapat melakukan pengenalan kebutuhan dan keinginan, dimana konsumen mengenali masalah mereka. Selanjutnya mencari informasi-informasi apa saja yang berhubungan dengan masalah tersebut sebagai solusi pemecahan masalah guna pemenuhan kebutuhan. Setelah mendapatkan beberapa solusi, konsumen akan memilih pilihan mana yang terbaik baginya. selanjutnya konsumen akan melakukan pembelian dan menunjukkan reaksi berupa perilaku setelah pembelian. Perilaku tersebut dipengaruhi setelah konsumen tersebut telah membeli suatu produk atau layanan. Menurut Kotler dan Keller (2007) tahapan-tahapan yang dapat dilakukan dalam proses keputusan pembelian konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan masalah
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternatif

4. Keputusan Pembelian
5. Perilaku paska pembelian

Menurut (Kotler, 2016), Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Setiap orang pasti pernah mempertimbangkan sesuatu hal sebelum melakukan keputusan pembelian. Apakah produk yang akan dibeli sudah sesuai dengan kebutuhannya atau keinginannya. Kemudian produk yang akan dibeli tersebut apakah sudah sesuai dengan kondisi dirinya, seperti biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu produk yang diinginkan.

Keputusan pembelian rumah adalah suatu keputusan membeli rumah yang dilakukan konsumen dalam melaksanakan maksudnya untuk membeli rumah tersebut (Tresnanda et al, 2014). Menurut Alma (2011:105) keputusan membeli adalah tahap yang harus diambil setelah melalui tahapan evaluasi alternatif. Bila konsumen mengambil keputusan, maka ia akan mempunyai serangkaian keputusan menyangkut jenis produk, merek, kualitas, model, waktu, harga, cara pembayaran, dan sebagainya. Kadang-kadang dalam pengambilan keputusan ini ada saja pihak lain yang memberi pengaruh terakhir, yang harus dipertimbangkan kembali, sehingga merubah seketika keputusan semula.

Menurut Philip Kotler (2000) ada beberapa yang membedakan lima peran yang dimainkan orang dalam keputusan pembelian yaitu sebagai berikut: pencetus ide yaitu seseorang yang pertama kali mengusulkan ide untuk membeli suatu produk atau jasa tertentu, pemberi pengaruh yaitu seseorang yang pandangan atau pendapatnya

mempengaruhi keputusan pembelian, pengambil keputusan yaitu seseorang yang memutuskan setiap komponen dalam keputusan pembelian, pembeli yaitu seseorang yang melakukan pembelian yang sebenarnya, dan pemakai yaitu seseorang yang mengkonsumsi produk tersebut.

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2013:153) kualitas pelayanan merupakan salah satu tindakan yang dapat mencirikan suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing baik dalam satu industri ataupun industri berbeda dengan cara memberikan pelayanan yang lebih totalitas dibandingkan saingannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepercayaan baik yang dinyatakan konsumen maupun tersirat.

Sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (2009), tingkat kualitas jasa (pelayanan) merupakan aspek krusial dalam penawaran jasa total. Kualitas merupakan salah satu faktor penting yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi jasa suatu organisasi.

Tjiptono dan Chandra (2005:121) menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan yang pelanggan ekspektasikan. Menurut Wykof (dalam Tjiptono, 2006: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Lupiyoadi, 2006:181) service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan yang

mereka terima. Menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2013:216) menyebutkan ada 5 elemen kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangible (bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.
2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan cermat.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi secara benar.
4. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu kemahiran, kesantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empathy (kepedulian) yaitu memberikan animo yang bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan.

Konsumen yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa akan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten (Tjiptono, 2009). Tjiptono dan Chandra (2007) menunjukkan adanya overlapping diantara beberapa dimensi. Oleh sebab itu, sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami

konsumen di integrasikan menjadi empati (empathy). Selanjutnya, dimensi-dimensi kualitas pelayanan dapat dirangkum menjadi lima bagian, yaitu:

1. Reliabilitas (reliability),
2. Daya tanggap (responsiveness),
3. Jaminan (assurance),
4. Empati (empathy),
5. Bukti fisik (tangibles),

### 2.1.3 Lokasi

Menurut Sudharto P.Hadi (2005:104), Lokasi merupakan tahapan dalam pengembangan permukiman secara garis besar dibagi ke dalam tahap perencanaan awal dan pada tahap operasional (ketika permukiman telah mulai dihuni). Dilihat dari sisi lingkungan, setidaknya ada dua persoalan yang muncul ketika letak pembangunan permukiman telah diputuskan.

1. Apakah daerah tersebut layak secara ekologis. Karena banyak permukiman yang dibangun di daerah yang seharusnya menjadi daerah konservasi seperti di daerah perbukitan atau daerah resapan air. Sehingga menimbulkan banjir dan berkurangnya cadangan air tanah.
2. Permukiman yang dibangun oleh suatu badan usaha (real estate) hampir seluruhnya menempati daerah pinggiran kota. Menurut Leaf (1995) kondisi ini dianggap memperburuk dampak lingkungan di perkotaan. Karena menciptakan penghuni kota yang bergantung pada alat transportasi kendaraan bermotor, terutama mobil.

Lokasi adalah tempat di mana perusahaan harus bermarkas melakukan operasi, (Lupiyoadi 2011:61-62) . (Swastha 2012:24) mengemukakan bahwa Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktifitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi.

(Utami, 2012:89) Menyatakan bahwa lokasi adalah struktur fisik dari sebuah usaha yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah usaha yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penempatan usahanya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

(Tjiptono, 2011:41) mengemukakan bahwa lokasi seringkali menentukan kesuksesan suatu bisnis, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Fleksibilitas suatu lokasi merupakan sejauh mana suatu bisnis dapat bereaksi terhadap situasi ekonomi yang berubah karena keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang bersifat capital intensif, maka suatu perusahaan haruslah benar-benar mempertimbangkan dan menyeleksi lokasi yang responsif terhadap perubahan-perubahan ekonomi, demografis, budaya, dan persaingan di masa mendatang.

(Tresnanda et al, 2014) mengatakan Lokasi yaitu posisi geografis yang telah ditentukan pengembang untuk membangun perumahan. pemilihan Lokasi merupakan faktor bersaing yang penting dalam usaha menarik konsumen atau pelanggan .

Pilihan lokasi untuk rumah tinggal menggambarkan suatu usaha individu untuk menyeimbangkan dua pilihan yang bertentangan, yaitu kemudahan ke pusat kota dan luas tanah yang bisa diperoleh. Ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam pemilihan lokasi perumahan, menurut (Dengah et al, 2013) yaitu:

1. Ketersediaan dan kondisi saluran pembuangan air hujan, sanitasi, pemasangan gas, listrik dan telepon
2. Aksesibilitas, kondisi sekitar dan kondisi lalu lintas dan
3. Pelayanan kota (city service). Penyediaan pendidikan, layanan kesehatan, dan jasa-jasa yang diselenggarakan pemerintah.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan yang digunakan peneliti dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian, Nama dan Tahun	Metode	Variabel	Kesimpulan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Kepemilikan Rumah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uji analisis regresi linier berganda</li> <li>• Uji F</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayana</li> <li>• Keputusan Pembelian</li> </ul>	Kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap keputusan pembelian.

	<p>Pada BTN kantor Cabang Surabaya KCP Mojokerto.</p> <p>(Sindy Octavia Puspa Juwita, 2017)</p>			
2	<p>Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah pada CV. INTERHOUSE DESIGN.</p> <p>(Danny Harjanto, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regresi linier berganda</li> <li>• Uji F</li> <li>• Uji T</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga</li> <li>• Lokasi</li> <li>• Keputusan Pembelian</li> </ul>	<p>Lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan harga berpengaruh kuat terhadap keputusan pembelian. Harga dan lokasi sama-sama memiliki pengaruh kuat terhadap keputusan pembelian.</p>
3	<p>Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Rumah Pada PT. Romeby Kasih Abadi (Developer Perumahan Bersubsidi)</p> <p>(Okto Iskandar Samosir dan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis linier berganda</li> <li>• Uji T</li> <li>• Uji T</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promosi</li> <li>• Harga</li> <li>• Kualitas Pelayanan</li> <li>• Pembelian rumah</li> </ul>	<p>Promosi, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap pembelian rumah.</p>

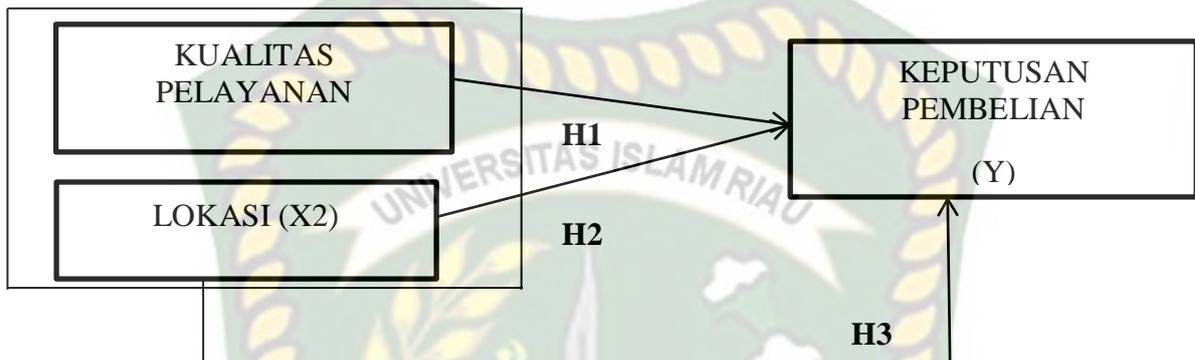
	Andikha Maslow Tarihoran, 2020)			Promosi memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap pembelian rumah. Harga dan kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap pembelian rumah
4	Pengaruh Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah KPR Pada PT. Dzakiyah Mabrukah Gemilang Ditinjau Dari Ekonomi Syariah. (Khairunnisa Atifah, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis linier berganda</li> <li>• Uji T</li> <li>• Uji F</li> <li>• Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promosi</li> <li>• Lokasi</li> <li>• Keputusan Pembelian</li> </ul>	Secara simulta promosi dan lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan lokasi, terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada PT. Sarana

Perumahan Mandiri (Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar)

**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**



## 2.4 Hipotesis Penelitian

(Sugiyono, 2007 : 159-160) menyatakan bahwa hipotesis merupakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis yang akan diuji adalah hipotesis nol, jadi hipotesis nol adalah pernyataan tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik (data sampel). Lawan dari hipotesis nol adalah hipotesis alternatif, yang menyatakan ada perbedaan antara parameter dan statistik.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disebutkan, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 = Diduga kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar.

H2 = Diduga lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar.

H3 = Diduga kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Sarana Perumahan Mandiri (Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar) yang bertempat di Jln.Mandiri No. 28 Riau, Kabupaten Kampar, Tambang, Rimbo Panjang.

#### 3.2 Operasional Variabel

Dibawah ini akan dipaparkan operasional variable pada penelitian ini:

**Tabel 3. 1 Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Variabel (X1) Kualitas</b> Pelayanan merupakan salah satu tindakan yang dapat mencirikan suatu perusahaan dengan perusahaan pesaing baik dalam satu industri ataupun industri berbeda dengan cara memberikan pelayanan yang lebih	1. Responsif	1. Merespon dengan cepat kerusakan pada rumah 2. Merespon dengan cepat dan efisien permintaan konsumen	Ordinal

<p>totalitas dibandingkan saingannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepercayaan baik yang dinyatakan konsumen maupun tersirat. (Kotler dan Keller ,2013:153)</p>			
	2. Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan mendapatkan sertifikat hak guna bangunan</li> <li>2. Jaminan akan hasil layanan yang diberikan.</li> <li>3. Jaminan mendapatkan salinan surat akad jual beli dari perumahan</li> </ol>	Ordinal
	3. Tangible	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi bangunan yang baik dan kokoh.</li> <li>2. Perumahan yang nyaman dan bersih</li> </ol>	Ordinal
	4. Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatikan khusus pada calon pembeli</li> </ol>	

		2. Sabar mendengarkan permintaan konsumen	
	5. Reability	1. Kualitas rumah yang bagus sesuai dengan harapan 2. kondisi bangunan yang rapid an memuaskan	
<b>Variabel (X2) Lokasi</b> adalah struktur fisik dari sebuah usaha yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah usaha yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penempatan usahanya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. (Utami, 2012:89)	1. Pemilihan lokasi	1. Visibilitas yang dapat di lihat dari jalan 2. Akses lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi.	Ordinal
	2. Tempat Strategi	1. Lingkungan yang jauh dari kebisingan lalu	

		<p>lintas</p> <p>2. Tempat parkir yang luas dan nyaman</p> <p>3. Tingkat keamanan yang mendukung</p>	
	3. Aksesibilitas	<p>1. Dekatnya dengan pusat kota, kampus, pusat berbelanja, SPBU, rumah sakit dan lainnya.</p> <p>2. Akses jalan perumahan yang baik</p>	Ordinal
<p><b>Keputusan Pembelian (Y)</b></p> <p>Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan sebagai pemilikan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Setiap orang pasti pernah mempertimbangkan sesuatu hal sebelum melakukan keputusan pembelian. Apakah produk yang akan dibeli sudah</p>	<p>1. Pengenalan Masalah</p>	<p>1. Saya membeli rumah pada perumahan graha nuansa damai III karena ada nya kebutuhan pokok</p> <p>2. Tertarik dan ingin mencoba untuk membeli rumah pada perumahan graha nuansa damai III</p>	Ordinal

<p>sesuai dengan kebutuhannya atau keinginannya. Kemudian produk yang akan dibeli tersebut apakah sudah sesuai dengan kondisi dirinya, seperti biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu produk yang diinginkan.</p> <p>(kotler,2016),</p>			
	<p>2. Pencarian informasi</p>	<p>1. Pengaruh dari media sosial seperti brosur, istragram, billboard dan pembukaan stand.</p> <p>2. Informasi dari orang lain.</p> <p>3. Adanya informasi dari orang-orang terdekat</p>	
	<p>3. Evaluasi Alternatif</p>	<p>1. Melakukan perbandingan antara perumahan graha nuansa damai III dengan perumahan yang lainnya.</p> <p>2. Kualitas Pelayanan dan</p>	<p>Ordinal</p>

		<p>lokasi yang baik</p> <p>3. Saya tertarik untuk membeli rumah pada graha nuansa damai III berdasarkan peninjauan harga sebelum ingin membeli</p>	
	4. Keputusan Pembelian	<p>1. Tingkat ketertarikan konsumen dalam kualitas dan harga yang ditawarkan</p> <p>2. Fasilitas yang diberikan</p> <p>3. Harga yang lebih terjangkau</p>	Ordinal
	5. Perilaku pasca pembelian	<p>1. Perumahan graha nuansa damai III sesuai dengan harapan dan impian saya</p> <p>2. Mendapatkan kepuasan setelah membeli rumah di perumahan Graha Nuansa Damai III</p> <p>3. Merekomendasikan kepada orang lain seperti</p>	

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

		teman, keluarga dan lainnya	
--	--	--------------------------------	--

### 3.3 Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2015). Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah Konsumen dari Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar.

Pemilihan sampel secara baik merupakan hal yang dapat mempengaruhi hasil dari penelitian, dimana dari sampel yang baik akan mendapatkan data yang akurat. Menurut (Sugiyono, 2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dari penelitian ini di peroleh sampel sebanyak 61 konsumen pada tahun 2019. Sampel merupakan sebagai elemen-elemen populasi yang digunakan dalam penelitian (Nadyfah, 2014). Teknik pengambilan pada penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive merupakan teknik pengambilan sampel dengan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adala data subjek, dimana data diperoleh dari respon/jawaban yang diberikan konsumen melalui wawancara

langsung dengan konsumen dan tertulis yang diperoleh dari jawaban konsumen pada setiap pertanyaan yang ada dalam kuisioner yang disebar peneliti.

Adapun sumber data dari penelitian ini adalah data primer, dimana data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui pengisian angket/kuesioner untuk mendapatkan data yang lebih nyata.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan dan mendapatkan data primer, dimana data tersebut didapat dari keterangan sasaran penelitian yaitu Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar.

2. Kuisioner/anket

Menurut (Sugiyono, 2015) Kuisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuisioner atau angket merupakan cara yang dilakukan dalam mengumpulkan data melalui serangkaian kumpulan pertanyaan yang diberikan untuk kemudian dijawab oleh konsumen Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar.

Untuk melakukan pengukuran terhadap persepsi konsumen maka terdapat 5 tingkatan jawaban, untuk setiap jawaban diberikan bobot penilaian sebagai berikut:

- |                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| 1. Sangat Setuju (SS)        | diberikan bobot nilai 5 |
| 2. Setuju (S)                | diberikan bobot nilai 4 |
| 3. Kurang Setuju (KS)        | diberikan bobot nilai 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS)         | diberikan bobot nilai 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | diberikan bobot nilai 1 |

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan termasuk pengujianannya, dimana data tersebut akan mencerminkan karakteristik tujuan penelitian apakah untuk eksplorasi, deskripsi, atau menguji hipotesis (Sanusi, 2011). Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis deskripsi, dimana data yang diperoleh secara apa adanya dengan rincian tanggapan konsumen.

Sebelum analisis data dilakukan maka terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap kualitas data yang diperoleh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

Suharsimi (2010: 211) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrumen. Sebuah instrumen

dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Kriteria penelitian perbandingan  $r$  hitung dengan  $r$  table sebagai berikut:

- Jika  $r$  bernilai positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka variable data dikatakan valid.

- Jika  $r$  bernilai negative dan  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka variable data dikatakan tidak valid.

#### **b. Uji Reabilitas**

Uji Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstru, (Ghozali 2013:47). Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kehandalan dari pertanyaan yang telah valid. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *alpha cronbach's* dengan ketepatan nilai diatas 0,60 dan hasil penelitian akan dikatakan reliable.

#### **c. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dapat dilakukan agar model regresi yang digunakan dapat memberikan hasil yang representatif. Hal tersebut dilakukan untuk memperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi mensyaratkan uji asumsi terhadap data.

##### **1. Uji Multikorelasi**

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji adakah korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Menurut Ghozali (2013:105) model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Adapun cara yang dilakukan untuk mengetahui adanya multikorelasi dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Dikatakan bebas multikorelasi apabila besar *variance inflation factor*  $<$  10

- b. Besarnya nilai *tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas multikorelasi yaitu dengan nilai  $\text{tolerance} < 0.10$

## 2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji adakah terjadinya ketidaksamaan variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Menurut Ghozali (2016:134) model regresi yang baik ialah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Salah satu cara deteksi heterokedastisitas ialah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur maka indikasi adanya heterokedastisitas.

### d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis selanjutnya merupakan analisis regresi linier berganda, dimana tujuan analisis ialah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Pelayanan dan Lokasi baik secara individual (persial) ataupun secara bersama – sama (simultan) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dalam pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar. Adapun persamaan yang digunakan pada analisis regresi berganda adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Keputusan Pembelian

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi variabel pelayanan

$\beta_2$  = Koefisien regresi variabel lokasi

$X_1$  = Pelayanan

$X_2$  = Lokasi

#### e. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang digunakan dalam evaluasi model regresi adalah Adjusted R Square. Jika nilai kecil berarti kemampuan variable bebas untuk menjelaskan variable terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable terikat (Ghozali,2005) dan (Kusumawardani, 2011).

#### f. Pengujian Hipotesis

Adapun uji hipotesis yang terdapat didalam penelitian ini adalah:

##### 1. Uji Parsial (uji T)

Uji ini menunjukkan seberapa besar pengaruh dari suatu variable bebas individual untuk menerangkan variable terikat. Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk meguji pengaruh variable bebas (kualitas pelayanan dan lokasi) terhadap variable terikat (keputusan pembelian) secara terpisah maupun bersama-sama (simultan). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Keterangan:

$t$  = nilai  $t$  hitung

$b_1$  = koefisien regresi

$sb_1$  = standar error/kesalahan standar dari koefisien regresi

## 2. Uji Simultan (uji $f$ )

Uji  $F$  dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yang bertujuan untuk mengambil keputusan hipotesis apakah akan ditolak atau diterima. Uji ini dilakukan dengan menggunakan perbandingan tingkat signifikat ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan apabila diperoleh nilai probabilitas  $f$  yang lebih besar dari 0,005 maka regresi tersebut tidak akan dipergunakan untuk meramalkan variabel secara simultan (bersama-sama) tidak memiliki pengaruh.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan pada PT. Sarana Perumahan Mandiri Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang disahkannya pemerintah dengan SK Menteri Nomor : AHU49611.AH.01.01. tanggal 2 bulan Agustus tahun 2013, yang berpengalaman bergerak dibidang perumahan/property diwilayah provinsi riau khususnya di daerah Kab. Kampar dan Kota Pekanbaru. Perusahaan beralamat di Jl. Masjid Al-Furqon No. 7 Pekanbaru.

Dapat dilihat PT. Sarana Perumahan Mandiri Pekanbaru telah memiliki izin kelengkapan pendirian perusahaan sebagai berikut :

1. Akta Risnaldi, SH Notaris, No 1 Tanggal 2 Agustus 2013
2. Surat Pengesahan Badan Hukum Perseroan, No. AHU49611.AH.01.01. Tahun 2013
3. Surat Daftar Perusahaan (SDP) No. 040114682155
4. Surat Izin Usaha Perdagangan Menengah (SIUPM) No. 2269/BPT 04.01/X/2013)
5. Surat Izin Tanda Usaha (SIUP) No. 397/SK/RP/V/2014 f. NPWP No. 03.306.783.6-211.0000

#### 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi yang baik ialah organisasi yang dapat memenuhi syarat dan efisien. Maka dengan itu Struktur organisasi yang sehat berarti setiap organisasi dapat menjalankan peranannya dengan tertib. Sedangkan organisasi yang efisiensi adalah organisasi yang menjalankan perannya tersebut dengan masing-masing satuan organisasi dapat mencapai perbandingan yang terbaik antara usaha dan jenis kerja . Melihat bentuk dan struktur organisasi pada PT. Sarana Perumahan Mandiri Pekanbaru adalah mempunyai bentuk organisasi yang sangat sederhana. Maka struktur organisasi tersebut digambarkan dalam hubungan antara tugas dan wewenang yang diberikan oleh perusahaan terhadap anggotanya dari atasan maupun bawahan.

#### **4.3 Aktifitas Perusahaan**

Aktifitas perusahaan pada PT. Sarana Perumahan Mandiri Pekanbaru ialah aktifitas yang bergerak dibidang developer, kontraktor, dan supplier yang dalam usaha sehari-hari mempunyai kegiatan usaha utama sebagai developer yang melakukan perumahan secara bertahap yaitu tahap I,II, dan III di wilayah Provinsi Riau khususnya di daerah Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru .

Dalam pembangunan perumahan pada suatu lahan yang luas dapat menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Oleh karena itu pada pasal 7 Undang-undang tersebut disebutkan bahwa setiap orang atau badan yang membangun rumah atau perumahan wajib:

1. Mengikuti persyaratan teknis, ekologis dan administrative

2. Melakukan pemantauan lingkungan yang terkena dampak berdasarkan rencana pemantauan lingkungan
3. Melakukan pengelolaan lingkungan berdasarkan rencana pengelolaan lingkungan.

Maka dari itu perusahaan harus menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan Nomor 32 Tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang mengacu pada Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 16 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan dokumen lingkungan hidup, dimana selaku pemrakarsa melakukan pengelolaan dan pemantauan terhadap dampak yang di akibatkan oleh usaha/kegiatan pembangunan perumahan dalam rangka menghindari timbulnya dampak terhadap lingkungan sekitar.

Dapat dilihat batas-batas rencana usaha/kegiatan masing-masing berada pada persil/batas persempadanan lokasi:

1. Sebelah Utara : berbatasan dengan Abdul Gafar
2. Sebelah Selatan : berbatasan dengan Jalan
3. Sebelah Barat : berbatasan dengan Jon Afri
4. Sebelah Timur : berbatasan dengan Jalan

#### **4.4 Pemberian Kredit Pemilikan Perumahan**

Jika konsumen melakukan pembelian secara kredit maka pihak konsumen langsung berhubungan dengan pihak bank mengenai ketentuan jumlah bunga yang harus dibayar dan jangka waktu kredit yang di setujui. Dapat dilihat syarat-syarat yang dalam mendapatkan Rumah Subsidi sebagai berikut :

1. Belum mempunyai rumah

2. Gaji pokok dibawah 4 juta

Adapun Syarat – syarat KPR dari BTN sebagai berikut :

1. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
2. Foto copy KTP (suami / istri)
3. Pash foto 3x4 2 lembar
4. Foto copy NPWP Ddan Foto copy BPJS / jam sostek
5. Surat keterangan belum memiliki rumah dari kelurahan
6. Surat keterangan bekerja dari perusahaan
7. Slip gaji 3 bulan terakhir
8. Foto copy buku nikah bagi yang sudah menikah
9. Membuka rekening Bank BTN dan foto copy tabungan

Pembeli melalui Proses KPR BTN :

1. BI Checking
2. Wawancara
3. OTS (On The Sport)
4. Persetujuan SP3K
5. Akad Kredit

Keunggulan dari Perumahan Graha Nuansa Damai III:

1. 5 Menit ke SPBU Rest Area
2. 10 Menit ke Universitas UIN
3. 15 Menit ke Universitas UNRI
4. 20 Menit ke Pusat Perbelanjaan Giant
5. 25 Menit ke RS. Awal Bros Panam

6. 35 Menit ke Bandara SSQ

Fasilitas pada Perumahan Graha Nuansa Damai III:

1. Listrik : Instalasi 1300 Watt
2. Plafond : Gypsum Board 9 MM
3. Lantai : Keramik
4. Sumur : Bor
5. Jalan Lingkungan : Pengerasan
6. Pondasi : Sloof Beon Bertulang
7. Kusen : Kayu
8. Rangka Atap : Kuda-Kuda Kayu
9. Penutup Atap : Atap Spandek
10. Sanitary : Closet Jongkok

#### **4.5 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **Visi dari Perusahaan**

1. Melakukan pelayanan, mutu dan kepuasan yang terbaik kepada pelanggan.
2. Membangun citra terbaik pada perusahaan.
3. Selalu berpartisipasi dalam pembangunan di Provinsi Riau
4. Melakukan kegiatan terhadap masyarakat yang berkeadilan dan sejahtera sesuai amanah UUD 1945.

##### **Misi Perusahaan**

Menciptakan perusahaan dibidang perumahan atau developer dalam menunjang Total Quality Management yang memberikan Quality services bagi

para pengguna Property di seluruh wilayah Provinsi Riau khususnya Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru. Adapun kegiatan lain dalam rangka mendukung program pemerintah dalam program pengadaan 1.000.000 unit rumah bagi masyarakat Indonesia dengan konsep perumahan yang layak huni bersubsidi yang di khususkan bagi masyarakat berpenghasilan tertentu.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

##### 5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data 61 responden yang berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	25	41.0
2	Perempuan	36	59.0
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 dengan 61 orang konsumen yang dijadikan responden, menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki berjumlah 25 orang atau 41.0% dan jumlah responden perempuan berjumlah 36 atau orang 59.0%. dengan melihat data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III dari pada responden laki-laki. Hal ini terjadi karena responden perempuan lebih dominan di daerah kabupaten Kampar khususnya rimbo panjang.

##### 5.1.2 Usia

Berikut ini adalah data 61 responden yang berdasarkan usia :

**Tabel 5. 2 Usia Responden**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	23-35 Tahun	3	4.9
2	36-45 Tahun	12	19.7
3	46-55 Tahun	13	21.3
4	56-60 Tahun	27	44.3
5	Lainnya	6	9.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 5.2. Jumlah respon di dominasi oleh usia 23-35 Tahun sebanyak 3 orang atau 4.9%. kemudian jumlah responden yang berusia 36-45 Tahun sebanyak 12 orang atau 19.7%. di susul oleh jumlah responden dengan usia 46-55 Tahun yaitu sebanyak 13 orang 21.3%. Kemudian usia 56-60 Tahun sebanyak 44.3% dan yang paling sedikit adalah jumlah responden kateogori lainnya yang usianya >60 tahun dengan persentase 6 orang atau 9.8%. dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan rentan umur yang sering yang sering membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III berkisaran umur 56-60 tahun, yang artinya umur tersebut lebih dominan memerlukan tempat tinggal yang layak huni.

### 5.1.3 Pendidikan Terakhir

Berikut ini adalah data 61 responden yang berdasarkan Pendidikan terakhir :

**Tabel 5. 3 Tingkat Pendidikan Responden**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	SMP	6	9.8
2	SMA/SMK	37	60.7
3	PERGURUAN TINGGI	18	29.5
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan data diatas jumlah responden yang berpendidikan SMP adalah sebanyak 9,8%. Kemudian jumlah responden yang berpendidikan SMA adalah sebanyak 60,7% dan jumlah responden yang berpendidikan Sarjana adalah 29,5%. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan tingkat pendidikan pada perumahan Graha Nuansa Damai III dominan pada tingkat pendidikan Perguruan Tinggi

### 5.1.4 Pekerjaan

Berikut ini adalah data 61 responden yang berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 5. 4 Pekerjaan Responden**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Wiraswasta pedagang	3	4.9
2	Karyawan swasta	9	14.8
3	Wirausaha	12	19.7
4	Pelajar / mahasiswa	14	23.0
5	PNS	23	37.7
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan data diatas jumlah responden yang bekerja sebagai wiraswasta pedagang adalah sebanyak 4,9%. Jumlah responden yang bekerja sebagai karyawan swasta adalah 14,8% . Jumlah responden yang bekerja sebagai wirausaha adalah sebanyak 19,7% dan jumlah responden yang sebagai pelajar adalah 23% serta 37,7% responden yang berprofesi sebagai PNS. Dari penjelasan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa pekerjaan responden dalam penelitian ini dominan pada pekerjaan pegawai negeri.

### **5.1.5 Pendapatan**

Berikut ini dalah data 61 responden yang berdasarkan pendapatan:

**Tabel 5. 5 Pendapatan Responden**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
----	-----------	-----------	------------

1	< Rp. 5.000.000 perbulan	28	45.9
2	Rp. 5.000.000 s/d Rp. 10.000.000 perbulan	26	42.6
3	Rp. 10.000.000 s/d Rp. 20.000.000 perbulan	7	11.5
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan data diatas diketahui rata-rata responden memiliki pendapatan < Rp. 5.000.000 perbulan dengan persentase 45,9%. Kemudian memiliki pendapatan Rp. 5.000.000 s/d Rp. 10.000.000 perbulan dengan persentase 42.6%, selanjutnya Rp. 10.000.000 s/d Rp. 20.000.000 perbulan dengan persentasi 11.5. Berdasarkan tanggapan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa pendapatan responden mendominasi pada rentang pendapatan < Rp.5.000.000 perbulan, hal ini menandakan bahwa kredit perumahan sangat terjangkau dan dominan oleh responden dengan pendapatan tersebut.

#### 5.1.6 Sumber Informasi Mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai

Berikut ini dalah data 61 responden yang berdasarkan sumber informasi perumahan:

**Tabel 5. 6 Sumber Informasi Responden**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
----	-----------	-----------	------------

1	Teman/Sahabat	8	13.1
2	Keluarga	14	23.0
3	Iklan	39	63.9
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Dari data diatas sumber informasi yang dapat dilihat bahwa komposisi responden teman/sahabat dengan persentasi 13.1, kemudian responden keluarga dengan persentasi 23.0 selanjutnya responden iklan dengan persentasi 63.9. Berdasarkan temuan diatas diketahui bahwa rata-rata responden mendapatkan informasi dari iklan dengan persentase 63,9%. Hal ini membuktikan bahwa Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki system pemasaran yang bagus.

## **5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

### **5.2.1 Kualitas Pelayanan**

Keputusan pembelian sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. salah satu aspek yang menentukan keputusan pembelian konsumen adalah respon dalam pelayanan. berikut tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III merespon dengan cepat saat terjadi adanya kerusakan pada rumah:

**Tabel 5. 7 Merespon dengan cepat saat terjadi adanya kerusakan pada rumah**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8% responden sangat setuju bahwa Perumahan Graha Nuansa Damai III merespon dengan cepat saat terjadi adanya kerusakan pada rumah. Kemudian 45,9% responden setuju bahwa Perumahan Graha Nuansa Damai III merespon dengan cepat saat terjadi adanya kerusakan pada rumah dan 21,3% responden kurang setuju bahwa Perumahan Graha Nuansa Damai III merespon dengan cepat saat terjadi adanya kerusakan pada rumah. Berikut pula tanggapan responden mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas.

**Tabel 5. 8 Selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0

2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	19	31.1
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 31,1 % responden sangat setuju bahwa perumahan Graha Nuansa Damai III selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas. Kemudian 45,9% responden setuju bahwa perumahan Graha Nuansa Damai III selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas dan 23,0% responden kurang setuju bahwa perumahan Graha Nuansa Damai III selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam permintaan konsumen sehingga konsumen merasa puas. Berikut pula tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan jaminan sertifikat hak guna bangunan setelah melakukan proses akad beli rumah.

**Tabel 5. 9 Memberikan jaminan sertifikat hak guna bangunan setelah melakukan proses akad beli rumah**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0

2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan jaminan sertifikat hak guna bangunan setelah melakukan proses akad beli rumah. Kemudian 44,3% responden setuju bahwa Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan jaminan sertifikat hak guna bangunan setelah melakukan proses akad beli rumah dan 23,0% responden kurang setuju bahwa Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan jaminan sertifikat hak guna bangunan setelah melakukan proses akad beli rumah. Berikut pula tanggapan responden mengenai menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memberikan pelayanan dengan baik.

**Tabel 5. 10 Menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memberikan pelayanan dengan baik**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	21	34.4

	Total	61	100.0
--	-------	----	-------

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 34,4 % responden sangat setuju menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memberikan pelayanan dengan baik. Kemudian 44,3% responden setuju bahwa menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memberikan pelayanan dengan baik dan 21,3% responden kurang setuju bahwa menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memberikan pelayanan dengan baik. Berikut pula tanggapan responden mengenai percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III dalam memberikan salinan surat akad jual beli rumah.

**Tabel 5. 11 Percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III dalam memberikan salinan surat akad jual beli rumah**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	15	24.6
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	18	29.5
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 29.5 % responden sangat setuju percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III dalam memberikan

salinan surat akad jual beli rumah. Kemudian 25,9% responden setuju bahwa percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III dalam memberikan salinan surat akad jual beli rumah dan 24,6% responden kurang setuju percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III dalam memberikan salinan surat akad jual beli rumah. Berikut pula tanggapan responden mengenai percaya Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki bangunan yang baik dan kokoh.

**Tabel 5. 12 Percaya Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki bangunan yang baik dan kokoh**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	12	19.7
2	Setuju	24	39.3
3	Sangat setuju	25	41.0
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 41,0 % responden sangat setuju percaya Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki bangunan yang baik dan kokoh. Kemudian 39,3 % responden setuju bahwa percaya Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki bangunan yang baik dan kokoh dan 19,7% responden kurang setuju percaya Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki bangunan yang baik dan kokoh. Berikut pula tanggapan responden mengenai menyukai

perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki perumahan yang nyaman dan bersih.

**Tabel 5. 13 Menyukai perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki perumahan yang nyaman dan bersih**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju menyukai perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki perumahan yang nyaman dan bersih. Kemudian 44,3 % responden setuju bahwa menyukai perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki perumahan yang nyaman dan bersih dan 23,0 % responden kurang setuju menyukai perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki perumahan yang nyaman dan bersih. Berikut pula tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan perhatian khusus pada calon-calon pembeli rumah.

**Tabel 5. 14 Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan perhatian khusus pada calon-calon pembeli rumah**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan perhatian khusus pada calon-calon pembeli rumah. Kemudian 45,9 % responden setuju bahwa menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan perhatian khusus pada calon-calon pembeli rumah. dan bersih dan 21,3 % responden kurang setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan perhatian khusus pada calon-calon pembeli rumah. Berikut pula tanggapan responden mengenai Pihak Perumahan Graha Nuansa Damai III Selalu mendengarkan setiap permintaan konsumen.

**Tabel 5. 15 Pihak Perumahan Graha Nuansa Damai III Selalu  
mendengarkan setiap permintaan konsumen**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	28	45.9

3	Sangat setuju	19	31.1
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 31,1 % responden sangat setuju Pihak Perumahan Graha Nuansa Damai III Selalu mendengarkan setiap permintaan konsumen. Kemudian 45,9 % responden setuju bahwa Pihak Perumahan Graha Nuansa Damai III Selalu mendengarkan setiap permintaan konsumen. dan 23,0% responden kurang setuju Pihak Perumahan Graha Nuansa Damai III Selalu mendengarkan setiap permintaan konsumen. Berikut pula tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III Memiliki kualitas rumah yang bagus dan sesuai dengan harapan calon pembeli rumah.

**Tabel 5. 16 Perumahan Graha Nuansa Damai III Memiliki kualitas rumah yang bagus dan sesuai dengan harapan calon pembeli rumah**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III Memiliki kualitas rumah yang bagus dan sesuai dengan harapan calon pembeli rumah. Kemudian 44,3 % responden setuju bahwa Perumahan Graha Nuansa Damai III Memiliki kualitas rumah yang bagus dan sesuai dengan harapan calon pembeli rumah. dan 23,0% responden kurang setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III Memiliki kualitas rumah yang bagus dan sesuai dengan harapan calon pembeli rumah . Berikut pula tanggapan responden mengenai tertarik membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena perumahan memiliki bangunan yang rapi dan bangunan yang memuaskan.

**Tabel 5. 17 Tertarik membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena perumahan memiliki bangunan yang rapi dan bangunan yang memuaskan**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	21	34.4
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 34,4 % responden sangat setuju tertarik membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena perumahan memiliki bangunan yang rapi dan bangunan yang memuaskan. Kemudian 44,3 % responden setuju bahwa tertarik membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena perumahan memiliki bangunan yang rapi dan bangunan yang memuaskan. dan 21,3% responden kurang setuju tertarik membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena perumahan memiliki bangunan yang rapi dan bangunan yang memuaskan.

**Tabel 5. 18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Sub indicator	Bobot Nilai					Total
		5	4	3	2	1	
1	Perumahan Graha Nuansa Damai III merespon dengan cepat saat terjadi adanya kerusakan pada rumah	20	28	13	-	-	61
Nilai bobot		100	112	39	-	-	251
2	Menurut saya perumahan Graha Nuansa Damai III selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien dalam permintaan konsumen sehingga konsumen	19	28	14	-	-	61

	merasa puas						
Nilai bobot		95	112	42	-	-	294
3	Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan jaminan sertifikat hak guna bangunan setelah melakukan proses akad beli rumah	20	27	14	-	-	61
Nilai bobot		100	108	42	-	-	250
4	Saya menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memberikan pelayanan dengan baik	21	27	13	-	-	61
Nilai bobot		105	108	39	-	-	252
5	Saya percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III dalam memberikan salinan surat akad jual beli rumah	18	28	15	-	-	61
Nilai bobot		90	112	45	-	-	247
6	Saya percaya Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki	25	24	12	-	-	61

	bangunan yang baik dan kokoh						
	Nilai bobot	125	96	36	-	-	257
7	Saya menyukai perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki perumahan yang nyaman dan bersih	20	27	14	-	-	61
	Nilai bobot	100	108	42	-	-	250
8	Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan perhatian khusus pada calon-calon pembeli rumah	20	28	13	-	-	61
		100	112	39	-	-	251
9	Pihak Perumahan Graha Nuansa Damai III Selalu mendengarkan setiap permintaan konsumen	19	28	14	-	-	61
	Nilai bobot	95	112	42	-	-	294
10	Perumahan Graha Nuansa Damai III Memiliki kualitas rumah yang bagus dan sesuai dengan harapan calon pembeli rumah	20	27	14	-	-	61

Nilai bobot		100	108	42	-	-	250
11	Saya tertarik membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena perumahan memiliki bangunan yang rapi dan bangunan yang memuaskan	21	27	13	-	-	61
Nilai bobot		105	108	39	-	-	252
Total Bobot skor		-	-	-	-	-	3519

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rangkuman hasil total bobot tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan adalah 3.519. Bobot tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan ini dapat dijelaskan pada interval kategori berikut:

- Jumlah sub indikator = 11
- Jumlah responden = 61
- Bobot maksimum = 3500
- bobot minimum = 1000
- jumlah kelas interval = 5
- panjang kelas interval = 500
- interval =  $\frac{3519-1000}{5}$

Sangat rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat tinggi
---------------	--------	--------	--------	---------------

				X	
1000	1500	2000	2500	3000	3500

Berdasarkan pada interval kategori yang digambarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada kategori sangat tinggi. Skor tertinggi konsumen percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki bangunan yang baik dan kokok. Skor terendah konsumen tidak percaya pada perumahan Graha Nuansa Damai III dalam memberikan salinan surat akad jual beli rumah, haruslah perusahaan memberikan kepercayaan terhadap calon pembeli sehingga konsumen dapat percaya dan aman sangat ingin membeli rumah

### 5.2.2 Lokasi

Selain kualitas pelayanan, lokasi perumahan juga menentukan minat beli konsumen. berikut tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III mempunyai visibillitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan:

**Tabel 5. 19 Perumahan Graha Nuansa Damai III mempunyai visibillitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	15	24.6
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	18	29.5

	Total	61	100.0
--	-------	----	-------

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 29.5 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III mempunyai visibillitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan. Kemudian 45,9% responden setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III mempunyai visibillitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan. dan 24,6% responden kurang Perumahan Graha Nuansa Damai III mempunyai visibillitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan. berikut pula tanggapan responden mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi

**Tabel 5. 20 Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	12	19.7
2	Setuju	24	39.3
3	Sangat setuju	25	41.0
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 41,0 % responden sangat setuju perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses lokasi yang mudah

dijangkau oleh transportasi. Kemudian 39,3% responden setuju perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi. dan 19,7% responden kurang setuju perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi. berikut pula tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lingkungan yang jauh dari kebisingan lalu lintas:

**Tabel 5. 21 Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lingkungan yang jauh dari kebisingan lalu lintas**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lingkungan yang jauh dari kebisingan lalu lintas. Kemudian 44,3 % responden setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lingkungan yang jauh dari kebisingan lalu lintas. dan 23,0% responden kurang setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lingkungan yang jauh dari kebisingan lalu lintas. berikut pula tanggapan

responden mengenai menyukai Perumahan Graha Nuasa Damai III karena memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman:

**Tabel 5. 22 Menyukai Perumahan Graha Nuasa Damai III karena memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuasa Damai III karena memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman. Kemudian 45,9 % responden setuju Perumahan Graha Nuasa Damai III karena memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman. dan 21,3% responden kurang setuju Perumahan Graha Nuasa Damai III karena memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman. berikut pula tanggapan responden mengenai memilih Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki keamanan yang mendukung:

**Tabel 5. 23 Memilih Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki keamanan yang mendukung**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	19	31.1
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 31,1 % responden sangat setuju memilih Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki keamanan yang mendukung. Kemudian 45,9 % responden setuju memilih Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki keamanan yang mendukung. dan 23,0 % responden kurang setuju memilih Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki keamanan yang mendukung. berikut pula tanggapan responden mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lokasi yang strategis karena dekatnya dengan pusat kota, kampus, pusat berbelanja, SPBU, rumah sakit dan lainnya:

**Tabel 5. 24 Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lokasi yang strategis karena dekatnya dengan pusat kota, kampus, pusat berbelanja, SPBU, rumah sakit dan lainnya**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
----	-----------	-----------	------------

1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lokasi yang strategis karena dekatnya dengan pusat kota, kampus, pusat berbelanja, SPBU, rumah sakit dan lainnya. Kemudian 44,3 % responden setuju perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lokasi yang strategis karena dekatnya dengan pusat kota, kampus, pusat berbelanja, SPBU, rumah sakit dan lainnya. dan 23,0 % responden kurang setuju perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lokasi yang strategis karena dekatnya dengan pusat kota, kampus, pusat berbelanja, SPBU, rumah sakit dan lainnya. berikut pula tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses jalan yang cukup baik:

**Tabel 5. 25 Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses jalan yang cukup baik**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3

2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	21	34.4
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 34,4 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses jalan yang cukup baik. Kemudian 44,3 % responden setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses jalan yang cukup baik. dan 21,3 % responden kurang setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses jalan yang cukup baik.

**Tabel 5. 26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Lokasi**

No	Sub indicator	Bobot Nilai					Total
		5	4	3	2	1	
1	Perumahan Graha Nuansa Damai III mempunyai visibilitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan	18	28	15	-	-	61
Nilai bobot		90	112	45	-	-	247
2	Menurut saya perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses lokasi yang mudah	25	24	12	-	-	61

	dijangkau oleh transportasi						
Nilai bobot		125	96	36	-	-	257
3	Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lingkungan yang jauh dari kebisingan lalu lintas	20	27	14	-	-	61
Nilai bobot		100	108	42	-	-	250
4	Saya menyukai Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki tempat parkir yang luas dan nyaman	20	28	13	-	-	61
Nilai bobot		100	112	39	-	-	251
5	Saya memilih Perumahan Graha Nuansa Damai III karena memiliki keamanan yang mendukung	19	28	14	-	-	61
Nilai bobot		95	112	42	-	-	294
6	Menurut saya perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki lokasi yang strategis karena dekatnya dengan pusat kota,	20	27	14	-	-	61

	kampus, pusat berbelanja, SPBU, rumah sakit dan lainnya						
	Nilai bobot	100	108	42	-	-	250
7	Perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses jalan yang cukup baik	21	27	13	-	-	100
	Nilai bobot	105	108	39	-	-	252
	Total Bobot skor	-	-	-	-	-	2228

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rangkuman hasil total bobot tanggapan responden terhadap variabel lokasi adalah 2.228. Bobot tanggapan responden terhadap variabel lokasi ini dapat dijelaskan pada interval kategori berikut:

- Jumlah sub indikator = 7
- Jumlah responden = 61
- Bobot maksimum = 2000
- bobot minimum = 100
- jumlah kelas interval = 5
- panjang kelas interval = 500
- interval = 2228-1000

Sangat rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat tinggi	
				X	
100	300	500	1000	1500	2000

Berdasarkan pada interval kategori yang digambarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berada pada kategori sangat tinggi. Skor nilai tertinggi perumahan Graha Nuansa Damai III memiliki akses lokasi yang mudah dijangkau transportasi. Skor nilai terendah perumahan Graha Nuansa Damai III mempunyai visibilitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan harus melibatkan pemilihan saluran distribusi agar konsumen dapat melihat lokasi perumahan Graha Nuansa Damai III dengan mudah.

### 5.2.3 Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan poin penting dalam pengambilan keputusan konsumen. banyak aspek-aspek yang mempengaruhi keputusan pembelian selain dari variabel diluar konteksnya. diantaranya adalah membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena adanya kebutuhan pokok. berikut tanggapan responden:

**Tabel 5. 27 Membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena adanya kebutuhan pokok**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	15	24.6

2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	18	29.5
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 29,5 % responden sangat setuju membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena adanya kebutuahn pokok. Kemudian 45,9 % responden setuju membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena adanya kebutuahn pokok. dan 29,5 % responden kurang setuju membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena adanya kebutuahn pokok. berikut pula tanggapan responden mengenai Tertarik atau ingin memcoba untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III.

**Tabel 5. 28 Tertarik atau ingin memcoba untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Tertarik atau ingin mencoba untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III. Kemudian 44,3 % responden setuju Tertarik atau ingin mencoba untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III. dan 23,0 % responden kurang setuju Tertarik atau ingin mencoba untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III. berikut pula tanggapan responden mengenai mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari media sosial seperti brosur,intagram, billboard dan pembukaan stand.

**Tabel 5. 29 Mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari media sosial seperti brosur,intagram, billboard dan pembukaan stand**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari media sosial seperti brosur,intagram, billboard dan pembukaan stand. Kemudian 44,3 % responden

setuju mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari media sosial seperti brosur, intagram, billboard dan pembukaan stand. dan 23,0 % responden kurang setuju mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari media sosial seperti brosur, intagram, billboard dan pembukaan stand. berikut pula tanggapan responden mengenai mendapatkan informasi mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang lain.

**Tabel 5. 30 Mendapatkan informasi mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang lain**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	21	34.4
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 34,4 % responden sangat setuju mendapatkan informasi mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang lain. Kemudian 44,3 % responden setuju mendapatkan informasi mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang lain. dan 21,3 % responden kurang setuju mendapatkan informasi mengenai perumahan Graha Nuansa Damai

III dari orang lain. berikut pula tanggapan responden mengenai mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang-orang terdekat.

**Tabel 5. 31 Mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang-orang terdekat**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	15	24.6
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	18	29.5
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 29,5 % responden sangat setuju mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang-orang terdekat. Kemudian 45,9 % responden setuju mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang-orang terdekat. dan 24,6 % responden kurang setuju mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang-orang terdekat. berikut pula tanggapan responden mengenai memutuskan untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena sebelumnya telah membandingkan dengan perumahan lainnya.

**Tabel 5. 32 Memutuskan untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena sebelumnya telah membandingkan dengan perumahan lainnya**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	12	19.7
2	Setuju	24	39.3
3	Sangat setuju	25	41.0
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 41,0 % responden sangat setuju memutuskan untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena sebelumnya telah membandingkan dengan perumahan lainnya. Kemudian 39,3 % responden setuju memutuskan untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena sebelumnya telah membandingkan dengan perumahan lainnya. dan 19,7 % responden kurang setuju memutuskan untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena sebelumnya telah membandingkan dengan perumahan lainnya. berikut pula tanggapan responden mengenai tertarik untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III berdasarkan dari peninjauan harga.

**Tabel 5. 33 Kualitas pelayanan dan lokasi yang baik membuat saya memutuskan membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Kualitas pelayanan dan lokasi yang baik membuat saya memutuskan membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III. Kemudian 45,9 % responden setuju Kualitas pelayanan dan lokasi yang baik membuat saya memutuskan membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III. dan 21,3 % responden kurang setuju Kualitas pelayanan dan lokasi yang baik membuat saya memutuskan membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan kualitas dan harga yang ditawarkan sangat menarik sehingga tertarik untuk membeli rumah tersebut. berikut pula tanggapan responden mengenai Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan kualitas dan harga yang ditawarkan sangat menarik sehingga saya tertarik untuk membeli rumah tersebut.

**Tabel 5. 34 Tertarik untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III berdasarkan dari peninjauan harga**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju tertarik untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III berdasarkan dari peninjauan harga. Kemudian 44,3 % responden setuju tertarik untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III berdasarkan dari peninjauan harga. dan 23,0 % responden kurang setuju tertarik untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III berdasarkan dari peninjauan harga. berikut pula tanggapan responden mengenai Kualitas pelayanan dan lokasi yang baik membuat saya memutuskan membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III.

**Tabel 5. 33 Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan kualitas dan harga yang ditawarkan sangat menarik sehingga tertarik untuk membeli rumah tersebut**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	19	31.1
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 31,1 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan kualitas dan harga yang ditawarkan sangat menarik sehingga tertarik untuk membeli rumah tersebut. Kemudian 45,9 % responden setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan kualitas dan harga yang ditawarkan sangat menarik sehingga tertarik untuk membeli rumah tersebut. dan 23,0 % responden kurang setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan kualitas dan harga yang ditawarkan sangat menarik sehingga tertarik untuk membeli rumah tersebut. berikut pula tanggapan responden mengenai Fasilitas yang diberikan pada perumahan Graha Nuansa Damai III sangat mendukung sehingga dapat memenuhi kebutuhan:

**Tabel 5. 34 Fasilitas yang diberikan pada perumahan Graha Nuansa Damai III sangat mendukung sehingga dapat memenuhi kebutuhan**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
----	-----------	-----------	------------

1	Kurang setuju	14	23.0
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	20	32.8
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 32,8 % responden sangat setuju Fasilitas yang diberikan pada perumahan Graha Nuansa Damai III sangat mendukung sehingga dapat memenuhi kebutuhan. Kemudian 44,3 % responden setuju Fasilitas yang diberikan pada perumahan Graha Nuansa Damai III sangat mendukung sehingga dapat memenuhi kebutuhan. dan 23,0 % responden kurang setuju Fasilitas yang diberikan pada perumahan Graha Nuansa Damai III sangat mendukung sehingga dapat memenuhi kebutuhan berikut pula tanggapan responden mengenai Harga yang ditawarkan oleh perumahan Graha Nuansa Damai III lebih terjangkau:

**Tabel 5. 35 Harga yang ditawarkan oleh perumahan Graha Nuansa Damai III lebih terjangkau**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	27	44.3

3	Sangat setuju	21	34.4
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 34,4 % responden sangat setuju Harga yang ditawarkan oleh perumahan Graha Nuansa Damai III lebih terjangkau. Kemudian 44,3 % responden setuju Harga yang ditawarkan oleh perumahan Graha Nuansa Damai III lebih terjangkau. dan 21,3 % responden kurang setuju Harga yang ditawarkan oleh perumahan Graha Nuansa Damai III lebih terjangkau. berikut pula tanggapan responden mengenai Harga yang ditawarkan oleh perumahan Graha Nuansa :

**Tabel 5. 36 Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	15	24.6
2	Setuju	28	45.9
3	Sangat setuju	18	29.5
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 29,5 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian. Kemudian 45,9 % responden setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian. dan 24,6 % responden kurang setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian. berikut pula tanggapan responden mengenai mendapatkan kepuasan setelah saya membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III:

**Tabel 5. 37 Mendapatkan kepuasan setelah saya membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	12	19.7
2	Setuju	24	39.3
3	Sangat setuju	25	41.0
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 41,0 % responden sangat setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian. Kemudian 39,3 % responden setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian. dan 19,7 % responden kurang setuju Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian. berikut pula

tanggapan responden mengenai mendapatkan kepuasan setelah saya membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III:

**Tabel 5. 38 Memutuskan merekomendasikan perumahan Graha Nuansa Damai III kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang setuju	13	21.3
2	Setuju	27	44.3
3	Sangat setuju	21	34.4
	Total	61	100.0

Sumber: Temuan penelitian, 2021

Berdasarkan temuan penelitian diatas diketahui bahwa 34,4 % responden sangat setuju memutuskan merekomendasikan perumahan Graha Nuansa Damai III kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya. Kemudian 44,3 % responden setuju memutuskan merekomendasikan perumahan Graha Nuansa Damai III kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya. dan 21,3 % responden kurang setuju memutuskan merekomendasikan perumahan Graha Nuansa Damai III kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya.

**Tabel 5. 41 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian**

No	Sub indicator	Bobot Nilai					Total
		5	4	3	2	1	
1	Saya membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena adanya kebutuahn pokok	18	28	15	-	-	61
Nilai bobot		90	112	45	-	-	247
2	Tertarik atau ingin mencoba untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III	20	27	14	-	-	61
Nilai bobot		100	108	42	-	-	250
3	Saya mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari media sosial seperti brosur,intagram, billboard dan pembukaan stand	20	27	14	-	-	61
Nilai bobot		100	108	42	-	-	250

4	Saya mendapatkan informasi mengenai perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang lain	21	27	13	-	-	61
Nilai bobot		105	108	39	-	-	252
5	Saya mengetahui perumahan Graha Nuansa Damai III dari orang-orang terdekat saya	18	28	15	-	-	61
Nilai bobot		90	112	45	-	-	247
6	Saya memutuskan untuk membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III karena sebelumnya telah membandingkan dengan perumahan lainnya	25	24	12	-	-	61
Nilai bobot		125	96	36	-	-	257
7	Saya tertarik untuk membeli rumah pada	20	27	14	-	-	61

	perumahan Graha Nuansa Damai III berdasarkan dari peninjauan harga						
	Nilai bobot	100	108	42	-	-	250
8	Kualitas pelayanan dan lokasi yang baik membuat saya memutuskan membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III	20	28	13	-	-	61
	Nilai bobot	100	112	39	-	-	251
9	Perumahan Graha Nuansa Damai III memberikan kualitas dan harga yang ditawarkan sangat menarik sehingga saya tertarik untuk membeli rumah tersebut	19	28	14	-	-	61
	Nilai bobot	95	112	42	-	-	294
10	Fasilitas yang diberikan	20	27	14	-	-	61

	pada perumahan Graha Nuansa Damai III sangat mendukung sehingga dapat memenuhi kebutuhan						
	Nilai bobot	100	108	42	-	-	250
11	Harga yang ditawarkan oleh perumahan Graha Nuansa Damai III lebih terjangkau	21	27	13	-	-	61
	Nilai bobot	105	108	39	-	-	252
12	Perumahan Graha Nuansa Damai III sesuai dengan harapan dan impian saya	18	28	15	-	-	61
	Nilai bobot	90	112	45	-	-	247
13	Saya mendapatkan kepuasan setelah saya membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai III	25	24	12	-	-	61

	Nilai bobot	125	96	36	-	-	257
14	Saya memutuskan merekomendasikan perumahan Graha Nuansa Damai III kepada orang lain seperti keluarga, teman dan lainnya	21	27	13	-	-	61
	Nilai bobot	105	108	39	-	-	252
	Total Bobot skor	-	-	-	-	-	4410

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rangkuman hasil total bobot tanggapan responden terhadap variabel keputusan pembelian adalah 4.410. Bobot tanggapan responden terhadap variabel keputusan pembelian ini dapat dijelaskan pada interval kategori berikut:

- Jumlah sub indikator = 14
- Jumlah responden = 61
- Bobot maksimum = 3500
- bobot minimum = 500
- jumlah kelas interval = 5
- panjang kelas interval = 500
- interval =  $\frac{4410-1000}{5}$

Sangat rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi	
				X	
500	1000	2000	2500	3000	4000

Berdasarkan pada interval kategori yang digambarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel keputusan pembelian berada pada kategori sangat tinggi. Skor nilai tertinggi memutuka untuk membeli rumah pada perumahan graha nuansa damai III karena telah melakukan perbandingan dengan perumahan lainnya. Skor nilai terendah membeli rumah pada perumahan graha nuansa damai III karena adanya kebutuhan pokok, kemudian skor nilai terendah mengetahui perumahan graha nuansa damai III dari orang terdekat, perumahan sesuai dengan harapan dan impian, dan skor terendah memutuskan merekomendasikan kepada keluarga, teman dan lainnya, maka dari itu perusahaan harus lebih lebih mengutamakan kepuasan konsumen dalam meningkatkan nilai penjualan. keputusan pembelian yang telah dilakukan oleh konsumen tersebut membutuhkan pertimbang-timbangan dalam membeli produk tersebut setelah seperti lokasi, harga serta manfaat yang akan dirasakan oleh konsumen barang atau produk yang telah dibeli (Kotler,2009).

### 5.3 Analisis Kuantitatif

#### 5.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan teknik analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Pada tabel akan ditunjukkan skor totalnya, yang merupakan jumlah

setiap skor butir. Dalam hal analisis item ini Masrun (dalam Sugiyono, 2008:188) menyatakan “teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan”. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan “item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ ”. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan data yang terkumpul dari 32 item pertanyaan yang ditunjukkan dengan tabel 5.42, berikut adalah hasil uji validitas:

**Tabel 5. 42 Hasil Uji Validitas Kuesioner**

<b>Intikator</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
X1.1	0,575	0,300	Valid
X1.2	0,313	0,300	Valid
X1.3	0,510	0,300	Valid
X1.4	0,466	0,300	Valid
X1.5	0,319	0,300	Valid
X1.6	0,555	0,300	Valid

X1.7	0,590	0,300	Valid
X1.8	0,349	0,300	Valid
X1.9	0,317	0,300	Valid
X1.10	0,536	0,300	Valid
X1.11	0,590	0,300	Valid
X2.1	0,349	0,300	Valid
X2.2	0,536	0,300	Valid
X2.3	0,583	0,300	Valid
X2.4	0,590	0,300	Valid
X2.5	0,583	0,300	Valid
X2.6	0,583	0,300	Valid
X2.7	0,536	0,300	Valid
Y.1	0,849	0,300	Valid
Y.2	0,434	0,300	Valid
Y.3	0,862	0,300	Valid
Y.4	0,837	0,300	Valid

Y.5	0,443	0,300	Valid
Y.6	0,336	0,300	Valid
Y.7	0,854	0,300	Valid
Y.8	0,305	0,300	Valid
Y.9	0,849	0,300	Valid
Y.10	0,849	0,300	Valid
Y.11	0,444	0,300	Valid
Y.12	0,860	0,300	Valid
Y.13	0,860	0,300	Valid
Y.14	0,860	0,300	Valid

*Sumber: Temuan Penelitian, 2021*

Dari pengujian validitas dengan pengujian SPSS menyatakan bahwa semua butir pertanyaan dapat digunakan karena koefisien lebih besar dari 0,300 sehingga dapat dikatakan memenuhi syarat validitas dan untuk item yang memiliki koefisien di atas 0,300 berarti memberikan hasil yang memuaskan (Azwar, 2004:87) yang artinya item pertanyaan tersebut layak untuk dijadikan sebagai pertanyaan dalam penelitian ini.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan koefisien responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Variabel tersebut akan dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha*-Nya memiliki nilai lebih besar dari 0,6 (Azwar, 2004:158). Adapun hasil uji reliabilitas pada pengujian kuisisioner sebagai berikut :

**Tabel 5. 43 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,677	0,60	Reliabel
2.	Lokasi	0,743	0,60	Reliabel
3.	Keputusan pembelian	0,934	0,60	Reliabel

*Sumber: Data Olahan Penelitian, 2018*

Dari tabel 3.43 di atas menunjukkan angka pada kolom *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan merupakan dimensi seluruh variabel adalah reliabel artinya item-item pernyataan tersebut apabila ditanyakan kemudian hari kepada orang yang berbeda akan memiliki jawaban yang sama.

### 5.3.3 Uji Asumsi Klasik

#### 5.3.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji adakah korelasi antar variabel independen dalam model regresi. berikut adalah hasil uji Multikolinearitas :

**Tabel 5. 44 Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T		Tolerance	VIF
1 (Constant)	15,041	1,797		8,369	,000		
Kualitas pelayanan	-,014	,068	-,021	-,198	,844	,995	1,005
Lokasi	,116	,054	,226	2,133	,036	,995	1,005

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Berdasarkan tabel output coefficients pada bagian Collinearity Statistics diketahui bilai tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) adalah 0,995 lebih besar dari 0,10. Sementara, nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) adalah 1,005 lebih kecil dari 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

### 5.3.3.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji adakah terjadinya ketidaksamaan variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya dalam model regresi. berikut adalah hasil uji heterokedastisitas:

**Tabel 5. 45 Hasil Uji heterokedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,607	1,080		3,342	,001
	Keputusan pembelian	-,019	,041	-,050	-,462	,645
	Lokasi	-,036	,033	-,118	-1,091	,278

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi (sig.) untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,645. Sementara, nilai signifikansi untuk variabel lokasi (X2) adalah 0,278. Karena nilai signifikansi kedua variabel diatas lebih besar dari 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### 5.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 5. 46 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.507	4,653		4,518	,000
	Kualitas pelayanan	,768	,108	,567	4,471	,000
	Lokasi	,493	,106	,427	2,673	,13

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 14.507 + 768 X_1 + 493 X_2$$

Dimana:

Y = Keputusan pembelian

a = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Lokasi

Arti angka-angka dalam persamaan regresi diatas:

- Nilai konstanta (a) sebesar 14.507. artinya adalah apabila kualitas pelayanan dan lokasi diasumsikan nol (0) maka keputusan pembelian sebesar 14.507.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,768 artinya adalah bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkat keputusan pembelian sebesar 0,768 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,493. Artinya adalah bahwa setiap peningkatan lokasi sebesar 1 satuan maka akan meningkat keputusan pembelian sebesar 0,493 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain tetap.

### 5.3.5 Koefisien Determinasi

#### 5.3.5.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap keputusan pembelian

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu

**Tabel 5. 47 Hasil Analisis Determinasi ( $R^2$ ) kualitas pelayanan Terhadap keputusan pembelian**

#### *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the

			Square	Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.584	2,8567

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Tabel diatas menjelaskan besarnya persentase pengaruh variable bebas atau variable predictor terhadap variable terikatnya. Besar koefisien determinasi adalah 0.591 mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas (independent) terhadap perubahan variable (dependent) adalah 59%. Sedangkan 41% (100% - 59%) dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

#### 5.3.5.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) lokasi Terhadap keputusan pembelian

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu

**Tabel 5. 48 Hasil Analisis Determinasi ( $R^2$ ) lokasi Terhadap keputusan pembelian**

#### *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.691 <sup>a</sup>	.478	.471	3,2191

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021

Tabel diatas menjelaskan besarnya persentase pengaruh variable bebas atau variable predictor terhadap variable terikatnya. Besar koefisien determinasi adalah 0.478 mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas (independent) terhadap perubahan variable (dependent) adalah 47,9%. Sedangkan 52,1% (100%-47,9%) dipengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

### 5.3.6 Uji Parsial (Uji t)

#### 5.3.6.1 Uji Parsial pengaruh kualitas pelayanan Terhadap keputusan pembelian

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika nilai uji  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan probabilitas nilai t atau signifikansi  $<0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun jika nilai uji-t lebih kecil dari  $t_{tabel}$  dan jika probabilitas signifikansi  $>0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 5. 49 Uji Parsial (uji-t) Kualitas pelayann terhadap keputusan pembelian**

Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized	Standardized		
Model	Coefficients	Coefficients	T	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	52,518	15,284		2,314	,001
	Kualitas pelayanan	1,558	,673	,250	3,436	,000

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2018**

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% dengan persamaan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 T \text{ tabel} &= n-k-1:\alpha/2 \\
 &= 61-2-1:0,05/2 \\
 &= 58: 0,025 \\
 &= 2,002
 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas

Berdasarkan uji t diperoleh t hitung (3,436) > t tabel (2,002) dan sig. (0,000) < 0,05, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. hal ini dapat diartikan semakin perusahaan dapat

meningkatkan kualitas pelayanan yang positif maka akan mempengaruhi keputusan pembelian.

### 3.5.6.2 Uji Parsial Hubungan lokasi Terhadap keputusan pembelian

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika nilai uji  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  dan probabilitas nilai t atau signifikansi  $<0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun jika nilai uji-t lebih kecil dari  $t_{tabel}$  dan jika probabilitas signifikansi  $>0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 5. 50 Uji Parsial (uji-t) lokasi Terhadap keputusan pembelian**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,030	9,938		3,223	,002
	Lokasi	1,016	,206	,482	4,926	,000

a. Dependent Variable: keputusan pembelian

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2021**

Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% dengan persamaan sebagai berikut:

$$T \text{ tabel} = n-k-1:\alpha/2$$

$$= 61-2-1:0,05/2$$

$$= 58: 0,025$$

$$= 2,002$$

Keterangan:

n = jumlah responden

k = jumlah variabel bebas

Berdasarkan uji t diatas, diketahui t hitung (4,926) > t tabel (2,002) dan sig. (0,000) < 0,05, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. hal ini dapat diartikan semakin perusahaan dapat menciptakan lokasi yang positif maka akan mempengaruhi keputusan pembelian.

### 5.3.7 Uji Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji hipotesis sebelumnya yaitu pengaruh variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan lokasi secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen keputusan pembelian diterima atau ditolak.

**Tabel 5. 51 Hasil Uji Simultan**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3382,410	2	1691,205	12,617	,000 <sup>b</sup>
	Residual	10589,651	59	134,046		
	Total	13972,061	61			
a. Dependent Variable: keputusan pembelian						
b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, lokasi						

**Sumber: Data Olahan Lapangan, 2021**

Dari hasil pengujian diperoleh dai hasil F hitung adalah 12,617 sedangkan nilai F tabel 4,00. Hal ini berarti F hitung > F tabel dan nilai signifikansi 0,000 < alpha 0,05. Jadi dengan demikian maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya kualitas layanan dan lokasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian diterima.

### 5.3.8 Uji Hipotesis

**Tabel 5. 52 Uji Hipotesis**

Berikut adalah hasil uji hipotesis variabel penelitian:

Correlations				
		Kualitas pelayanan	Lokasi	Keputusan pembelian
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,235*	,610**

	Sig. (2-tailed)		,027	,000
	N	61	61	61
Lokasi	Pearson		1	,335**
	Correlation	,235*		
	Sig. (2-tailed)	,027		,001
	N	61	61	61
Keputusan pembelian	Pearson		,335**	1
	Correlation	,610**		
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	
	N	61	61	61
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Berdasarkan nilai Signifikansi Sig. (2-tailed): dari tabel output diatas diketahui nilai sig. (2-tailed) antara kualitas pelayanan (X1) dengan keputusan pembelian (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan keputusan pembelian (Y). Selanjutnya hubungan antara lokasi (X2) dengan keputusan pembelian (Y) memiliki nilai sig. (2-tailed) sebesar  $0,001 < 0,05$  yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel lokasi (X2) dengan keputusan pembelian (Y).

#### 5.4 Pembahasan

#### **5.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar**

Berdasarkan penelitian dan analisa data yang dilakukan ditemukan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. hal ini dapat diartikan semakin perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang positif maka akan mempengaruhi keputusan pembelian. pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian adalah 59%. Sedangkan 41% (100% - 59%) dipengaruhi oleh variable lain.

1. Penelitian kualitas pelayanan Terhadap keputusan pembelian = signifikan
2. penelitian terdahulu = signifikan

#### **Penelitian yang relevan dengan peneliti saat ini :**

Sendy Octavia Puspa Juwita (2017) dalam penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Kepemilikan Rumah Pada BTN kantor Cabang Surabaya KCP Mojokerto. Penelitiannya menemukan Kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap keputusan pembelian.

Kualitas adalah standarisasi dari total nilai suatu layanan yang baik untuk menelaraskan hubungan baik antara pelanggan dengan perusahaan. Hal ini sebagai tolak ukur perusahaan untuk mengerti akan harapan serta kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan diperoleh dengan membandingkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

#### **5.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar**

Berdasarkan penelitian dan analisa data yang dilakukan ditemukan bahwa secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. hal ini dapat diartikan semakin perusahaan dapat menciptakan lokasi yang positif maka akan mempengaruhi keputusan pembelian. Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian adalah 47,9%. Sedangkan 52,1% (100%-47,9%) dipengaruhi oleh variable lain.

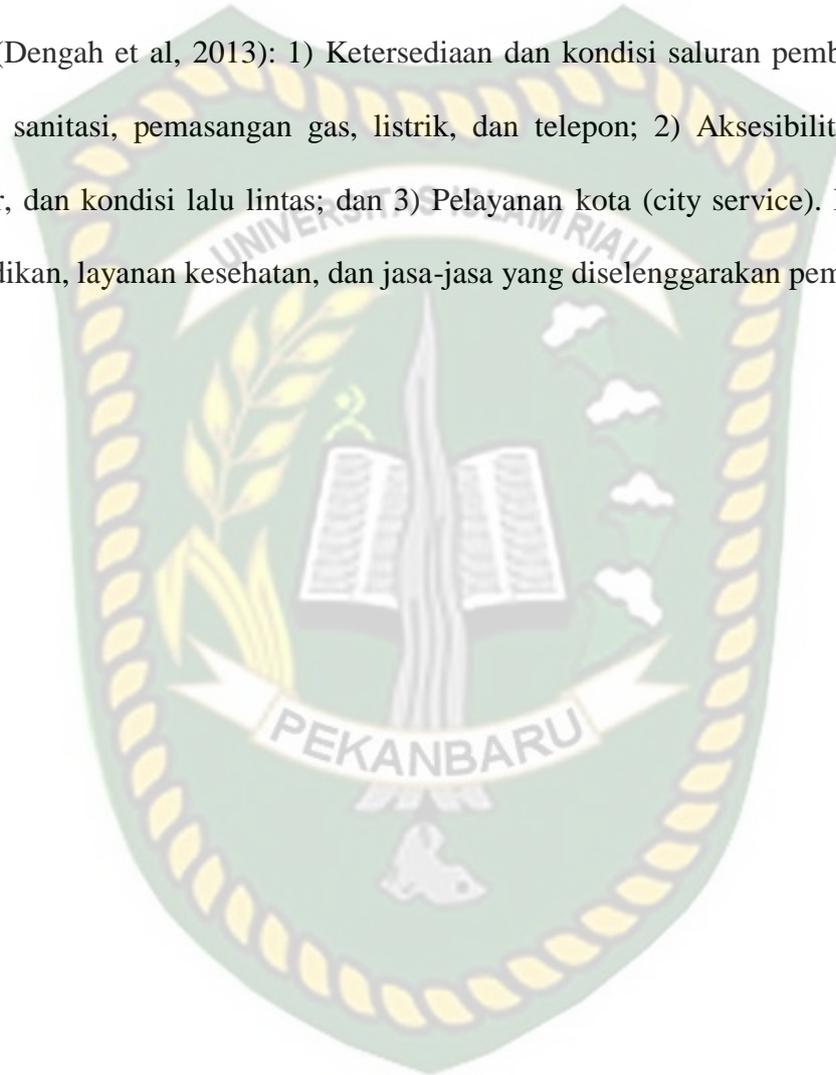
1. Penelitian Lokasi Terhadap keputusan pembelian = signifikan
2. penelitian terdahulu = signifikan

#### **Penelitian yang relevan dengan peneliti saat ini :**

Danny Harjanto (2016) dengan penelitian berjudul Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah pada CV. INTERHOUSE DESIGN. penelitiannya menemukan Lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan harga berpengaruh kuat terhadap keputusan pembelian.

Keberadaan lokasi perumahan, apakah dipusat atau di pinggir kota sangat mempengaruhi minat konsumen dalam membeli rumah. Semakin strategis letak perumahan tersebut berarti semakin baik dan memiliki tingkat permintaan yang semakin tinggi. Faktor-faktor ekonomi dari keberadaan lokasi perumahan juga menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih rumah yang dikehendaknya. Jarak menuju tempat kerja, tempat hiburan, dan fasilitas umum sebagai motif

efisiensi waktu dan biaya transportasi merupakan faktor ekonomi yang menjadi pertimbangan konsumen di dalam memilih lokasi rumah yang dimaksud. Ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam pemilihan lokasi perumahan, yaitu (Dengah et al, 2013): 1) Ketersediaan dan kondisi saluran pembuangan air hujan, sanitasi, pemasangan gas, listrik, dan telepon; 2) Aksesibilitas, kondisi sekitar, dan kondisi lalu lintas; dan 3) Pelayanan kota (city service). Penyediaan pendidikan, layanan kesehatan, dan jasa-jasa yang diselenggarakan pemerintah.



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas Pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian kredit kepemilikan rumah pada Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo panjang Kabupaten Kampar.
- b. Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian pada Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo panjang Kabupaten Kampar.
- c. Kualitas pelayanan dan lokasi secara dominan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian sehingga memberikan dampak positif Perumahan Graha Nuansa Damai III Rimbo panjang Kabupaten Kampar.

#### 6.2 Saran

1. Keputusan pembelian lebih ditingkatkan dengan cara memberikan perumahan yang sesuai dengan kebutuhan pokok, lebih meningkatkan lagi promosi agar perumahan lebih luas di ketahui masyarakat khususnya orang-orang terdekat dan sekitar, dalam meningkatkan penjualan perumahan graha nuansa damai III haruslah rumah sesuai dengan harapan

dan impian maka dari itu responden dapat merekomendasikan perumahan kepada keluarga, teman dan lainnya, jadi perusahaan harus mengutamakan kepuasan pada responden.

2. Kualitas pelayanan ditingkatkan dengan cara lebih memberikan kepercayaan terhadap calon pembeli terhadap salinan surat akat jual beli. Sehingga konsumen yang ingin membeli rumah pada perumahan Graha Nuansa Damai percaya dan aman saat ingin membeli rumah.
3. Lokasi ditingkatkan dengan cara memberikan visibilitas lokasi yang dapat dilihat dari jalan. Perusahaan haruslah melibatkan pemilihan saluran distribusi agar konsumen dapat melihat lokasi perumahan Graha Nuansa Damai III dengan mudah.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian misalnya promosi dan fasilitas rumah. Hal ini dilakukan untuk menambah referensi bagi pihak Perumahan Nuansa Damai III Rimbo Panjang Kabupaten Kampar dalam merancang strategi pemasaran yang sesuai untuk meningkatkan penjualan rumahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Swastha, Basu. (1984). Azas-Azas Marketing, Edisi Ketiga, Penerbit Liberty, 1984.
- Angipora Marius P. (2002). Dasar-Dasar Pemasaran, PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Amstrong, Kotler. (2004). Principles of Marketing. United States of America: Pearson .
- Assauri, Sofjan. (2007). Manajemen Pemasaran, Rajawali Pers, Jakarta. Pemasaran. Edisi Pertama Salemba Empat.
- Surowiyono, Tutu TW. (2007). Dasar perencanaan rumah tinggal, Jakarta. 2007.
- Hasan, Ali. (2010). Marketing. PT. Buku Kita. Jakarta. 2010.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, 2015.
- Kotler, Phillip. (2016). Marketing Management 15 tahun Edition New Jersey. Person 2016.
- Manap, Abdul. (2016). Revolusi Manajemen Pemasaran. Mitra Wacana Media. 2016.
- Firmansyah, M Anang. (2019). Pemasaran Dasar Dan Konsep. CV Penerbit Qiara. 2019.
- Hery. (2019). Manajemen Pemasaran. PT. Gramedia. Jakarta. 2019.
- Ali, M. T. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Fasilitas terhadap keputusan pembelian Rumah. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9, September 2017, :20.*

- ATIFAH, K. (2020). Pengaruh Promosi Lokasi terhadap keputusan Pembelian rumah KPR pada PT.DZAKIYAH MABRUKAH GEMILANG Ditinjau dari Ekonomi Syariah. *HUHUM ISLAM 2020*, :61.
- DAIRONI, I. (2017). Pengaruh Harga , Promosi, Kualitas Produk, Lokasi dan Fasilitas terhadap keputusan pembelian perumahan di wilayah Genta Kabupaten Sukaharjo. *jurusan manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2017*, :15.
- Daryanto. (2011). *sari kuliah manajemen emasaran. bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, 2011.*
- Haris, A. R. (2017). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Bangunan, dan Lingkungan terhadap keputusan Pembelian Rumah di Perumahan Bukit Barisan II Pesawaran. *FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG 2017*, :124.
- Hariwijaya, M. D. (2004). *Teknik penulisan Skripsi dan Tesis. Yogyakarta : Hanggar Kreator 2004.*
- Harjanto, D. (2016). Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap keputusan pembelian Rumah pada CV. INTERHOUSE DESIGN. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1, Nomor 3, Agustus 2016*, :25.
- Hidayati, Q. D. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Suku Bunga, dan Promosi terhadap keputusan Pengambilan Kredit Rumah PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG GRESIK. *Jurnal Mahasiswa Manajemen, Volume 01 Nomor 01 Tahun 2020*, :32.
- Ifik Sofiyanto, A. F. (2016). Pengaruh Lokasi, Tingakt Suku Bunga, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Kredit Kepemilikan Rmah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang). *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*, :25.

- Juwita, S. O. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pemebelian Kredit Kepemilikan Rumah pada BTN Kantor Cabang SURABAYA KCP MOJOKERTO. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) ISSN: 2337-6708 Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017, :9.*
- KHOLILAH, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap keputusan Pembelian Jasa Wedding ORGANIZER pada SYAQIA PESTA PERAWANG KABUPATEN SIAK. *PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU, 2019/2020, :30.*
- Kurniawati, W. A. (2017). Pengaruh Lokasi Perumahan, Harga Perumahan dan Citra Merek terhadap keputusan Nasabah Mengambil Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) SYARIAH (STUDI KASUS NASABAH BTN SYARIAH SURAKARTA). *PERBANKAN SYARI'AH FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA 2017, :109.*
- Muhsin, A. I. (:2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen . *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 6 No.1 Juni 2020 , 72-78.*
- PRATAMA, Y. A. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan dan Lokasi terhadap keputusan pembelian pada Perumahan TIARA ARAH CONDONG STABAT. *FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS,2019, :63.*
- Rani Puspa, A. P. (:2017). Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Perumahan Ciujung River Park Serang, Banten). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Volume 3 No 2, juni 2017, 11.*
- Soliha, L. K. (:2018). Kualita Layanan, Persepsi Tingkat Suku bunga dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah. *ISBN, Prosiding SENDI\_U 2018 , 8.*
- Sumiyati, D. N. (2018). Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas terhadap keputusan pembelian pada Perumahan GRAND MUTIARA VILLAGE

KARAWANG. *Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Menara Siswa, Indonesia, 2018, :66.*

Tarihoran, O. I. (2020). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian Rumah pada PT. ROMEBY KASIH ABADI (DEVELOPER PERUMAHAN BERSUBSIDI). *Tijarah, Volume 1 No. 19 Tahun 2020, :151.*

Wasima, A. A. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PT JOLIN PERMATA BUANA. *Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam 2019, :30.*

Wijayanti, H. (2015). Pengaruh Lokasi, Harga Kualitas Produk, dan Promosi terhadap keputusan Pembelian Rumah SURODINAWAN GRANDSITE PADA PT.DWI MULYA JAYA MOJOKERTO. *Majalah Ekonomi ISSN 1411-9501: Vol XX No 1 Juli 2015, :123.*

Yoga, M. P. (:2016). Pengaruh Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan METROPOLITAN LAND MENTENG JAKARTA TIMUR . *Jurnal Kompleksitas Volume No 7, Desember 2016, 38.*