

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PROVICES INDONESIA
PADA JASA PENGELOLAAN PROPERTI**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



David Langgeng Widodo

No. Mhs. 112101768

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PROVICES INDONESIA
PADA JASA PENGELOLAAN PROPERTI**

SKRIPSI

Diajukan oleh

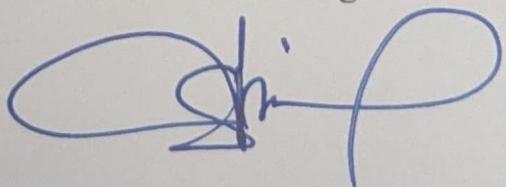
David Langgeng Widodo

112101768

Yogyakarta, 3 Juli 2025

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Suparmono, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PROVICES INDONESIA
PADA JASA PENGELOLAAN PROPERTI

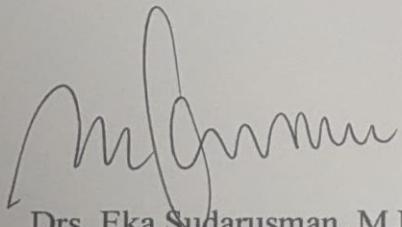
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 7 Juli 2025

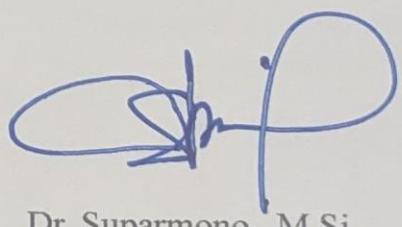
yang terdiri atas:

Ketua

Anggota



Drs. Eka Sudarusman, M.M.



Dr. Suparmono, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 3 Juli 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya nyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak ada keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin atau meniru dalam bentuk ide atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang sepertinya saya akui sebagai tulisan saya sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

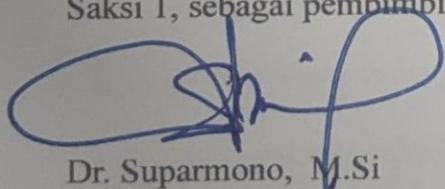
Jika saya melakukan hal tersebut, baik sengaja atau tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan bahwa saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Ketika kemudian terbukti bahwa saya benar-benar menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 7 Juli 2025

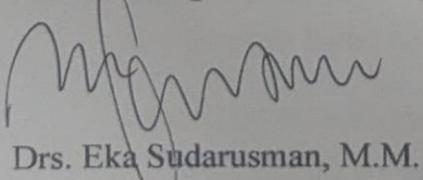
Saya memberi pernyataan



Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:


Dr. Suparmono, M.Si

Saksi 2 sebagai ketua dosen penguji Skripsi


Drs. Eka Sudarusman, M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karya ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ibunda tercinta, almarhumah Ibu Winarseh. kehadiranmu dalam hidup adalah anugerah yang tiada tara. Jejak kasih sayangmu yang tulus abadi dalam setiap langkahku, menjadi pengingat akan betapa berharganya dirimu. Engkaulah pelita yang mengakhiri jalan hidup sejak aku masih kecil, mengajarkan nilai-nilai kehidupan dan memberi semangat hingga aku mencapai usia 20 tahun. Aku mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala didikanmu yang mulia. Setiap pelajaran yang kau berikan, setiap nasihat yang kau sampaikan, semua itu membentuk diriku menjadi pribadi yang lebih baik. Kesabaranmu tak ternilai, dan aku tahu bahwa setiap tetes keringatmu adalah pengorbanan yang tulus demi masa depan yang lebih cerah. Semua usaha dan kerja kerasmu mengantarkanku kesuksesan dan keberhasilan yang aku rasakan saat ini. Doa dan dukunganmu selalu kurasakan, meski kini kau tak lagi berada di sisiku. Setiap kali aku menghadapi tantangan, aku ingat akan kata-kata semangat darimu, yang terus membangkitkan harapan dalam diriku. Segala jerih payahmu akan selalu kuingat sebagai pedoman hidup yang tak akan pernah pudar. Meskipun kerinduan ini sangat dalam, dan hatiku terasa hampa tanpamu, aku percaya kamu kini berbahagia di tempat yang lebih baik. Terima kasih untuk semua kasih sayang dan cinta yang kau curahkan, Ibu. Kasihmu abadi di dalam hatiku, dan akan selalu menjadi sumber inspirasi dalam setiap

langkahku ke depan. Aku akan terus mengingatmu dan menghargai setiap kenangan indah yang kita bagi. Skripsi ini kupersembahkan sebagai wujud bakti dan rasa cinta yang abadi untukmu. Semoga karya kecil ini dapat menjadi pengingat akan kebaikan hatimu dan jejak langkahmu yang mulia. Terima kasih untuk segalanya, Ibunda. Engkau akan selalu kurindu dan kucintai.

2. Kakek tercinta, Bapak Kadeni. Beliau bukan hanya seorang kakek, namun juga sosok ayah yang hadir bahkan sejak aku masih dalam kandungan ibunda. Kehangatan kasih sayang dan bimbingan beliau telah menjadi pelita hidupku hingga saat ini. Beliau adalah pilar kekuatan keluarga, yang dengan sabar dan tanpa pamrih telah membeskarkanku, mengisi kekosongan figur ayah dengan limpahan cinta dan didikan yang berharga. Setiap pelajaran hidup, setiap nasehat bijak, dan setiap dukungan tanpa syarat dari beliau telah membentuk diriku hingga saat ini. Skripsi ini adalah wujud terima kasihku yang tak terhingga atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah beliau berikan. Semoga karya ini menjadi kebanggaan bagi beliau dan senantiasa menjadi pengingat akan betapa berartinya kehadiran beliau dalam hidupku.
3. Kakak Sepupu tercinta, Dyas Tiara Pranarto. Beliau adalah sosok yang telah membuka jalan dan memberikan dukungan tak ternilai sehingga aku bisa meraih kesempatan untuk menempuh pendidikan tinggi ini. Bantuan, motivasi, dan kepercayaan yang beliau berikan telah menjadi pendorong utama dalam setiap langkahku. Tanpa uluran tangan dan keyakinan beliau,

mungkin impian ini akan terasa jauh lebih sulit untuk digapai. Skripsi ini adalah wujud penghargaan atas kebaikan hati dan peran penting beliau dalam perjalanan pendidikanku.

4. Kakak dan Adik kandung almarhumah Ibu tercinta, Ibu Jumiati, dan Ibu Sulistyowati. Kalian adalah bagian tak terpisahkan dari keluarga dan telah memberikan dukungan serta kasih sayang yang begitu berarti, terutama setelah kepergian ibunda tercinta. Kehadiran kalian adalah penguat dan pelipur lara, yang senantiasa mengingatkanku akan kehangatan keluarga dan warisan kasih sayang dari almarhumah ibu. Dukungan moral, perhatian, dan doa yang kalian berikan telah menjadi sumber kekuatan dalam menyelesaikan studi ini. Semoga karya kecil ini menjadi ungkapan terima kasih atas cinta dan perhatian yang telah kalian curahkan, serta menjadi pengingat akan eratnya tali persaudaraan yang kita miliki.
5. Om tercinta, Bapak Yudhi Purnomo, Suami dari Tante Sulistyowati. Kehadiran Om dalam keluarga kami, terutama setelah kepergian ibunda, telah memberikan dukungan dan figur yang berarti. Perhatian dan kebaikan hati Om, serta dukungan yang telah diberikan selama masa studiku, sangatlah saya hargai. Semoga karya ini dapat menjadi ungkapan terima kasih atas segala kebaikan dan perhatian yang telah Om berikan, serta menjadi kebanggaan bagi keluarga kita.
6. Adik Sepupuku tercinta, Nandini Kirana Putri dan Novaldo Aryaditya. Tumbuh bersama dalam suka dan duka telah menciptakan ikatan persaudaraan yang kuat di antara kita. Melihat semangat dan antusiasme

kalian dalam mengejar impian masing-masing telah menjadi salah satu pendorong bagiku untuk menyelesaikan studi ini dengan sebaik mungkin. Dukungan kecil namun tulus dari kalian, seperti semangat yang kalian berikan saat masa-masa sulit mengerjakan skripsi, sangatlah berarti. Karya ilmiah ini diharapkan tidak hanya menjadi bukti penyelesaian studiku, tetapi juga dapat menjadi sumber inspirasi bagi kalian berdua. Semoga dengan melihat perjuangan dan hasil dari ketekunan ini, kalian semakin termotivasi untuk meraih cita-cita yang kalian impikan. Percayalah, dengan semangat belajar yang tinggi dan keyakinan pada diri sendiri, tidak ada hal yang mustahil untuk dicapai. Aku berharap skripsi ini dapat menjadi kebanggaan bagi keluarga besar kita dan semakin mempererat jalinan persaudaraan yang telah kita miliki sejak kecil. Kalian adalah bagian penting dalam hidupku, dan kesuksesan ini juga menjadi harapan untuk masa depan kalian berdua.

7. Sahabat-sahabat terkasih yang telah memberikan semangat kepada peneliti, mengingatkan agar selalu bersyukur. Terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, berbagi cerita dan membantu selama penulisan skripsi, serta telah memberikan canda dan tawa saat berkomunikasi. Semoga diberikan kesehatan dan kesuksesan.
8. Terakhir, dengan rasa syukur yang mendalam, saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada diri saya sendiri, yaitu sang penulis karya tulis ini David Langgeng Widodo. Saya adalah seorang pria sederhana dengan impian besar, meskipun terkadang pikiran saya sendiri sulit dimengerti. Saya akui, saya bisa sangat keras kepala, namun dibalik itu, hati

saya rapuh dan mudah tersentuh, seringkali menangis dalam diam. Terima kasih atas setiap perjuangan, kesabaran tanpa batas, dan ketekunan yang tak pernah padam di setiap langkah penuh tantangan ini. Saya harus belajar dewasa lebih cepat dari yang seharusnya, karena tidak seperti orang lain yang dibimbing langsung oleh ayahnya, saya dituntut untuk mandiri lebih awal. Beban ini berat, namun telah membentuk saya menjadi diri saya yang sekarang. Terima kasih kepada tubuh saya, yang kuat bekerja dan menuntut ilmu secara bersamaan tanpa lelah. Semua ini demi satu tujuan mulia: membahagiakan orang tua. Selama 18 tahun mencari ilmu dan 8 tahun bekerja keras, ini adalah bukti pengabdian saya. Semua ini adalah upaya tulus agar orang tua tidak perlu lagi menanggung beban. Berbahagialah selalu, setiap saat dan dimanapun kamu berada. Mari rayakan setiap keberadaanmu dan setiap pencapaian, baik kecil maupun besar. Teruslah bersinar dimanapun kamu berada, karena kamu pantas mendapatkan segala kebaikan dan kebahagiaan.

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الرَّحِيمُ الْحَمْدُ لِلَّهِ لِلَّهِ رَبِّ

الْعَالَمِينَ

الرَّحْمَنُ

الرَّحِيمُ مَالِكُ يَوْمِ

الْدَّالِينَ

إِنَّمَا يَعْبُدُ إِلَّا إِنَّمَا يَسْعَى نَفْسُهُ إِلَى

صِرَاطِ الْمُسْتَقِيمِ

صِرَاطُ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ عَمَّا يُصِرُّ عَلَيْهِمْ وَلَنْ يَضُلُّنَّ إِلَّا

“Keberhasilan bukanlah milik orang-orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha keras demi ibu dan kakeknya”

David Langgeng Widodo

“Kobarkan masa mudamu dengan ilmu dan kerja keras! Jangan hiraukan mereka yang bebas bermain, fokuslah memperjuangkan cita-cita, impian, dan semua keinginanmu demi keluarga tercinta. Meski tak sepintar yang lain, yakini kekuatan usaha dengan tekad membara, kamu pasti bisa!”

8 dan 18

David Langgeng Widodo

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provices Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti”. Penelitian ini disusun dan diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si selaku dosen pembimbing Telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang berharga sepanjang penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasi bapak dalam membantu saya menyelesaikan penelitian ini.
4. Almarhumah Ibunda tercinta, jejak kasih sayangmu abadi dalam setiap langkahku. Engkaulah pelita hidupku sejak kecil hingga usia 20 tahun. Terima kasih tak terhingga atas didikan mulia, kesabaran, dan setiap tetes keringatmu yang mengantarkan pada kesuksesan dan keberhasilanku. Doa

dan dukunganmu selalu kurasakan. Segala jerih payahmu akan selalu kuingat sebagai pedoman hidup. Meskipun rindu ini dalam, aku percaya engkau kini bahagia. Terima kasih untuk segalanya, Ibu. Kasihmu abadi di hatiku.

5. Kakek tercinta, selalu memberikan doa dan dukungan. Terima kasih atas segala jerih payah yang diberikan demi kesuksesan dan keberhasilan saya.
6. Kakak Kandung dan Adik Kandung almarhumah ibuku tercinta. Terima kasih yang sedalam-dalamnya atas doa dan dukungan yang telah kalian berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan semangat dari kalian sungguh berarti dan memberikan kekuatan bagi saya. Semoga segala kebaikan yang telah kalian curahkan mendapatkan balasan yang setimpal.
7. Om tercinta, terima kasih banyak atas doa dan dukungan yang selalu Om berikan kepada saya. Kepercayaan dan semangat dari Om sangat berarti dan menjadi motivasi bagi saya.
8. Kedua Kakak Sepupuku tercinta, terima kasih banyak atas doa dan dukungan yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian sungguh berarti dan menjadi penyemangat dalam setiap langkahku. Aku sangat beruntung memiliki kakak-kakak hebat seperti kalian.
9. Kedua Adik Sepupuku tercinta, terima kasih banyak ya atas doa dan dukungan kalian selama ini. Meskipun kalian lebih muda, semangat dan keyakinan kalian sangat berarti bagiku. Aku beruntung sekali memiliki adik-adik hebat seperti kalian.

10. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan membantu peneliti dalam menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
11. Bapak Manajer PT. Provinces Indonesia, serta seluruh karyawan yang telah memberikan dukungan, saya mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dan dukungan yang sangat berharga dalam penelitian skripsi saya.
12. Sahabat sahabat saya yang selalu memberikan semangat, dukungan moral, dan tawa di saat-saat sulit. Kehadiran kalian sangat berarti bagi saya selama ini.
13. Responden dan seluruh pihak yang telah ikut serta dalam membantu penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti tuliskan satu persatu.

Peneliti ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu, dan menolong peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu peneliti memohon maaf. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 7 Juli 2025

Penulis

David Langgeng Widodo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 85 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Program IBM SPSS Statistics 22*. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti, Promosi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Provinces Indonesia Pada Jasa Pengelolaan Properti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, price, and promotion on customer satisfaction PT. Provinces Indonesia on Property Management Services. The sampling technique in this study used non-probability sampling techniques with 85 respondents. Data analysis using multiple linear regression analysis using the IBM SPSS Statistics 22 Program. The results of the study Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of PT. Provinces Indonesia in Property Management Services, Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of PT. Provinces Indonesia in Property Management Services, promotion has no effect on Customer Satisfaction of PT. Provinces Indonesia in Property Management Services.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12

BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	13
A. Landasan Teori	13
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Perumusan Hipotesis	21
D. Kerangka Penelitian.....	24
 BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Definisi Konsep	25
B. Definisi Operasional.....	26
C. Jenis Penelitian	27
D. Jenis dan Sumber Data	27
E. Populasi dan Sampel	28
F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Metode Penelitian.....	31
 BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN DATA	36
A. Gambaran Umum Perusahaan	36
B. Analisis Data	38
1. Karakter Responden	38
2. Uji Insrumen.....	39
3. Uji Asumsi Dasar.....	41
4. Uji Asumsi Klasik	42

5. Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	43
6. Analisis Regresi Linear Berganda	44
7. Uji t.....	45
8. Koefesien determinasi	46
9. Pembahasan	47
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51
 DAFTAR PUSTAKA.....	54
 LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Karakter Responden.....	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	43
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Koefesien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan PDB sektor real estat	1
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	24