

**PENGARUH PERSEPSI DAN PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP
KEPUASAN PEMBELIAN PERUMAHAN BERSUBSIDI : STUDY KASUS
PT BSM PROPERTI**

TESIS



DISUSUN OLEH :

R YOSA MIKHA PANGESTU

NIM : 13180041

**PROGRAM STUDI MAGISTR MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA
2020**

**PENGARUH PERSEPSI DAN PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP
KEPUASAN PEMBELIAN PERUMAHAN BERSUBSIDI : STUDY KASUS
PT BSM PROPERTI**

TESIS

**Diajukan kepada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
untuk Memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

R Yosa Mikha Pangestu

13180041

DUTA WACANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

**Pengaruh Persepsi Dan Preferensi Konsumen Terhadap Kepuasan Pembelian
Perumahan Bersubsidi : Study Kasus PT BSM PROPERTI**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh

R Yosa Mikha Pangestu (13180041)

Dalam ujian Tesis Program Studi S2 Magister Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

dan dinyatakan telah DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar

Magister Manajemen pada tanggal

10 DEC 2019

Dewan Penguji

1. **Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D**
(Ketua Penguji)
2. **Dr. Singgih Santoso, M.M**
(Dosen Pembimbing/Penguji)
3. **Dr. Andreas Ari Sukoco, M.M., M.Min**
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, 20 JAN 2020

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Si., CSA

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



Dr. Singgih Santoso, M.M

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Dengan ini, saya menyatakan bahwa Tesis dengan judul :

PENGARUH PERSEPSI DAN PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PERUMAHAN BERSUBSIDI : STUDY KASUS PT BSM PROPERTI

Merupakan hasil karya saya, dan judul ini belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di perguruan tinggi.

Apabila saya dengan sengaja atau tidak sengaja melakukan hal tersebut seperti diatas dan terbukti melanggar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi yang ditentukan oleh Universitas berupa pembatalan ijazah dan gelar akademik.

Yogyakarta, Januari 2020

Yang Menyatakan



Yosa Mika

(13180041)

HALAMAN MOTTO

Selagi masih muda hajar saja, tidak perlu terlalu banyak mikir

-Pak Dwi

© UKD W

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan thesis dengan judul **“pengaruh persepsi dan preferensi konsumen terhadap kepuasan pembelian perumahan bersubsidi : study kasus PT BSM Properti”** .

Adapun penyusunan laporan Thesis ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat yang telah ditetapkan oleh Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta untuk meraih gelar Magister Manajemen.

Selanjutnya dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan Thesis ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasihNya yang tidak berkesudahan dan selalu baru setiap hari.
2. Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku dosen pembimbing Thesis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, sehingga atas bimbingan beliau penulis dapat menyelesaikan laporan Thesis ini dengan baik.
3. Ayah dan Ibu tercinta yang sangat luar biasa memberikan dukungan, kasih sayang dan kepercayaan kepada saya selama ini.
4. Kakak saya Adik yang selalu memberi semangat dan dukungan.
5. Bapak Dwi selaku COE PT BSM Properti Kalimantan yang telah memberi izin dan membimbing saya untuk melakukan penelitian di perusahaan PT BSM Property.
6. Seluruh pegawai PT BSM property yang telah dengan sabar membimbing dan memberi pengarahan saya mengenai banyak hal saat saya berada di PT BSM

7. Teman-teman MM angkatan 3 yang senantiasa menjawab pertanyaan-pertanyaan saya saat saya mengalami kesulitan saat mengerjakan laporan thesis
8. Sahabat-sahabat yang senantiasa memberi semangat tiada habis.
9. Terimakasih juga untuk ester ernita siregar dan juga vincentius nuriantino yang telah menemani dan membantu saya saat mengerjakan laporan.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan Thesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis mohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan laporan Thesis ini.

Demikian laporan Thesis ini penulis buat, semoga karya penulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Yogyakarta, Januari 2020

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGAJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN KEASLIAN TESIS..... | iv |
| HALAMAN MOTO..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 7 |
| 1.1. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.2. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.3. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.4. Batasan Masalah..... | 5 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Perumahan | 7 |
| 2.1.2 Pengertian Perumahan Bersubsidi..... | 7 |
| 2.1.3 kepuasan Konsumen | 8 |
| 2.1.4 Persepsi Konsumen..... | 9 |
| 2.1.5 Preferensi Konsumen..... | 9 |
| 2.1.6 Bauran Pemasran | 11 |
| 2.1.7 SEM | 12 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| 2.3 Hipotesis..... | 14 |
| 2.4 Kerangka Penelitian | 15 |
| BAB 3 KERANGKA PEMIKIRAN | 20 |
| 3.1. Jenis Dan Sumber Data | 20 |

| | | |
|-----------------------|---|-----------|
| 3.2. | Populasi dan sampel | 21 |
| 3.3 | Sumber Data | 21 |
| 3.4 | Metode Analisis Data | 22 |
| 3.4.1 | Uji Validitas dan Uji Realibilitas..... | 22 |
| 3.5 | Analisis Deskriptif..... | 23 |
| 3.6 | Pengujian SEM | 23 |
| 3.7 | Uji Hipotesis | 27 |
| BAB 4 | ANALISIS | 29 |
| 4.1. | Data Deskriptif | 29 |
| 4.2. | Uji Kualitas Instrumen dan Data | 32 |
| BAB 5 | KESIMPULAN DAN SARAN | 45 |
| 5.1 | Simpulan | 45 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian..... | 45 |
| 5.3 | Saran | 46 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 47 |

© UKDW

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jumlah populasi penduduk di suatu tempat maka semakin meningkat juga kebutuhan tempat tinggal/ rumah. Karena tempat tinggal/ rumah adalah kebutuhan pokok umat manusia, Rumah yang di idamkan tentu adalah rumah yang berada dalam lingkungan yang nyaman, lengkap dengan desain yang modern, fasilitas-fasititas pendukung yang lengkap dan tentu saja harga yang masuk akal.

Dengan meningkatnya jumlah dari penduduk Indonesia maka meningkat juga kebutuhan untuk tempat tinggal, hal tersebut adalah sebuah peluang baik bagi para pengembang properti. Kepuasan konsumen atas pembelian rumah yang ditawarkan merupakan impian dari setiap pengembang (Harminingtayas, 2012). Berdasarkan dari kebutuhan konsumen tersebut, maka saat ini banyak pengembang mempromosikan produk nya dengan menawarkan segala kelebihan diantaranya harga, fasilitas yang diberikan, dan juga ukuran dari rumah tersebut guna membuat konsumen tertarik dan merasa puas saat membeli. Tentu saja perusahaan memiliki target yang harus harus di capai yaitu adalah usaha untuk mencari keuntungan yang di dapat supaya semaksimal mungkin. Tujuan lain adalah untuk menghadapi persaingan dan juga membuat usaha menjadi efisien.

PT. Berkas Surya Mahakarya adalah salah satu perusahaan properti yang berada di Kalimantan tengah yang berfokus pada pembangunan perumahan bersubsidi. dengan sangat memperhatikan PERMEN PUPR no. 26/PRT/M/ 2016 tentang peraturan-peraturan mengenai syarat jual beli perumahan bersubsidi dan juga mengenai sasaran penerima kredit perumahan rakyat bersubsidi. Hunian ini terletak di di pusat kota kabupaten lamandau kalimantan tengah yang beralamatkan di jalan jalan bukit hibul timur. hunian ini berkonsep minimalis dan tetap mengutamakan keamanan dan ketertiban agar penghuni merasa nyaman.

Jumlah peningkatan penduduk pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 yang diambil pada *website* badan pusat statistik kabupaten lamandau menunjukkan laju pertumbuhan penduduk yang terus meningkat, hal itu mengindikasikan bahwa kebutuhan akan tempat tinggal di daerah tersebut juga semakin meningkat juga. Tetapi pada prakteknya di perusahaan PT BSM properti yang memiliki status sebagai *market leader* masih belum mencapai target yang seharusnya bisa di capai.

Dalam hubungannya dengan semakin banyaknya pesaing *developer* perumahan bersubsidi di kalimantan tengah, PT BSM properti harus tangkas dalam menghadapi keberadaan pesaing lain. oleh karena itu dibutuhkan suatu penelitian untuk menganalisis faktor apa sajakah yang mempengaruhi penghuni perumahan PT BSM merasa puas dalam membeli perumahan sehingga dapat mempengaruhi calon konsumen lain yang akan membeli perumahan di PT BSM Properti.

Tabel 1.1 Data Penduduk Kabupaten Lamandau

| Tahun | Jumlah penduduk |
|--------------|------------------------|
| 2013 | 69.700 |
| 2014 | 71798 |
| 2015 | 73 975 |
| 2016 | 76 160 |
| 2017 | 79341 |

Sumber data: <https://lamandaukab.bps.go.id>

Dengan hasil tersebut PT BSM properti diharapkan akan mengetahui faktor yang kuat untuk mengembangkan perumahan yang diminati dan membuat konsumen merasa puas saat membeli, dan dengan demikian perusahaan dapat memutuskan prioritas pokok saat melakukan pengembangan perumahan di waktu yang akan datang agar dapat membuat konsumen menjadi yakin untuk membeli unit perumahan di PT BSM Properti.

Berikut adalah data dari tingkat penduduk di Kalimantan tengah, yang mempengaruhi tingkat penjualan rumah bersubsidi. Banyaknya penduduk menentukan tingkat kebutuhan tempat tinggal sehingga PT BSM melihat peluang ini untuk dijadikan sebagai bisnis dengan memberikan keuntungan bagi pihak perusahaan maupun konsumen. Kepuasan konsumen menjadi hal utama untuk dilihat dari masalah yang dihadapi perusahaan dengan melihat persepsi, minat dan preferensi konsumen terhadap rumah bersubsidi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik meneliti dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Kepuasan Pembelian Perumahan Bersubsidi (*study* kasus PT BSM properti)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, ada beberapa rumusan masalah yaitu:

- a. Apakah persepsi konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pembelian perumahan bersubsidi.
- b. Apakah preferensi konsumen berpengaruh terhadap kepuasan pembelian perumahan bersubsidi.

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh persepsi konsumen terhadap Keputusan konsumen membeli produk perumahan bersubsidi.
- b. Mengetahui pengaruh preferensi terhadap keputusan konsumen membeli perumahan bersubsidi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada.

- a. Peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat dari perkuliahan dalam memahami strategi yang dilakukan oleh perusahaan pengembang PT BSM *Properti* agar dapat membuat konsumen merasa puas. Manfaat lain adalah untuk

memenuhi tugas akhir perkuliahan di Fakultas Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana.

- b. Pengembang, Diharapkan penelitian ini dapat membantu developer untuk menentukan kombinasi dari atribut-atribut rumah yang sesuai dengan preferensi dan referensi konsumen sehingga dapat
- c. Konsumen, Diharapkan penelitian ini dapat membantu konsumen dalam memilih hunian yang sesuai dengan yang di inginkan.
- d. Peneliti lain, diharapkan penelitian ini untuk dapat berguna dalam penelitian sebagai kajian dalam penelitian selanjutnya yang sejenis di masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan hanya pada kepuasan konsumen untuk pembelian produk perumahan di PT. Berkat Surya Mahakarya. Kepuasan tersebut diukur dari pengaruh persepsi, dan preferensi konsumen. Variabel yang digunakan dari persepsi konsumen adalah lokasi, produk, harga, promosi, fasilitas, citra. Dan variabel yang digunakan dalam preferensi konsumen adalah metode pembayaran, pengaruh lingkungan, dan faktor sosial.

1.6 Sistematika Penulisan

Karya ilmiah penelitian ini akan disusun menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup Penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Merupakan uraian kerangka pemikiran yang dibangun berdasarkan teori dan konsep yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Merupakan uraian pemikiran yang dibangun berdasarkan teori dan konsep yang relevan Dengan permasalahan penelitian

Bab 4 Analisis

Pada bab 4 berisi mengenai temuan-temuan riset, hasil riset, dan juga analisis yang berhubungan dengan riset yang telah dijalankan. Pembahasan tentunya dilandasi dari teori dan juga konsep.

Bab 5 Kesimpulan

Pada bab 5 berisi kesimpulan yang dapat menjawab tujuan dari penelitian, keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan, dan juga saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil pengujian terhadap obyek PT BSM Property Kalimantan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Mayoritas penghuni perumahan di PT BSM Properti adalah berjenis kelamin Laki-laki, berusia diantara umur 25-39 tahun, dengan pekerjaan yang dimiliki adalah pegawai negeri, dengan penghasilan yang di dapatkan adalah 2.000.000 sampai 3.000.000 setiap bulan, dari daerah asal Kalimantan dan sudah menikah
2. Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan menggunakan alat AMOS dengan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) mak didapatkan data sebagai berikut :
 - a. Persepsi konsumen (Lokasi, Produk Harga, Promosi, Fasilitas, dan Citra) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pembelian perumahan bersubsidi di PT BSM properti Kalimantan tengah.
 - b. Preferensi konsumen (Metode Pembayaran, Pengaruh lingkungan, dan faktor sosial) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pembelian perumahan bersubsidi di PT BSM properti Kalimantan tengah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang menjadikan penelitian ini kurang sempurna. Adapun keterbatasan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan diri pada perumahan bersubsidi di kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah saja. Sedangkan perumahan bersubsidi oleh pemerintah adalah tersebar di seluruh Indonesia. Yang berarti penelitian ini hanya menggambarkan kondisi konsumen di daerah kabupaten Lamandau, provinsi Kalimantan Tengah saja.
2. Penelitian ini tidak menggunakan variabel moderasi.
3. Penelitian ini hanya terkait dengan pengaruh persepsi konsumen dan preferensi konsumen terhadap kepuasan konsumen.

5.3 Saran

Dengan melihat dari hasil penelitian ini, berikut ini adalah saran dari penulis yang dapat diberikan atau direkomendasikan :

1. Bagi perusahaan PT BSM Properti

Hal yang bisa dilakukan pada perusahaan adalah lebih memaksimalkan lagi aspek-aspek baik dari preferensi konsumen maupun dari persepsi karena kedua aspek dari variabel tersebut sama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan dari pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Area/ ruang lingkup penelitian yang selanjutnya sebaiknya lebih luas dan tidak hanya satu obyek penelitian saja.
- b. Jumlah dari responden penelitian sebaiknya ditingkatkan lagi agar hasil yang diharapkan lebih akurat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha, Basu. (2002). Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Jakarta : Cetakan Kedelapan, Penerbit Liberty.
- Philip Kotler dan Garry Armstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga, 92.
- Alma , Buchari. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi. Bandung: CV Alfabeta, 130.
- Husein Umar. (2005), Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis, Jakarta: Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Hult, Pride, Farrel. 2013. Marketing 17th Edition. South-western: Cengage Learning.
- Dachlan, Usman (2014) Panduan Lengkap Structural Equation Modelling Tingkat Dasar. Semarang: Lentera Ilmu.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Dahmiri. 2010. Analisis persepsi konsumen terhadap keputusan membeli perumahan Griya Kembar Lestari di Kota Jambi. Jurnal Pemasaran Modern, 2(1): 36-46.
- Pindyck, R. S. dan Rubinfeld, D. L. 2012. Microeconomy. (Mikroekonomi, alih bahasa: Devri Barnadi Putera). Edisi Kedelapan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Buchari Alma, (2007), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung
- Dahmiri. 2010. Analisis persepsi konsumen terhadap keputusan membeli perumahan Griya Kembar Lestari di Kota Jambi. Jurnal Pemasaran Modern, 2(1): 36-46.
- Rustandi M. 2012. Analisis Preferensi dan Persepsi Konsumen Serta Implikasinya terhadap Pengembangan Kawasan Perumahan Baru Bogor Nirwana Residence. [Thesis]. Bogor (ID): Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor. Salisbury
- Wardhani. 2015. Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Hunian Green Product. Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol VI, No1
- Kotler, Armstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta:

Erlangga

Rangkuti, Freddy (2009). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus
Integrated Marketing. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Armstrong dan Philip Kotler. 2003. Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan.
Jakarta:
PT.Indeks Gramedia.

©UKDW