

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, KUALITAS  
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HIROTOLAND CABANG BOGOR**

**TESIS**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**NIDA RIFNIDA**  
**NIM : 61101020200020**



**PROGRAM PASCASARJANA**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**  
**DEPOK**  
**2023**



PROGRAM PASCASARJANA  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, KUALITAS  
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HIROTOLAND CABANG BOGOR**

Oleh :

Nama : Nida Rifnida  
NIM : 61101020200020  
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok pada Tanggal 31 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Christina Ekawati, SE., MM.

Menyetujui,  
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, SE., MM.

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



PROGRAM PASCASARJANA  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Tesis Berjudul

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, KUALITAS  
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA HIROTOLAND CABANG BOGOR**

Oleh :

Nama : Nida Rifnida  
NIM : 61101020200020  
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tesis, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 31 Agustus 2023  
Waktu : 10.00 s/d 11.30 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tesis

Ketua : Dr. Christina Ekawati, SE., MM. (.....)

Anggota I : Dr. Drs. Abdul Ghofar, MM, M.Pd (.....)

Anggota II : Dr Jahani, SE, MM (.....)

Mengetahui,  
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, SE, MM

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Nida Rifnida

NIM : 61101020200020

Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis dengan judul : **“PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HIROTOLAND CABANG BOGOR”** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dan saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk apapun. Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis saya. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Depok, 31 Agustus 2023

**Nida Rifnida**

## ABSTRAK

### **NIDA RIFNIDA. 61101020200020. PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HIROTOLAND CABANG BOGOR**

Perkembangan properti yang semakin meningkat seharusnya akan menambah inovasi-inovasi terhadap properti di Indonesia. Properti yang sudah mengalami inovasi yang dulu mungkin hanya sekedar tempat untuk tinggal namun sekarang dengan perkembangan jaman lebih dituntut ke arah investasi, tidak hanya untuk rumah tinggal namun memiliki nilai jual atau investasi. Berbagai strategi digunakan oleh pengembang produk perumahan untuk menarik perhatian konsumen dan meningkatkan penjualannya. Termasuk dari model rumah, tipe, harga dan berbagai promosi atau *gimmick-gimick* yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi diferensiasi, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Hirotoland Cabang Bogor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 77,9% faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh strategi diferensiasi, kualitas pelayanan dan promosi sedangkan sisanya 22,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel strategi diferensiasi, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil analisis yaitu nilai  $F_{hitung} (117,442) > F_{tabel} (2,700)$ . Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel strategi diferensiasi menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (4,506)$  dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (2,991)$  serta variabel promosi menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (4,166)$  dimana  $t_{tabel} (1,985)$  maka secara parsial ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hirotoland cabang Bogor. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pada Hirotoland cabang Bogor adalah strategi diferensiasi. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada Hirotoland Cabang Bogor dan memberikan pandangan bagi manajemen dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Strategi Diferensiasi, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

### **NIDA RIFNIDA. 61101020200020. THE INFLUENCE OF DIFFERENTIATION STRATEGIES, SERVICE QUALITY AND PROMOTIONS ON CONSUMER SATISFACTION AT HIROTOLAND BRANCH BOGOR**

*Increasing property developments should add innovations to property in Indonesia. Property that has experienced innovation, which used to be just a place to live, but now with the development of the era, it is more demanded towards investment, not only for residential homes but has selling or investment value. Various strategies are used by housing product developers to attract consumer attention and increase sales. Including the model of the house, type, price and various promotions or gimmicks that are carried out. This research aims to analyze the influence of differentiation strategy, service quality and promotion on consumer satisfaction at Hirotoland Bogor Branch. The sample used in this research was 100 people. The data analysis method used is multiple linear regression. The results of the regression test show that 77.9% of consumer satisfaction factors can be explained by strategic differentiation, service quality and promotion while the remaining 22.1% is explained by other factors not examined in this research. Meanwhile, the results of the F test show that simultaneously variable strategy differentiation, service quality and promotion simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction with the analysis results being the value  $F_{count} (117.442) > F_{table} (2.700)$ . The results of the t test show that the differentiation strategy variable shows the results of  $t_{count}$  analysis (4.506) and the service quality variable shows the results of  $t_{count}$  analysis (2.991) and the promotion variable shows the results of  $t_{count}$  analysis (4.166) where  $t_{table} (1.985)$ , then partially the third variable has a positive effect and significant impact on consumer satisfaction at the Hirotoland Bogor branch. The dominant variable influencing consumer satisfaction at the Bogor branch of Hirotoland is strategic differentiation. This research contributes to the understanding of factors affecting customer satisfaction at Hirotoland Branch Bogor and provides insights for management to develop more effective strategies to enhance customer satisfaction.*

*Keywords: Differentitation Strategy, Service Quality, Promotion, Customers Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Strategi Diferensiasi, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Hirotoland cabang Bogor” Penelitian tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan guna memperoleh derajat sarjana S2 Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici Depok. Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Suami tercinta, atas support dan pengertiannya selama mengerjakan tesis ini.
2. Kedua orangtua atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan.
3. Dr. Christina Ekawati, SE, MM sebagai pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran serta masukan-masukannya sehingga penelitian ini dapat selesai tepat waktu
4. Para Staf Pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici Business School yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analisis dan pengetahuan yang lebih baik.

5. Bapak Felix Christian selaku Direktur Utama Hirotoland yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam mendapatkan data yang diperlukan untuk penyusunan tesis ini.
6. Bapak Andyanto Kurniawan Alihadi selaku Direktur Hirotoland yang telah memberikan masukan dan membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga tesis ini bisa bermanfaat terutama bagi responden yang dalam hal ini adalah konsumen Hirotoland cabang Bogor, maupun diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas tesis ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Depok, 31 Agustus 2023

NIDA RIFNIDA  
NIM: 61101020200020

## DAFTAR ISI

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                        | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ..... | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                     | iii  |
| PERNYATAAN .....                          | iv   |
| ABSTRAK .....                             | v    |
| ABSTRACT .....                            | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                      | vii  |
| DAFTAR ISI .....                          | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                        | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xv   |
| <br>BAB I.       PENDAHULUAN              |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....         | 1    |
| 1.2. Batasan Masalah .....                | 9    |
| 1.3. Rumusan Masalah .....                | 9    |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....              | 10   |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....             | 10   |
| 1.6. State of Art .....                   | 11   |
| <br>BAB II.      KAJIAN PUSTAKA           |      |
| 2.1. Latar Belakang Teori .....           | 13   |
| 2.1.1. Strategi Diferensiasi .....        | 13   |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan .....           | 20   |

|          |                                             |    |
|----------|---------------------------------------------|----|
|          | 2.1.3. Promosi .....                        | 26 |
|          | 2.1.4. Kepuasan Konsumen .....              | 33 |
|          | 2.2. Penelitian Terdahulu .....             | 39 |
|          | 2.3. Kerangka Teori .....                   | 41 |
|          | 2.4. Hipotesis .....                        | 42 |
| BAB III. | METODE PENELITIAN                           |    |
|          | 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....      | 45 |
|          | 3.2. Desain Penelitian .....                | 46 |
|          | 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 46 |
|          | 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....          | 48 |
|          | 3.5. Definisi Operasional Variabel .....    | 49 |
|          | 3.5.1. Variabel Bebas .....                 | 49 |
|          | 3.5.2. Variabel Terikat .....               | 52 |
|          | 3.6. Penyusunan Instrumen .....             | 55 |
|          | 3.7. Data dan Teknik Analisis Data .....    | 55 |
|          | 3.7.1. Jenis Data .....                     | 55 |
|          | 3.7.2. Sumber Data .....                    | 55 |
|          | 3.7.3. Teknik Analisis Data .....           | 56 |
|          | 3.7.4. Pengujian Hipotesis Penelitian ..... | 60 |
|          | 3.6.5. Uji Statistik T .....                | 60 |
|          | 3.6.5. Uji Statistik F .....                | 61 |
|          | 3.6.5. Uji Koefisien Determinasi .....      | 61 |
| BAB IV.  | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN             |    |
|          | 4.1. Hasil Penelitian .....                 | 63 |

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....      | 63 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden .....       | 67 |
| 4.1.3. Tanggapan Responden .....           | 69 |
| 1. Strategi Diferensiasi ( $X_1$ ) .....   | 69 |
| 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....      | 71 |
| 3. Promosi ( $X_3$ ) .....                 | 73 |
| 4. Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....         | 75 |
| 4.1.4. Metode Analisis Data .....          | 77 |
| 1. Uji Validitas .....                     | 77 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                  | 80 |
| 4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....       | 81 |
| 1. Uji Normalitas .....                    | 81 |
| 2. Uji Multikolinieritas .....             | 82 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas .....           | 83 |
| 4.1.6. Hasil Uji Hipotesis .....           | 84 |
| 1. Persamaan Regresi Linier Berganda ..... | 85 |
| 2. Hasil Uji F (Simultan) .....            | 86 |
| 3. Koefisien Determinasi .....             | 87 |
| 4. Hasil Uji t (Parsial) .....             | 88 |
| 5. Pengaruh Dominan .....                  | 89 |
| 4.2. Pembahasan .....                      | 90 |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>         |    |
| 5.1. Kesimpulan .....                      | 92 |
| 5.2. Saran .....                           | 93 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 95  |
| LAMPIRAN .....       | 100 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Data Penjualan Perumahan CRV I .....                         | 4  |
| Tabel 1.2. Data Penjualan Perumahan CRV II .....                        | 5  |
| Tabel 1.3. Data Penjualan Perumahan Victoria Hill .....                 | 6  |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                   | 39 |
| Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....                          | 45 |
| Tabel 3.2. Data Konsumen Hirotoland .....                               | 46 |
| Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel .....                          | 54 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....                                | 67 |
| Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Strategi Diferensiasi..... | 69 |
| Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan .....   | 71 |
| Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Promosi .....              | 73 |
| Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen.....     | 75 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Diferensiasi.....      | 77 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....         | 78 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi .....                   | 78 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....          | 79 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....                                | 80 |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF) .....       | 83 |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda .....                            | 85 |
| Tabel 4.13. Hasil Uji F .....                                           | 86 |
| Tabel 4.14. Koefisien Determinasi .....                                 | 87 |
| Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....                             | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian .....                         | 41 |
| Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas .....                                   | 82 |
| Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik ..... | 84 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan .....  | 100 |
| Lampiran 2. Kuesioner.....          | 101 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data .....     | 104 |
| Lampiran 4. Hasil Output SPSS ..... | 105 |
| Lampiran 5. Kartu Bimbingan .....   | 118 |
| Lampiran 6. Riwayat Hidup .....     | 119 |
| Lampiran 7. Tabel r, F dan t .....  | 120 |

