

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERUMAHAN MANALI
HILL MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Ekonomi



Oleh :

Jeny Adelia Safitri

202010160311421

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PERUMAHAN MANALI HILL MALANG**

Oleh:

Jeny Adelia Safitri

202010160311421

Malang, Maret 2024

Telah disetujui Oleh:

Pembimbing I

Acc yria.


Dra. Sri Nastiti Andharini, MM.

Pembimbing II



Luqman Dzul Hilmi, SE., MBA.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PERUMAHAN MANALI HILL MALANG**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Jeny Adelia Safitri**

NIM : **202010160311421**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 27 April 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. Eko Handayanto, M.M.**

Penguji II : **Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.**

Penguji III : **Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.**

Penguji IV : **Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PERUMAHAN MANALI HILL MALANG**

Oleh :

Jeny Adelia Safitri

202010160311421

Diterima dan disetujui
pada tanggal 27 April 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Jeny Adelia Safitri

NIM : 202010160311421

Program Studi : Manajemen

Surel : jeny261101@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik dari segi manapun, bukan dari hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagian bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan


Jeny Adelia Safitri



**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PERUMAHAN MANALI HILL MALANG**

Jeny Adelia Safitri¹, Sri Nastiti Andharini², Luqman Dzul Hilmi³

Departement of Manajemen, University of Muhammadiyah Malang, Indonesia

Email : jeny261101@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of facilities and service quality on consumer satisfaction through purchasing decisions at Manali Hill Malang housing. The sample in this study was 103 consumers who bought houses in Manali Hill. The data collection technique in this research uses surveys or questionnaires. The data analysis technique uses path analysis with the help of SmartPLS software. The results of this research show that facilities have a positive and significant effect on consumer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, facilities have a positive and significant effect on purchasing decisions, service quality has no effect on purchasing decisions, facilities have a positive and significant effect on consumer satisfaction through purchasing decisions, service quality has no significant effect on consumer satisfaction through purchasing decisions, purchasing decisions have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Consumer Satisfaction, Purchasing Decisions, Housing.*

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PERUMAHAN MANALI HILL MALANG**

Jeny Adelia Safitri¹, Sri Nastiti Andharini², Luqman Dzul Hilmi³

Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Email : jeny261101@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian pada perumahan Manali Hill Malang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 103 orang konsumen yang membeli rumah di Manali Hill. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survei atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan path analysis dengan bantuan software SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian, keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian, Perumahan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan nama Allah Yang Maha Penyayang, segala puji hanya milik-Nya, yang telah memberi kekuatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian pada Perumahan Manali Hill Malang” Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dra. Sri Nastiti Andharini, MM. Selaku dosen pembimbing I yang selalu membantu, membimbing, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Luqman Dzul Hilmi, SE., MBA. Selaku dosen pembimbing II yang selalu membantu, membimbing, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu yang banyak dan berharga untuk saya.
7. Segenap karyawan dan tata usaha Program Studi Manajemen atas segala bantuan yang telah diberikan selama penulis menyusun skripsi ini.
8. Sebagai ucapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua tercinta, Bapak Hosdiantoro dan Ibu Cicik Hersuswati yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tak pernah henti di setiap langkah saya sehingga saya bisa mencapai titik

ini, serta selalu memberikan semangat, dukungan dan doa untuk saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi.

9. Terimakasih kepada dua orang berjasa dalam hidup saya, Kakek Mahmud Asyari dan Nenek Aina, yang telah menyayangi, mendoakan, dan berkorban untuk saya tanpa mengenal lelah baik secara moril maupun materil yang sangat bermanfaat sejak saya kecil hingga saat ini saya bisa menyelesaikan pendidikan sampai gelar sarjana. Sehat selalu dan semoga panjang umur.
10. Terima kasih kepada kekasih saya, Muhamad Irwan yang telah menjadi sosok rumah yang selalu ada buat saya, yang telah kebersamai saya sejak semester 2 dan memberikan saya dukungan tenaga, materi, dan emosional sehingga dapat berjuang bersama menyelesaikan skripsi dan perkuliahan ini, Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, harapan saya semoga bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita inginkan.
11. Kepada diri saya sendiri, Jeny Adelia Safitri yang sudah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Terimakasih sudah menumpuk rasa semangat dan terus bekerja keras untuk tidak menyerah dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada sahabat saya Fais, Rif'an, Lutfi, Yusril yang sudah menemani dan menjadi teman yang baik selama menempuh perkuliahan ini, yang telah memberikan canda, tawa, dukungan, dan motivasi kepada saya.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang telah membantu, hanya sebuah doa dan ucapan terima kasih yang dapat saya sampaikan. Semoga semua bantuan yang diberikan dapat dicatat sebagai amal baik oleh Allah SWT. Akhir kata dengan segala kekurangan dan ketidak sempurnaan yang ada saya harap dapat memberikan saran untuk perbaikan kedepannya. Atas semua kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Malang, 27 Maret 2024

Jeny Adelia Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Kepuasan Konsumen	13
2.3. Keputusan Pembelian	15
2.4. Fasilitas.....	18
2.5. Kualitas Layanan.....	21
2.6. Kerangka Konsep	24
2.7. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Lokasi Penelitian	27
3.3. Populasi, Sampel, dan Sampling	27
3.4. Definisi Operasional Variabel	28
3.5. Pengembangan Instrumen Penelitian	29
3.6. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.7. Metode Analisis Data	29

3.8. Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Hasil Uji Coba Instrumen.....	33
4.2. Deskripsi Data Responden	34
4.3. Hasil Analisis Data.....	36
4.4. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran.....	52
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2. Skala Likert	29
Tabel 3.3. Rentang Skala	30
Tabel 4.1. Hasil Uji Coba Validitas	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Coba Reliabilitas	34
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menghuni	35
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	35
Tabel 4.7. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	36
Tabel 4.8. Rentang Skala Variabel Fasilitas	36
Tabel 4.9. Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.10. Rentang Skala Variabel Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 4.11. Rentang Skala Variabel Keputusan Pembelian.....	38
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	40
Tabel 4.13. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	41
Tabel 4.14. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	41
Tabel 4.15. Hasil Pengukuran <i>R-Square</i>	42
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis	43
Tabel 4.17. Hasil Uji Mediasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Paguyuban Manali Hill Terkait Permohonan Fasilitas.....	4
Gambar 1.2. Bukti Google <i>Review</i> Terhadap Manali Hill.....	5
Gambar 1.3. Bukti Somasi Pembangunan	5
Gambar 1.4. Data Permohonan Sertifikat	6
Gambar 2.1. Metode Proses Pembelian Lima Tahap.....	17
Gambar 2.2. Kerangka Konsep.....	23
Gambar 4.1. Tampilan Hasil <i>PLS (Partial Least Square) Algorithm</i>	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pernyataan Kuesioner	58
Lampiran 2. Kuesioner Google Form	59
Lampiran 3. Hasil Karakteristik Responden	64
Lampiran 4. Data Tabulasi Responden	66
Lampiran 5. <i>Outer Loading</i> Uji Coba Instrumen 30 Sampel	74
Lampiran 6. <i>Composite Reliability</i> Uji Coba Instrumen 30 Sampel	74
Lampiran 7. <i>Outer Loading</i> Seluruh Sampel	74
Lampiran 8. <i>Cross Loading</i> Seluruh Sampel	74
Lampiran 9. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> Seluruh Sampel	75
Lampiran 10. <i>R-Square</i> Seluruh Sampel	75
Lampiran 11. <i>Path Coefficient</i> Uji Hipotesis Seluruh Sampel	75
Lampiran 12. <i>Specific Indirect Effect</i> Uji Mediasi Seluruh Sampel	75
Lampiran 13. Bukti Pengambilan Kuesioner	76



DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung. Alfabeta.
- Adelia, M., Robayadi, R., Iswan, J., & Kurniawan, M. (2023). Analisis Fasilitas, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan di PT Arumi Graha Cipta Palembang. *Jurnal Manivestasi*, 5(1), 42–55.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. N. P., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal EMAS*, 3(3), 217–230.
- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Basaruddin, & Parhusip, A. A. (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Promosi, Persepsi Harga dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Rumah pada PT. Bintang Realty Multiland. *Manajemen Kreatif Jurnal*. 1(1), 201-211
- Budiono, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 17(2), 1–15. <https://doi.org/10.25134/equi.v17i02>
- Diaty, E. (2017). Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Perumahan Pondok Permata Suci Gresik. *Jurnal Manajerial*, 4(2), 29–35.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, N. F. H. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bandung. CV Yrama Widya.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publication
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis* (Abiratno, Ed.). PT Inkubator Penulis Indonesia. www.institutpenulis.id
- Hariaji, G. U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Semarang*, 15(2), 66–88.
- Harminingtayas, R. (2012). Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Penghuni. *Jurnal STIE Semarang*, 4(3), 1–8.
- Hidayat, R., Arief, M. Y., Pramesthi, R. A. (2022). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel

- Intervening Pada Cafe Sky Garden Wonoboyo di Bondowoso. *Jurnal Mahasiswa Interpreneur (JME)*, 1(10), 2141–2151.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Edisi 1*. Surabaya. Unitomo Press.
- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2017). Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Murah di Hadrah Property. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 129–141.
- Jalaludin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten. In *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 1, Issue 2).
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellant: Teori dan Praktik*. Jakarta. PT Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing: Edisi 17*. London. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. Edisi 15*. London. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Vol. Edisi 3*. Jakarta. Salemba Empat.
- Nirwana. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta. Alta.
- Nisa, S. K., Fikri, K., & Hinggo, H, T. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Sari Residence Pekanbaru. *SNEBA. Vol 3*, 1004-1014
- Pandesia, A. E., Saerang, I. S., & Sumarauw, J. S. B. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1315–1326.
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). The Effect Of Service Quality, Price and Facilities on Customer Satisfaction in Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- Puspitasari, B., Musriha, & Noviandari, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Konsumen Properti Rumah di Citraland Surabaya. *Jurnal Manajemen Branchmark*. 3(3), 533-543
- Roper, K. O., & Payant, R. P. (2014). *The Facility Management Handbook: Vol. Edisi 4*. New York. Anacom.
- Siregar, A. I. (2021). Model Keputusan Pembelian Rumah Subsidi dari Perspektif Fasilitas, Citra Perusahaan dan Harga (Survey Pada Perumahan Panorama Sakuran Asri Kota Jambi). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(2), 212–224.

- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Sutianingsih. (2010). Keputusan Konsumen Dalam Membeli Perumahan. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 97–111.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran: Vol. Edisi 4*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta. Andi.
- Wahab, W. (2019). Membangun Kepuasan Konsumen Property melalui Harga Bersaing dan Kualitas Pelayanan pada Perumahan PT. Atlantik Perkasa Abadi Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 16(2), 135–142.
- Yamit, Z. (2018). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia.
- 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*, 4(7), 28–38.



PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERUMAHAN MANALI HILL MALANG

ORIGINALITY REPORT

9% SIMILARITY INDEX	10% INTERNET SOURCES	6% PUBLICATIONS	7% STUDENT PAPERS
-------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.umri.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Mataram Student Paper	2%
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%