

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis rata-rata perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen pelanggan perumahan. Sedangkan tujuan kedua adalah menganalisis perbedaan dimensi kepuasan konsumen perumahan Villa Andongsili Asri berdasarkan atas desain, rumah dan pelayanan.

Obyek penelitian ini adalah perumahan Villa Andongsili Asri yang terletak di Andongsili, Mojotengah, Wonosobo, Jawa Tengah. Sedangkan yang dijadikan subyek dalam penelitian ini adalah pembeli sekaligus penghuni perumahan Villa Andongsili Asri. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Kriteria sampel yang diambil adalah pembeli yang telah menghuni Perumahan Villa Andongsili Asri minimal 1 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis *arithmetic mean* diperoleh nilai rata-rata pada variabel desain sebesar 5.86 (puas), variabel rumah sebesar (5.78) serta pada variabel layanan sebesar 5.83 (puas), berdasarkan hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan penghuni dari tiga variabel adalah sama. Sedangkan berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh nilai signifikansi pada ANOVA sebesar 0.743 (tidak signifikan) hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan yang nyata baik dari variabel desain, rumah maupun pelayanan.

Kata kunci: desain, rumah dan pelayanan.