

**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI PERUMAHAN  
DENGAN METODE:HOMBSAT  
PADA PERUMAHAN VILLA ANDONGSILI ASRI**

***ANALYSIS OF HOME BUYER SATISFACTION  
WITH THE METHOD : HOMBSAT  
ON THE HOUSING VILLA ANDONGSILI ASRI***



**Oleh**

**RIYANA DWI FITRIYANTO  
20040410189**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI PERUMAHAN  
DENGAN METODE: HOMBSAT  
PADA PERUMAHAN VILLA ANDONGSILI ASRI**

***ANALYSIS OF HOME BUYER SATISFACTION  
WITH THE METHOD : HOMBSAT  
ON THE HOUSING VILLA ANDONGSILI ASRI***



**Telah Disetujui Dosen Pembimbing**

**Pembimbing**

U. N. I. G. S. E. M. S.

T. S. S. I.

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI PERUMAHAN**  
**DENGAN METODE:HOMBSAT**  
**PADA PERUMAHAN VILLA ANDONGSILI ASRI**

***ANALYSIS OF HOME BUYER SATISFACTION***  
***WITH THE METHOD : HOMBSAT***  
***ON THE HOUSING VILLA ANDONGSILI ASRI***

Diajukan oleh

RIYANA DWI FITRIYANTO

20040410189

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 21 Juli 2011

yang terdiri dari

Ika Nurul Qamari, S.E., MSi

Ketua Tim Penguji

Alni Rahmawati, S.E., M.M

Anggota Tim Penguji

Lela Hinasah, S.E., MSi

Anggota Tim Penguji

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Riyana Dwi Fitriyanto

Nomor Mahasiswa : 20040410189

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN PEMBELI PERUMAHAN DENGAN METODE: HOMBSAT PADA PERUMAHAN VILLA ANDONGSILI ASRI”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan

## MOTTO

*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan mereka yang ada pada diri mereka sendiri.*

*(Q.S. Ar-Ra'd: 11)*

*Semua usaha dan perjuangan tidak akan berjalan lancar tanpa doa dan restu dari ke dua orang tua.*

*(Penulis)*

*Tujuan bukan utama yang utama adalah proses nya.*

*(Iwan Fals)*

*"Kita telah menemukan, bahwa kehidupan terbaik adalah kehidupan yang diiringi dengan kesabaran"*

*(Almanar K. Katabar)*

## PERSEMBAHAN

*Ayah dan ibu tercinta yang tak pernah lelah  
dan letih untuk selalu  
mendoakan, mengingatkan, dan memberi  
semangat dalam perjuangan hidup.  
Terimakasih juga untuk kesabarannya, semua  
nasehat-nasehatnya, tanpa engkau aku  
bukanlah apa-apa.*

*Kakak ku dan keluarga kecilnya terimakasih  
untuk semua doa-doa nya.*

*Seseorang yang berarti dalam hidup ku yang  
telah memberi semangat juang bagi ku.*

*Almanaterku.*

## THANKS TO

1. *Allah SWT yang selalu memberikan nikmat, karunia, ridho, kasih sayang, kesehatan, dll...sehingga skripsi ini terselesaikan dengan lancar.*
2. *Kedua orang tuaku, tanpa beliau saya tidak akan pernah bisa berdiri diatas kaki sendiri dan menjadi seperti sekarang ini.*
3. *Kakak ku dan keluarga kecilnya (Mas Ipunk, Mbak Ella dan si kecil yang imut-imut Rayya) makasih ya atas do'a nya.*
4. *Seseorang yang selalu mengingatkan, memberi semangat, dukungan dan doa nya "Etik Dwi Pratiwie" sumber inspirasi buat ku, makasih untuk semuanya.*
5. *Sahabat-sahabat lama ku yang tidak bosan-bosannya selalu member semangat dan selalu memngingatkan "kapan wisuda" Pito, Handy, Ugiex, Fatih makasih kalian sudah banyak membantu dan selalu ada di saat aku sedang membutuhkan pokok nya makasih banyak untuk semua bantuan dan motifasinya. Tanpa kalian saya tidak bisa berbuat apa-apa.*
6. *Temen-temen seperjuangan Adont, Wawan, Rendra, Andra, Nazli, Yudis, Hafied, Eko, Andi, dkk yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu makasih untuk doa nya dan maaf bila selama ini sudah sering ngrepoti. Senang bisa kenal kalian, tanpa bantuan kalian smua masalah-masalah tidak akan selesai. Tetep semangat, jangan berhenti, jangan menyerah, tetep lanjutkan perjuangan yang tinggal selangkah lagi*

7. *Temen-temen eks keluarga besar kost takechi Aji, Dika, Anto, Angga, Agus, Giyanto, Ardi, Wawan, Mas Aries, Dulah, Ipank dkk yang lainnya.....makasih untuk semua bantuannya, doa, motivasi dan hari-hari yang kita lalui di kos takheci yang penuh dengan kekoplakan, canda, tawa, suka, duka, dan kadang bercampur emosi, senang bisa berteman dan dipertemukan dengan kalian di dunia ini. mudah-mudahan besok bisa bertemu dan berkumpul lagi meskipun hanya tongkrong di warung Mbah Siti.*
8. *Mbah Siti dan warung nya makasih sudah banyak ngrepoti, tiap hari selalu menikmati masakannya tanpa bosan-bosanya, sambil nongkrong dan ngopi di warung bareng temen-temen kos takheci. makasih buat bond nya tiap akhir bulan hehehe....tiada hari tanpa makan di warung Mbah Siti. Makasih juga buat motifasinya meskipun dengan sebuah kalimat tanya "kapan mau wisuda?".....bagi ku itu adalah motivasi.*
9. *Pak Asa Kurniawan dan Mas Fantok, terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas izin dan kesempatannya yang di berikan untuk melakukan penelitian. Sekali lagi terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.*
10. *Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.....untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya*



## 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.

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum wr.wb.**

**Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, shalawat dan salam juga penulis haturkan pada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya, sehingga skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN PEMBELI PERUMAHAN DENGAN METODE: HOMBSAT PADA PERUMAHAN VILLA ANDONGSILI ASRI". dapat diselesaikan dengan baik.**

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

**Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:**

- 1. Bapak Ir.H.M. Dahsron Hamid, M.Sc. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**
- 2. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**
- 3. Ibu Ika Nurul Qamari, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.**
- 4. Ayah dan Ibu yang senantiasa, mengingatkan, mendo'akan, memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.**
- 5. Semua Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan segenap kemampuannya selama penulis menyelesaikan studi.**

6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang masih memerlukan perbaikan. Untuk itu penulis mengaharap kritik serta saran yang bersifat membangun. Selesaiya skripsi ini bukan berarti selesai pula masa belajar penulis. Masih banyak pelajaran baru yang harus dipelajari penulis setelah penyusunan skripsi ini. Semoga hasil penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya.

**Wassalamu'alaikum wr.wb.**

**Yogyakarta, 4 Agustus 2011**

**Dianing Dwi Ekawati**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
THANKS TO .....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Landasan Teori</b>	
1. Pengertian Kepuasan .....	7
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	11
4. Pengertian Kualitas.....	14
5. Kualitas Produk dan Jasa.....	16
6. Pengukuran Kualitas.....	21
7. Hambatan.....	21

B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Penurunan Hipotesis .....	24

### BAB III METODA PENELITIAN

A. Obyek dan subyek Peneltian .....	25
B. Jenis Data.....	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
F. Pengukuran Variabel .....	28
G. Uji Kualitas Instrumen .....	29
H. Analisis Data .....	29

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	31
B. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	41
C. Pengujian Insrumen.....	43
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	46
E. Pembahasan .....	48

### BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50

## DAFTAR TABEL

4.1 Daftar Harga, Luas Bangunan, Tanah, Type perumahan.....	35
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menempati .....	42
4.4 Pengujian Validitas Instrumen Variabel Desain .....	43
4.5 Pengujian Validitas Instrumen Variabel Rumah.....	44
4.6 Pengujian Validitas Instrumen Variabel Layanan.....	44
4.7 Hasil Pengujian Realibilitas .....	45
4.8 Hasil Analisis Aritmatic Mean.....	46
4.9 Pengujian Hipotesis 1	48

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Home Buyer Satisfaction.....	22
4.1 Struktur Organisasi PT Adi Citra Buana	22