



JUDUL KEGIATAN
Penelitian Dosen Muda

**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI RUMAH DENGAN METODE
HOMBSAT PADA INDUSTRI PERUMAHAN DI YOGYAKARTA**

Oleh:
Fajarwati, S.E., M.Si.

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

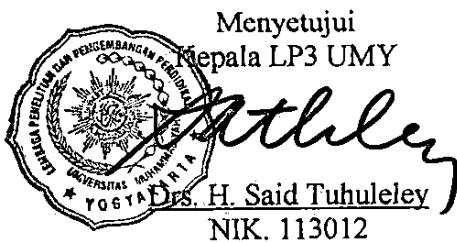
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR HASIL PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pembeli Rumah dengan Metode Hombsat pada Industri Perumahan di Yogyakarta
2. Jenis Penelitian : Dosen Muda
3. Bidang Ilmu : Ekonomi
4. Pengusul :
- a. Nama Lengkap : Fajarwati, S.E., M.Si.
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIK : 143 054
 - d. Pangkat/Golongan : IIIc
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor
 - f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
5. Lokasi Penelitian : Yogyakarta
6. Lama Penelitian : 8 bulan

Yogyakarta, 29 Oktober 2007



Peneliti
Fajarwati, S.E., M.Si.
NIK. 143 054



KATA PENGANTAR

Segala puji kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita, sehingga kita dapat merasakan nikmat, iman dan taqwa yang diberikanNya, sehingga kegiatan penelitian yang berjudul : Analisis Kepuasan Pembeli Rumah dengan Metode Hombsat pada Industri Perumahan di Yogyakarta dapat terselesaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat ~~kepuasan konsumen~~ dilihat dari dimensi desain, rumah dan pelayanan, untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan konsumen pembeli rumah dilihat dari ketiga dimensi desain, rumah dan pelayanan, untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan konsumen pembeli rumah dilihat dari tipe rumah yang dihuni dan untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan konsumen dilihat dari pengembang perumahan yang berbeda.

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .
2. Bapak Drs. H. Said Tuhuleley selaku Kepala LP3 UMY dan staf karyawan LP3 UMY yang membantu kelancaran penelitian ini
3. Bapak dan Ibu Responden, pemilik perumahan di Yogyakarta

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi peneliti, serta

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Daftar Lampiran	vii
Intisari	viii
Abstract	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen	8
2. Strategi Kepuasan Konsumen	11
3. Mengukur Kepuasan Konsumen	16
4. Hombsat	19
B. Penurunan Hipotesis	25
C. Model Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Populasi dan Sampel.....	28
B. Metode Pengumpulan Data	29
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
D. Uji Kualitas Instrumen	33
E. Metode Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Profil Responden	35
B. Uji Kualitas Instrumen.....	37
C. Hasil Penelitian.....	39
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	49
A. Simpulan	49
B. Saran	49
C. Keterbatasan Penelitian	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama Perumahan dan Jumlah Responden	35
Tabel 4.2 Profil Responden	36
Tabel 4.3 Nilai Alpha Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.4 Modus Variabel Desain.....	40
Tabel 4.5 Modus Variabel Rumah.....	41
Tabel 4.6 Modus Variabel Pelayanan.....	42
Tabel 4.7 Modus Variabel Desain, Rumah, dan Pelayanan	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Kruskall-Wallis Hipotesis Pertama.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Kruskall-Wallis Hipotesis Kedua.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Kruskall Wallis Hipotesis Ketiga	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Demolition

26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Uji Validitas.

Lampiran 3 Uji Reliabilitas.

Lampiran 4 Nilai Modus

Lampiran 5 Uji Kruskall-Wallis untuk Pengujian Hipotesis Pertama

Lampiran 6 Uji Kruskall-Wallis untuk Pengujian Hipotesis Kedua

Lampiran 7 Uji Kruskall Wallis untuk Pengujian Hipotesis Ketiga

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dilihat dari dimensi desain, rumah dan pelayanan. Responden dalam penelitian ini adalah pembeli rumah di perumahan yang ada di Yogyakarta. Jumlah sampel ada 276. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu modus dan uji Kruskall-Wallis.

Berdasarkan analisis diperoleh hasil Pembeli rumah merasa kurang puas terhadap rumah yang dibeli baik dilihat dari masing-masing variabel desain, rumah, pelayanan, maupun dilihat dari ketiga variabel desain, rumah, pelayanan. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pembeli rumah dilihat dari ketiga dimensi desain, rumah dan pelayanan. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pembeli rumah dilihat dari tipe rumah yang dihuni. Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen dilihat dari pengembang perumahan yang berbeda.

ABSTRAC

This research for analysis level costumer satisfaction from design, house, and service from dimension design, house, and service. Respondent this research is house buyer in housing at Yogyakarta. The sample sum 276 respondent. Taker sampling with purposive sampling. Tool analysis with mode and Kruskall-Wallis test.

Be based on analysis get result house buyer feel less satisfaction with house the thing which buys from partial variable design, house, and service or all three variable design, house, and service. There is not different design, house, and service house buyer from three dimension design, house, and service. There is not different level costumer satisfaction house buyer from house type. There is not ~~satisfaction from housing developer the things different~~