

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN METODE *HOMBSAT*
PADA PERUMAHAN PELEM SEWU BARU YOGYAKARTA**

Studi Kasus di Perumahan Pelem Sewu Baru Yogyakarta

SKRIPSI



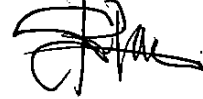
Disusun Oleh:
SIRUNYOTO
20010410278

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

PERYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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.

Yogyakarta, 22 Desember 2005



Sirunyoto

Tanda tangan dan nama terang

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE *HOMBSAT*
PADA PERUMAHAN PELEM SEWU BARU
YOGYAKARTA**

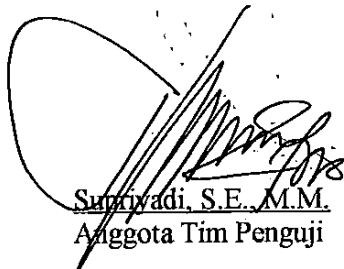
Diajukan oleh
SIRUNYOTO
20010410278

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

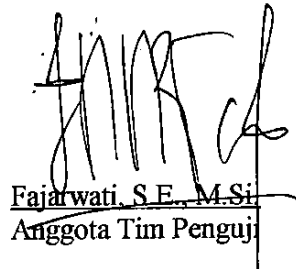
Tanggal 22 Desember, 2005
Yang terdiri dari:



Tri Maryati, S.E., M.M.
Ketua Tim Penguji

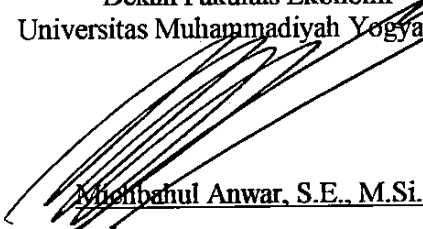


Sutriyadi, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji



Fajarwati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Mohbahul Anwar, S.E., M.Si.

MOTTO

Bukanlah orang baik itu tidak pernah bersalah, melainkan orang baik itu adalah orang yang sanggup menghindari pekerjaan yang menjerumuskan pada kesesatan (Drs. KH

Ma'sum Yusuf)

Jika kamu ingin melihat lembah, naiklah ke puncak gunung, jika kamu ingin melihat puncak gunung, terbanglah ke awan, tapi jika kamu ingin melihat puncak awan, maka pejamkanlah matamu dan berpikirlah (Kahlil Gibran)

Sesungguhnya mengeluarkan ilmu pengetahuan dari dalam Al-qur'an tak ubahnya

..... (1100.....)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk;

❖ *Ayahanda giyono dan Alm. Ibunda Karsinafi*

❖ *S. Mubiana, Cib. Dina, S. Mubiani, S. Mubati, S.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Sang Pencipta langit dan bumi, penentu antara hidup dan mati, atas segala rahmat dan hidayahnya yang dilimpahkan kepada seluruh umat manusia, termasuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini yang akan diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Muhamunadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, disadari adanya kekurangan yang saya miliki baik teori maupun metode penulisannya, maka dari itu atas segala bimbingan, bantuan dan saran yang telah diberikan saya mengucapkan terima kasih kepada;

1. Ibu Fajarwati SE., Msi., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Fauziah SE., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Segenap Staf pengajar dan dan seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Bambang selaku Ketua RT. Perumahan Pelem Sewu Baru.
5. BAPPEDA Bantul yang telah memberikan perizinan skripsi ini.
6. Warga perumahan Pelem Sewu Baru.
7. Satriyo Penagsang atas kerjasama dalam penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar Bapak Hasan dan warga Kos Angsana.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kerangka Teori.....	6
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	6
2. Strategi Kepuasan Konsumen.....	8
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
a. Definisi.....	16
b. Cara Pengukuran.....	17
c. Manfaat.....	18
d. Kegunaan.....	19
e. Kelebihan.....	19
f. Kekurangan.....	20

	B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
	C. Hipotesis.....	25
	D. Model Penelitian.....	26
BAB III	METODA PENELITIAN.....	28
	A. Obyek Penelitian.....	28
	B. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
	C. Jenis Data.....	29
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
	F. Uji Kualitas Instrumen.....	33
	G. Analisis Data.....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
	B. Uji Kevalidan Data.....	43
	C. Hasil Penelitian.....	46
	1. Analisi Diskriptif.....	46
	2. Analisis Kuantitatif.....	49
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	54
	A. Simpulan.....	54
	B. Saran.....	55

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1. Hasil Pengolahan Data Dengan Uji Validitas.....	44
Tabel 4.2. Nilai Alpha Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Luas Tanah	46
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasar Harga Rumah.....	47
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasar Frekuensi Pembelian Rumah.....	47
Tabel 4.6. Data satu Variabel Komposisi Homogen	49