

## **ABSTRACT**

*Improving customer satisfaction has been identified as one of the most important challenges facing businesses. Keeping customers satisfied is rapidly becoming the way companies differentiate themselves from competitors. This research describes the development of a 51-item instrument, called HOMBSAT, for assessing home-buyer satisfaction. A model was proposed describing home-buyer satisfaction as a three-dimensional composite of satisfaction with design, house, and service. The instrument was found to be both valid and reliable. From the analysis of research all variable is different of satisfied and house is dominant variable.*

*Key Word: design, house and service*

## INTISARI

Memperbaiki kepuasan konsumen telah diidentifikasi sebagai salah satu tantangan yang paling penting dalam dunia bisnis. Menjaga kepuasan konsumen adalah salah satu strategi untuk membedakan perusahaan dengan pesaing. Penelitian ini menggambarkan pengembangan dari 51 item instrumen yang disebut HOMBSAT. Dimensi kepuasan dalam HOMBSAT terdiri dari desain, rumah dan pelayanan. Semua instrumen adalah valid dan reliabel. Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki perbedaan tingkat kepuasan dan variabel yang memiliki tingkat kepuasan paling dominan adalah rumah.

*Kata kunci: desain, rumah dan pelayanan*