

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PERUMAHAN TAMAN KUANTAN
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta**



Di Susun Oleh:

MARWAN

NO. Mhs 2000.041.0221

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

2005

2002

YOGYAKARTA

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

NO. MIPs 3000.041.0331

MAKHLAH

DI SUSUN OLEH:



Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas

Disiapkan Untuk Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada

SKRIPSI

DI YOGYAKARTA

ANALISIS KEBUHASAN KONSUMEN BERUMAHAN TANPA KUANTITAS

PERNYATAAN
SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PERUMAHAN TAMAN KUANTAN
DI YOGYAKARTA.

Di Ajukan Oleh :

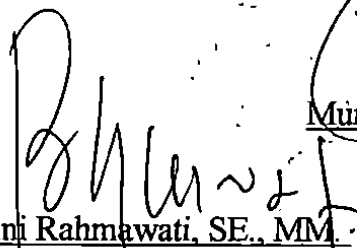
Marwan

2000.041.0221.

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 28 November 2005

Yang terdiri dari:


Alni Rahmawati, SE., MM.
Anggota Tim Penguji


Munjiati Munawaroh, SE., MSI
Ketua Tim Penguji


Isthofaina Astuty, SE., MM.
Anggota Tim Penguji

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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 di acuh dalam naskah ini di sebutkan dalam daftar pustaka.

Motto

- Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah SWT. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui. (Qs: At – Taubah ayat 41).
- Sekali Maju Pantang Surut Kebelakang, Sekali layar berkembang dua tiga pulau terlampaui, dimana langit dipijak disitulah langit di junjung.
- Kalau kita berusaha dan bersungguh – sungguh pasti ada jalan untuk mencapai tujuan yang kita inginkan, dengan berpegang teguh pada prinsip dan usaha kerja keras dalam menjalankan tujuan sesuai yang di ridhoi Allah SWT.

Kupersembahkan

Kepada :

Ayah dan Ibu tersinta Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan *Analisis Kepuasan Konsumen Perumahan Taman Kuantan di Yogyakarta*. Penulis skripsi ini dimaksud untuk memenuhi prasyarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selesainya skripsi ini adalah berkat bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Oleh sebab itu perkenankanlah pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Munjiati Munawaroh, SE. MSi selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan serta memberikan nasehat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE. MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak dan mamakku” serta saudaraku Masniar, Malasari dan Mahadi yang telah memberikan doa, dan dukungan, sehingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak Adoram Arthanto, ST selaku pimpinan PT. Merapi Arshita dan Mas Iman yang telah membantu selama peneliti membutuhkan data yang diperlukan dilapangan.
6. Teman – teman pergerakan HMI–MPO UMY, IKAPMAL, IMAPA, PERHIPLA, orangtuaku” di KKSS, teman – teman KSPM UMY dan juga Himpunan Mahasiswa Sulawesi UMY (HAMAS),
7. Anak – anak pondok PUGALU, Itta, Gatot, Gandi, Ancong, Adil, Adi, Aswar, Udin, bari, Haedir Hesron, Kak Adnan, Nur Alamsyah, Haerul, Solihin, Mocang, Anak Asrama Putra dan Putri IKAPMAL, Teman – teman kos 444 C..Simanjuntak Terban serta teman – teman yang belum saya sebutkan disini yang telah memberikan support dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini terima kasih ces.
8. Teman – teman UMY yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan amal dan jasa yang telah diberikan mendapat imbalan dan limpahan pahala dari Allah SWT, Amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu Alaikum Wa Rahmatullah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Batasan Masalah	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
B. Landasan Teori	5
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	7
2. Elemen Kepuasan Konsumen.....	8
3. Membangun Kepuasan Pelanggan.....	8
4. Strategi Kepuasan Pelanggan	11

5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
6. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan Perumahan (HOMBSAT)	15
7. Model HOMBSAT.....	16
C. Hasil Penelitian	20
D. Hipotesis	21
BAB II METODE PENELITIAN	22
A. Subyek Penelitian	22
B. Teknik Pengambilan Sampel	22
C. Jenis Data	22
D. Teknik Pengumpulan Data	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
F. Uji Kualitas Data	24
G. Metode Analisis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	27
1. Sejarah berdirinya perumahan Taman Kuantan.....	28
2. Prinsip Manajemen PT. Merapi Arshita.....	29
3. Organisasi Proyek.....	29
4. Struktur Organisasi	35
5. Rencana Kerja	36

6. Tenaga Kerja	36
7. Waktu dan Upah Kerja.....	38
B. Analisis Deskriptif.....	39
C. Uji Kevaliditan Data	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	42
1. Arith Metic Mean	42
2. Uji Hipotesis	45
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	48
A. Simpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR DAFTAR LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

4.1. Rincian jawaban responden	39
4.2. Rangkuman Uji Validitas Kuesioner pada perumahan Taman Kuantan	40
4.3. Nilai masing – masing Cronbach Alpha dalam Uji Reliabilitas	42
4.4. Arithmetic Mean	44
4.5. Descriptif	46
4.6. Uji Perbedaan Dimensi Kepuasan (Disain, Rumah dan Pelayanan)	46
4.7. Post Hoc Test	47

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model HOMBSAT	16
2.2. Pengembangan HOMBSAT	18
4.1 Struktur Organisasi	25