

ABSTRACT

Housing business competition in Indonesia is going to be busy because the businessmen who are interested in and do this business are increasing because there are many demands for it. Since there is business competition in housing, the Board of Indonesian Real Estate attempts to direct well competition among the firms that do housing business. Kotler (1997) defined that satisfaction is happy or disappoint feeling of someone coming from comparison between his image to performance or result of a product and his expectancies. One of indicators to estimate customer's satisfaction is HOMBSAT (Home Buyer Satisfaction).

The aim of this research is to investigate how satisfaction of design, house and service and to analyze if there is satisfaction difference between the three factors design, house and service.

Researcher hypothesize that there is difference of satisfaction between design, house, and service. Validity test of the three variables is valid by <0.05 and >0.01 . Design variable reliability test is 0.754, house variable is 0.803 and service variable is 0.827, therefore the three variables are reliable. Anova one way test is $0.05 < 0.04$, therefore there is difference between satisfaction of the three variable design, house and service.

According to the results, PT Merapi Arshita Graha's consumers have the highest satisfaction level of service but the lowest satisfaction level of house. Hence, PT Arshita Graha should keep the service by the both professionalism and

... to make the highest satisfaction to the consumers

INTISARI

Persaingan bisnis perumahan di Indonesia semakin marak karena para pebisnis yang bergerak dibidang perumahan semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh banyaknya kebutuhan konsumen perumahan. Dengan adanya persaingan bisnis di bidang perumahan, pengurus Real Estate Indonesia berusaha untuk mengarahkan persaingan yang sehat antara perusahaan yang berkecimpung di bidang perumahan. Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan – harapannya. Salah satu yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan perumahan adalah HOMBSAT (Home Buyer Satisfaction) atau kepuasan pembelian perumahan.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk meneliti bagaimana kepuasan disain, rumah dan pelayanan dan untuk menganalisis apakah ada perbedaan kepuasan antara ketiga faktor disain, rumah dan pelayanan.

Hipotesis dari penelitian yang peneliti ajukan ada perbedaan kepuasan antara ketiga faktor disain, rumah dan pelayanan. Uji validitas dari ketiga variabel dinyatakan valid dengan hasil < 0.05 dan > 0.01 . Hasil Uji reliabilitas variabel disain sebesar 0,754, variabel rumah 0,803 dan variabel pelayanan 0,827 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel. Uji one way anova $0,05 < 0.04$ maka ada perbedaan kepuasan atas ketiga faktor disain rumah dan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa konsumen perumahan dibawah pengembang PT. Merapi Arshita Graha merasakan kepuasan tertinggi pada kepuasan atas pelayanan dan skor terendah pada kepuasan atas rumah. Dengan demikian sebaiknya PT. Merapi Arshita Graha tetap mempertahankan pelayanan yang baik, terutama dengan profesionalisme personil pengembang dengan keramahan pengembang karena dua hal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap