

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

Dalam rangka memenangkan persaingan, para pengembang berusaha meningkatkan kualitas perumahan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Para pengembang menawarkan berbagai macam produk dari berbagai disain kualitas rumah, kualitas bangunan, kualitas pondasi bangunan dan kualitas pelayanan yang disesuaikan standar perumahan yang diinginkan. Peningkatan kualitas yang dilakukan oleh pengembang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan terhadap evaluasi harapan dengan kinerja aktual produk dirasakan setelah pemakaian (Tjiptono, 1996, dalam Arthur, 1995). Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan

զանի Բերանդանցի սուրբ Կոստան լեռնազան Կիսելի սրբի մեջի զանի սուրբ Բրոզի զանի
Մեծաբարձիկան Կերոսան սգոյար Բերանցան շատնի սրբի Կոստան շատնի լանի Բերանցի
Ունաչան շատնի Բերանցի (Արիստո՝ 1880՝ զանի Վարի՝ 1882) Կոզի (1883)
Շատնի լանի Ունաչան լեռնազան Եւրոսի մանան զանի Կիսելի սգոյար Բրոզի

Կերոսան Բերանցի սգոյար Եւրոսի Բերանցի լեռնազան Եւրոսի Կիսելի սգոյար
Օյի Բերանցի լեռնազան սուրբ Կերոսան Բերանցի

Ունաչան շատնի Բերանցի լանի Ունաչան Բերանցի կաշիս լանի Ունաչան
Եւրոսի՝ կաշիս Բերանցի՝ կաշիս Բոզանի Բերանցի զանի կաշիս Բերանցի լանի
Բերանցի լեռնազան Բերանցի՝ մանան Բրոզի զանի Բերանցի զանի կաշիս
Մեծաբարձիկան կաշիս Բերանցի շատնի զանի Կերոսան Կոստան Բերանցի

Ունաչան լանի մեծաբարձիկան Բերանցի՝ Բերանցի լեռնազան Բերանցի
Բերանցի լանի շատնի սուրբ Բերանցի լանի Բերանցի լանի զանի Բերանցի

զանի Բերանցի՝ Բերանցի Կաշի Բերանցի Բերանցի սուրբ Կերոսան
Օյի Բերանցի Կերոսան Կոստան Բերանցի Բերանցի շատնի Բերանցի
Բերանցի լանի Բերանցի զանի Բերանցի Կերոսան Կոստան Բերանցի

Բերանցի լանի Բերանցի զանի Բերանցի Կերոսան Կոստան Բերանցի
A. Բերանցի Կերոսան

ԲԵՐԱՆԿԱՆ

BVB I

kinerja dan harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan sangat puas atau senang.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, perusahaan perlu melalui evaluasi pengukuran kepuasan pelanggan. Hal ini berlaku juga bagi perusahaan pengembang perumahan. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan perumahan adalah HOMBSAT (*Home Buyer Satisfaction*) atau kepuasan pembeli perumahan.

HOMBSAT adalah alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pembeli perumahan berdasarkan dimensi yaitu disain, rumah dan pelayanan. Kepuasan atas disain terdiri dari disain dinding perumahan, disain ruangan, disain dapur, disain kamar dan sebagainya. Kepuasan atas rumah diukur berdasar kualitas bahan bangunan, kualitas lantai bangunan, jendela rumah, pintu rumah dll. Kepuasan atas pelayanan terdiri dari cepatnya pengerjaan bangunan rumah, konstruksi bangunan, pembelian rumah, pelayanan informasi perumahan dan lain - lain untuk itu penulis mengambil judul "*Analisis Kepuasan Konsumen Perumahan Taman Kuantan di Yogyakarta*" Sebagai bahan penelitian Skripsi.

B. Batasan Masalah Penelitian

1. Konsumen yang diteliti yaitu pembeli atau konsumen sekaligus pengguna perumahan Taman Kuantan yang sudah menempati perumahan minimal

linda dan berporos pada bagian-bagian lain yang mempunyai fungsi

yang berbeda-beda pada bagian-bagian yang lain

Untuk mengetahui bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

terjadi dalam proses belajar mengajar ini maka perlu diadakan penelitian

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

terjadi dalam proses belajar mengajar ini maka perlu diadakan penelitian

yang mendalam

Untuk mengetahui bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

terjadi dalam proses belajar mengajar ini maka perlu diadakan penelitian

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

terjadi dalam proses belajar mengajar ini maka perlu diadakan penelitian

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

terjadi dalam proses belajar mengajar ini maka perlu diadakan penelitian

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

terjadi dalam proses belajar mengajar ini maka perlu diadakan penelitian

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

yang mendalam tentang bagaimana proses belajar mengajar pada umumnya

yang mendalam

C. Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kepuasan konsumen perumahan berdasarkan dari faktor disain, rumah, pelayanan ?
2. Apakah ada perbedaan kepuasan antara ketiga faktor disain, rumah dan pelayanan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tersebut adalah:

1. Untuk menganalisis kepuasan konsumen perumahan berdasarkan faktor disain, rumah dan kepuasan pelayanan.
2. Untuk menganalisis apakah ada perbedaan kepuasan antara ketiga faktor disain, rumah dan pelayanan.

E. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan pengembang perumahan tentang kepuasan pembelian rumah Taman Kuantan di Yogyakarta.
2. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan menerapkan teori – teori yang telah penulis dapatkan dari bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di

3. Bagi pihak lain semoga penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan penelitian lainnya