

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS DISAIN, RUMAH DAN
SERVIS PADA PERUMAHAN DI BAWAH PENGEMBANG
PT. SARWO INDAH**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Progran Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

RUDI HENDRA

2003 041 0037

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS DISAIN, RUMAH DAN
SERVIS PADA PERUMAHAN DI BAWAH PENGEMBANG
PT. SARWO INDAH**

Diajukan oleh

RUDI HENDRA

2003 041 0037



Telah disetujui Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ika Nurul Qomari', is written over the bottom left portion of the ITS stamp.

Ika Nurul Qomari SE M Si

Tanggal : 23 Mei 2008

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS DISAIN, RUMAH DAN
SERVIS PADA PERUMAHAN DI BAWAH PENGEMBANG
PT. SARWO INDAH

Diajukan Oleh :

RUDI HENDRA
2003 041 0037


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

Tanggal 26 Juni 2008

Yang terdiri dari

Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Isthofania Astuti, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Tri Maryati, S.E., MM.
Anggota Tim Penguji

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rudi Hendra

Nomor mahasiswa : 2003 041 0037

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Atas Disain, Rumah Dan Servis Pada Perumahan Di Bawah Pengembang PT. Sarwo Indah” 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia untuk

MOTTO

**Berusahalah untuk kehidupan duniamu laksana akan hidup selamanya,
dan berbuatlah untuk akhiratmu laksana kematian menjemputmu
dihari esok' dan Keyakinan, Kepercayaan, Kejujuran, Ketabahan, serta**

Kesetian adalah Kunci

Keberhasilan

**Segala pengharapan tanpa usaha adalah suatu kesia-siaan, usaha
tanpa do'a adalah suatu kesombongan dan do'a tanpa usaha adalah
suatu kebodohan.**

**apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka
balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau
balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah
memperhitungkan segala sesuatu. Penghormatan dalam Islam ialah:
dengan mengucapkan Assalamu'alaikum.**

(Qs. An Nisa : 86)

Kupersembahkan

Kepada :

- ↳ Bapak dan Ibu tercinta(H. Suwarno dan Hj. Sumiati)**
- ↳ My brother and sister (Erna, Imam & Dewi)**
- ↳ Lek ku yang baik (H. Sumadi)**

th. Almamataru

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen PT. Sarwo Indah Yogyakarta dengan instrumen HOMBSAT. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan memiliki serta menempati perumahan Tata Bumi Patran Regency dan Ambarukmo Regency selama satu setengah tahun sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji *ANOVA*, uji *Kruskal Wallis*, uji T, dan *descriptive*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Tata Bumi Patran Regency dan Ambarukmo Regency cukup puas dengan dimensi disain. Dan dilihat dari dimensi rumah dan servis konsumen terlihat kurang puas dengan apa yang diberikan oleh PT. Sarwo Indah dengan kedua dimensi itu. Berdasarkan uji *ANOVA* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dimensi kepuasan (disain, rumah, dan Servis) di bawah pengembang PT. Sarwo Indah. Berdasarkan uji *Kruskal Wallis* diketahui bahwa terdapat perbedaan dimensi kepuasan yang signifikan di antara tipe perumahan yang berbeda di perumahan Tata Bumi Patran Regency dan Ambarukmo Regency, di bawah pengembang PT. Sarwo Indah. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara konsumen Tata Bumi Patran Regency dan Ambarukmo Regency di bawah pengembang PT. Sarwo Indah.

Kata kunci: Disain, Rumah dan Servis

ABSTRACT

This research dedicated to analysis the level of satisfied at PT. Sarwo Indah Yogyakarta with the HOMBSAT Instrument. The sample used into this research is the customer who buying and having along with occupying the Tata Bumi Patran Regency housing and Ambarukmo Regency for one and half years with 80 respondences. The purposive sample used in taking the sample. The analysis instrument used the ANOVA test, Kruskal Wallis test, T-test and descriptive.

The output of this research showed the Tata Bumi Patran Regency costumer and Ambarukmo Regency is satisfied enough with desain dimension. By the house dimension and customer service looked not satisfied enough with all the things that given by PT. Sarwo Indah in both of dimension. Based on the ANOVA test showed that there is the differential of satisfied dimension (desain, house and service) in under of PT. Sarwo Indah development. Based on Kruskal wallis test showed that there is the significat diffeiential of satisfied dimension between the different type house at Tata Bumi Patran Regency and Ambarukmo Regency in under of PT. Sarwo Indah development. Based on T-test showed that there is the differential of satisfied

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “analisis kepuasan konsumen atas disain, rumah dan servis pada perumahan di bawah pengembang PT. Sarwo Indah”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan kedepan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari pembimbing dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudian selama penulis menyelesaikan studi
2. Ibu Ika Nurul Qamari, SE. M.,Si. yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta senantiasa memberikan semangat, dan nasehat sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa meberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi

4. **Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu kelancaran dan kesuksesan dalam penyusunan tugas akhir ini**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi

semua pembaca yang tertarik dengan bidang ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
INTISARI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas	9
B. Kualitas Produk dan Jasa	13
C. Definisi K	

D. Pengukuran Kepuasan.....	22
1. Alat Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	23
2. HOMBSAT (<i>Home-bayer Satisfaction</i>).....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian.....	28
B. Jenis Data.....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel	28
D. Metoda Pengumpulan Data.....	29
E. Variabel Penelitian.....	29
F. Pengukuran Variabel.....	31
G. Uji Kualitas Instrumen.....	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	32
H. Metoda Analisis	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	35
1. Sejarah Perusahaan dan Berkembangnya Perusahaan	35
2. Struktur Organisasi	37
3. Produk PT. Sarwo Indah.....	42
B. Karakteristik Responden.....	46

1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	54
D. Uji Hipotesis.....	55
1. Deskriptif Statistik.....	55
2. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1).....	64
3. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2).....	65
4. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3).....	69
E. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	73
B. Keterbatasan Peneliti.....	73
C. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran 6

- Data Kuesioner

Lampiran 7

- Profil Responden

Lampiran 8

.....

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Klamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal	48
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Rumah	48
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepemilikan	49
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Perumahan TBR	49
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Perumahan ABR	52
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	54
Tabel 4.11 Descriptive Statistics TBR	55
Tabel 4.12 Descriptive Statistics ABR	55
Tabel 4.13 Descriptive Statistics TBR dimensi Disain.....	58
Tabel 4.14 Descriptive Statistics TBR dimensi Rumah.....	59
Tabel 4.15 Descriptive Statistics TBR dimensi Servis.....	60
Tabel 4.16 Descriptive Statistics ABR dimensi Disain.....	61
Tabel 4.17 Descriptive Statistics ABR dimensi Rumah.....	62
Tabel 4.18 Descriptive Statistics ABR dimensi Servis.....	63
Tabel 4.19 Skor Kepuasan.....	64

Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Kruskal Wallis</i> Perumahan TBR	65
Tabel 4.22 Hasil Uji <i>Kruskal Wallis</i> Perumahan ABR	66
Tabel 4.23 Hasil Uji <i>Kruskal wallis</i> Perumahan TBR per Dimensi	67
Tabel 4.24 Hasil Uji <i>Kruskal Willis</i> Perumahan ABR per Dimensi	68
Tabel 4.25 Hasil Uji <i>Peired Sampel T Test</i>	69
Tabel 4.26 Ilustrasi Nilai Data	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Home Buyer Satisfaction Model</i>	25
Gambar 4.1 <i>Struktur Organisasi PT SARUNG DEWATI</i>	41