

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
PT. BANGUN PAKARTI YOGYAKARTA  
DENGAN INSTRUMEN HOMBSAT**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh**  
**Muhammad Khusni Nasir**  
**20020410164**

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
PT. BANGUN-PAKARTI-YOGYAKARTA  
DENGAN INSTRUMEN HOMB SAT**



Yogyakarta, 27 Januari 2008

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

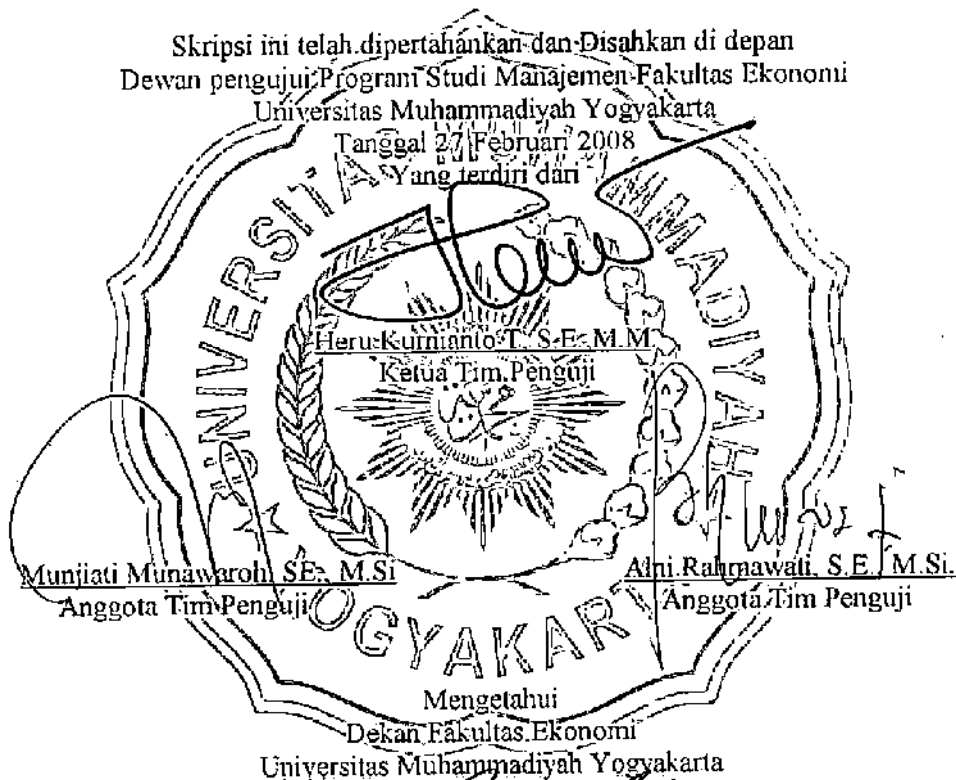
Murniati Mubandah, CE, M Si

**SKRIPSI**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**  
**PT. BANGUN PAKARTI YOGYAKARTA**  
**DENGAN INSTRUMEN HOMBSAT**

Diajukan oleh

**Muhammad Klusni Nasir**  
**20020410164**

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 27 Februari 2008  
Yang terdiri dari



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIR:143014

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Khusni Nasir

Nomor mahasiswa : 20020410164

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen PT. Bangun Pakarti Yogyakarta dengan Instrumen Hombsat" 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 karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Januari 2008



(Muhammad Khusni Nasir)

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

- ☞ Kepercayaan, Kejujuran, Keyakinan, Ketabahan, dan Kesetiaan adalah Kunci Keberhasilan (Penyusun)
- ☞ Segala pengharapan tanpa usaha adalah suatu kesia-siaan, usaha tanpa do'a adalah suatu kesombongan dan do'a tanpa usaha adalah suatu kebodohan (Penyusun)

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen PT. Bangun Pakarti Yogyakarta dengan instrumen HOMBSAT. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan memiliki serta menempati perumahan Graha Palem Indah 1 dan 2 minimal selama satu tahun sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji ANOVA, uji Kruskal Wallis, uji T, dan nilai modus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Graha Palem Indah 1 dan 2 sangat puas dengan dimensi disain dan rumah. Konsumen Graha Palem Indah 1 sangat puas dan Graha Palem Indah 2 hanya puas dengan dimensi pelayanan di bawah pengembang PT. Bangun Pakarti. Berdasarkan uji ANOVA menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dimensi kepuasan (disain, rumah, dan pelayanan) di bawah pengembang PT. Bangun Pakarti. Berdasarkan uji Kruskal Wallis diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan dimensi disain dan rumah antar tipe perumahan, sedangkan dari dimensi pelayanan terdapat perbedaan yang signifikan antar tipe perumahan di bawah pengembang PT. Bangun Pakarti. Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan dimensi disain, rumah, dan pelayanan antara konsumen Graha Palem Indah 1 dan 2 di bawah pengembang PT. Bangun Pakarti.

Kata kunci: Disain, Rumah, Pelayanan

## ABSTRACT

This research is aimed to analyze the consumers' satisfaction level of PT. Bangun Pakarti Yogyakarta by HOMBSAT instrument. The samples used in this research are 60 consumers of Graha Palem Indah 1 and 2 who have bought, had and lived in these housing for at least 1 year. This research uses purposive sampling as the sampling technique. Thus, ANOVA test, Kruskal Wallis test, T test, and modus value are used as the analyzing tools.

The result of the research indicates that Graha Palem Indah 1 consumers' are extremely satisfied with the designs and houses dimension. However, Graha Palem Indah 2 consumers' are satisfied enough only in the service dimension under the developer of PT. Bangun Pakarti Yogyakarta. Based on ANOVA test, it shows that there are satisfaction dimension differences (designs, houses, and services) under the developer of PT. Bangun Pakarti Yogyakarta. Meanwhile, *Kruskal Wallis* test indicates that there are no differences between the satisfactions of the design dimension and the houses among housing types, whereas, there are significant differences in the service dimension among housing types under the developer of PT. Bangun Pakarti Yogyakarta. Indeed, based on T test result, it shows that there are satisfaction differences of design dimensions, houses and services between Graha Palem Indah 1 and 2 under the developer of PT. Bangun Pakarti.

Key words: design, house, service .

## KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen PT. Bangun Pakarti Yogyakarta dengan Instrumen Hombsat".

Adapun penyusunan skripsi ini penulis susun dengan maksud dan tujuan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan dan biaya dalam menyelesaikan skripsi ini. sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Munjiati Munawaroh, SE., M.Si, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini
2. Bapak Misbahul Anwar, SE., Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi 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 pembaca pada umumnya.



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas.....	9
2. Keandalan.....	12

3. Kepuasan.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Penurunan Hipotesis.....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Obyek/Subyek Penelitian .....	23
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	28
C. Jenis Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
1. Definisi Operasional .....	29
2. Pengukuran Variabel penelitian .....	30
F. Uji Kualitas Instrumen.....	31
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
1. Sejarah Perusahaan dan Berkembangnya Perusahaan .....	34
2. Struktur Organisasi .....	36
3. Produk PT. Bangun Pakarti .....	38
B. Uji Kualitas Instrumen.....	46
1. Uji Validitas Instrumen .....	46
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	47
C. Karakteristik Responden.....	48
D. Hasil Penelitian.....	52

2. Uji Hipotesis II.....	56
3. Uji Hipotesis III.....	60
E. Pembahasan .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menempati Rumah .....	51
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Rumah .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif Statistik .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Homogenitas .....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Anova .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Modus Kepuasan Disain .....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Modus Kepuasan Rumah .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Modus Kepuasan Pelayanan .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Kruskal Wallis Dimensi Disain .....	56
Tabel 4.16 Ranking Kepuasan Disain Tiap Tipe Perumahan .....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Kruskal Wallis Dimensi Rumah .....	57
Tabel 4.18 Ranking Kepuasan Rumah Tiap Tipe Perumahan .....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Kruskal Wallis Dimensi Pelayanan .....	58

Tabel 4.21 Hasil Uji Kruskal Wallis .....	59
Tabel 4.22 Ranking Kepuasan Tiap Tipe Perumahan .....	60
Tabel 4.23 Hasil Uji T Untuk Disain .....	61
Tabel 4.24 Hasil Uji Modus Disain .....	61
Tabel 4.25 Hasil Uji T Untuk Rumah .....	62
Tabel 4.26 Hasil Uji Modus Rumah .....	63
Tabel 4.27 Hasil Uji T Untuk Pelayanan .....	64
Tabel 4.28 Hasil Uji Modus Pelayanan .....	..

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Home Bayer Satisfaction Model</i> .....	25
Gambar 4.1 <i>Struktur Organisasi PT. BINA KARYA</i> .....	