

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA
PERUMAHAN PARANGTRITIS (GRAHAYASA 1)
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
SATRIYO HARYO D.
20000410291

FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

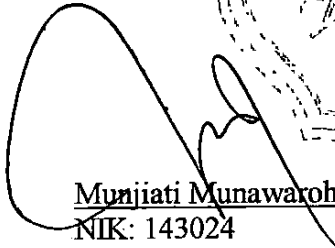
SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
PADA PERUMAHAN PARANGTRITIS (GRAHAYASA I)
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh
SATRIYO HARYO DWINANTO
20000410291

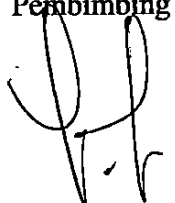
Telah disetujui oleh

Pembimbing I


Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.
NIK: 143024

Tanggal 18 november, 2005

Pembimbing II


Fauziyah, S.E., M.Si.
NIK: 143057

Tanggal 18 november, 2005

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
PADA PERUMAHAN PARANGTRITIS (GRAHAYASA I)
YOGYAKARTA**

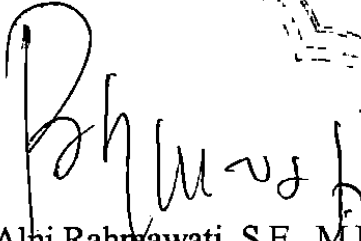
Diajukan oleh
SATRIYO HARYO DWINANTO
20000410291


Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 28 November, 2005


Yang terdiri dari:

Munjiati Munawaroh, S.E., M. Si
Ketua Tim Penguji


Alhi Rahmawati, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji


Isthofaina Astuty, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


M. Kholidi, S.E., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Sang Pencipta langit dan bumi, penentu antara hidup dan mati, atas segala rahmat dan hidayahnya yang dilimpahkan kepada seluruh umat manusia, termasuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini yang akan diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, disadari adanya kekurangan yang saya miliki baik teori maupun metode penulisannya, maka dari itu atas segala motivasi, bimbingan, bantuan dan saran yang telah diberikan saya mengucapkan terima kasih kepada;

1. Ibu Munjiati Munawaroh SE., Msi., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Fauziah SE., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Segenap Staf pengajar dan dan seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Wayan selaku Ketua RT. Perumahan Parangtritis (GRAHAYASA I).
5. BAPPEDA Bantul yang telah memberikan perizinan skripsi ini.
6. Warga Perumahan Parangtritis (GRAHAYASA I).
7. Keluarga besar Prpto Martono atas segala dukungan dan motivasinya.
8. Toyek Soediro atas motivasi dan kerjasamanya.
9. Keluarga besar Gunadhi.
10. Setro, Joko dan semua penghuni rumah Stasiun.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	7
2. Pengertian Produk dan Pelayanan.....	11
3. Strategi Kepuasan Konsumen.....	14
4. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
5. Definisi Kepuasan Konsumen Berdasarkan.....	24

	B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
	C. Hipotesis.....	30
BAB III	METODA PENELITIAN.....	32
	A. Obyek Penelitian.....	32
	B. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
	C. Jenis Data.....	32
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
	F. Uji Kualitas Instrumen.....	37
	G. Analisis Data.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
	B. Uji Kevalidan Data.....	47
	C. Hasil Penelitian.....	49
	1. Analisi Diskriptif.....	49
	2. Analisis Data.....	51
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	60
	A. Simpulan	60

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1. Hasil Pengolahan Data Dengan Uji Validitas.....	47
Tabel 4.2. Nilai Alpha Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Luas Tanah	50
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasar Harga Rumah.....	50
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasar Frekuensi Pembelian Rumah.....	51
.....	52