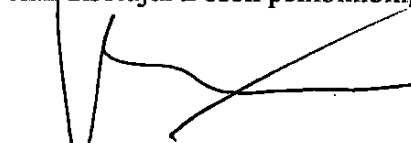


**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN**  
**PERUMAHAN PESONA BUGISAN YOGYAKARTA**  
**DENGAN INSTRUMEN HOMBSAT**  
*(Home Buyer Satisfaction)*

Diajukan oleh  
JOKO PURWANTO HADI NUGROHO  
20020410423

Telah disetujui Dosen pembimbing.



Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.  
NIK : 143 058

Tanggal..... April 2006

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN**  
**PERUMAHAN PESONA BUGISAN YOGYAKARTA**  
**DENGAN INSTRUMEN HOMBSAT**  
*(Home Buyer Satisfaction)*

Diajukan oleh  
**JOKO PURWANTO HADI NUGROHO**  
20020410423

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

Danggal 24 Juni 2006

Yang Terdiri dari

Aini Rahmawati, S.E., M.M.

Ketua Tim Penguji

Fajarwati, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.

Anggota Tim Penguji

SKRIPSI  
ANALISIS KEPuasan KONSUMEN  
PERUMAHAN PERSONA BUCISA YOGYAKARTA  
DENGAN INSTRUMEN HOMBSAT  
(Home Buyer Satisfaction)

Dijjukan oleh  
LOKO PURWANTO HADI NUGROHO  
20020410423

Skripsi ini telah Dijeritahkan dan Disahkan dibespa  
Dewan Pengaji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 24 Juni 2006  
Yang terdiri dari

Alni Rahmawati S.E., M.M.  
Ketua Tim Pengaji

Siti Diah Handayani S.E., M.M.  
Anggota Tim Pengaji

Fairwati S.E., M.Si.  
Anggota Tim Pengaji

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

M. Abdurrahman S.E., M.Si.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta dengan Instrumen Hombsat.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan pandangan kepada *developer* Graha Mandiri Persada tentang tindakan yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan konsumen serta membantu konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta menyampaikan keluhan kepada *developer* Graha Mandiri Persada.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Ika Nurul Qamari, S.E, M.Si. yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
3. Kedua orang tuaku yang telah membantu memberikan doa dan memberikan motivasi untuk terus menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata terakhir, peneliti sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat menghargai semua dukungan, bantuan dan semangat dari semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN.MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Pengertian Konsumen .....	6
B. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	6
C. Membentuk Fokus Terhadap Kepuasan Konsumen .....	8
D. Memuaskan Kebutuhan Konsumen .....	10
E. Tahapan Penetapan Standar Pelayanan Konsumen .....	11
F. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	13
G. HOMBSAT ( <i>Home Buyer Satisfaction</i> ) .....	15
H. Komponen Produk Hombsat .....	17
I. Komponen Layanan Jasa Hombsat .....	19
J. Penelitian Terdahulu.....	22
K. Hipotesis .....	23

BAB III	METODA PENELITIAN .....	25
	A. Subyek Penelitian .....	25
	B. Jenis Data .....	25
	C. Teknik Pengambilan Sampel .....	25
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
	E. Definisi Operasional Variabel .....	26
	F. Uji Kualitas Data .....	28
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	32
	B. Uji Kevalidan Data .....	38
	C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	41
	D. Pembahasan .....	47
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	50
	A. Simpulan.....	50
	B. Saran .....	51
		52

## DAFTAR TABEL

3.1. Bobot Penilaian Skala Likert .....	27
4.1. Daftar Luas Bangunan, Tanah, Harga Rumah dan Jumlah Unit Perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta .....	36
4.2. Hasil Uji Validitas Kriteria Desain .....	38
4.3. Hasil Uji Validitas Kriteria Rumah .....	39
4.4. Hasil Uji Validitas Kriteria Pelayanan .....	39
4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Instrumen Hombsat .....	40
4.6. Tes of Homogeneity of Variances .....	41
4.7. Uji Anova .....	41
4.8. Tes Post Hoc.....	42
4.9. Hasil Rata-Rata Kepuasan Butir-Butir Kriteria Desain .....	43
4.10. Hasil Rata-Rata Kepuasan Butir-Butir Kriteria Rumah.....	44
4.11. Hasil Rata-Rata Kepuasan Butir-Butir Kriteria Pelayanan .....	45
4.12. Hasil Rata-Rata Kepuasan Kriteria Instrumen Hombsat.....	46



## DAFTAR GAMBAR

2.1. Pembentukan Hombsat .....	16
2.2. Model Penelitian Kepuasan Konsumen Perumahan dengan Instrumen Hombsat .....	24
4.1. ... ..	34