

INTISARI

Penelitian ini digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen dengan menggunakan instrumen Hombsat. Dengan mempergunakan konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta sebagai subyek penelitian, responden diminta untuk menjawab daftar pertanyaan kuesioner yang telah disebarkan. Daftar pertanyaan dalam kuesioner mengacu dari jurnal pendukung *Hombsat An Instrument for Measuring Home Buyer Satisfaction* yang dipublikasikan oleh Zeljko M Torbica dari Florida Internasional University dan Robert C Stroh dari University of Florida (2000) tetapi peneliti tidak mengambil keseluruhan butir pertanyaan yang terdapat di dalam jurnal untuk memudahkan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta dengan menggunakan instrumen Hombsat sebagai kriteria pertanyaan. Hal ini disebabkan karena rumah adalah suatu produk yang mempunyai kompleksitas tinggi tentang kepuasan, artinya setiap konsumen mempunyai keinginan atau kepentingan yang berbeda terhadap rumahnya atau tidak sesuai dengan harapan, sesuai dengan harapan maupun melebihi harapan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa butir-butir kriteria instrumen Hombsat yang perlu mendapat perhatian dari *developer* Graha Mandiri Persada untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah untuk kriteria desain dengan butir ukuran ruangan di dalam rumah dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,2, untuk kriteria rumah dengan butir tentang biaya pemeliharaan peralatan di dalam rumah dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,3 dan kriteria pelayanan dengan butir tanggapan karyawan Graha Mandiri Persada terhadap keluhan dari konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta dengan rata-rata kepuasan sebesar 3,625.

Disamping itu, penelitian ini mengidentifikasi rata-rata kepuasan kriteria desain sebesar 3,455, kriteria rumah sebesar 3,5 dan kriteria pelayanan sebesar 3,815. Dengan menggunakan pengukuran tingkat kepuasan konsumen, dapat disimpulkan bahwa konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta merasa puas terhadap desain dan rumah secara fisik di perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta serta pelayanan dari *developer* Graha Mandiri Persada.

ABSTRACT

This research investigates to analysis customer satisfaction with an instrument of Hombsat. Subject of research are customer from homes of Pesona Bugisan at Yogyakarta, they to request answer the questionare. The list of questionare take from journal with title Hombsat An Instrument for Measuring Home Buyer Satisfaction that published by Zeljko M Torbica from Florida Internasional University and Robert C Stroh from University of Florida (2000) but in this research not take all of item question from the journal.

The result of research to indicate there difference of homes of Pesona Bugisan Yogyakarta customer satisfaction with instrument of Hombsat as question`s criteria.

This research too indicate item that need attention from developer Graha Mandiri Persada to purpose customer satisfaction are room measure in home from design`s criteria with average satisfaction is 3,2 and then the cost of maintenance from home criteria with average satisfaction is 3,3 and employer responsiveness of Graha Mandiri Persada with average satisfaction is 3,625.

This result cause a home has high complecity about satisfaction. Beside that, this research indetification average satisfaction from design`s criteria is 3,455, home`s criteria is 3,5 and servis`s criteria is 3,815. The measure of customer satisfaction indicate that of homes of Pesona Bugisan Yogyakarta customer is satisfied.