

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu perubahan yang dirasakan oleh pelaku bisnis sebagai dampak globalisasi adalah perubahan tuntutan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Keinginan atau tuntutan konsumen adalah aspek terbesar yang berpengaruh pada kegiatan perusahaan dalam melakukan bisnisnya. Hal tersebut disebabkan karena konsumen merupakan satu-satunya alasan keberadaan perusahaan. Konsumen semakin kritis terhadap kualitas barang atau jasa yang mereka beli. Mereka lebih mudah mendapatkan berbagai macam informasi tentang suatu produk yang dibutuhkan karena didukung oleh kemajuan alat-alat transportasi telekomunikasi dan transaksi. Pada era sebelum globalisasi, transaksi harus dilakukan melalui proses kontak langsung (*face to face/mouth to mouth*). Sekarang, transaksi bisnis dapat dilakukan melalui berbagai peralatan maya yang disumbangkan oleh kemajuan teknologi informasi. Apabila konsumen tidak memperoleh kepuasan dari suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, konsumen akan berpindah ke perusahaan yang dapat memenuhi kepuasan mereka. Oleh karena itu, setiap perusahaan berkompetisi untuk menunjukkan keunggulan produk, baik dalam bidang jasa atau manufaktur.

Faktor keunggulan produk pada dasarnya meliputi keunggulan mutu, harga murah, kemampuan menyerahkan pesanan lebih cepat dan pelayanan

terhadap keluhan atau komplain konsumen (Zulian,1997). Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan untuk memperbaiki setiap kegiatan dengan menggunakan model manajemen yang baru dalam dunia bisnis yang digunakan untuk mengantisipasi perubahanan memenuhi kepuasan konsumen.

Dalam industri perumahan khususnya perusahaan pengembang perumahan atau *developer*, kompetisi untuk mendapatkan konsumen berjalan secara dinamis dan untuk berkompetisi secara sukses dalam jangka waktu yang lama pengembang perumahan harus yakin bahwa konsumen telah mendapatkan kepuasan. Secara akurat kepuasan konsumen pembeli rumah dapat memberikan pandangan kepada *developer* perumahan tindakan yang harus dilakukan karena dalam pembelian rumah, setiap pelanggan mempunyai keinginan yang berbeda. Banyak cara dilakukan *developer* untuk mengakrabkan diri sekaligus merebut hati para konsumen. Setiap *developer* mungkin melakukannya dengan cara berbeda yang menurut mereka akan menyentuh ke hati konsumen.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta akhir-akhir ini banyak perusahaan *developer* perumahan yang bermunculan dan menawarkan konsep yang berbeda-beda dalam hal keunggulan. Pangsa pasar yang besar dengan sasaran konsumen penduduk asli Yogyakarta maupun penduduk pendatang dari luar kota Yogyakarta membuat para pengusaha *developer* perumahan bekerja keras membangun berbagai model perumahan yang membuat kepuasan konsumen tercapai.

Instrumen Hombsat sebagai pengukuran kepuasan konsumen perumahan dengan butir-butir pertanyaannya dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal

pendukung dengan judul *Hombsat An Instrument for Measuring Home Buyer Satisfaction* (Torbica dan Stroh, 2000) dan dalam penelitian ini, peneliti tidak mengambil keseluruhan butir pertanyaan dalam jurnal pendukung karena disesuaikan dengan kondisi umum perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta. Hasil uji kualitas dalam hal reliabilitas penelitian mendapatkan tiga kriteria pertanyaan dalam instrumen Hombsat yaitu desain dan rumah dengan tingkat koefisien alpha sebesar 0.94 dan pelayanan dengan tingkat koefisien alpha sebesar 0.97. Berdasarkan pentingnya kepuasan konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta yang perlu diperhatikan oleh *developer* Graha Mandiri Persada dan adanya kriteria pengukuran konsumen perumahan yaitu instrumen Hombsat, peneliti melakukan penelitian kepuasan konsumen perumahan dengan judul **Analisis Kepuasan Konsumen Perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta Dengan Instrumen Hombsat (*Home Buyer Satisfaction*)**.

## **B. Rumusan Masalah**

Setelah mengetahui bahwa instrumen yang dapat dijadikan kriteria dalam kepuasan konsumen perumahan yaitu desain, rumah dan pelayanan seperti yang terdapat dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat perbedaan kepuasan konsumen perumahan Pesona Bugisan

*Yogyakarta* pada tiga kriteria instrumen Hombsat (desain, rumah dan

2. Butir-butir apakah dari tiga kriteria instrumen Hombsat (desain, rumah dan pelayanan) berdasarkan rata-rata kepuasan yang perlu mendapat prioritas dari *developer* Graha Mandiri Persada demi terciptanya kepuasan konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta ?
3. Berapa kepuasan untuk masing masing kriteria instrumen Hombsat (desain, rumah dan pelayanan) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi perbedaan kepuasan konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta pada tiga kriteria instrumen Hombsat (desain, rumah dan pelayanan).
2. Mengidentifikasi butir-butir dari tiga kriteria instrumen Hombsat (desain, rumah dan pelayanan) berdasarkan rata-rata kepuasan yang perlu mendapat prioritas dari *developer* Graha Mandiri Persada demi terciptanya kepuasan konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta.
3. Mengidentifikasi kepuasan untuk masing-masing kriteria instrumen Hombsat (desain, rumah dan pelayanan).

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi *developer* Graha Mandiri Persada hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan pandangan kepada perusahaan tindakan yang harus dilakukan

2. Bagi konsumen perumahan Pesona Bugisan hasil dari penelitian diharapkan bisa memberikan masukan kepada *developer* Graha Mandiri Persada tentang keinginan konsumen.
3. Bagi peneliti hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi ada atau tidak ada perbedaan kepuasan konsumen perumahan Pesona Bugisan Yogyakarta dan belajar mengaplikasikan secara langsung teori kepuasan konsumen selama menempuh pendidikan di fakultas ekonomi jurusan manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.