

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP ATRIBUT PRODUK REAL ESTATE
PERUMAHAN PURI PUDAK PAYUNG ASRI (P4A) SEMARANG**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



ditulis oleh

Nama : Rina Suthia Hayu
Nomor Mahasiswa : 00311467
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2004

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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 referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Januari 2004
Penulis,

Rina Suthia Hayu

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT PRODUK REAL
ESTATE PERUMAHAN PURI PUDAK PAYUNG ASRI (P4A) SEMARANG

Di susun Oleh: RINA SUTHIA HAYU
Nomor mahasiswa: 00311467

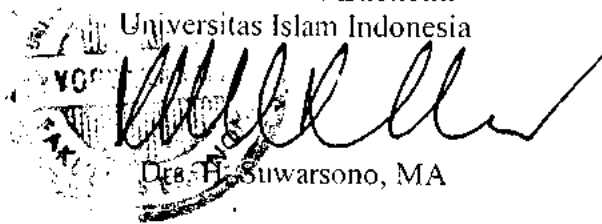
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 14 Pebruari 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. H. NURSYA'BANI PURNAMA, M.SI

Penguji : DRS. H. A. RASYID BASWEDAN, SU

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. H. Suwarsono, MA



HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

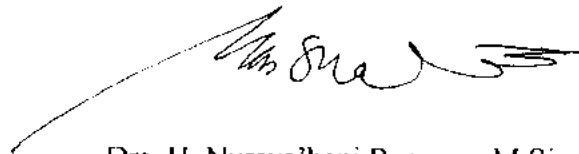
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP ATRIBUT PRODUK REAL ESTATE
PERUMAHAN PURI PUDAK PAYUNG ASRI (P4A) SEMARANG**

Nama : Rina Suthia Hayu
Nomor Mahasiswa : 00311467
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, ¹² Januari 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. H. Nursya'bani Purnama M.Si

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya dunia property yang cukup pesat di Indonesia, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang bisnis property ini khususnya pada pengaruh atribut produk real estate terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu penulis telah melakukan penelitian di sebuah perusahaan real estate, tepatnya pada perusahaan real estate PT Wahyu Multiprakosa yaitu di kawasan Perumahan Puri Pudak Payung Asri (P4A), Semarang. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian ditempat ini dikarenakan perusahaan ini mampu bersaing dengan perusahaan real estate yang lain dengan mengutamakan kualitas dan kepuasan konsumen yang tentunya disertai strategi jitu dalam menghadapi pasar.

Dengan menggunakan metode analisis regresi dan korelasi berganda, uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji T) penulis mencoba mengungkap keterkaitan antara atribut produk real estate dengan kepuasan konsumen, dimana sebelumnya juga telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden/konsumen yang mendiami Perumahan Puri Pudak Payung Asri (P4A). Adapun jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui survey/observasi, wawancara dan menyebarkan angket. Dari keseluruhan data yang telah diperoleh dan dianalisis, maka penulis mencoba menuangkan hasil penelitian ini baik secara kumulatif maupun kualitatif. Yang pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dan mengetahui bagaimana hubungan/keterkaitan antara atribut produk real estate terhadap kepuasan konsumen, dimana dalam hasil penelitian ini ternyata atribut produk real estate tersebut memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Juga diketahui sejauh mana penilaian konsumen terhadap masing-masing atribut produk real estate tersebut dan diketahui juga bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut produk real estate pada Perumahan Puri Pudak payung Asri (P4A) ini cukup tinggi.

MOTTO

.....Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.....

(Qs. Al-Mujaadilah 11)

Aku ingin menjadi orang yang berarti, seandainya aku berhasil maka itu sebagian karena aku cukup berani menerima cobaan selama perjalananku, kasifi sayang Tuhan dan sebagian lagi karena banyak orang yang bermurah hati padaku.

(Rn.@ura)

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang kfiusyu'

(Qs. Al-Baqarah 45)

Dengan seni hidup menjadi lebih halus dan sadiu. Dengan ilmu hidup menjadi bermakna dan bahagia.

(Prof. DR. H. A. Mukti Afi)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya kecilku ini kepada :

- ❖ *Kedua orang tuaku tercinta sebagai tanda baktiku bagi ayah dan ibu yang senantiasa mencurahkan cinta kasih dan do'a nya untukku.*
- ❖ *Untuk adik-adikku yang memberikan keceriaan, semangat dan kritikan.*
- ❖ *Mas Kari W yang telah sabar, penuh pengertian, setia dan telah banyak meringankan langkahku dalam suka dan duka....*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah. SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT PRODUK REAL ESTATE PERUMAHAN PURI PUDAK PAYUNG ASRI (P4A), SEMARANG** “.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Luthfi Hasan, MS selaku rektor Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
2. Bapak Drs. H Suwarsono, M.A, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
3. Bapak Drs. H. Nursya'bani Purnama, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya dan penuh kesabaran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

4. Mas Budi Prakoso selaku Direktur Utama real estate Perumahan Puri Pudak Payung Asri (P4A), yang telah memberikan kesempatan dan bantuan untuk melakukan penelitian di perusahaan beliau.
5. Ayahnda dan ibunda tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat yang tak ternilai oleh apapun. You are my every things...
6. Mbak Diah yang manis yang selalu baik dan pengertian sama kita, makasih banyak bantuannya.
7. Adik-adikku tersayang, Yasischa, Fath Rizqan, Annisa Ulkhairi, keceriaan kalian membuat semuanya menjadi indah kembali dan untuk nenek Juhainah tersayang.
8. Mas Eko yang baik banget yang udah ngajarin aku, keep our secret forever, Ok, Ina manis yang udah minjamine mas Eko nya sehari penuh, thanks banget lho.
9. Buat Mas Ari yang udah nemenin, pengertian, perhatian dan mensupportku selalu, semoga kita menjadi insan yang lebih baik dari hari yang kemarin.
10. Untuk mas Muda, Atik, mbak Hilda, Lala yang lucu, Deni dan semua teman kos.
11. Untuk teman-teman seperjuanganku, Ana, Sri dan Ika maju terus, jangan males-malesan ya. Semoga persahabatan kita abadi friends...

12. Untuk karyawan dan teman part time (Library Club) perpustakaan FE UII yang udah ngizinin aku cuti buat ngerjain skripsi (Mas Nobita/ Icha, Mbak Wahyu, Lina, Winda, Mas Afi, Mas Aan, Mas Dendi S, Pak Nugroho, Bu Alfiah, Bu Sri Rejeki, Bu Sundari, Bu Wiwik, Bu Painem, Pak John, Bu Sri Rahayu, Pak Suroto, Pak Tri, Pak Runung, Pak Budi).

Dan akhirnya kepada semua pihak yang telah ikut serta dalam membantu penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sepatasnya dari Allah. SWT, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 12 Januari 2004

Penulis

Rina Suthia Hayu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. Pendahuluan	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Definisi Operasiaonal	4
I.3 Rumusan Masalah	4
I.4 Tujuan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II. Kajian Pustaka	
II.1 Tinjauan Teori	6

II.1.1 Pengertian Pemasaran	6
II.1.2 Manajemen Pemasaran	7
II.1.3 Sistem dan Lingkungan Pemasaran	9
II.1.4 Perilaku Konsumen	13
II.1.5 Konsep Kepuasan Pelanggan	20
II.1.6 Konsep Pemasaran dan Orientasi pada Konsumen	23
II.1.7 Atribut Prodak dan Kepuasan	27
II.1.8 Proses Keputusan Pembelian	28
II.2 Hasil Penelitian Terdahulu	31
II.3 Model Empiris/Kerangka Teoritis	38
II.4 Hipotesa	39

BAB III Metode Penelitian

III.1 Sejarah Perusahaan	40
III.2 Status dan Legalisasi Perusahaan	41
III.3 Maksud dan Tujuan	42
III.4 Struktur Organisasi	43
III.5 Variabel Penelitian	54
III.6 Instrumen atau Alat Pengumpul Data	55
III.7 Metode Pengumpulan Data	55
III.8 Populasi	57
III.9 Sampel	58

III.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
III.10.1 Uji Validitas	59
III.10.2 Uji Reliabilitas	62
III.11 Metode Analisis Data.....	63
III.11.1 Analisis Deskriptif	63
III.11.2 Analisis Statistika	64
BAB IV. Analisis Data	
IV.1 Analisis Deskriptif	70
IV.1.1 Karakteristik Responden	70
IV.1.2 Penilaian Responden Terhadap Masing-masing	
Variabel Independen	73
IV.2 Analisis Statistika	91
IV.2.1 Analisis Regresi dan Korelasi Berganda	91
1. Analisis Regresi Berganda	91
2. Analisis Korelasi Berganda	96
IV.2.2 Pengujian Signifikansi	98
1. Uji Serentak (Uji F)	98
2. Uji Parsial (Uji T)	100
BAB V. Kesimpulan dan Saran	
V.1 Kesimpulan	108
V.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Perusahaan	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uji Validitas	61
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	73
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Variabel Harga	74
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas	75
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Variabel Kualitas	76
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tipe rumah	77
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Variabel Tipe Rumah	78
Tabel 5.0 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	79
Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Variabel Lokasi	80
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas	81
Tabel 5.3 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Variabel Fasilitas	82
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Terhadap variabel Pelayanan	83
Tabel 5.5 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Variabel Pelayanan	84
Tabel 5.6 Tanggapan Kepuasan Responden Atas Tiap-tiap variabel Independen (Y)	85
Tabel 5.7 Tingkat Kepuasan Responden Atas Seluruh Variabel Independen	87

Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Penilaian Konsumen Terhadap	
Masing-masing Variabel Independen (Berdasarkan Urutan)	88
Tabel 5.9 Estimasi Regresi Linier Berganda	92
Tabel 6.0 Analisis Korelasi Berganda	96
Tabel 6.1 Uji Serentak atau Uji F	99
Tabel 6.2 Uji Parsial atau Uji T	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kusioner

Lampiran 2 : Rekapitulasi data penelitian 100 responden

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Tabel Distribusi F

Lampiran 5 : Tabel Distribusi T