

MOTTO

Dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Karena itu, bila selesai suatu tugas, mulailah tugas yang lain dengan sungguh-sungguh. Hanya kepada TuhanMu hendaknya kau berharap.”
(QS. Asy Syarh : 6-8)

“Jangan kamu berharap banyak dari apa yang kau berikan. Bersabarlah dalam menjalankan perintah Allah dan menjauhi laranganNya” (QS. Al Muddatstir : 6-7)

“ TIDAK ADA YANG TIDAK MUNGKIN BAGI HATI YANG IKHLAS “

Kuadran A. Prioritas Utama (harapan tinggi-kinerja rendah)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Kuadran B. Pertahankan prestasi (harapan tinggi-kinerja tinggi)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor-faktor yang dianggap oleh konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

Kuadran C. Prioritas rendah (harapan rendah-kinerja rendah)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk diperbaiki meskipun pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

Kuadran D. Berlebihan (harapan rendah-kinerja tinggi)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

Beberapa perumahan tersebut diatas ada yang tidak sesuai dengan perumahan yang tertera pada metodologi penelitian, hal itu dikarenakan keadaan yang tidak memungkinkan untuk mengambil pendapat para penghuni perumahan, atau keadaan perumahan yang selalu kosong (tidak ada penghuninya).

Penyebaran Kuisisioner dilakukan pada responden atau konsumen dari perumahan Sleman-Jogjakarta yang telah menghuni perumahan. Dari 120 kuisisioner yang diberikan pada konsumen, yang kembali sebanyak 108 kuisisioner. Dari hasil yang didapat diambil 100 data untuk dianalisis.

5.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian dibagi menjadi 2 bagian yaitu harapan/kepentingan dan kinerja *developer* dari konsumen penghuni perumahan daerah Sleman-Jogjakarta yaitu sebagai berikut :

5.2.1 Hasil Data Harapan/Kepentingan

Data hasil harapan/kepentingan diambil dari 100 responden dari 30 perumahan yang merupakan konsumen atau penghuni perumahan daerah Sleman-Jogjakarta. Sebagai contoh hasil data harapan/kepentingan untuk 20 responden dapat dilihat pada tabel 5.1, sedangkan untuk data yang lebih lengkap yaitu untuk hasil data harapan/kinerja 100 responden terdapat pada lampiran 1.