

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

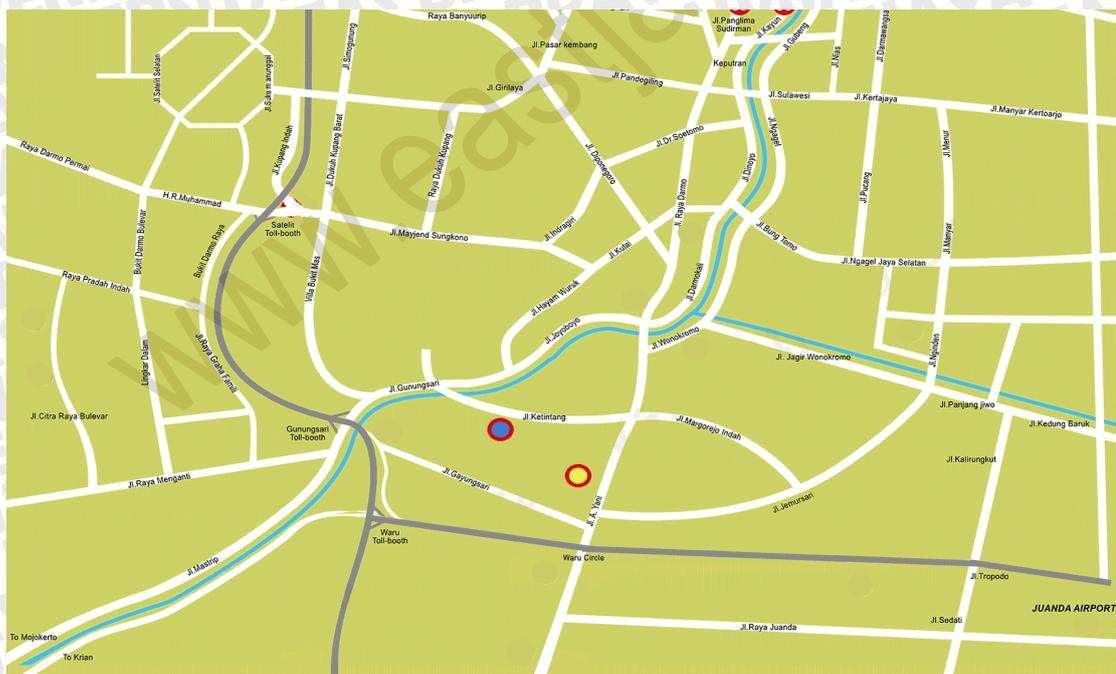
4.1.1. Gambaran Umum Perumahan

Perkembangan kota Surabaya dan Sidoarjo yang kian meningkat dan terus diikuti oleh peningkatan daya beli masyarakat, memberikan dampak pada pertumbuhan permintaan akan perumahan. Perusahaan-perusahaan sektor properti menyikapi positif atas kondisi tersebut dengan bersaing merebut pasar. Tingkat persaingan yang semakin ketat, perubahan selera konsumen, kemajuan teknologi serta perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan tersendiri bagi perusahaan-perusahaan sektor properti tersebut. Kondisi yang demikian menuntut perusahaan untuk menggali dan mengembangkan kompetensinya agar mampu bersaing dengan sehat. Untuk memenuhi segala kebutuhan konsumen perumahan, pihak pengembang berlomba-lomba untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai pada perumahan yang dibangunnya. Hal ini bertujuan memberikan yang terbaik untuk kepuasan konsumen, namun itu semua berpulang kembali pada selera konsumen itu sendiri untuk menentukan, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka. Berikut adalah beberapa perumahan yang diambil sebagai penelitian akan kepuasan konsumen perumahan.

Tabel 4.1 Daftar Perumahan Yang Dipilih Sebagai Lokasi Penelitian

No	Nama Proyek Perumahan	Nama Pengembang Perumahan
1	Royal Ketintang Regency	PT. Trijaya Kartika
2	Central Park Ahmad Yani Regency	PT. Sinar Griyo Mapan Sentosa
3	Taman Nagoya	Jayaland
4	Taman Tiara Regency	PT. Bumi Megah Pratama
5	Delta Pelangi	Damai Putra Group

Pengambilan sampel perumahan untuk wilayah Surabaya, dikhususkan pada wilayah Surabaya selatan. Hal ini untuk memudahkan mobilitas dari peneliti untuk menjangkau perumahan sampel serta melihat pada perkembangan kota Surabaya yang mengarah ke wilayah selatan Surabaya. Berikut adalah beberapa perumahan yang menjadi sampel penelitian di wilayah Surabaya.



Gambar 4.1 Lokasi Perumahan di Surabaya

Keterangan :

- : Royal Ketintang Regency
- : Central Park A. Yani Regency

Royal Ketintang Regency :

Lokasi perumahan berada wilayah Surabaya Selatan, tepatnya di Kecamatan Gayungan. Perumahan terletak dekat dengan kompleks gedung Graha Pena dan dapat dijangkau melalui beberapa akses jalan, yaitu jalan Gayung Kebonsari dan jalan Ketintang Baru. Unit yang sudah dibangun pada perumahan ini sebanyak 97, dibedakan atas 2 tipe yaitu tipe Blossom, tipe Tropical dengan masing-masing harga sebagai berikut :

Tabel 4.2 Daftar Harga Perumahan Royal Ketintang Regency

Tipe Rumah	Harga Terendah (cash)	Harga Tertinggi (cash)
Blossom	396.000.000,00	710.700.000,00
Tropical	495.000.000,00	811.246.000,00

Central Park Ahmad Yani Regency :

Lokasi perumahan berada tepat dibelakang kompleks gedung Graha Pena dan termasuk dalam wilayah Surabaya Selatan. Akses menuju perumahan dapat melalui jalan Ketintang Baru dan sangat dekat dengan jalan utama Ahmad Yani, unit yang sudah dibangun sebanyak 72 unit yang dibedakan atas 2 tipe, yaitu tipe Milan dan tipe Paris dengan masing-masing harga sebagai berikut :



Tabel 4.3 Daftar Harga Perumahan Central Park Ahmad Yani Regency

Tipe Rumah	Harga Terendah (cash)	Harga Tertinggi (cash)
Milan	1.108.000.000,00	1.116.000.000,00
Paris	1.558.000.000,00	1.598.000.000,00

Untuk beberapa perumahan yang terletak di wilayah Sidoarjo, dikhawatirkan akan terkena dampak karena adanya bencana semburan lumpur di wilayah Porong, namun hal tersebut tidak berpengaruh terlalu signifikan dikarenakan letak perumahan yang jauh dari pusat semburan dan masih memiliki akses yang baik untuk menuju perumahan tersebut. Berikut adalah perumahan yang menjadi tempat penelitian.



Gambar 4.2 Lokasi Perumahan di Sidoarjo

Keterangan :

- : Taman Tiara Regency
- : Taman Nagoya
- : Delta Pelangi
- : Semburan Lumpur Porong

Taman Nagoya :

Lokasi perumahan berada wilayah utara Kabupaten Sidoarjo, unit yang sudah dibangun sebanyak 105 unit yang bercirikan bangunan arsitektur jepang. Perumahan ini relatif dekat dengan Bandar Juanda dan akses masuk Jalan Tol Waru. Mempunyai 2 tipe dengan harga masing-masing sebagai berikut :

Tabel 4.4 Daftar Harga Perumahan Taman Nagoya

Tipe Rumah	Harga Terendah (cash)	Harga Tertinggi (cash)
90	437.500.000,00	554.080.000,00
128	588.300.000,00	901.036.000,00

Taman Tiara Regency :

Lokasi perumahan berada wilayah barat dari Kabupaten sidoarjo, unit yang sudah dibangun sebanyak 96 unit dan hanya mempunyai satu tipe, yaitu tipe Tiara. Perumahan ini dekat sekali dengan akses masuk Jalan Tol Sidoarjo dan dekat dengan pusat kota Sidoarjo. Harga dari perumahan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Daftar Harga Perumahan Taman Tiara Regency

Tipe Rumah	Harga Terendah	Harga Tertinggi
Tiara	378.888.000,00	471.888.000,00

Delta Pelangi :

Lokasi perumahan berada wilayah utara dari Kabupaten sidoarjo, unit yang sudah dibangun sebanyak 52 unit dan hanya mempunyai satu tipe, yaitu tipe Pelangi. Perumahan ini dekat dengan akses masuk Jalan Tol Waru dan dekat dengan Bandara Juanda. Harga dari perumahan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Daftar Harga Perumahan Delta Pelangi

Tipe Rumah	Harga Terendah (cash)	Harga Tertinggi (cash)
Pelangi	657.000.000,00	927.200.000,00

4.1.2. Gambaran Responden

Dari hasil penyebaran kuisioner penelitian yang telah dilakukan, didapatkan gambaran umum dari responden adalah sebagai berikut :

4.1.2.1. Kuisioner

Dari hasil penyebaran kuisioner yang telah dilakukan, terdapat beberapa kuisioner yang telah disebar tidak kembali. Jumlah kuisioner yang telah disebar dan kuisioner yang kembali dapat dijelaskan melalui tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7 Penyebaran Kuisioner

Perumahan	Kuisioner		Prosentase (%)	
	Tersebar	Kembali	Tersebar	Kembali
Royal Ketintang Regency	27	26	20,5	19,7
Central Park Ahmad Yani Regency	24	24	18,2	18,2
Taman Nagoya	36	32	27,3	24,2
Taman Tiara Regency	26	24	19,7	18,2
Delta Pelangi	19	19	14,4	14,4
Jumlah	132	125	100	94,7

4.1.2.2. Karakteristik Responden

Jumlah responden berdasarkan usia dapat dijelaskan melalui tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8 Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	kurang dari 35 tahun	10	8
2.	36 tahun - 45 tahun	23	18,4
3.	46 tahun - 55 tahun	49	39,2
4.	56 tahun - 65 tahun	37	29,6
5.	lebih dari 65 tahun	6	4,8
	Jumlah	125	100

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa responden dengan usia antara 46 tahun sampai 55 tahun dengan prosentase 39,2% adalah responden yang terbanyak yang mengisi kuisioner penelitian ini, dilanjutkan dengan rentang usia antara 56 tahun sampai 65 tahun (29,6%), rentang usia 36 tahun sampai 45 tahun (18,4%), rentang usia dibawah 35 tahun (8%) dan rentang usia diatas 65 tahun (4,8%).

4.1.3. Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam, sosial ataupun sesuatu yang ingin peneliti ketahui. Instrumen itu ada yang sudah tersedia dan yang belum tersedia, kebanyakan instrumen yang telah tersedia harus diuji validitas dan reliabilitas.

4.1.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dimaksudkan untuk mengukur kesahihan suatu pengukuran mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random. Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Sedangkan Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan tentang sifat suatu alat ukur apakah cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingin diukur.

Penghitungan validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer seri program SPSS 16.0 dengan menggunakan *two-tailed signification test* dan *Pearson's Correlation Coefficient* bivariat dan konsistensi internal melalui teknik analisis varian dari *Cronbach Alpha*.

Kedua uji ini diberlakukan dalam setiap data primer yang diperoleh. Dalam penelitian ini, instrumen yang dipergunakan adalah kuesioner. Dari kuesioner tersebut terdapat dua data primer yang nantinya akan diolah dalam penelitian ini, yaitu data kuesioner variabel Kepuasan Konsumen Perumahan dan data kuisisioner variabel Kepentingan.

4.1.3.2. Uji Instrumen Tingkat Kepuasan Konsumen

Secara rinci pengujian kevalidan pertanyaan-pertanyaan pada variabel Kepuasan Konsumen dapat dilihat pada Lampiran 3. Ringkasan uji validitas disajikan pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Pearson Correlation	Nilai Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
SARANA DAN PRASARANA				
1	Fasilitas umum seperti penerangan jalan, got, listrik, air dll	0,580	0,000	Valid
2	Ketersediaan taman/tempat bermain dan sarana olah raga untuk warga perumahan	0,580	0,000	Valid
LINGKUNGAN				
1	Ketersediaan areal hijau dan penataan lingkungan yang baik	0,535	0,000	Valid
2	Ketersediaan saluran drainase yang memadai	0,535	0,000	Valid
KEAMANAN DAN KENYAMANAN				
1	Pemakaian sistem gerbang tunggal untuk akses masuk dan keluar komplek	0,557	0,000	Valid
2	Areal perumahan terletak pada areal bebas banjir	0,557	0,000	Valid
PELAYANAN				
1	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran baik, ramah dan sopan	0,550	0,000	Valid
2	Cepat dan tanggapnya pihak pengelola (manajemen) dalam menangani keluhan dan permasalahan konsumen	0,550	0,000	Valid
LOKASI				
1	Lokasi perumahan relatif dekat dengan tempat aktivitas (kantor, sekolah, pasar, dll)	0,798	0,000	Valid
2	Lokasi perumahan mudah untuk memperoleh transportasi umum	0,798	0,000	Valid
DESAIN RUMAH				
1	Ketersediaan desain yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,477	0,000	Valid
2	Penawaran desain yang selalu <i>up to date</i> (<i>trendy</i>)	0,477	0,000	Valid
HARGA				
1	Penawaran harga yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,577	0,000	Valid
2	Harga yang ditawarkan terjangkau	0,577	0,000	Valid
KUALITAS				
1	Kualitas bangunan yang diberikan <i>developer</i> sesuai dengan yang dipromosikan (tertera dalam brosur)	0,628	0,000	Valid
2	Kualitas yang ditawarkan/disediakan setara dengan kualitas kelas rumah mewah	0,628	0,000	Valid

Untuk Uji Validitas, sebagai contoh, peneliti mengambil untuk variabel (pertanyaan ke-1/X1.1):

- a. $H_0: \rho = 0$, tidak ada hubungan antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1)
- b. $H_1: \rho \neq 0$, ada hubungan antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1)
- c. Dari tabel 4.9 didapatkan nilai korelasi terhadap totalnya sebesar 0,580.
- d. Kesimpulan: Nilai Sig. (2-tailed) antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1) sebesar 0.000, dan dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka Nilai Sig. (2-tailed) = $0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1) atau pertanyaan ke-1 (X1.1) dikatakan valid.

Dari nilai probabilitas signifikansi dalam tabel diatas, terlihat bahwa hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Konsumen tidak ada indikator yang dinyatakan gugur atau tidak valid.

Sedangkan untuk uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Konsumen untuk indikator-indikator yang valid menunjukkan koefisien reliabilitas **Cronbach Alpha** > **60%**, dinyatakan **reliabel**. Sedangkan untuk melihat indikator yang reliabel dan tidak maka dapat dilakukan dengan membandingkan *Corrected Item-Total Correlation* dengan *Cronbach Alpha*, jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* maka *item* tersebut dinyatakan tidak reliabel. Secara rinci pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel dapat dilihat pada Lampiran 5. Ringkasan uji Realibilitas variabel Kepuasan Konsumen tersaji pada tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Alpha Cronbach	Kesimpulan
SARAN DAN PRASARANA				
1	Fasilitas umum seperti penerangan jalan, got, listrik, air dll	0,580	0,709	Reliabel
2	Ketersediaan taman/tempat bermain dan sarana olah raga untuk warga perumahan	0,580	0,709	Reliabel
LINGKUNGAN				
1	Ketersediaan areal hijau dan penataan lingkungan yang baik	0,535	0,686	Reliabel
2	Ketersediaan saluran drainase yang memadai	0,535	0,686	Reliabel
KEAMANAN DAN KENYAMANAN				
1	Pemakaian sistem gerbang tunggal untuk akses masuk dan keluar kompleks	0,557	0,714	Reliabel
2	Areal perumahan terletak pada areal bebas banjir	0,557	0,714	Reliabel
PELAYANAN				
1	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran baik, ramah dan sopan	0,550	0,702	Reliabel
2	Cepat dan tanggapnya pihak pengelola (manajemen) dalam menangani keluhan dan permasalahan konsumen	0,550	0,702	Reliabel
LOKASI				
1	Lokasi perumahan relatif dekat dengan tempat aktivitas (kantor, sekolah, pasar, dll)	0,798	0,887	Reliabel
2	Lokasi perumahan mudah untuk memperoleh transportasi umum	0,798	0,887	Reliabel
DESAIN RUMAH				
1	Ketersediaan desain yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,477	0,625	Reliabel
2	Penawaran desain yang selalu <i>up to date (trendy)</i>	0,447	0,625	Reliabel
HARGA				
1	Penawaran harga yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,577	0,727	Reliabel
2	Harga yang ditawarkan terjangkau	0,577	0,727	Reliabel
KUALITAS				
1	Kualitas bangunan yang diberikan <i>developer</i> sesuai dengan yang dipromosikan (tertera dalam brosur)	0,628	0,769	Reliabel
2	Kualitas yang ditawarkan/disediakan setara dengan kualitas kelas rumah mewah	0,628	0,769	Reliabel

4.1.3.3. Uji Instrumen Tingkat Kepentingan

Secara rinci pengujian kevalidan pertanyaan-pertanyaan pada variabel Tingkat Kepentingan dapat dilihat pada Lampiran 4. Rangkuman uji validitas pada variabel Tingkat Kepuasan disajikan pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 Validitas Variabel Tingkat Kepentingan

No	Pertanyaan	Pearson Correlation	Nilai Sig. (2-tailed)	Kesimpulan
SARANA DAN PRASARANA				
1	Fasilitas umum seperti penerangan jalan, got, listrik, air dll	0,589	0,000	Valid
2	Ketersediaan taman/tempat bermain dan sarana olah raga untuk warga perumahan	0,589	0,000	Valid
LINGKUNGAN				
1	Ketersediaan areal hijau dan penataan lingkungan yang baik	0,556	0,000	Valid
2	Ketersediaan saluran drainase yang memadai	0,556	0,000	Valid
KEAMANAN DAN KENYAMANAN				
1	Pemakaian sistem gerbang tunggal untuk akses masuk dan keluar komplek	0,564	0,000	Valid
2	Areal perumahan terletak pada areal bebas banjir	0,564	0,000	Valid
PELAYANAN				
1	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran baik, ramah dan sopan	0,598	0,000	Valid
2	Cepat dan tanggapnya pihak pengelola (manajemen) dalam menangani keluhan dan permasalahan konsumen	0,598	0,000	Valid
LOKASI				
1	Lokasi perumahan relatif dekat dengan tempat aktivitas (kantor, sekolah, pasar, dll)	0,729	0,000	Valid
2	Lokasi perumahan mudah untuk memperoleh transportasi umum	0,729	0,000	Valid
DESAIN RUMAH				
1	Ketersediaan desain yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,503	0,000	Valid
2	Penawaran desain yang selalu <i>up to date</i> (<i>trendy</i>)	0,503	0,000	Valid
HARGA				
1	Penawaran harga yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,501	0,000	Valid
2	Harga yang ditawarkan terjangkau	0,501	0,000	Valid
KUALITAS				
1	Kualitas bangunan yang diberikan <i>developer</i> sesuai dengan yang dipromosikan (tertera dalam brosur)	0,666	0,000	Valid
2	Kualitas yang ditawarkan/disediakan setara dengan kualitas kelas rumah mewah	0,666	0,000	Valid

Untuk Uji Validitas, sebagai contoh, peneliti mengambil untuk variabel (pertanyaan ke-1/X1.1):

- e. $H_0: \rho = 0$, tidak ada hubungan antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1)
- f. $H_1: \rho \neq 0$, ada hubungan antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1)
- g. Dari tabel 4.11 didapatkan nilai korelasi terhadap totalnya sebesar 0,589.
- h. Kesimpulan: Nilai Sig. (2-tailed) antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1) sebesar 0.000, dan dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka Nilai Sig. (2-tailed) = $0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pertanyaan ke-1 (X1.1) dengan skor total (X1) atau pertanyaan ke-1 (X1.1) dikatakan valid.

Dari nilai probabilitas signifikansi dalam tabel diatas, terlihat bahwa hasil uji validitas pada variabel Tingkat Kepentingan tidak ada indikator yang dinyatakan gugur atau tidak valid.

Sedangkan untuk uji reliabilitas pada variabel Tingkat Kepentingan untuk indikator-indikator yang valid menunjukkan koefisien reliabilitas **Cronbach Alpha** > **60%**, dinyatakan **reliabel**. Sedangkan untuk melihat indikator yang reliabel dan tidak maka dapat dilakukan dengan membandingkan *Corrected Item-Total Correlation* dengan *Cronbach Alpha*, jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* maka *item* tersebut dinyatakan tidak reliabel. Secara rinci pengujian reliabilitas pada masing-masing indikator variabel Tingkat Kepentingan dapat dilihat pada Lampiran 6. Ringkasan uji reliabilitas untuk variabel Tingkat Kepentingan tersaji pada tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan

No	Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Alpha Cronbach	Kesimpulan
SARANA DAN PRASARANA				
1	Fasilitas umum seperti penerangan jalan, got, listrik, air dll	0,589	0,718	Reliabel
2	Ketersediaan taman/tempat bermain dan sarana olah raga untuk warga perumahan	0,589	0,718	Reliabel
LINGKUNGAN				
1	Ketersediaan areal hijau dan penataan lingkungan yang baik	0,556	0,712	Reliabel
2	Ketersediaan saluran drainase yang memadai	0,556	0,712	Reliabel
KEAMANAN DAN KENYAMANAN				
1	Pemakaian sistem gerbang tunggal untuk akses masuk dan keluar komplek	0,564	0,721	Reliabel
2	Areal perumahan terletak pada areal bebas banjir	0,564	0,721	Reliabel
PELAYANAN				
1	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran baik, ramah dan sopan	0,598	0,748	Reliabel
2	Cepat dan tanggapnya pihak pengelola (manajemen) dalam menangani keluhan dan permasalahan konsumen	0,598	0,748	Reliabel
LOKASI				
1	Lokasi perumahan relatif dekat dengan tempat aktivitas (kantor, sekolah, pasar, dll)	0,729	0,843	Reliabel
2	Lokasi perumahan mudah untuk memperoleh transportasi umum	0,729	0,843	Reliabel
DESAIN RUMAH				
1	Ketersediaan desain yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,503	0,660	Reliabel
2	Penawaran desain yang selalu <i>up to date (trendy)</i>	0,503	0,660	Reliabel
HARGA				
1	Penawaran harga yang beragam sesuai dengan tipe rumah	0,501	0,654	Reliabel
2	Harga yang ditawarkan terjangkau	0,501	0,654	Reliabel
KUALITAS				
1	Kualitas bangunan yang diberikan <i>developer</i> sesuai dengan yang dipromosikan (tertera dalam brosur)	0,666	0,791	Reliabel
2	Kualitas yang ditawarkan/disediakan setara dengan kualitas kelas rumah mewah	0,666	0,791	Reliabel

4.1.4. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Bagian ini menyajikan distribusi frekuensi skor masing-masing item variabel dan mean setiap item variabel. Dengan tujuan untuk memberikan gambaran dari jawaban yang diberikan responden.

4.1.4.1. Analisis Deskriptif Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel penilaian kepuasan konsumen tersebut dalam tabel 4.13 berikut.

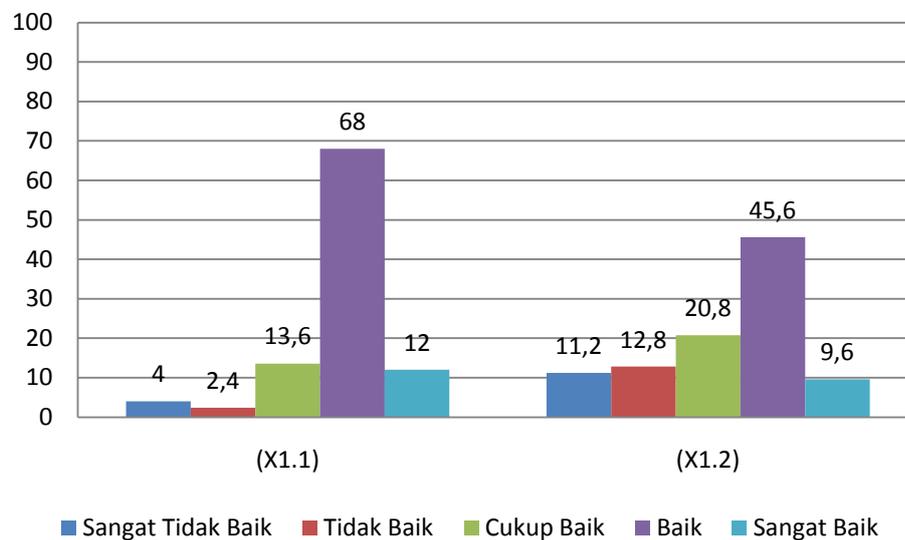
Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen

No	Variabel	Frek	Kategori Skor										Rata-Rata Skor	Rata-Rata Skor
			1 (STB)		2 (TB)		3 (CB)		4 (B)		5 (SB)			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	(X1.1)	125	5	4	3	2,4	17	13,6	85	68	15	12	3,82	3,560
2	(X1.2)	125	14	11,2	16	12,8	26	20,8	57	45,6	12	9,6	3,3	
3	(X2.1)	125	4	3,2	6	4,8	33	26,4	60	48	22	17,6	3,72	3,565
4	(X2.2)	125	15	12	9	7,2	24	19,2	64	51,2	13	10,4	3,41	
5	(X3.1)	125	9	7,2	23	18,4	23	18,4	60	48	10	8	3,31	3,075
6	(X3.2)	125	23	18,4	26	20,8	28	22,4	44	35,2	4	3,2	2,84	
7	(X4.1)	125	5	4	23	18,4	22	17,6	57	45,6	18	14,4	3,48	3,21
8	(X4.2)	125	21	16,8	31	24,8	20	16	41	32,8	12	9,6	2,94	
9	(X5.1)	125	21	16,8	13	10,4	15	12	58	46,4	18	14,4	3,31	3,185
10	(X5.2)	125	22	17,6	18	14,4	25	20	50	40	10	8	3,06	
11	(X6.1)	125	4	3,2	8	6,4	19	15,2	82	65,6	12	9,6	3,72	3,35
12	(X6.2)	125	20	16	20	16	33	26,4	47	37,6	5	4	2,98	
13	(X7.1)	125	14	11,2	11	8,8	24	19,2	68	54,4	8	6,4	3,36	3,155
14	(X7.2)	125	24	19,2	24	19,2	18	14,4	52	41,6	7	5,6	2,95	
15	(X8.1)	125	15	12	11	8,8	27	21,6	64	51,2	8	6,4	3,31	3,145
16	(X8.2)	125	22	17,6	23	18,4	22	17,6	51	40,8	7	5,6	2,98	
Rata-Rata Skor Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen (Mean) = 3,281														

Keterangan : STB = Sangat Tidak Bagus
 TB = Tidak Bagus
 CB = Cukup Bagus
 B = Bagus
 SB = Sangat Bagus

4.1.4.1.1. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel sarana dan prasarana tersebut dalam gambar 4.3 berikut.



Gambar 4.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana

Keterangan :

X1.1 = Listrik dan Air, Jalan, Fasilitas Umum

X1.2 = Tempat Ibadah, Tempat Olah Raga, Pasar

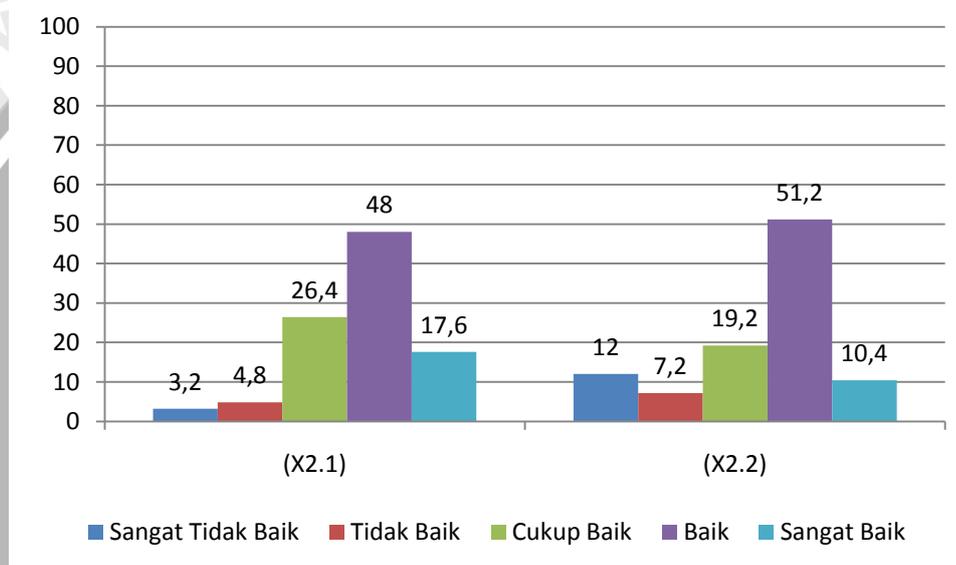
Untuk indikator Sarana dan Prasarana, item pertanyaan (X1.1), perihal ketersediaan fasilitas umum dan fasilitas-fasilitas seperti penerangan jalan, got (parit), listrik, air dan lain-lain. Berdasarkan data yang telah diperoleh maka dapat dikatakan seluruh responden yaitu sebanyak 85 responden atau 68% menilai bahwa fasilitas-fasilitas tersebut dirasakan cukup memadai dan konsumen merasa puas dengan tersedianya fasilitas-fasilitas tersebut diatas. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,82.

Untuk item pertanyaan (X1.2), perihal ketersediaan tempat-tempat seperti tempat bermain, tempat ibadah dan sarana olah raga. Berdasarkan data pada tabel 4.13 maka dapat dikatakan bahwa ketersediaan tempat ibadah, taman serta sarana olah raga yang tersedia didalam perumahan dinilai responden sudah cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,30 dan sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 57 responden atau sekitar 45,6% mendukung pendapat memuaskan tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator sarana dan prasarana tersebut dapat dikatakan bahwa responden telah cukup puas dengan tersedianya fasilitas-fasilitas secara umum. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata sarana dan prasarana yang diperoleh sebesar 3,560.

4.1.4.1.2. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lingkungan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel lingkungan tersebut dalam gambar 4.4 berikut.



Gambar 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan

Keterangan :

X2.1 = Areal Hijau dan Penataan Lingkungan

X2.2 = Drainase yang memadai

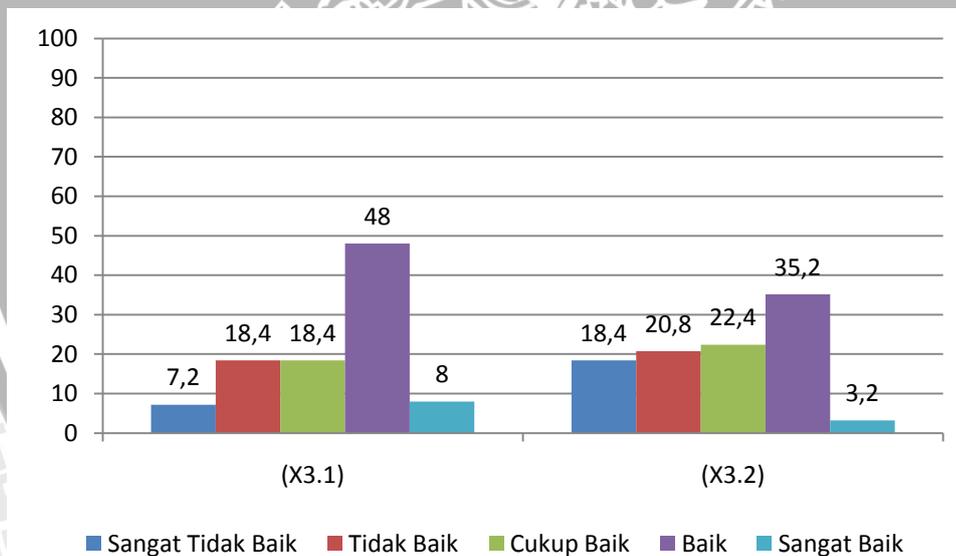
Untuk indikator Lingkungan, pada item pertanyaan (X2.1), perihal ketersediaan areal hijau dan penataan lingkungan yang baik, rapi dan indah. Dari data yang telah diperoleh maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 60 responden atau sekitar 48,0% menilai bahwa ketersediaan areal hijau serta penataan lingkungan yang baik, rapi dan indah membuat konsumen puas. Hal ini juga didukung oleh hasil skor rata-rata yang dihasilkan yaitu sebesar 3,72.

Untuk item pertanyaan (X2.2), perihal ketersediaan saluran drainase yang tertata dengan rapi. Berdasarkan data pada tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa ketersediaan saluran drainase yang rapi yang disediakan oleh pengembang perumahan dinilai responden sudah cukup memuaskan konsumen bahkan mendekati memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,41 dan sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 64 responden atau sekitar 51,2% mendukung pendapat tersebut.

Dilihat dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator lingkungan tersebut dapat dikatakan bahwa lingkungan yang disediakan pengembang perumahan telah dapat memberikan rasa puas pada responden. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata lingkungan yang diperoleh sebesar 3,565.

4.1.4.1.3. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel keamanan dan kenyamanan tersebut dalam gambar 4.5 berikut.



Gambar 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan

Keterangan :

X3.1 = Sistem keamanan perumahan yang memadai

X3.2 = Perumahan bebas dari banjir

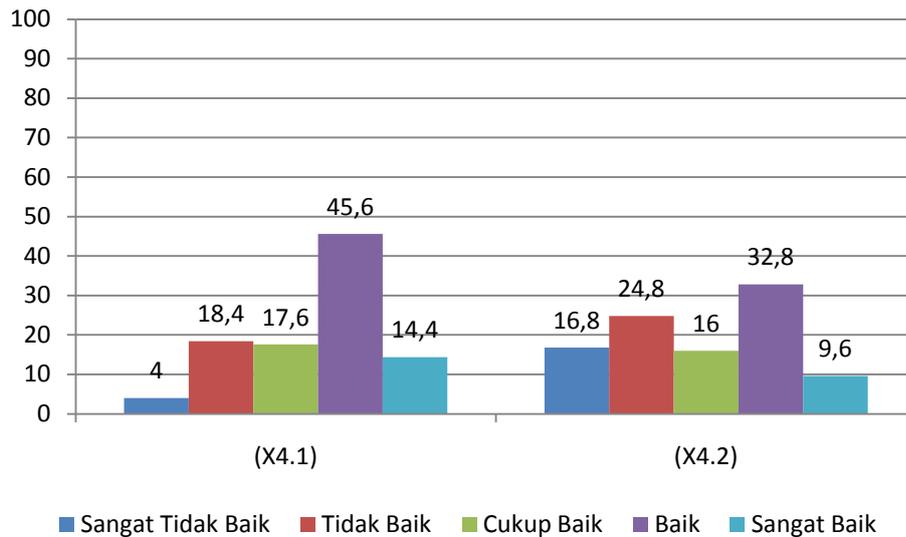
Untuk indikator Keamanan dan Kenyamanan, item pertanyaan (X_{3.1}), perihal pemberlakuan sistem gerbang tunggal untuk akses masuk dan keluar kompleks perumahan. Berdasarkan data pada tabel 4.13 maka dapat dikatakan bahwa hanya sebagian dari responden yaitu sebanyak 60 responden atau sekitar 48% yang merasa cukup puas dengan diberlakukannya sistem gerbang tunggal untuk akses keluar masuk kompleks perumahan. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,31.

Untuk item pertanyaan (X_{3.2}), perihal areal perumahan yang bebas dari banjir. Dari data pada tabel 4.13 tersebut dapat dikatakan bahwa areal bebas dari banjir yang dijanjikan oleh pengembang perumahan dinilai responden cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 2,84 dan sebagian dari responden yaitu hanya sebanyak 44 responden atau sekitar 35,2% yang mendukung pendapat cukup bagus. Ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas atas keamanan yang diberikan terutama areal bebas banjir.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator keamanan tersebut dapat dikatakan bahwa keamanan secara umum dinilai responden tidak memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai skor rata-rata keamanan yang diperoleh hanya sebesar 3,075, hal ini dapat diartikan sebagai perlunya developer untuk secara khusus memperhatikan tawaran areal bebas banjir pada konsumen karena belum sepenuhnya terpenuhi bahkan setengah dari responden menyatakan tidak bagus yaitu sebanyak 77 responden atau sekitar 61,6%.

4.1.4.1.4. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel pelayanan tersebut dalam gambar 4.6 berikut.



Gambar 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan

Keterangan :

X4.1 = Pelayanan ramah dan sopan

X4.2 = Pengelola tanggap akan keluhan konsumen

Untuk indikator Pelayanan, pada item pertanyaan (X4.1), perihal pelayanan karyawan pemasaran yang baik, ramah dan sopan. Dari data pada tabel 4.13 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 57 responden atau sekitar 45,6% menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran cukup memuaskan. Hal ini juga didukung oleh hasil skor rata-rata yang dihasilkan yaitu sebesar 3,48.

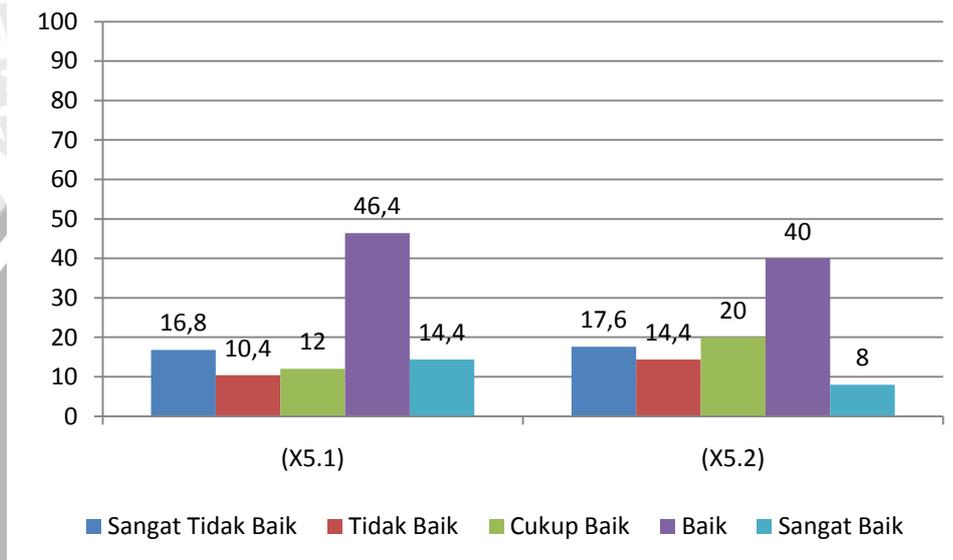
Untuk item pertanyaan (X4.2), perihal cepat tanggapnya pihak pengelola dalam menangani keluhan dan permasalahan pelanggan. Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa responden merasa cukup puas atas sikap pihak manajemen pengembang perumahan dalam menangani keluhan dan permasalahan konsumen. Hal ini perlu mendapatkan perhatian karena nilai rata-rata skor dari item ini hanya sebesar 2,94. Dilihat dari banyaknya responden yang merasa puas atas sikap manajemen pun tidak terlalu besar yaitu sebanyak 41 responden atau sekitar 32,8% saja.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator pelayanan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran maupun pihak manajemen pengembang perumahan cukup memuaskan responden, hal ini didukung oleh nilai skor pelayanan yang diperoleh sebesar 3,21. Dengan demikian

manajemen harus memperhatikan sikap cepat dan tanggapnya dalam menangani keluhan konsumen.

4.1.4.1.5. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lokasi

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel lokasi tersebut dalam gambar 4.7 berikut.



Gambar 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi

Keterangan :

X5.1 = Perumahan dekat dengan tempat aktifitas

X5.2 = Perumahan dapat dijangkau transportasi umum

Untuk indikator Lokasi, item pertanyaan (X5.1), perihal relatif dekatnya lokasi perumahan dengan tempat aktivitas (kantor, sekolah, pasar dan lain-lain). Berdasarkan data yang diperoleh tersebut maka dapat dikatakan bahwa sebagian dari responden yaitu sebanyak 58 responden atau sekitar 46,4% menilai bahwa responden sudah merasa puas atas lokasi perumahan yang disediakan karena sudah relatif dekat dengan tempat aktivitas responden seperti kantor, sekolah dan juga pasar. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,31.

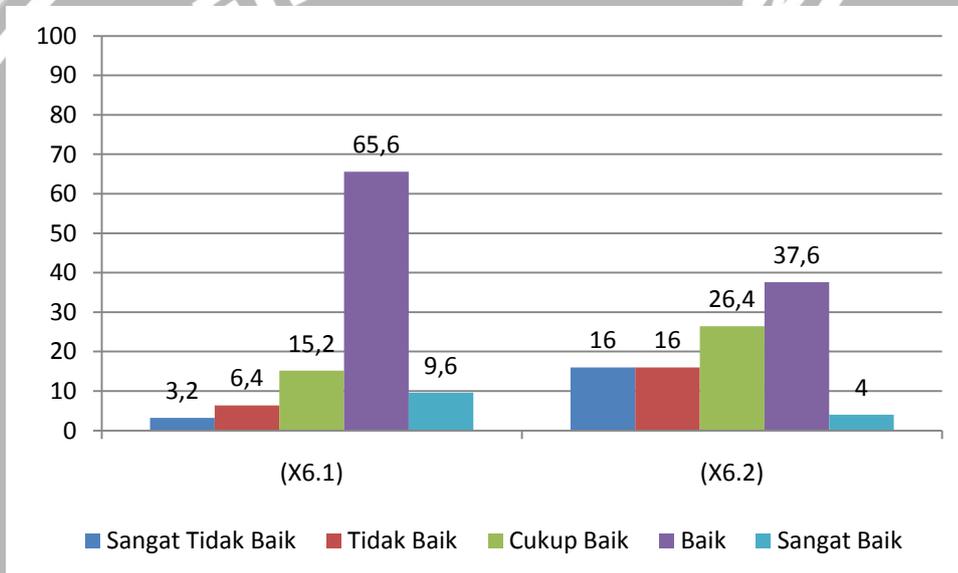
Untuk item pertanyaan (X5.2), perihal kemudahan responden dalam memperoleh angkutan umum. Berdasarkan data pada tabel 4.13 maka dapat dikatakan bahwa lokasi yang disediakan cukup mudah untuk memperoleh transportasi umum karena sebagian

besar responden sudah merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yaitu sebesar 3,06.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator lokasi tersebut dapat dikatakan bahwa lokasi secara umum sudah cukup bagus. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata lokasi yang diperoleh sebesar 3,185.

4.1.4.1.6. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Desain Rumah

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel desain rumah tersebut dalam gambar 4.8 berikut.



Gambar 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Rumah

Keterangan :

X6.1 = Desain yang beraneka ragam sesuai tipe rumah

X6.2 = Desain bangunan yg *up to date*

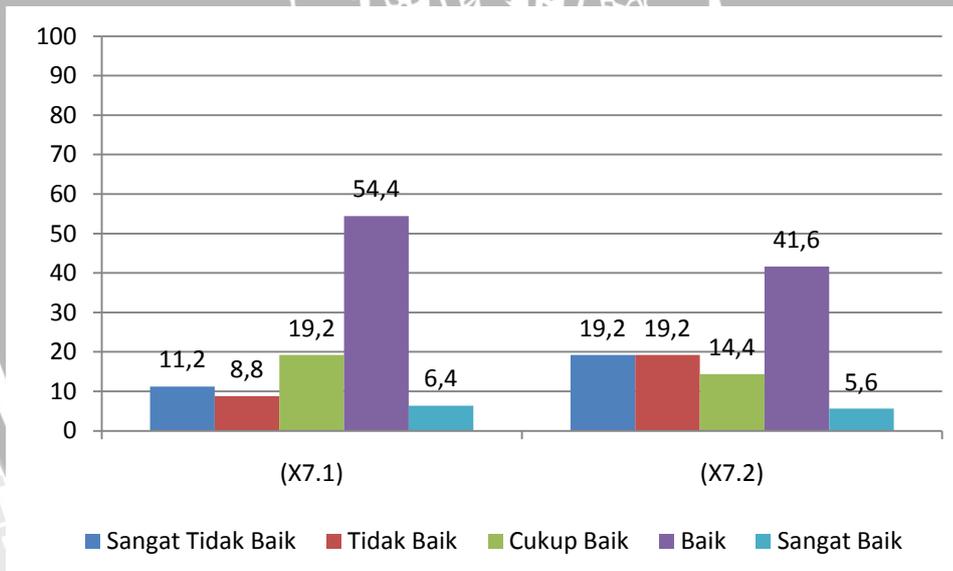
Untuk indikator Desain Rumah, item pertanyaan (X6.1), perihal ketersediaan desain yang beragam sesuai dengan tipe. Berdasarkan data yang telah diperoleh tersebut dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 82 responden atau sekitar 65,6% menilai bahwa desain yang ditawarkan oleh manajemen pengembang perumahan memuaskan . Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,72.

Untuk item pertanyaan (X_{6.2}), perihal desain yang *up to date*. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa desain yang disediakan/ditawarkan oleh pengembang perumahan dinilai responden cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 2,98 dan dari responden yaitu sebanyak 47 responden atau sekitar 37,6% mendukung pendapat tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator desain tersebut dapat dikatakan bahwa desain yang ditawarkan secara umum dinilai responden cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata desain yang diperoleh sebesar 3,35.

4.1.4.1.7. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Harga

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel harga tersebut dalam gambar 4.9 berikut.



Gambar 4.9 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga

Keterangan :

X_{7.1} = Harga sesuai dengan tipe rumah

X_{7.2} = Harga sesuai dengan fasilitas

Untuk indikator Harga, item pertanyaan (X_{7.1}), perihal ketersediaan harga yang beragam sesuai dengan tipenya. Berdasarkan data pada tabel 4.13, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 68 responden atau sekitar 54,4% menilai bahwa responden merasa



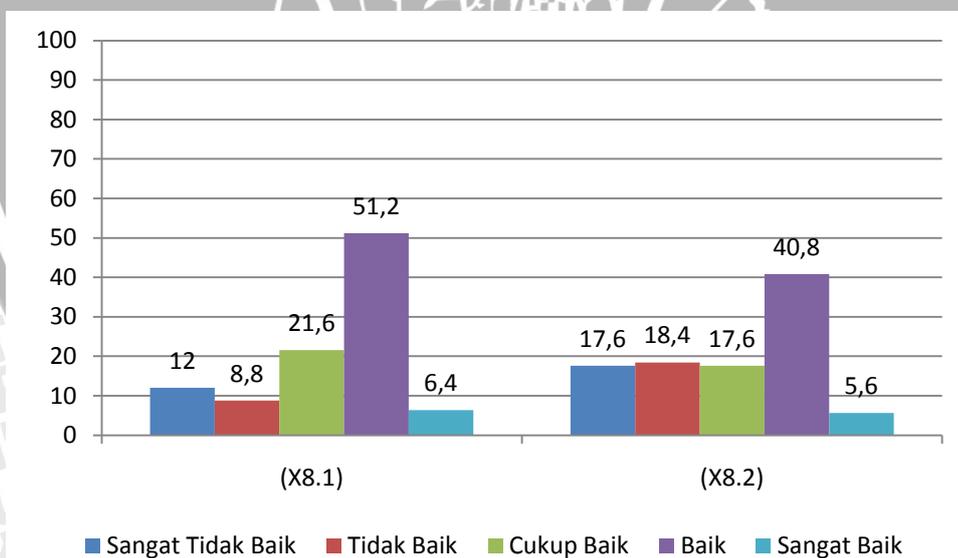
cukup puas dengan varian harga yang ditawarkan oleh manajemen pengembang perumahan. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,36.

Untuk item pertanyaan (X7.2) perihal harga yang ditawarkan terjangkau. Berdasarkan data pada tabel 4.13, dapat dikatakan bahwa harga yang disediakan/ditawarkan oleh pengembang perumahan dinilai responden memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor hanya sebesar 2,95 dan responden yang setuju yaitu sebanyak 52 responden atau sekitar 41,6% yang mendukung pendapat tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator harga tersebut dapat dikatakan bahwa harga yang ditawarkan secara umum dinilai responden cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata harga yang diperoleh sebesar 3,155.

4.1.4.1.8. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel kualitas tersebut dalam gambar 4.10 berikut.



Gambar 4.10 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas

Keterangan :

X8.1 = Kualitas bangunan sesuai promosi

X8.2 = Kualitas sesuai dengan standar kelas perumahan



Untuk indikator Kualitas, item pertanyaan (X_{8.1}), perihal kualitas bangunan dibandingkan dengan apa yang ditawarkan (dipromosikan/tertera dalam brosur. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dijelaskan bahwa sebanyak 64 responden atau sekitar 51,2% menilai bahwa kualitas yang ditawarkan oleh manajemen pengembang perumahan dinilai responden sudah cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,31.

Untuk item pertanyaan (X_{8.2}), perihal kualitas yang ditawarkan dibandingkan dengan kelas rumah mewah (menengah ke atas). Berdasarkan data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa responden menilai kualitas bangunan yang disediakan/ditawarkan oleh pengembang perumahan sudah memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor yang sebesar 2,98 sebagian dari responden yaitu sebanyak 51 responden atau sekitar 40,8% sudah merasa puas dengan kualitas tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden sudah menyetujui kualitas yang diberikan oleh manajemen pengembang perumahan sesuai dengan standar kualitas rumah kelas menengah.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator kualitas tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas yang ditawarkan secara umum telah mendekati cukup bagus. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata kualitas yang diperoleh sebesar 3,145.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa variabel **Lingkungan** merupakan variabel yang memberikan kepuasan paling tinggi terhadap responden dengan nilai rata-rata sebesar 3,565, sementara variabel **Keamanan dan Kenyamanan** merupakan variabel yang memberikan nilai kepuasan paling rendah atau tidak memuaskan pada responden yang didukung oleh nilai rata-rata sebesar 3,075.

4.1.4.2. Analisis Deskriptif Terhadap Tingkat Kepentingan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan terhadap kepuasan konsumen, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel penilaian tingkat kepentingan tersebut dalam tabel 4.14 berikut.

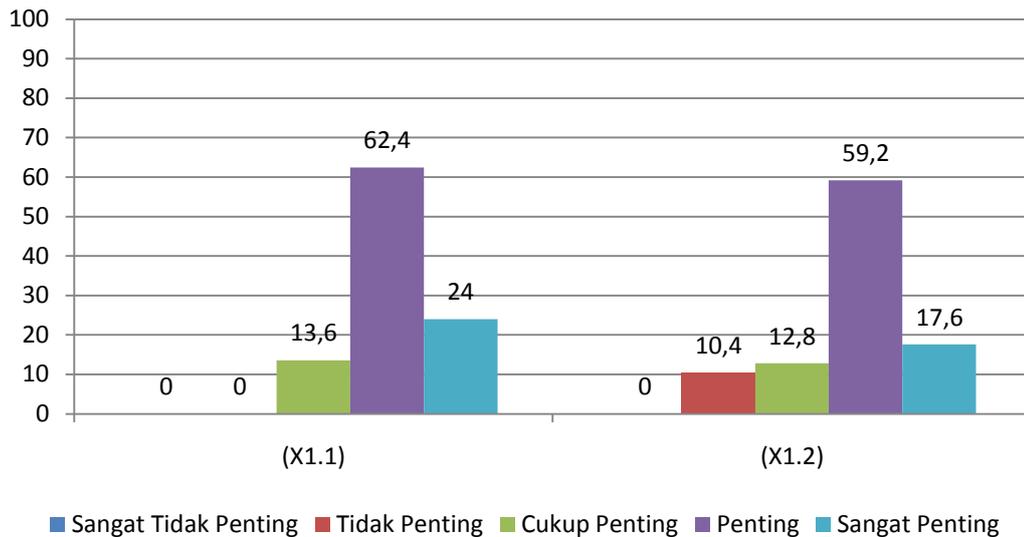
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepentingan

No	Variabel	Frek	Kategori Skor										Rata-Rata Skor	Rata-Rata Skor
			1		2		3		4		5			
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	(X1.1)	125	0	0	0	0	17	13,6	78	62,4	30	24	4,1	3,97
2	(X1.2)	125	0	0	13	10,4	16	12,8	74	59,2	22	17,6	3,84	
3	(X2.1)	125	1	0,8	8	6,4	5	4	52	41,6	59	47,2	4,28	4,065
4	(X2.2)	125	2	1,6	4	3,2	25	20	74	59,2	20	16	3,85	
5	(X3.1)	125	39	31,2	31	24,8	34	27,2	21	16,8	0	0	2,3	2,16
6	(X3.2)	125	54	43,2	32	25,6	22	17,6	16	12,8	1	0,8	2,02	
7	(X4.1)	125	13	10,4	69	55,2	26	20,8	12	9,6	5	4	2,42	2,355
8	(X4.2)	125	24	19,2	63	50,4	21	16,8	12	9,6	5	4	2,29	
9	(X5.1)	125	42	33,6	41	32,8	20	16	21	16,8	1	0,8	2,18	2,155
10	(X5.2)	125	48	38,4	38	30,4	18	14,4	17	13,6	4	3,2	2,13	
11	(X6.1)	125	8	6,4	9	7,2	16	12,8	88	70,4	4	3,2	3,57	3,44
12	(X6.2)	125	12	9,6	16	12,8	32	25,6	51	40,8	14	11,2	3,31	
13	(X7.1)	125	8	6,4	11	8,8	29	23,2	65	52	12	9,6	3,5	3,165
14	(X7.2)	125	28	22,4	24	19,2	21	16,8	45	36	7	5,6	2,83	
15	(X8.1)	125	27	21,6	33	26,4	16	12,8	32	25,6	17	13,6	2,83	2,795
16	(X8.2)	125	16	12,8	46	36,8	21	16,8	36	28,8	6	4,8	2,76	
Rata-Rata Skor Variabel Kepentingan (Mean) = 3,013														

Keterangan : STP = Sangat Tidak Penting
 TP = Tidak Penting
 CP = Cukup Penting
 P = Penting
 SP = Sangat Penting

4.1.4.2.1. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel sarana dan prasarana tersebut dalam gambar 4.11 berikut.



Gambar 4.11 Jawaban Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana

Keterangan :

- X1.1 = Listrik dan Air, Jalan, Fasilitas Umum
- X1.2 = Tempat Ibadah, Tempat Olah Raga, Pasar

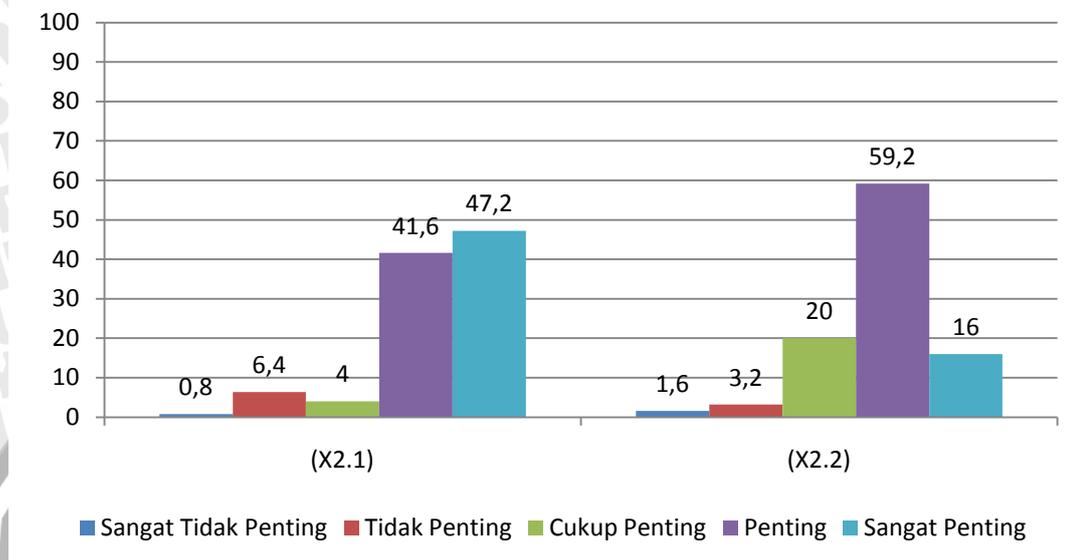
Untuk indikator Sarana dan Prasarana, item pertanyaan (X1.1), perihal ketersediaan fasilitas umum seperti penerangan jalan, got (parit), listrik, air dan lain-lain. Berdasarkan data yang telah diperoleh pada tabel 4.14 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 108 responden atau sekitar 93,4% menilai bahwa fasilitas umum seperti penerangan jalan, got, listrik, air dan lainnya dianggap penting keberadaannya. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 4,10.

Untuk item pertanyaan (X1.2), perihal ketersediaan tempat/tempat bermain, tempat ibadah dan sarana olah raga. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan bahwa ketersediaan tempat bermain/taman, tempat ibadah serta sarana olah raga dinilai responden penting. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,84 dan sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 74 responden atau sekitar 59,2% mendukung pendapat pentingnya ketersediaan fasilitas tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator fasilitas tersebut dapat dikatakan bahwa fasilitas secara umum yang disediakan oleh developer dinilai cukup penting keberadaannya. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata fasilitas yang diperoleh sebesar 3,97.

4.1.4.2.2. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lingkungan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel lingkungan tersebut dalam gambar 4.12 berikut.



Gambar 4.12 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan

Keterangan :

X2.1 = Areal Hijau dan Penataan Lingkungan

X2.2 = Drainase yang memadai

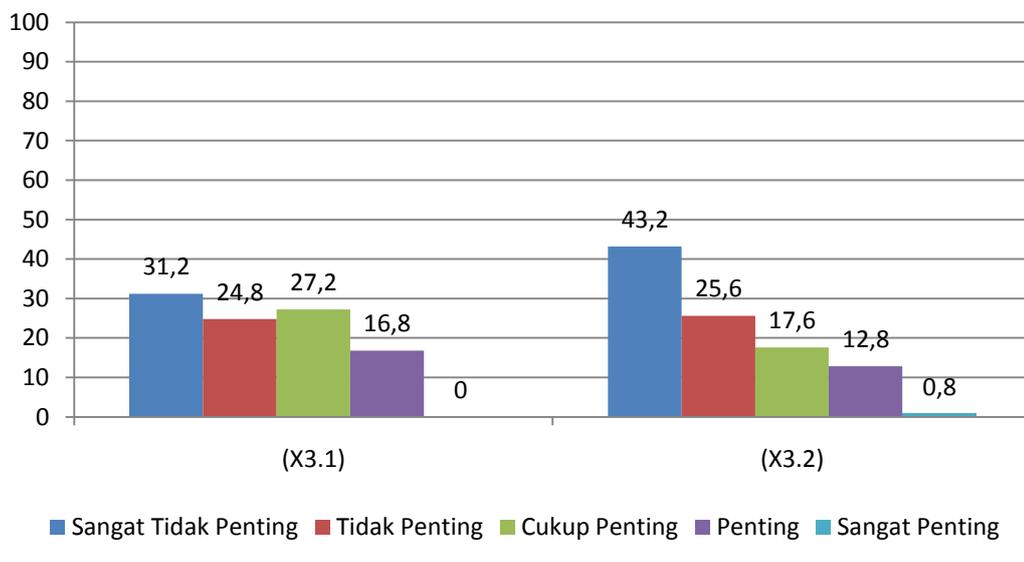
Untuk indikator lingkungan, pada item pertanyaan (X2.1), perihal ketersediaan areal hijau dan penataan lingkungan yang baik, rapi dan indah. Dari data yang telah diperoleh tersebut maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 111 responden atau sekitar 88,8% menilai bahwa ketersediaan areal hijau serta penataan lingkungan yang baik, rapi dan indah sudah tersedia cukup penting. Hal ini juga didukung oleh hasil skor rata-rata yang dihasilkan yaitu sebesar 4,28.

Untuk item pertanyaan (X2.2) perihal ketersediaan saluran drainase yang tertata dengan rapi. Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa ketersediaan saluran drainase yang rapi yang disediakan oleh pengembang perumahan dinilai responden cukup penting. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,85 dan sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 94 responden atau sekitar 75,2% mendukung pendapat tersebut.

Dilihat dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator lingkungan tersebut dapat dikatakan bahwa lingkungan yang disediakan pengembang perumahan adalah penting bagi responden. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata lingkungan yang diperoleh sebesar 4,065.

4.1.4.2.3. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel keamanan dan kenyamanan tersebut dalam gambar 4.13 berikut.



Gambar 4.13 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan

Keterangan :

- X3.1 = Sistem keamanan perumahan yang memadai
- X3.2 = Perumahan bebas dari banjir

Untuk indikator Keamanan dan Kenyamanan, item pertanyaan (X3.1), perihal pemberlakuan sistem gerbang tunggal untuk akses masuk dan keluar kompleks perumahan. Berdasarkan data yang telah diperoleh pada tabel 4.14 maka dapat dikatakan bahwa hanya sebagian dari responden yaitu sebanyak 55 responden atau sekitar 44% menyetujui diberlakukannya sistem gerbang tunggal untuk akses keluar masuk kompleks perumahan. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 2,30.

Untuk item pertanyaan (X3.2), perihal areal perumahan yang bebas dari banjir. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa areal bebas dari banjir yang dijanjikan oleh

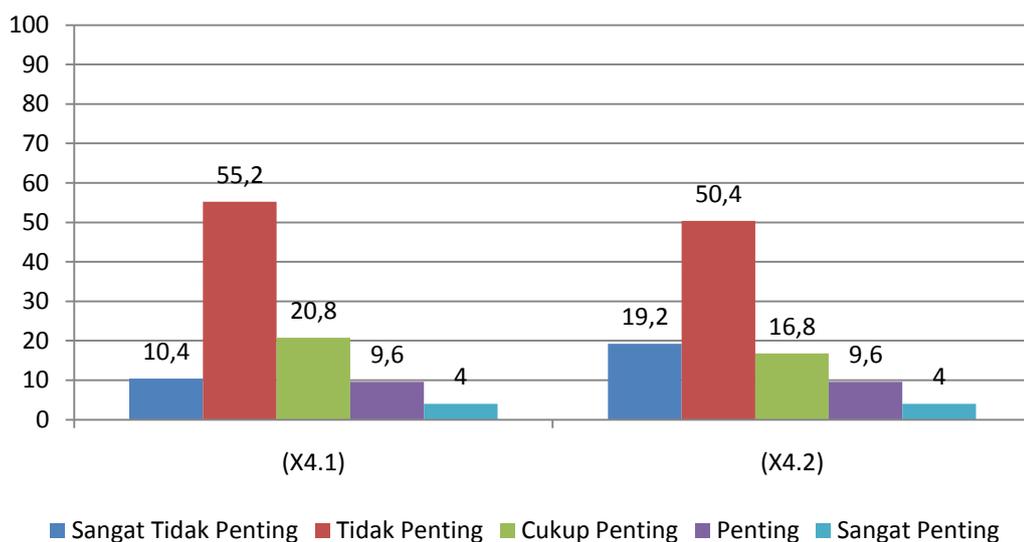


pengembang perumahan dinilai responden tidak terlalu penting. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar yang berada di kisaran 2,02 saja dan banyak dari responden yaitu sebanyak 86 responden atau sekitar 68,8% yang tidak mendukung pendapat penting tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator keamanan tersebut dapat dikatakan bahwa keamanan secara umum tidak terlalu penting. Hal ini ditunjukkan oleh nilai skor rata-rata keamanan yang diperoleh sebesar 2,16.

4.1.4.2.4. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel pelayanan tersebut dalam gambar 4.14 berikut.



Gambar 4.14 Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan

Keterangan :

X4.1 = Pelayanan ramah dan sopan

X4.2 = Pengelola tanggap akan keluhan konsumen

Untuk indikator Pelayanan, pada item pertanyaan (X4.1), perihal pelayanan karyawan pemasaran yang baik, ramah dan sopan. Dari data tersebut maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 69 responden atau sekitar 55,2% menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran yang

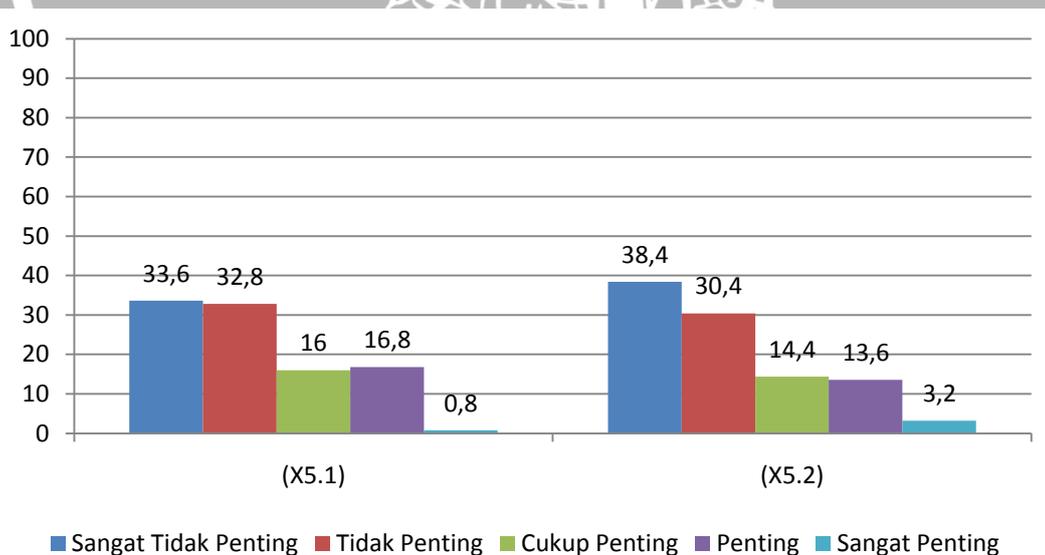
sopan, baik dan ramah adalah hal yang tidak penting. Hal ini juga didukung oleh hasil skor rata-rata yang dihasilkan yaitu sebesar 2,42.

Untuk item pertanyaan (X4.2), perihal cepat tanggapnya pihak pengelola dalam menangani keluhan dan permasalahan pelanggan. Berdasarkan data pada tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa pihak manajemen pengembang perumahan dalam menangani keluhan dan permasalahan konsumen dengan cepat dan tanggap dinilai responden juga tidak cukup penting. Beberapa responden yang mendukung ini sebanyak 63 responden atau sekitar 50,4% memberi indikasi bahwa sikap manajemen ini dianggap tidak penting.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator pelayanan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan pemasaran maupun pihak manajemen pengembang perumahan yang baik dinilai responden tidak penting, hal ini didukung oleh nilai skor pelayanan yang diperoleh sebesar 2,355.

4.1.4.2.5. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Lokasi

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel lokasi tersebut dalam gambar 4.15 berikut.



Gambar 4.15 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi

Keterangan :

X5.1 = Perumahan dekat dengan tempat aktifitas

X5.2 = Perumahan dapat dijangkau transportasi umum

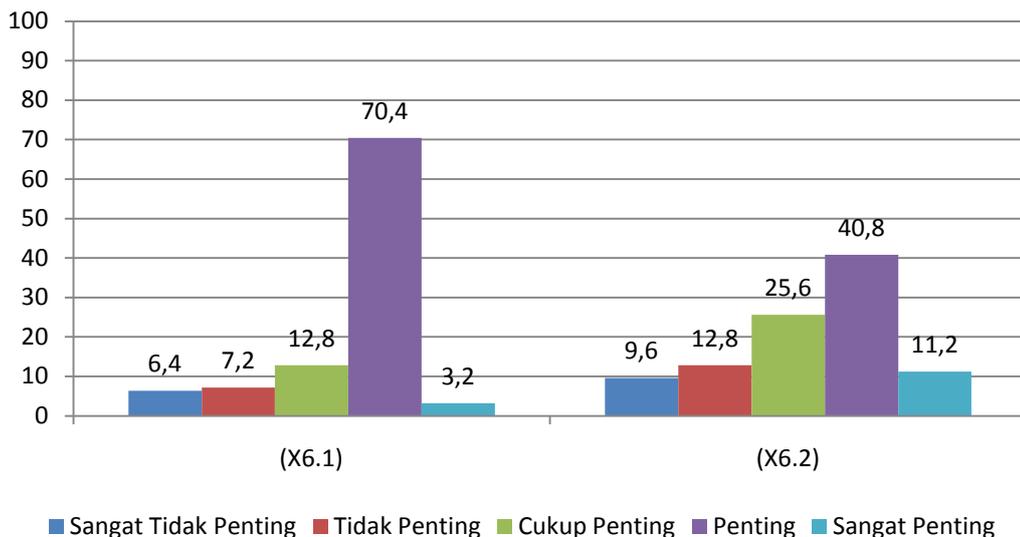
Untuk indikator Lokasi, item pertanyaan (X5.1), perihal relatif dekatnya lokasi perumahan dengan tempat aktivitas (kantor, sekolah, pasar dan lain-lain). Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 4.14 maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 83 responden atau sekitar 66,4% menilai bahwa lokasi perumahan yang relatif dekat dengan tempat aktivitas responden seperti kantor, sekolah dan juga pasar dianggap tidaklah penting oleh responden. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 2,18.

Untuk item pertanyaan (X5.2), perihal kemudahan responden dalam memperoleh angkutan umum. Berdasarkan data pada tabel 4.14 maka dapat dikatakan bahwa lokasi yang disediakan untuk memperoleh transportasi umum dengan relatif mudah menurut responden adalah tidak penting. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 2,13 dan sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 86 responden atau sekitar 68,8% mendukung pendapat tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator lokasi tersebut dapat dikatakan bahwa lokasi adalah suatu faktor yang tidak penting dalam memilih perumahan. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata lokasi yang diperoleh sebesar 2,155.

4.1.4.2.6. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Desain Rumah

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel desain rumah tersebut dalam gambar 4.16 berikut.



Gambar 4.16 Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Rumah

Keterangan :

X6.1 = Desain yang beraneka ragam sesuai tipe rumah

X6.2 = Desain bangunan yg *up to date*

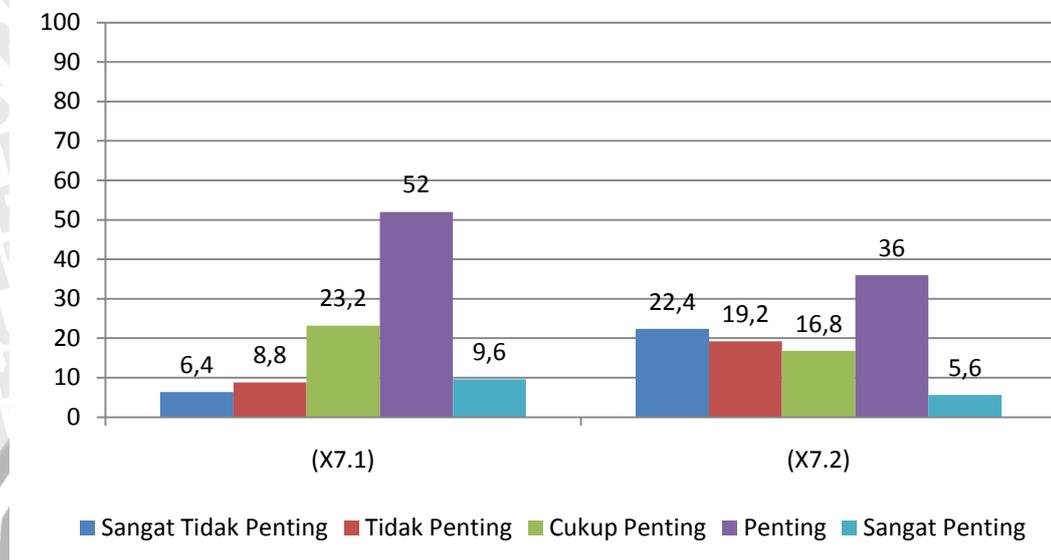
Untuk indikator Desain Rumah, item pertanyaan (X6.1), perihal ketersediaan desain yang beragam sesuai dengan tipe. Berdasarkan data yang telah diperoleh pada tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 88 responden atau sekitar 70,4% menilai bahwa desain beragam yang ditawarkan oleh manajemen pengembang perumahan adalah penting. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,57.

Untuk item pertanyaan (X6.2), perihal desain yang *up to date*. Berdasarkan data pada tabel 4.14 dapat dikatakan bahwa desain *up to date* (mengikuti *trend*) yang disediakan/ditawarkan oleh pengembang perumahan dinilai responden cukup penting. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 3,31 dan separuh lebih dari responden yaitu sebanyak 65 responden atau sekitar 52% mendukung pendapat tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator desain tersebut dapat dikatakan bahwa desain adalah faktor yang penting bagi responden. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata desain yang diperoleh sebesar 3,44.

4.1.4.2.7. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Harga

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel harga tersebut dalam gambar 4.17 berikut.



Gambar 4.17 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga

Keterangan :

X7.1 = Harga sesuai dengan tipe rumah

X7.2 = Harga sesuai dengan fasilitas

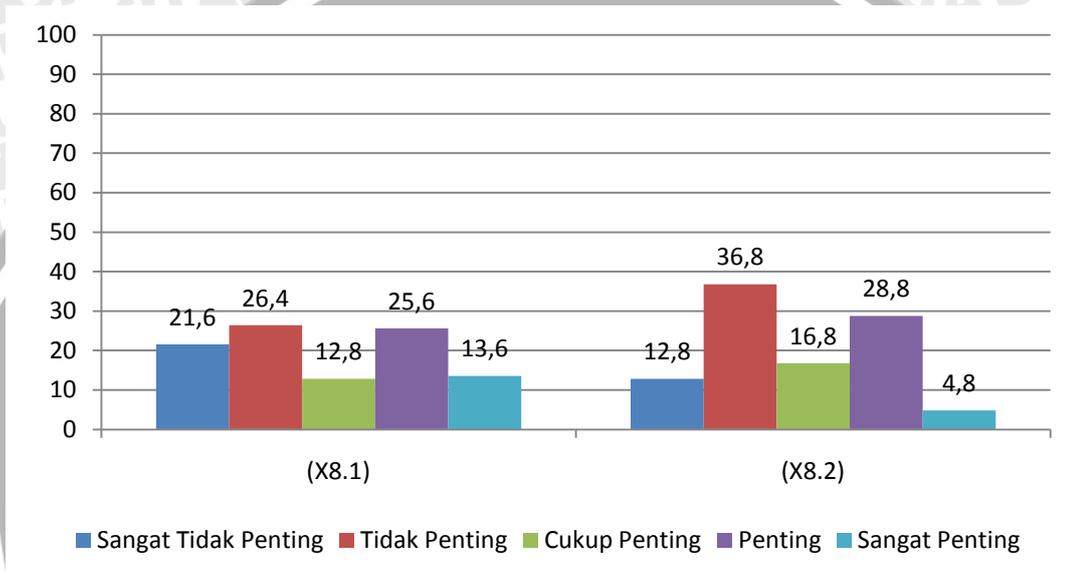
Untuk indikator Harga, item pertanyaan (X7.1), perihal ketersediaan harga yang beragam sesuai dengan tipenya. Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa sebanyak 65 responden atau sekitar 52% menilai bahwa varian harga yang ditawarkan oleh manajemen pengembang perumahan dinilai penting oleh responden. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 3,50.

Untuk item pertanyaan (X7.2), perihal harga yang ditawarkan terjangkau. Berdasarkan data pada tabel 4.14 dapat dikatakan bahwa harga yang disediakan/ditawarkan oleh pengembang perumahan dinilai responden cukup penting. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor sebesar 2,83 dan responden yang sependapat yaitu sebanyak 45 responden atau sekitar 36%.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator harga tersebut dapat dikatakan bahwa harga yang ditawarkan secara umum telah cukup baik. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata harga yang diperoleh sebesar 3,165.

4.1.4.2.8. Frekuensi Jawaban Terhadap Variabel Kualitas

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner tentang tingkat kepentingan, maka dapat dilihat frekuensi dari indikator-indikator variabel kualitas tersebut dalam gambar 4.18 berikut.



Gambar 4.18 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas

Keterangan :

X8.1 = Kualitas bangunan sesuai promosi

X8.2 = Kualitas sesuai dengan standar kelas perumahan

Untuk indikator Kualitas, item pertanyaan (X8.1), perihal kualitas bangunan dibandingkan dengan apa yang ditawarkan (dipromosikan/tertera dalam brosur. Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa kualitas yang ditawarkan oleh manajemen pengembang perumahan dinilai biasa-biasa saja oleh responden. Sebanyak 60 responden atau sekitar 48% menjawab hal ini tidak terlalu penting. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata sebesar 2,83.

Untuk item pertanyaan (X8.2), perihal kualitas yang ditawarkan dibandingkan dengan kelas rumah mewah (menengah ke atas). Berdasarkan data pada tabel 4.14 dapat dikatakan bahwa harga yang disediakan/ditawarkan oleh pengembang perumahan

dinilai responden biasa-biasa saja. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor hanya sebesar 2,76 namun demikian sebagian dari responden yaitu sebanyak 36 responden atau sekitar 28,8% sudah mendukung pendapat tersebut.

Dari kedua item pertanyaan yang dianggap dapat mewakili indikator kualitas tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas yang ditawarkan secara umum dinilai biasa-biasa saja oleh responden. Hal ini didukung oleh nilai skor rata-rata kualitas yang diperoleh sebesar 3,795.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat kepentingan yang dinilai paling penting oleh konsumen adalah **Lingkungan** yang ditunjukkan oleh nilai sebesar 4,065, sementara variabel yang dinilai paling tidak penting adalah **Lokasi** yang ditunjukkan oleh nilai sebesar 2,155.

4.2. Pengujian Hipotesis

4.2.1. Pengujian Hipotesis Variabel Bebas

4.2.1.1. Pengujian Hipotesis Pertama

Tujuan pengujian hipotesis pertama adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel sarana dan prasarana terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.15 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Sarana dan Prasarana dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Sarana dan Prasarana	125	22,553	8	0,004	1,50

Hasil pengujian hipotesis pertama tentang hubungan variabel sarana dan prasarana dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah signifikan. Ini artinya bahwa variabel sarana dan prasarana mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai pada kolom *value*. Dilihat pada tabel 4.15, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($22,553 > 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis pertama ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah menginginkan sarana dan prasarana yang cukup memadai dan lengkap pada perumahan yang mereka huni.

4.2.1.2. Pengujian Hipotesis Kedua

Tujuan pengujian hipotesis kedua adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel lingkungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.16 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Lingkungan dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Lingkungan	125	32,012	8	0,000	1,50

Hasil pengujian hipotesis kedua tentang hubungan variabel lingkungan dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah signifikan. Ini artinya bahwa variabel lingkungan mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai *value*.

Dilihat pada tabel 4.16, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($32,012 > 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis kedua ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah menginginkan penataan lingkungan yang memadai dan areal hijau yang cukup pada perumahan yang mereka huni.

4.2.1.3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Tujuan pengujian hipotesis ketiga adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel keamanan dan kenyamanan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.17 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Keamanan dan Kenyamanan dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Keamanan dan Kenyamanan	125	50,408	8	0,000	0,50

Hasil pengujian hipotesis ketiga tentang hubungan variabel keamanan dan kenyamanan dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah signifikan. Ini artinya bahwa variabel keamanan dan kenyamanan mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai *value*. Dilihat dari tabel 4.17, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($50,408 > 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis ketiga ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah menginginkan keamanan dan kenyamanan yang cukup memadai pada perumahan yang mereka huni.

4.2.1.4. Pengujian Hipotesis Keempat

Tujuan pengujian hipotesis keempat adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel pelayanan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006):

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.18 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Pelayanan dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Pelayanan	125	54,490	8	0,000	3,00

Hasil pengujian hipotesis keempat tentang hubungan variabel pelayanan dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah signifikan. Ini artinya bahwa variabel pelayanan mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai *value*. Dilihat dari tabel 4.18, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($54,490 > 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis keempat ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah menginginkan pelayanan yang baik dari pihak-pihak yang berwenang terhadap perumahan, jika konsumen mengalami masalah pada perumahan yang mereka huni.

4.2.1.5. Pengujian Hipotesis Kelima

Tujuan pengujian hipotesis kelima adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel lokasi terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.19 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Lokasi dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Lokasi	125	49,857	8	0,000	3,50

Hasil pengujian hipotesis kelima tentang hubungan variabel lokasi dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah signifikan. Ini artinya bahwa variabel lokasi mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai *value*. Dilihat dari tabel 4.19, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($49,857 > 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis kelima ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah menginginkan lokasi yang strategis dan akses yang mudah ke semua tempat, maka konsumen akan memilih perumahan yang dekat dengan tempat aktifitas mereka.

4.2.1.6. Pengujian Hipotesis Keenam

Tujuan pengujian hipotesis keenam adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel desain rumah terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.20 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Desain Rumah dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Desain Rumah	125	15,806	8	0,045	1,50

Hasil pengujian hipotesis keenam tentang hubungan variabel desain rumah dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah signifikan. Ini artinya bahwa variabel desain rumah mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai *value*. Dilihat dari tabel 4.20, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,806 > 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis keenam ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah tidak cukup puas dan menginginkan desain rumah yang ditawarkan oleh pihak pengembang perumahan.

4.2.1.7. Pengujian Hipotesis Ketujuh

Tujuan pengujian hipotesis ketujuh adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel harga terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.21 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Harga dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Harga	125	4,658	8	0,793	4,00

Hasil pengujian hipotesis ketujuh tentang hubungan variabel harga dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah tidak signifikan. Ini artinya bahwa variabel harga tidak mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai *value*. Dilihat dari tabel 4.21, nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4,658 < 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null tidak berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis ketujuh ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah tidak terlalu memperhatikan soal harga yang ditawarkan oleh pihak pengembang perumahan pada saat memutuskan untuk membeli rumah.

4.2.1.8. Pengujian Hipotesis Kedelapan

Tujuan pengujian hipotesis kedelapan adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan pada variabel kualitas terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan *Chi-square test*. Nilai t_{hitung} diperoleh dari rumus sebagai berikut (Sugiyono,2006) :

$$X^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(X_i - \mu_i)^2}{\sigma_i}$$

dengan :

X^2 = Uji statistik yang asimtotnya mendekati distribusi X^2

O_i = Jumlah frekuensi yang dianalisis

E_i = Jumlah frekuensi yang diinginkan, dinyatakan dalam hipotesis null

n = Jumlah kemungkinan hasil yang keluar tiap analisis

Hasil pengujian hipotesis selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9.

Tabel 4.22 Hasil Uji K-Kuadrat Variabel Kualitas dengan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen

Variabel	N	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Min. Expected
Kualitas	125	38,891	8	0,000	6,00

Hasil pengujian hipotesis kedelapan tentang hubungan variabel kualitas dengan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen adalah cukup signifikan. Ini artinya bahwa variabel kualitas mempunyai hubungan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai *value*. Dilihat dari tabel 4.22, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($38,891 > 15,51$). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, berarti hipotesis null berhasil ditolak.

Hasil pengujian hipotesis kedelapan ini mengindikasikan bahwa konsumen perumahan kelas menengah menginginkan kualitas yang baik pada bangunan perumahan yang mereka huni, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pengembang perumahan itu sendiri.

4.2.2. Pengujian Hipotesis Variabel Terikat

Pengujian hipotesis variabel terikat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (sarana dan prasarana, lingkungan, keamanan dan kenyamanan, pelayanan, lokasi, desain rumah, harga, dan kualitas) terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan menggunakan analisis model regresi linier berganda. Hasil pengujian hipotesis variabel terikat ini dapat dilihat pada Lampiran 10. Ringkasan dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis model regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Berdasarkan Analisis Regresi

Variabel	Keofisien Regresi	Signifikansi
Sarana dan Prasarana	0,529	0,000
Lingkungan	0,466	0,000
Keamanan dan Kenyamanan	0,772	0,000
Pelayanan	0,744	0,000
Lokasi	0,727	0,000
Desain Rumah	0,697	0,000
Harga	0,820	0,000
Kualitas	0,793	0,000

Berdasarkan pada tabel diatas, menyatakan bahwa model regresi yang dibentuk dalam analisis regresi ini, yaitu ; variabel sarana dan prasarana, lingkungan, keamanan dan kenyamanan, pelayanan, lokasi, desain rumah, harga, dan kualitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah, walaupun ada beberapa yang tidak signifikan.

Berdasarkan model yang telah dibuat, maka persamaan model hubungan variabel bebas dengan variabel terikat terhadap kepuasan konsumen adalah sebagai berikut.

$$Y = 1 + 0,529X_1 + 0,466X_2 + 0,772X_3 + 0,744X_4 + 0,727X_5 + 0,697X_6 + 0,820X_7 + 0,793X_8$$

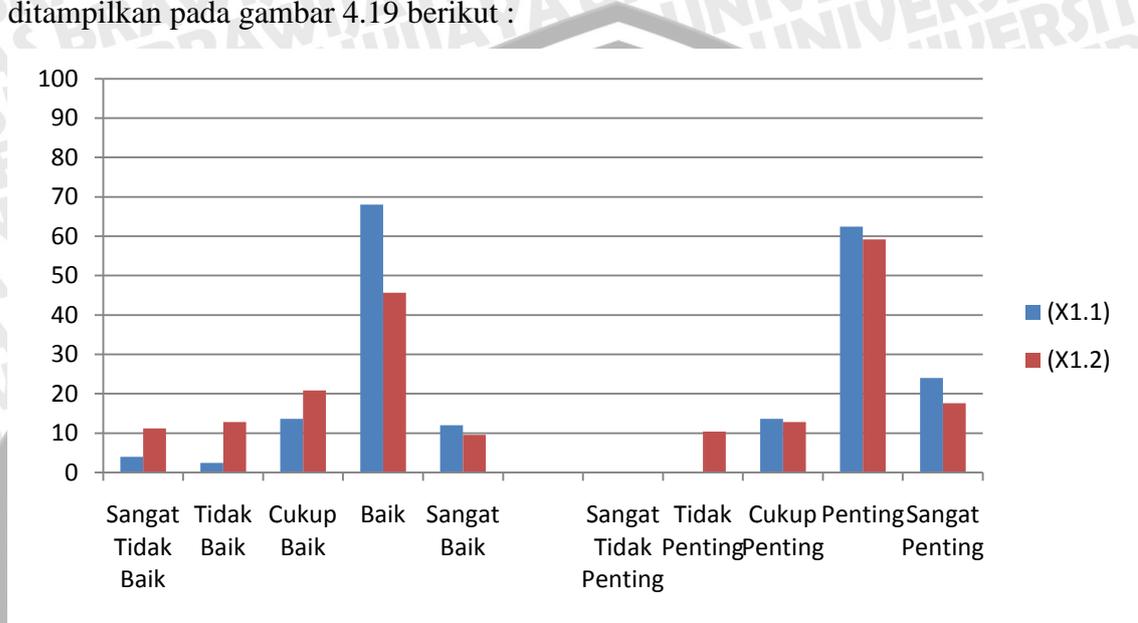
Didasarkan pada hasil ini, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis pada variabel terikat yang diajukan dalam penelitian ini didukung oleh bukti yang ditemukan dalam penelitian. Hasil pengujian ini cukup konsisten dengan pengujian hipotesis-hipotesis sebelumnya, yang menyatakan bahwa variabel-variabel bebas tersebut mempunyai hubungan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Beberapa variabel yang mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah, antara lain adalah variabel sarana dan prasarana(X_1), lingkungan(X_2), keamanan dan kenyamanan(X_3), pelayanan(X_4), lokasi(X_5), desain rumah(X_6) dan kualitas(X_8). Dan variabel yang kurang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah adalah harga(X_7). Berdasarkan pada hasil pengujian ini, maka hipotesis null berhasil ditolak.

4.3. Pembahasan

Dari hasil yang telah diperoleh melalui hipotesis-hipotesis, maka dapat diketahui bahwa variabel-variabel yang telah diajukan dan diuji mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari uji K-kuadrat dan analisis frekuensi yang telah dilakukan. Dari analisis tersebut juga dapat diketahui variabel-variabel mana yang mempunyai hubungan yang signifikan dan variabel apa sajakah yang dianggap mewakili kepuasan dan kepentingan konsumen. Hasil-hasil tersebut adalah sebagai berikut.

4.3.1. Variabel Sarana dan Prasarana

Terkait dengan variabel sarana dan prasarana, yaitu adanya kelengkapan seperti listrik, air, jalan yang memadai, tempat ibadah, tempat olah raga serta fasilitas umum. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.19 berikut :



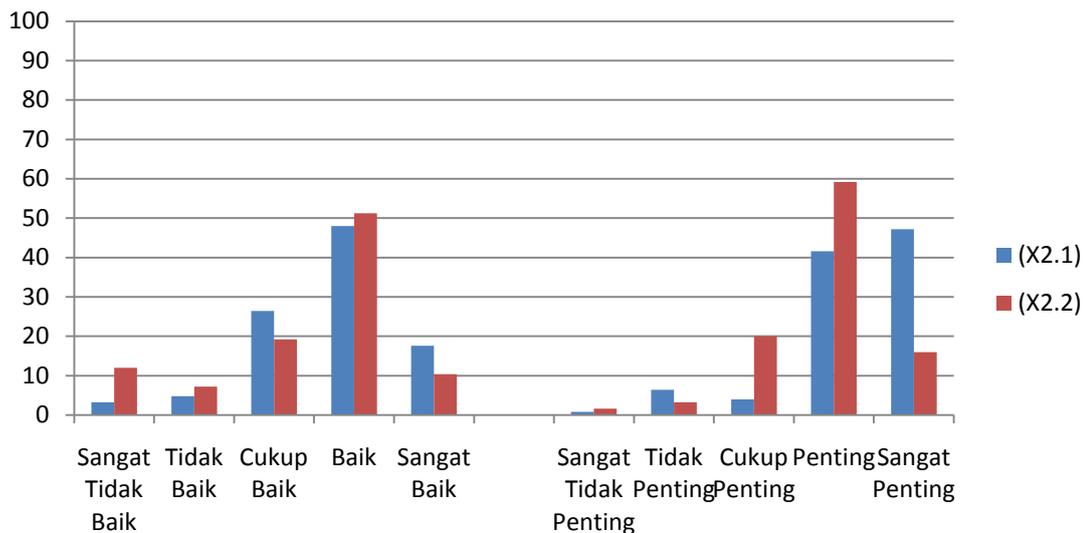
Gambar 4.19 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana

Dari gambar 4.19 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan sarana dan prasarana yang terdapat pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai penting pada variabel sarana dan prasarana, hal ini mengindikasikan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana adalah penting bagi responden sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

4.3.2. Variabel Lingkungan

Terkait dengan variabel lingkungan, yaitu areal hijau dan penataan lingkungan, dan drainase yang memadai. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.20 berikut :





Gambar 4.20 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan

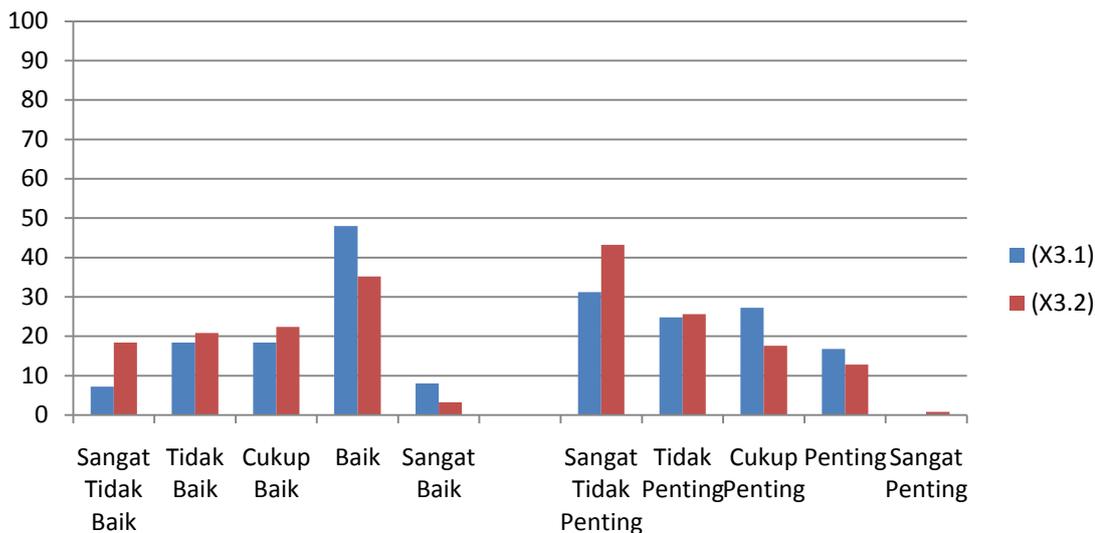
Dari gambar 4.20 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan lingkungan yang terdapat pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai sangat penting pada variabel lingkungan, hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan yang baik dan asri adalah penting bagi responden sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Variabel lingkungan juga merupakan variabel yang memberikan kepuasan paling tinggi terhadap responden dengan nilai rata-rata skor paling tinggi (3,565). Dan variabel lingkungan juga merupakan variabel yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi dengan nilai rata-rata skor 4,065.

4.3.3. Variabel Keamanan dan Kenyamanan

Terkait dengan variabel keamanan dan kenyamanan, yaitu sistem keamanan perumahan yang memadai dan perumahan yang bebas dari banjir. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.21 berikut :





Gambar 4.21 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan dan Kenyamanan

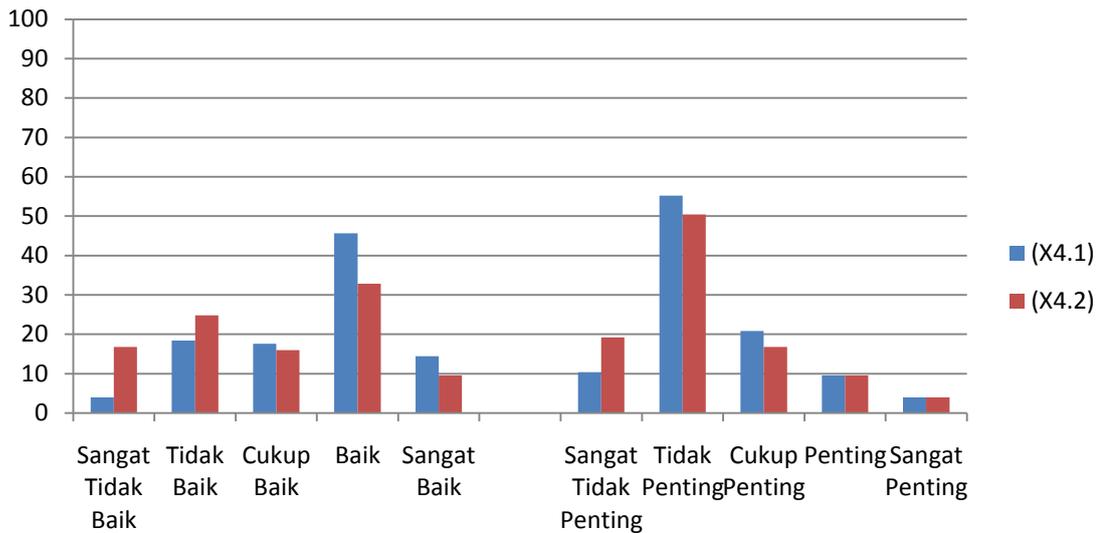
Dari gambar 4.21 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah sangat tidak penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan keamanan dan kenyamanan yang terdapat pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai sangat tidak penting pada variabel keamanan dan kenyamanan, hal ini mengindikasikan bahwa keamanan dan kenyamanan yang baik tidak penting bagi responden sehingga tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Variabel keamanan dan kenyamanan dinilai oleh responden sebagai variabel yang paling tidak memuaskan dengan nilai rata-rata skor paling rendah (3,075).

4.3.4. Variabel Pelayanan

Terkait dengan variabel pelayanan, yaitu pelayanan ramah dan sopan, dan pengelola yang tanggap akan keluhan konsumen. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.22 berikut :



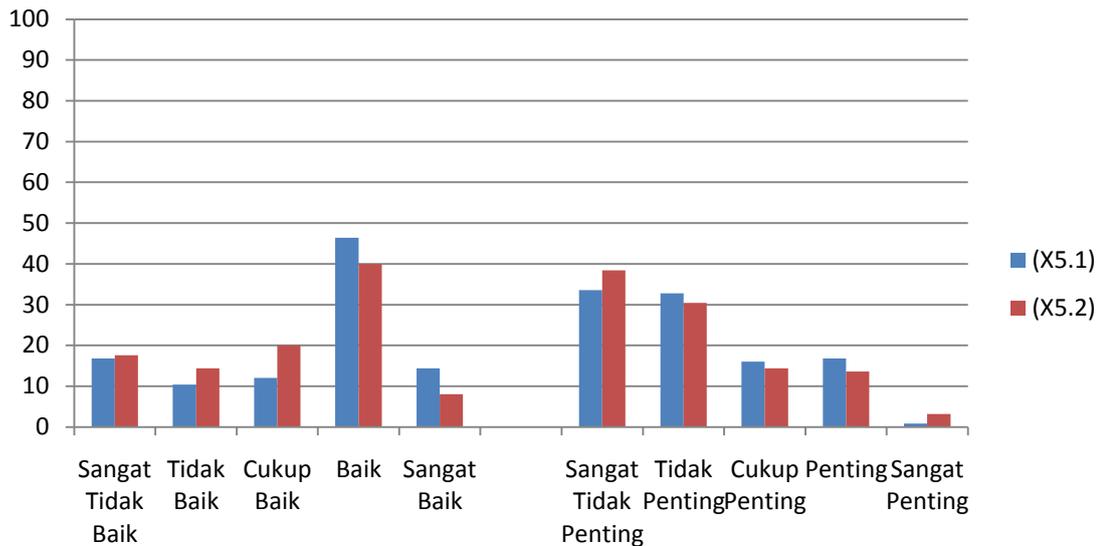


Gambar 4.22 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan

Dari gambar 4.22 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah tidak penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan pelayanan yang terdapat pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai tidak penting pada variabel pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik tidak penting bagi responden sehingga tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

4.3.5. Variabel Lokasi

Terkait dengan variabel lokasi, yaitu perumahan yang dekat dengan tempat aktifitas dan perumahan yang dapat dijangkau transportasi umum. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.23 berikut :



Gambar 4.23 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi

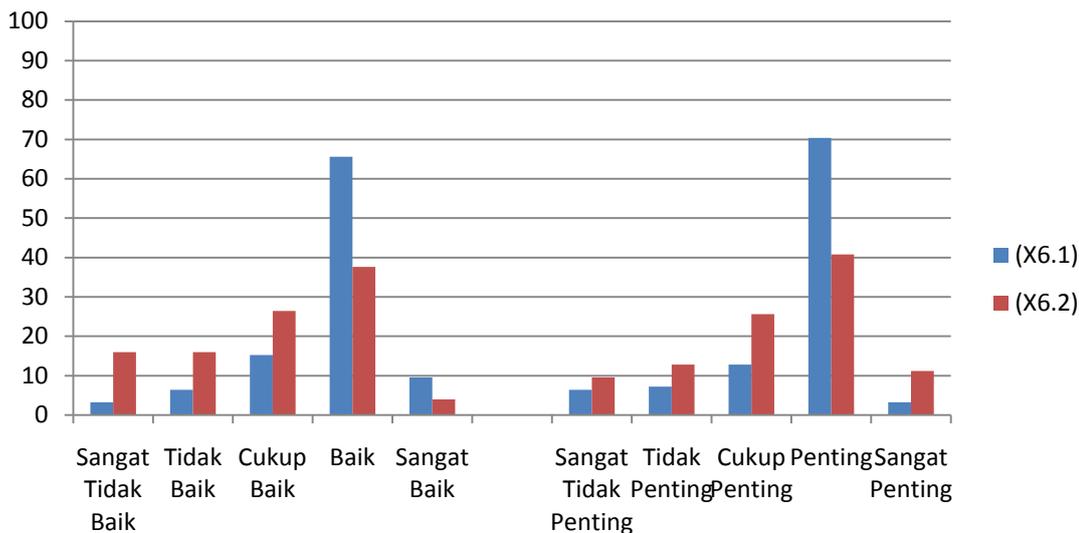
Dari gambar 4.23 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah sangat tidak penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan lokasi yang terdapat pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai sangat tidak penting pada variabel lokasi, hal ini mengindikasikan bahwa lokasi yang strategis tidak penting bagi responden sehingga tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Variabel lokasi dinilai oleh responden sebagai variabel dengan tingkat kepentingan paling rendah atau tidak penting, dengan rata-rata skor 2,155.

4.3.6. Variabel Desain Rumah

Terkait dengan variabel desain rumah, yaitu desain yang beraneka ragam sesuai tipe rumah dan desain bangunan yang *up to date*. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.24 berikut :



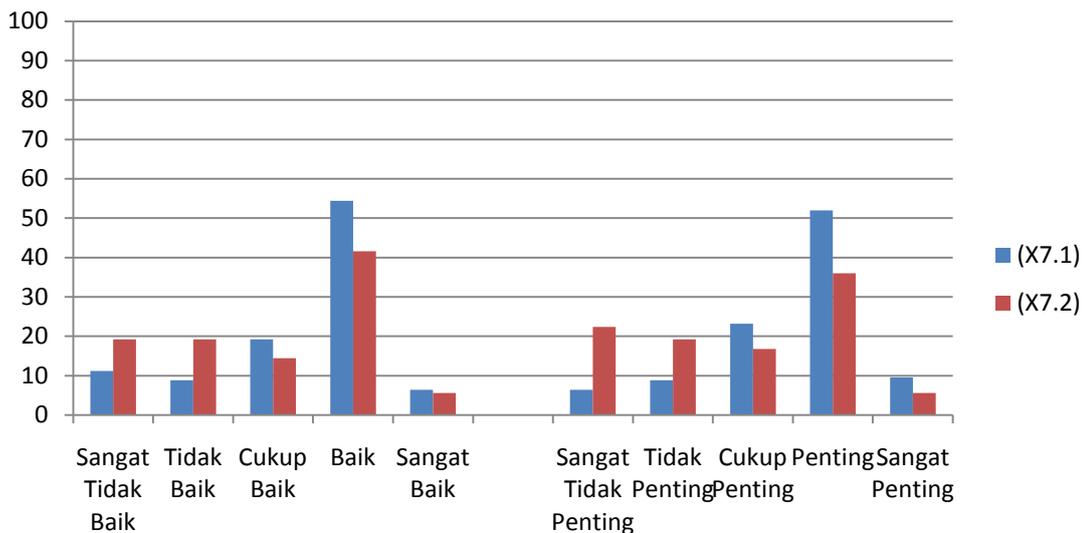


Gambar 4.24 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Rumah

Dari gambar 4.24 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan desain rumah yang terdapat pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai penting pada variabel desain rumah, hal ini mengindikasikan bahwa desain rumah yang beraneka ragam dan selalu mengikuti perkembangan jaman adalah penting bagi responden sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

4.3.7. Variabel Harga

Terkait dengan variabel harga, yaitu harga yang sesuai dengan tipe rumah dan harga yang sesuai dengan fasilitas. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang kurang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.25 berikut :

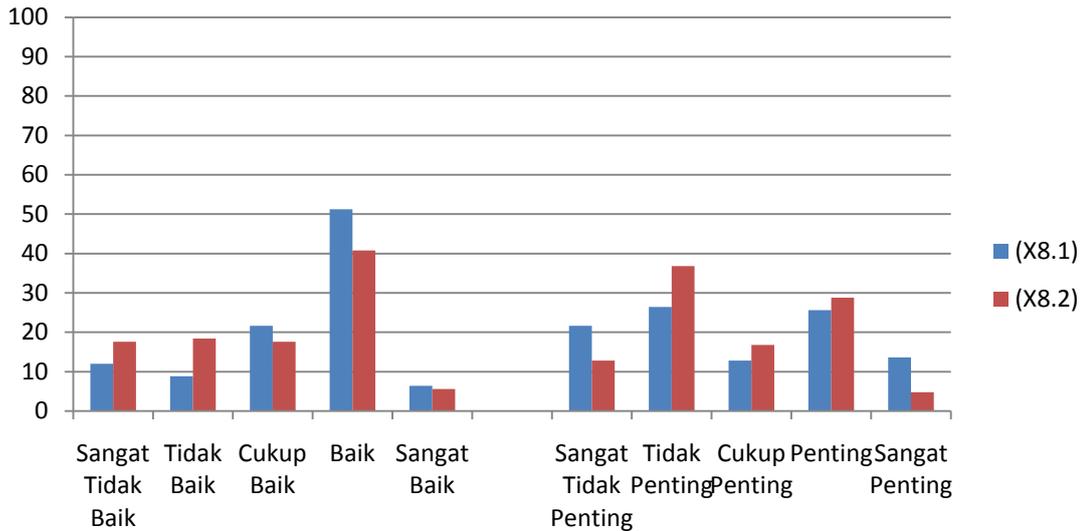


Gambar 4.25 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga

Dari gambar 4.25 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan harga yang ditawarkan pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai penting pada variabel harga, hal ini mengindikasikan bahwa harga yang sesuai dengan pilihan rumah dan fasilitas adalah penting bagi responden sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, meskipun pada variabel ini kurang ada hubungan dengan tingkat kepuasan konsumen.

4.3.8. Variabel Kualitas

Terkait dengan variabel kualitas, yaitu kualitas bangunan yang sesuai saat promosi dan kualitas yang sesuai dengan standar kelas perumahan. Hal-hal yang tersebut diatas mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan kelas menengah. Hasil ringkasan jawaban responden akan ditampilkan pada gambar 4.26 berikut :



Gambar 4.26 Ringkasan Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas

Dari gambar 4.26 dapat terlihat bahwa penilaian responden untuk penilaian tingkat kepuasan adalah baik dan penilaian untuk tingkat kepentingan adalah tidak penting. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden menilai telah cukup puas dengan variabel kualitas yang telah ada pada perumahan yang dihuni sekarang, sedangkan untuk tingkat kepentingan, responden menilai tidak penting pada variabel kualitas, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas bangunan perumahan dianggap tidak penting bagi responden sehingga tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

4.4. Ringkasan

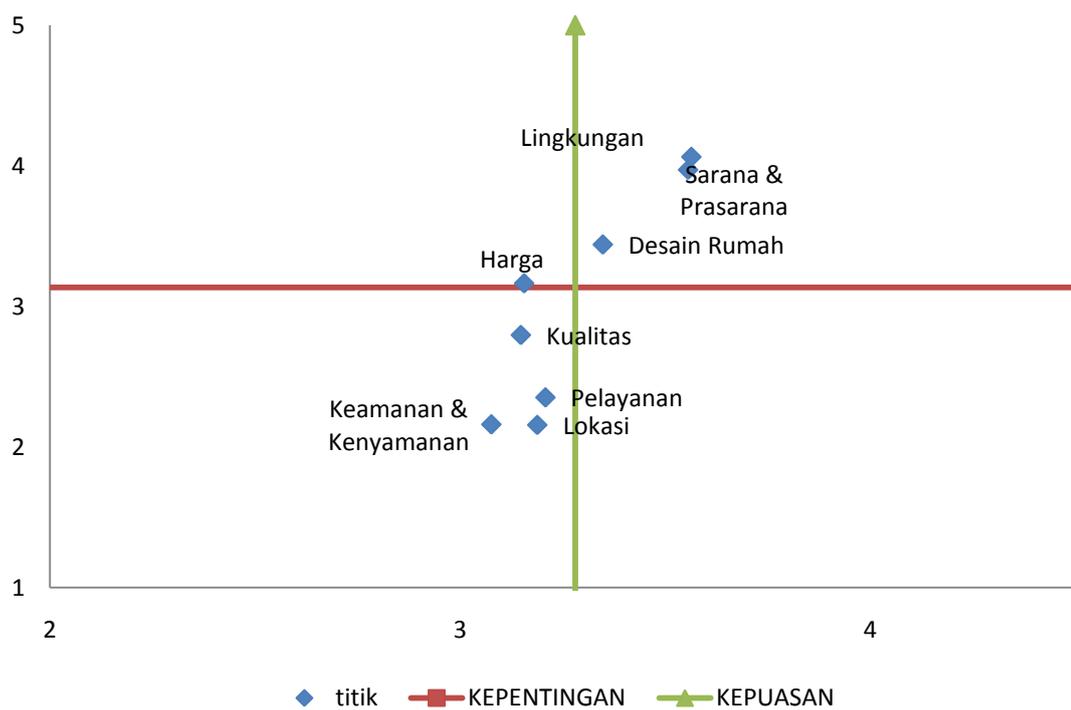
Dari pembahasan diatas dapat diambil beberapa hal penting, yaitu : para responden atau konsumen perumahan kelas menengah di wilayah Surabaya dan Sidoarjo rata-rata menyatakan puas dengan variabel-variabel yang diajukan; variabel-variabel bebas yang telah diuji mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen perumahan kelas menengah di wilayah Surabaya dan Sidoarjo; variabel yang berpengaruh besar atau dianggap penting terhadap kepuasan konsumen adalah *variabel lingkungan* dan variabel variabel yang tidak berpengaruh adalah *variabel lokasi*; variabel yang mempunyai tingkat kepuasan paling besar menurut responden adalah *variabel lingkungan* dan variabel yang paling tidak memuaskan menurut responden adalah *variabel keamanan dan kenyamanan*.

Untuk membandingkan hasil-hasil yang diperoleh dari analisis yang telah dilakukan, berikut adalah tabel IPA (*Index Performance Analysis*) sebagai pembanding dari hasil yang diperoleh pada uji K-kuadrat.

Tabel 4.24 Hasil Uji *Index Performance Analysis* terhadap Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	X rataan	Y rataan	KUADRAN	WF (%)	WS (%)
	SARANA DAN PRASARANA	3,556	3,972	2		
1	Tersedia listrik, air, jalan yang memadai, fasilitas umum, dll.	3,816	4,104	2	16,479	54,058
2	Tersedia tempat ibadah, tempat olah raga/bermain, pasar.	3,296	3,840	2		
	LINGKUNGAN	3,564	4,064	2		
3	Tersedianya areal hijau dan penataan lingkungan yang baik.	3,720	4,280	2	16,860	55,310
4	Tersedianya drainase yang baik (got, saluran pembuangan).	3,408	3,848	2		
	KEAMANAN DAN KENYAMANAN	3,076	2,160	3		
5	Pemakaian sistem gerbang tunggal untuk akses masuk dan keluar komplek.	3,312	2,296	4	8,961	29,397
6	Areal perumahan yang bebas dari banjir.	2,840	2,024	3		
	PELAYANAN	3,208	2,352	3		
7	Pelayanan karyawan pemasaran yang baik, ramah dan sopan.	3,480	2,416	4	9,758	32,010
8	Pengelola cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan.	2,936	2,288	3		
	LOKASI	3,188	2,156	3		
9	Lokasi Perumahan yang dekat dengan tempat aktivitas (tempat kerja, sekolah, pasar, dll, atau salah satunya).	3,312	2,184	4	8,945	29,343
10	Lokasi perumahan mudah untuk memperoleh transportasi umum.	3,064	2,128	3		
	DESAIN RUMAH	3,348	3,440	2		
11	Ketersediaan desain yang beragam sesuai dengan tipe.	3,720	3,568	2	14,271	46,818
12	Penawaran desain yang selalu <i>up to date</i> .	2,976	3,312	1		
	HARGA	3,156	3,164	1		
13	Harga sesuai dengan tipe rumah.	3,360	3,496	2	13,126	43,061
14	Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas.	2,952	2,832	3		
	KUALITAS	3,148	2,796	3		
15	Kualitas bangunan yang diberikan sesuai dengan tertera dalam brosur.	3,312	2,832	4	11,600	38,053
16	Kualitas yang ditawarkan/disediakan sesuai dengan standar kelas perumahan.	2,984	2,760	3		
	Nilai Harapan Indikator	3,281	3,013		IP =	65,610
	Nilai Harapan Variabel	3,281	3,135			

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan dengan gambar sebagai berikut.



Gambar 4.27 Diagram Kartesius *Index Performance Analysis*

Keterangan :

Kuadran 1 = Level Kepuasan Kurang
(Harga)

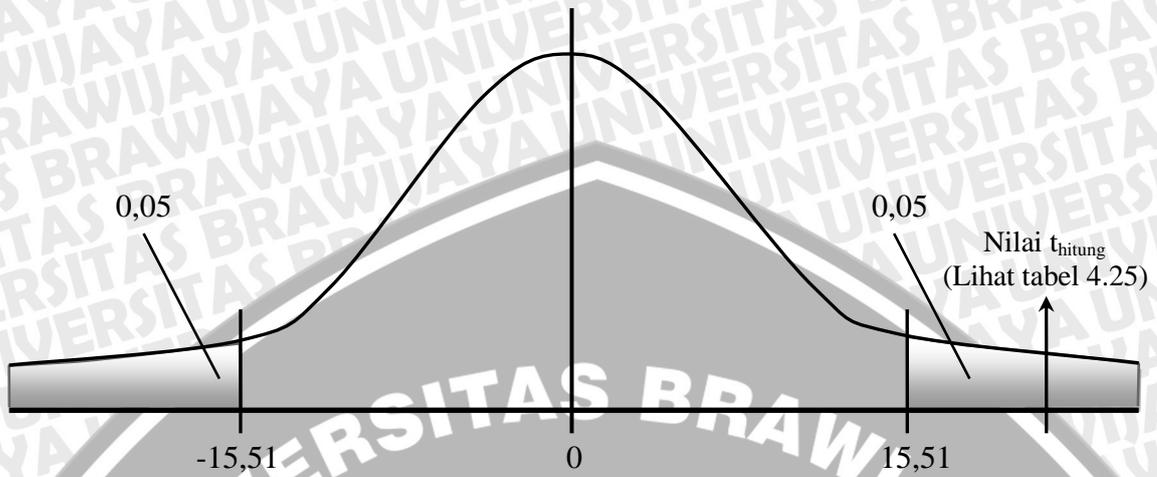
Kuadran 2 = Level Kepuasan Cukup
(Sarana dan Prasarana, Lingkungan, Desain Rumah)

Kuadran 3 = Level Kepuasan Baik
(Keamanan dan Kenyamanan, Pelayanan, Lokasi, Kualitas)

Kuadran 4 = Level Kepuasan Berlebih
(Tidak ada)

Dapat dilihat dari hasil gambar diatas, variabel yang dinilai konsumen kurang memuaskan adalah variabel harga yang berada dalam kuadran satu, sedangkan variabel sarana dan prasarana, variabel lingkungan, dan variabel desain rumah dinilai konsumen cukup memuaskan berada dalam kuadran dua, dan yang mempunyai nilai kepuasan baik dan berada dalam kuadran tiga adalah variabel keamanan dan kenyamanan, variabel pelayanan, variabel lokasi, dan variabel kualitas. Dari uji IPA (*Index Performance Analysis*), tidak ada variabel yang dinilai berlebihan oleh konsumen, dalam hal ini dapat dilihat pada kuadran empat yang kosong (tidak ada variabel).

Hasil yang diperoleh dari uji K-kuadrat dapat diinterpretasikan seperti gambar 4.28 dibawah ini.



Gambar 4.28 Sketsa Distribusi Nilai K-Kuadrat

Tabel 4.25 Hasil Uji K-Kuadrat

Variabel	N	df	t_{hitung}
Sarana dan Prasarana	125	8	22,553
Lingkungan	125	8	32,012
Keamanan dan Kenyamanan	125	8	50,408
Pelayanan	125	8	54,490
Lokasi	125	8	49,857
Desain Rumah	125	8	15,806
Harga	125	8	4,658
Kualitas	125	8	38,891

Keterangan :

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$; Nilai $t_{tabel} = 15,51$

Hipotesis :

$H_0: \mu = 0$, tidak ada hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_A: \mu \neq 0$, ada hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel sarana dan prasarana, variabel lingkungan, variabel keamanan dan kenyamanan, variabel pelayanan, variabel lokasi, variabel desain rumah, dan variabel kualitas berada pada daerah tolakan (daerah arsir). Jika dibandingkan dengan hipotesis awal, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, karena H_0 berhasil ditolak. Sedangkan untuk variabel harga, H_0 -nya tidak berhasil ditolak, sehingga variabel harga dianggap kurang mempunyai hubungan terhadap kepuasan konsumen.

