

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1.a. Terdapat suatu hubungan yang signifikan pada variabel sarana dan prasarana di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($22,553 > 15,51$). Pada variabel sarana dan prasarana ini indikatornya adalah adanya listrik, air, jalan, dan fasilitas umum serta adanya tempat ibadah, tempat olah raga, dan pasar.

b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel sarana dan prasarana adalah penting adanya, sedangkan untuk penilaian pada tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel sarana dan prasarana.

2.a. Terdapat suatu hubungan yang signifikan pada variabel lingkungan di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($32,012 > 15,51$). Pada variabel lingkungan ini indikatornya adalah areal hijau dan penataan lingkungan, dan drainase yang memadai.

b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel lingkungan adalah penting, sedangkan untuk penilaian pada tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel lingkungan.

c. 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.

3.a. Terdapat suatu hubungan yang signifikan pada variabel keamanan dan kenyamanan di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($50,408 > 15,51$). Pada variabel keamanan dan kenyamanan ini indikatornya adalah sistem keamanan yang memadai dan perumahan yang bebas dari banjir.

- b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel keamanan dan kenyamanan adalah tidak penting, sedangkan untuk penilaian tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel keamanan dan kenyamanan.
 - c. Variabel keamanan dan kenyamanan dinilai oleh responden sebagai variabel yang paling tidak memuaskan dengan nilai rata-rata skor paling rendah (3,075).
- 4.a. Terdapat suatu hubungan yang signifikan pada variabel pelayanan di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($54,490 > 15,51$). Pada variabel pelayanan ini indikatornya adalah pelayanan yang ramah dan sopan, dan pengelola tanggap akan keluhan konsumen.
 - b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel pelayanan adalah tidak penting, sedangkan untuk penilaian tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel pelayanan.
 - 5.a. Terdapat suatu hubungan yang signifikan pada variabel lokasi di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($49,857 > 15,51$). Pada variabel lokasi ini indikatornya adalah perumahan dekat dengan tempat aktifitas dan perumahan dapat dijangkau transportasi umum.
 - b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel lokasi adalah tidak penting, sedangkan untuk penilaian tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel lokasi.
 - c. Variabel lokasi dinilai oleh responden sebagai variabel dengan tingkat kepentingan paling rendah atau tidak penting, dengan rata-rata skor 2,155.
 - 6.a. Terdapat suatu hubungan yang signifikan pada variabel desain rumah di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,806 > 15,51$). Pada variabel desain rumah ini indikatornya adalah desain yang beraneka ragam sesuai tipe rumah dan desain bangunan yang *up to date*.
 - b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel desain rumah adalah penting, sedangkan untuk penilaian tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel desain rumah.

- 7.a. Terdapat suatu hubungan yang kurang signifikan pada variabel harga di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,658 < 15,51$). Pada variabel harga ini indikatornya adalah harga sesuai dengan tipe rumah dan harga sesuai dengan fasilitas.
- b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel harga adalah penting, sedangkan untuk penilaian tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel harga.
- 8.a. Terdapat suatu hubungan yang signifikan pada variabel kualitas di perumahan kelas menengah wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($38,891 > 15,51$). Pada variabel kualitas ini indikatornya adalah kualitas bangunan sesuai promosi dan kualitas sesuai dengan standar kelas perumahan.
- b. Rata-rata jawaban responden untuk menilai tingkat kepentingan terhadap variabel harga adalah tidak penting, sedangkan untuk penilaian tingkat kepuasan konsumen, responden menyatakan puas terhadap variabel kualitas.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran terhadap hasil penelitian ini, diantaranya :

1. Bagi penelitian selanjutnya, perlu adanya peningkatan kuantitas pada variabel-variabel yang akan diteliti. Serta peningkatan indikator-indikator penelitian supaya hasil yang didapatkan dapat lebih akurat dan peneliti mendapatkan gambaran yang lebih mendalam tentang hubungan variabel-variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Perlu adanya penelitian yang lebih memfokuskan pada masing-masing variabel, sehingga dapat lebih diketahui apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak terhadap tingkat kepuasan konsumen.

2. Bagi developer atau pengembang perumahan, diharapkan dapat lebih memperhatikan terhadap pelayanan yang diberikan untuk konsumen, supaya dapat lebih mengerti keinginan konsumen sekaligus meningkatkan kualitas kerja pengembang itu sendiri. Perlu adanya promosi yang lebih menarik terhadap perumahan yang akan dipasarkan, sehingga konsumen mendapat gambaran yang lebih jelas tentang semua hal yang ditawarkan oleh penembang.

3. Bagi konsumen perumahan, dapat menarik kesimpulan bahwa perumahan yang telah dihuni sekarang sudah cukup memadai dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dan sebagian besar konsumen telah menjawab cukup puas dengan semua variabel-variabel yang telah diajukan pada pertanyaan tersebut.

