

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN MEMBELI RUMAH PADA PT. TUNAS SENTOSA
MANUNGGAL PEKANBARU**

Ahmad Iqbal Lubis
Dibawah Bimbingan
Drs. H. Suarman, M.Pd
Hardisem Syabrus, S.Pd., MM

Pendidikan Ekonomi, FKIP – Universitas Riau

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether the factors of physical condition, facilities, location, service, and prices affect the consumer satisfaction in buying a home at PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru and to determine which factors are the most dominant influence on the consumer in buying a home at PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru. Population in this research is that people who buy housing in the Taman Kartama Permai PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru totaling 45 families, while the sample in this study was the total population of as many as 45 families using census method.

Data collection methods are techniques or methods that can be used by researchers to collect data. Method (method or technique) refers to an abstract and intangible word, but its use can only be seen through: questionnaires, interviews, observations, tests, and other documentation.

That the physical condition, facilities, location, service, and prices influence consumer satisfaction, in which the influence of 82.20% and the remaining 17.80% is determined by other factors not examined in this study. Form of each variable is the physical condition, facilities, location, service, and price. The most dominant influence on customer satisfaction is a variable in the form of access to housing location (street), visibility (housing visible from the street), parking lots, and residential environments.

Key Words: analysis factors and customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perumahan merupakan kebutuhan dasar setiap keluarga dan merupakan Faktor yang sangat penting bagi kehidupan setiap masyarakat. Peningkatan jumlah penduduk yang semakin tinggi mengakibatkan kenaikan kebutuhan akan rumah dimana dalam dekade ini pertumbuhan pembangunan sektor perumahan dan pemukiman mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini disebabkan perumahan merupakan salah satu Faktor penting dalam peningkatan harkat dan martabat manusia disamping memberikan suasana kehidupan yang aman, damai, tentram, sejahtera dan terjaga kebersihannya.

Melihat tingginya kebutuhan akan permintaan perumahan, PT.Tunas Sentosa Manunggal sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perumahan, membangun perumahan yang beralokasi di Perumahan Taman Kartama Permai di Kelurahan Maharatu Kecamatan Marpoyan Damai, Perumahan Kartama Permai Cluster berlokasi di jalan Kartama di Kelurahan Maharatu Kecamatan Marpoyan Damai dan Perumahan Pandau Kencana berlokasi di jalan Purwosari Ujung. Perumahan Kartama Permai Cluster memiliki type 38, type 48, type 70 dengan total 35 unit rumah. Sedangkan Pandau Kencana memiliki type 36 dengan total 136 unit rumah.

Untuk mengetahui perkembangan tentang jumlah unit yang terjual dari tahun 2008-2011 pada PT. Tunas Sentosa Manunggal dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2 Jumlah Unit Rumah dari Tahun 2008-2011

Type Rumah	Jumlah Unit Rumah			
	2008	2009	2010	2011
36	-	-	5 Unit	5 Unit
45	5 Unit	10 Unit	10 Unit	10 unit

Sumber : PT. Tunas Sentosa Manunggal

Dari tabel 1.2 diatas kita ketahui bahwa PT. Tunas Sentosa Manunggal menyediakan rumah dengan Type 36 dengan jumlah 10 unit dan Type 45 dengan jumlah 45 unit rumah. Dari peminat yang membeli rumah pada PT. Tunas Sentosa Manunggal cukup beragam, dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini :

Tabel 1.3 Konsumen PT. Tunas Sentosa Manunggal

No	Pekerjaan	Total	Persentase
1	Karyawan Swasta	25	55,6%
2	Angkatan/Polisi	1	2,2%
3	PNS	9	20%
4	Wiraswasta	10	22,2%

Sumber : PT. Tunas Sentosa Manunggal

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa setiap pembeli mempunyai minat, kemampuan, dan karakter yang berbeda-beda dalam membeli rumah. Seperti karyawan swasta dengan jumlah 25 orang sebagai konsumen yang paling banyak membeli rumah di Perumahan Taman Kartama, selanjutnya konsumen yang bekerja sebagai wiraswasta dengan 10 orang, PNS 9 orang dan angkatan 1 orang. Dalam membeli rumah minat masyarakat akan semakin kuat jika pengembang gencar memberikan informasi tentang keberadaan yang akan diberikan dan diterima oleh konsumen jika membeli rumah yang ditawarkan pihak pengembang.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli rumah adalah faktor harga. Berikut ini akan diperlihatkan tabel yang menggambarkan tentang harga rumah yang ditawarkan oleh PT. Tunas Sentosa Manunggal, dapat dilihat pada tabel 1.4 berikut ini:

Tabel 1.4 Harga Rumah dari Tahun 2008-2011

	Harga			
	2005	2006	2007	2008
36	Rp.80.000,000	Rp.85.000,000	Rp.95.000,000	Rp.120.000,000
45	Rp.120.000,000	Rp.124.000,000	Rp.126.000,000	Rp.145.000,000

Sumber : PT. Tunas Sentosa Manunggal

Dari tabel 1.4 diatas dapat dilihat bahwa setiap tahun harga rumah Perumahan Taman Kartama Permai terus berubah dan semakin meningkat baik rumah dengan type 36 maupun type 45. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor *pertama* harga bahan material untuk membangun rumah naik seperti pasir, semen, batu bata, kayu, dll. *Kedua* harga tanah tempat membangun rumah naik karena akses untuk menuju perumahan sudah bagus.

Pada sistem pemasaran saat ini, selalu berorientasi kepada kepuasan konsumen. Konsumen yang puas merupakan salah satu faktor yang penting agar suatu perusahaan dapat mempertahankan konsumennya dan menghasilkan laba dalam jangka waktu yang lama. Kata *Satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* yang berarti melakukan menurut Handi Irawan (2002). Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat yang cukup.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen hanya dapat tercapai apabila kebutuhan dan harapannya terhadap kinerja suatu produk dapat terpenuhi dengan baik. Supranto (2003) mengemukakan bahwa *Quality is the extent to which produk meet the requirement of people who use them*. Jadi, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya dan memberikan kepuasan setelah mengkonsumsinya. Untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memuaskannya, seorang pemasar atau perusahaan yang beroprientasi kepada kebutuhan konsumen harus dapat dan mengerti dan memahami perilaku konsumen.

Menurut Kotler (2002) kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka. kepuasan menurut perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Ada lima faktor yang mendorong kepuasan pada konsumen, yaitu: Hadi Irawan (2002)

1. Kondisi Fisik (*Physical Condition*)
2. Fasilitas (*Facilities*)
3. Lokasi (*location*)
4. Pelayanan (*Service*)
5. Harga (*Price*)

METODE PENELITIAN

Adapun variable penelitian yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah:

No	Variable	Pengertian	Indikator
1	Kepuasan konsumen (Y)	Merupakan produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari konsumen sampai pada tingkat yang cukup. (Hadi Irawan, 2002)	- Kondisi fisik - Fasilitas - Lokasi - Pelayanan - Harga
2	Kondisi Fisik (X1)	Meliputi kekuatan konstruksi dan keawetan suatu rumah (Hadi Irawan, 2002)	- Pondasi - Tembok - Atap - Lantai - Komposisi ruangan
3	Fasilitas (X2)	Hal-hal yang disediakan perusahaan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan para konsumennya (Hadi Irawan, 2002)	- Jalan - Listrik - Sarana Olahraga - Rumah Ibadah - Tempat bermain
4	Lokasi (X3)	Faktor lokasi merupakan sebagai faktor yang mempengaruhi terhadap nilai suatu rumah (Hadi Irawan, 2002)	- Akses - Visibilitas - Tempat parker - lingkungan
5	Pelayanan (X5)	Kegiatan yang diselenggarakan perusahaan dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri (Hadi Irawan, 2002)	- Membeli produk - Menawarkan produk - Menyerahkan produk - Setelah penjualan produk
6	Harga (X6)	Nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang (Hadi Irawan, 2002)	- Persepsi konsumen terhadap harga rumah - Persepsi konsumen terhadap uang muka - Kemudahan pembayaran

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi pada perumahan Taman Kartama Permai yang dibangun oleh PT. Tunas Sentosa Manunggal yang beralamat Jl. Kartama Kelurahan Maharatu Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang membeli perumahan pada Taman Kartama Permai PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru yang berjumlah 45 kepala keluarga (KK), sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah populasi yaitu sebanyak 45 kepala keluarga (KK) dengan menggunakan metode sensus.

Untuk mengukur variable-variabel yang akan diteliti melalui anggapan responden menggunakan instrumen penelitian skala likert. Skala likert adalah kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan (*statements*). Skala likert berisi baik dan tidak baik serta puas atau tidak puas yang dibagi kedalam lima bagian skala terhadap pertanyaan-pertanyaan (*statements*), bukan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam kuesioner.

Dalam penelitian ini, jawaban pertanyaan diberi skor sebagai berikut:

Variabel X	Variabel Y
5 = Sangat baik	5 = Sangat puas
4 = Baik	4 = Puas
3 = Cukup baik	3 = Cukup puas
2 = Tidak baik	2 = Tidak puas
1 = Sangat tidak baik	1 = Sangat tidak puas

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan Marzuki (2005). Untuk mempermudah analisis digunakan aplikasi pengolahan data SPSS.

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian hipotesis ini digunakan uji statistik regresi linear berganda untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) dengan variabel dependen (Y) dengan persamaan sebagai berikut :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Dimana :

y	= dependent variabel (pembelian)
a	= konstanta
$b_1b_2b_3b_4b_5$	= koefisien regresi
n	= banyaknya sampel
$x_1x_2x_3x_4x_5$	= independent variabel
e	= standar error (diasumsikan nol)

b. Koefisien korelasi

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y). apakah variabel independen (X) berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependent (Y). Dimana nilai R berkisar antara 0 sampai 1, semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

c. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui besarnya presentase sumbangan variabel terikat secara serentak terhadap variabel bebas. Pengukuran dilakukan dengan cara menghitung angka koefisien determinasi ganda (R^2) dari fungsi permintaan. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1) maka semakin tepat suatu garis linear yang dipergunakan sebagai pendekatan terhadap hasil suatu penelitian.

d. Koefisien Regresi

Koefisien regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen X (kondisi fisik, fasilitas, lokal, pelayanan, dan harga) terhadap kepuasan konsumen (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan Konsumen

Dari deskripsi semua indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru, maka rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini.

Tabel 5.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Membeli Perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru

No	Indikator Pertanyaan	Bobot Alternatif Jawaban					Skor
		SP	P	CP	TP	STP	
		5	4	3	2	1	
1.	Kondisi fisik Perumahan Taman Kartama Permai	3	19	18	5	0	155
2.	Fasilitas Perumahan Taman Kartama Permai	2	20	14	9	0	150
3.	Lokasi Perumahan Taman Kartama Permai	4	18	14	9	0	152
4.	Pelayanan PT. Tunas Sentosa Manunggal Selaku Pengembang Perumahan Taman Kartama Permai	2	17	20	6	0	150
5.	Harga Perumahan Taman Kartama Permai	2	24	19	0	0	163
Jumlah Alternatif Jawaban		13	98	85	29	0	225
Total Skor Alternatif Jawaban							770
Rata-rata Skor Alternatif Jawaban							3,42 (Puas)

Sumber : data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan rekapitulasi tabel 5.11 di atas diketahui bahwa skor alternatif jawaban untuk faktor-faktor kepuasan konsumen membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru diketahui total skor adalah sebesar 770 dengan skor rata-rata 3,42.

Hal ini menunjukkan bahwa responden yang membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru puas dengan kondisi fisik, fasilitas, lokasi, pelayanan maupun harga Perumahan Taman Kartama Permai.

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

1. Kondisi Fisik

Dari deskripsi semua indikator variabel kondisi fisik perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru, maka rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut ini.

Tabel 5.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Indikator Kondisi Fisik Perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru

No	Indikator Pertanyaan	Bobot Alternatif Jawaban					Skor
		SB	B	CB	TB	STB	
		5	4	3	2	1	
1.	Pondasi Perumahan Taman Kartama Permai	3	17	17	8	0	150
2.	Tembok Bangunan Perumahan Taman Kartama Permai	0	15	24	6	0	144
3.	Atap Perumahan Taman Kartama Permai	2	13	24	5	1	145
4.	Lantai Perumahan Taman Kartama Permai	1	13	22	9	0	141
5.	Komposisi Ruang Perumahan Taman Kartama Permai	0	12	27	6	0	141
Jumlah Alternatif Jawaban		6	70	114	34	1	225
Total Skor Alternatif Jawaban							721
Rata-rata Skor Alternatif Jawaban							3,20(CB)

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan rekapitulasi dari tabel 5.17 diatas diketahui bahwa skor alternatif jawaban untuk variabel kondisi fisik diketahui total skor adalah sebesar 721 dengan rata-rata 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru cukup baik dengan kondisi fisik perumahan Taman Kartama Permai.

2. Fasilitas

Dari deskripsi semua indikator variabel fasilitas perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru, maka rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.23 berikut ini.

Tabel 5.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Indikator Variabel Fasilitas Perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru

No	Indikator Pertanyaan	Bobot Alternatif Jawaban					Skor
		SB	B	CB	TB	STB	
		5	4	3	2	1	
1.	Fasilitas Jalan Perumahan Taman Kartama Permai	0	7	16	20	2	118
2.	Fasilitas Listrik Taman Kartama Permai	0	6	12	26	1	113
3.	Fasilitas Sarana Olahraga Perumahan Taman Kartama Permai	0	9	19	16	1	126
4.	Fasilitas Sarana Rumah Ibadah Perumahan Taman Kartama	0	7	20	17	1	123

	Permai						
5.	Fasilitas Tempat Bermain pada Perumahan Taman Kartama Permai	0	5	14	22	4	110
Jumlah Alternatif Jawaban		0	34	81	101	9	225
Total Skor Alternatif Jawaban							590
Rata-rata Skor Alternatif Jawaban							2,62(CB)

Sumber : Data Olahan Penelitian

Berdasarkan rekapitulasi tabel 5.23 di atas diketahui bahwa skor alternatif jawaban untuk indikator variabel fasilitas perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas entosa Manunggal Pekanbaru diketahui total skor adalah sebesar 590 dengan skor rata-rata 2,62. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas perumahan Taman Kartama Permai cukup baik.

Hal ini menunjukkan bahwa responden yang membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru cukup baik dengan fasilitas perumahan Taman Kartama Permai.

3. Lokasi

Dari deskripsi semua indikator variabel lokasi perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru, maka rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.28 berikut ini.

Tabel 5.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Indikator Lokasi Perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru

No	Indikator Pertanyaan	Bobot Alternatif Jawaban					Skor
		SB	B	CB	TB	STB	
		5	4	3	2	1	
1.	Akses ke Perumahan Taman Kartama Permai	2	14	22	7	0	146
2.	Visibilitas (Dilihat dari Jalan) Perumahan Taman Kartama Permai	1	15	23	6	0	146
3.	Tempat Parkir Perumahan Taman Kartama Permai	4	13	21	7	0	149
4.	Lingkungan Perumahan Taman Kartama Permai	2	17	22	4	0	152
Jumlah Alternatif Jawaban		9	59	88	24	0	180
Total Skor Alternatif Jawaban							593
Rata-rata Skor Alternatif Jawaban							3,29(CB)

Sumber : Data Olahan Penelitian

Berdasarkan rekapitulasi tabel 5.28 di atas diketahui bahwa alternatif jawaban untuk indikator variabel lokasi perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru diketahui total skor adalah sebesar 593 dengan skor rata-rata 3,29. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru cukup baik dengan lokasi perumahan Taman Kartama Permai.

4. Pelayanan

Dari deskripsi semua indikator variabel pelayanan perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru, maka rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.33 berikut ini.

Tabel 5.33 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Indikator pelayanan Perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru

No	Indikator Pertanyaan	Bobot Alternatif Jawaban					Skor
		SB	B	CB	TB	STB	
		5	4	3	2	1	
1.	Pelayanan Pengaduan Konsumen Perumahan Taman Kartama Permai	1	7	23	14	0	130
2.	Pelayanan dalam Membeli Produk (Perumahan Taman Kartama Permai)	2	6	26	11	0	134
3.	Pelayanan sewaktu Menawarkan Produk (Perumahan Taman Kartama Permai)	0	9	24	12	0	132
4.	Pelayanan Sewaktu Menawarkan Produk (Perumahan Taman Kartama Permai)	1	10	15	19	0	128
Jumlah Alternatif Jawaban		4	32	88	56	0	180
Total Skor Alternatif Jawaban						524	
Rata-rata Skor Alternatif Jawaban						2,91(CB)	

Sumber : Data Olahan Penelitian

Berdasarkan rekapitulasi tabel 5.33 di atas diketahui bahwa alternatif jawaban untuk indikator variabel pelayanan perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru diketahui total skor adalah sebesar 524 dengan skor rata-rata 2,91. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru cukup baik dengan pelayanan perumahan Taman Kartama Permai.

5. Harga

Dari deskripsi semua indikator variabel harga perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru, maka Rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.37 berikut ini.

Tabel 5.37 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Indikator Harga Perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru

No	Indikator Pertanyaan	Bobot Alternatif Jawaban					Skor
		SB	B	CB	TB	STB	
		5	4	3	2	1	
1.	Persepsi Konsumen terhadap Harga Perumahan Taman Kartama Permai	5	19	12	9	0	155
2.	Persepsi terhadap Uang Muka	2	16	19	8	0	147

	Pembelian Perumahan Taman Kartama Permai						
3.	Kemudahan dalam Pembayaran Perumahan Taman Kartama Permai	3	18	15	9	0	150
Jumlah Alternatif Jawaban		10	53	46	26	0	135
Total Skor Alternatif Jawaban							452
Rata-rata Skor Alternatif Jawaban							3,35(CB)

Sumber : Data Olahan Penelitian

Berdasarkan rekapitulasi tabel 5.37 di atas diketahui bahwa alternatif jawaban untuk indikator variabel harga perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru diketahui total skor adalah sebesar 452 dengan skor rata-rata 3,35. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru cukup baik dengan pelayanan perumahan Taman Kartama Permai.

Analisis Regresi Linear Berganda

1. Koefisien Korelasi (r)

Penggunaan koefisien korelasi ini dimaksudkan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel X (kondisi fisik, fasilitas, lokasi, pelayanan dan harga) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 5.38 Koefisien Korelasi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,907(a)	,822	,800	1,02149	,822	36,140	5	39	,000

a Predictors: (Constant), harga, fasilitas, pelayanan, lokasi, kondisi fisik

b Dependent Variable: kepuasan konsumen

Pada tabel 5.38 di atas dapat kita lihat nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,907. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel X terhadap variabel Y. artinya variabel X (kondisi fisik, fasilitas, lokasi, pelayanan dan harga) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y).

2. Koefisien Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 5.39 Koefisien Determinasi (r^2)

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,907(a)	,822	,800	1,02149	,822	36,140	5	39	,000

a Predictors: (Constant), harga, fasilitas, pelayanan, lokasi, kondisi fisik

b Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data Olahan Penelitian

Pada tabel 5.38 di atas dapat kita lihat hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,822. Artinya variabel X (kondisi fisik, fasilitas, lokasi, pelayanan, dan harga) sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 82,20% dan sisanya sebesar 17,80% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Koefisien Regresi

Koefisien regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen X (kondisi fisik, fasilitas, lokal, pelayanan, dan harga) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Tabel 5.40 Koefisien Regresi

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	-,797	,341		-2,268	,029	-5,859	-,335				
kondisi fisik	,349	,113	,326	3,078	,004	,119	,578	,794	,442	,208	,405	2,470
Fasilitas	,197	,077	,227	2,568	,014	,042	,352	,649	,380	,173	,583	1,714
Lokasi	,431	,119	,356	3,633	,001	,191	,671	,787	,503	,245	,474	2,111
pelayanan	-,040	,089	-,033	-,452	,654	-,219	,139	,317	-,072	-,031	,830	1,204
Harga	,320	,128	,221	2,487	,017	,060	,579	,662	,370	,168	,575	1,738

a Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Data Olahan Penelitian

Hasil persamaan regresi tersebut diketahui bahwa angka konstanta sebesar -0,797, artinya tanpa kondisi fisik yang bagus, fasilitas, lokasi yang dekat, pelayanan, dan harga yang terjangkau, kepuasan konsumen adalah sebesar -0,797.

Untuk masing-masing variabel, variabel kondisi fisik (X_1) yaitu apabila kondisi fisik dinaikkan setiap 1% maka terjadi kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,349. Sedangkan untuk variabel fasilitas (X_2) apabila fasilitas dinaikkan setiap 1% maka terjadi kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,197. Variabel lokasi (X_3) apabila lokasi yang dekat dinaikkan setiap 1% maka terjadi kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,431. Sedangkan untuk variabel pelayanan (X_4) apabila pelayanan dinaikkan setiap 1% maka terjadi kenaikan kepuasan

konsumen sebesar -0,040. Sedangkan untuk variabel harga (X_5) apabila kebijakan harga dinaikkan setiap 1% maka terjadi kenaikan kepuasan konsumen sebesar 0,320.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah menganalisis dan membahas faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen membeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru, maka penulis mengambil kesimpulan berkaitan dengan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bahwa kondisi fisik, fasilitas, lokasi, pelayanan, dan harga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana pengaruhnya sebesar 82,20% dan sisanya sebesar 17,80% yang ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Bentuk masing-masing variabel yaitu kondisi fisik, fasilitas, lokasi, pelayanan, dan harga. Yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah variabel lokasi berupa akses ke perumahan (jalan), visibilitas (perumahan tampak dari jalan), tempat parkir, dan lingkungan perumahan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dengan kesimpulan yang telah di jabarkan diatas maka penulis menyarankan

1. Penjajakan minat konsumen perlu dilakukan dalam fungsi mencari tahu karakteristik produk yang dibutuhkan oleh konsumen khususnya kebutuhan aspek-aspek psikologis contohnya kondisi fisik tentang desain interior maupun eksterior, namun harus tetap memenuhi kemampuan daya beli konsumen, misalkan membuat sebuah team kreatif desain konstruksi.
2. Melihat besarnya pengaruh variabel lokasi perumahan, kondisi fisik, fasilitas, dan harga yang relatif murah terhadap kepuasan konsumen pembeli perumahan Taman Kartama Permai pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru disarankan untuk tetap dipertahankan ataupun jika memungkinkan untuk lebih ditingkatkan.
3. Walaupun variabel pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, tetapi tetap harus menjadi pertimbangan bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, D. Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi*. Ahli Bahasa oleh Hendra Tangguh SE.AK, Ronny A.Roesly SE.AK. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jilid II. Prehallindo. Jakarta.
- Supranto, J.,. 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rieneka Cipta. Jakarta.