

## **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PERUMAHAN DI KAWASAN AGLOMERASI PERKOTAAN YOGYAKARTA**

### **INTISARI**

Perkembangan perumahan di kawasan aglomerasi perkotaan Yogyakarta sangat pesat, dengan banyaknya pengembang perumahan yang bersaing maka kepuasan konsumen merupakan hal yang mutlak dipenuhi, karena sudah menjadi tolak ukur dalam menghasilkan suatu produk yang berkualitas, yaitu perumahan yang merujuk pada standar kualitas perumahan serta menerapkan prinsip *Sustainable real estate*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas perumahan di kawasan aglomerasi perkotaan Yogyakarta sesuai dengan indikator *sustainable real estate*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif dengan metode analisis kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah (1) analisis CSI untuk mengetahui kepuasan konsumen, (2) analisis IPA untuk mengetahui indikator-indikator kualitas perumahan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan indikator-indikator yang perlu ditingkatkan, serta (3) analisis persentase hasil wawancara terhadap responden untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Penelitian ini menemukan : (1) secara umum, kualitas perumahan di kawasan aglomerasi perkotaan Yogyakarta dinilai cukup puas oleh konsumen, (2) indikator-indikator kualitas perumahan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah konstruksi bangunan, perlindungan kebakaran, pelayanan keamanan, pelayanan peribadatan, jaringan drainase, jaringan air bersih, pembuangan air limbah dan layanan pembuangan sampah, (3) faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu pelayanan keamanan 24 jam, lingkungan bebas banjir dan tersedianya tempat ibadah (masjid/mushollah).

**Kata kunci** : *kepuasan konsumen, perumahan, sustainable real estate*

## **CUSTOMER SATISFACTION ON QUALITY OF HOUSING IN THE URBAN AGGLOMERATION OF YOGYAKARTA**

### **ABSTRACT**

Housing developments in the urban agglomeration of Yogyakarta is very rapid, with many housing developers contend, then customer satisfaction is an absolute thing that must be fulfilled, because it has become a benchmark to produce a quality product, namely housing that refers to the quality standards of housing and apply the principles of Sustainable real estate. This research aimed to analyze the level of customer satisfaction on quality of housing in the urban agglomeration of Yogyakarta according to the indicators of sustainable real estate.

This research uses a deductive approach with quantitative analysis methods. Data analysis methods were used: (1) analysis of CSI to determine customer satisfaction, (2) analysis of IPA to determine the quality indicators of housing according to the consumer greatly influencing satisfaction and indicators need to be improved, and (3) analysis of the percentage of interviews with respondents to determine the factors that affect the level of customer satisfaction.

This research found: (1) In general, the quality of housing in the urban agglomeration of Yogyakarta considered moderately satisfied by customers, (2) indicators of housing quality are the first priority to upgrade is construction of the building, fire protection, security services, services of worship, drainage network, water supply network, wastewater disposal and waste disposal services, (3) the factors that most influence on customer satisfaction is 24-hour security services, flood-free environment and availability of places of worship (mosque / mushollah).

**Keywords:** *customer satisfaction, housing, sustainable real estate*