

## Analisis kepuasan konsumen : studi kasus : perumahan pesona Khayangan Estat

Diah Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20451890&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Gejolak suatu ekonomi di Indonesia berdampak parah pada sektor rill termasuk bisnis real estate. Penurunan nilai properti di Indonesia sebesar 60.2 % , merupakan yang tertinggi di kawasan Asia lainnya. Adanya kebijakan tentang pelarangan bank umum untuk memberikan kredit kepada pengembang dan membeli/menjamin surat berharga yang dikeluarkan pengembang untuk pengadaan atau pengolahan tanah, kecuali dalam rangka pembangunan RSS mengakibatkan pihak yang sangat merasakan dampaknya adalah pengembang perumahan menengah ke atas.

Upaya yang dilakukan oleh pengembang real estate untuk memperoleh aliran dana dengan menawarkan berbagai strategi pemasaran seperti penurunan harga jual, pemberian discount, hadiah, insentif pembayaran atau penjualan aset serta rasionalisasi karyawan hanya bersifat sementara dan jika tidak diikuti oleh perbaikan ekonomi maka kebangkrutan pengembang tidak akan terbendung lagi.

Hal-hal di atas tidak terjadi pada pengembang perumahan Pesona Khayangan Estat. Perumahan Pesona Khayangan Estat melalui pengembang PT Pedoman Tata Bangun telah menerapkan strategi pemasaran secara tepat sehingga unggul dalam persaingan dan mampu bertahan bahkan mengembangkan areal pembangunannya dalam situasi krisis sekarang ini.

Keberhasilan strategi pemasaran dapat dilihat dari tingkat kepuasan konsumennya. Penelitian ini akan mempelajari kepuasan konsumen perumahan Pesona Khayangan Estate dengan cara membandingkan ekspektasi dan persepsi konsumen , sehingga diperoleh gambaran mengenai keberhasilan strategi pemasaran perumahan ini.

Penelitian menggunakan metode self administered survey dengan sistem drop off survey terhadap 30 responden yang dipilih secara acak. Partisipan merupakan konsumen yang terdiri atas pemilik sekaligus penghuni perumahan Pesona Khayangan Estat. Analisa menggunakan teknik distribusi frekuensi dan dipresentasikan dalam importance-performance matriks.

Hasil penelitian menemukan bahwa (a) Secara umum perumahan Pesona Khayangan Estat dinilai memiliki kepuasan konsumen yang cukup baik, karena terdapat kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi terhadap atribut yang dianggap penting dalam

membeli rumah, yakni keamanan, lingkungan, lokasi, aksesibilitas dan kualitas (b) Kepuasan konsumen dapat dilihat dan tingginya keinginan melakukan pengulangan pembelian dan positive word of mouth. (c) Komitmen pengembang untuk memenuhi konsep yang telah dijualnya dengan menekankan pada kinerja sesuai dengan kemampuan yang ada, mampu mengembangkan perusahaan dan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi (e) Atribut yang penting dan dinilai memiliki kinerja kurang baik seperti tersedianya sarana dan prasarana serta promosi yang informatif perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki. Hal ini menjadi penting karena rumah merupakan produk yang memerlukan tingkat keterlibatan cukup tinggi dalam bertransaksi sehingga calon konsumen memerlukan kelengkapan informasi mengenai produk yang akan dibelinya.