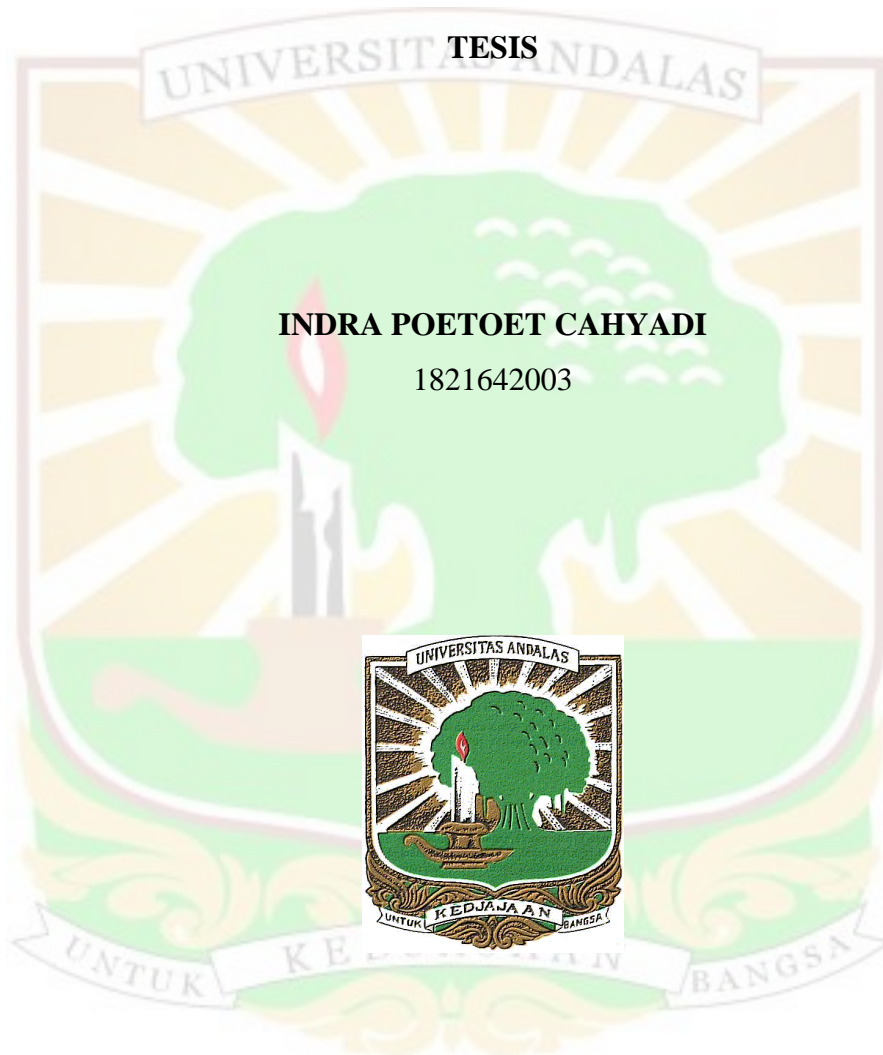


**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH SUBSIDI DI KOTA PAYAKUMBUH**



**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS ANDALAS**

2022

ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SUBSIDI DI KOTA PAYAKUMBUH

Oleh: **INDRA POETOET CAHYADI (1821642003)**

(Dibawah Bimbingan : Benny Hidayat, S.T., M.T.,Ph.D, DR Verinita, S.E., M.Si)

ABSTRAK

Adanya kebutuhan perumahan yang lebih besar daripada persediaan perumahan merupakan kesempatan bagi pengembang perumahan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dampaknya adalah jumlah pengembang meningkat. Dengan adanya pertumbuhan pengembang baru rumah subsidi tentunya akan berpotensi menjadi masalah baru, persaingan antar pengembang untuk menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian rumah subsidi akan terjadi. Dalam dunia bisnis yang berkembang kepada berpusat pada konsumen, adalah hal yang sangat strategis dan menjadi pertimbangan utama, memelihara konsumen merupakan hal yang mutlak. Banyaknya persaingan diantara pengembang perumahan menuntut para pengembang untuk lebih fokus dalam memberikan keunggulan yang kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen perumahannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan penghuni perumahan subsidi yang dibangun Tahun 2017 oleh konsumen pada dua (2) lokasi perumahan subsidi di Kota Payakumbuh berdasarkan empat (4) faktor yaitu lokasi, kualitas bangunan, sarana dan prasarana, serta utilitas. Teknik sampling adalah *purposive sampling* dan metode pengambilan data adalah dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Analisis data menggunakan *smartpls* dengan model evaluasi *outer model* menjelaskan instrumen penelitian valid melalui nilai *AVE* dan reabilitas instrumen dengan menilai *consistency internal* menggunakan metode *composite realibilty* dan nilai *cronchbach alfa*, evaluasi *inner model* dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian, hasil pengolahan data menunjukkan variabel kualitas bangunan (X2), sarana dan prasarana (X3) mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) dengan nilai *R Square* 58,1%. Secara parsial pengaruh variabel secara signifikan terhadap kepuasan konsumen adalah lokasi dan prasarana perumahan dengan nilai *T Statistics* 6,836 dan 4,364. Namun hasil analisis variabel lokasi memiliki nilai *P Values* 0,160 dan *T Statistics* 0,994, serta nilai *P Values* utilitas 0,133 dan *T Statistics* 1,116 tidak menunjukkan pengaruh kepuasan kosumen secara signifikan. Dari hasil penelitian pengawasan terhadap mutu bangunan perumahan subsidi adalah hal yang mutlak dilakukan, dukungan pemenuhan sarana dan prasarana jalan lingkungan, saluran drainase serta pengelolaan sampah wajib menjadi perhatian utama.

Kata Kunci: Lokasi, kualitas bangunan, sarana dan prasarana, utilitas kepuasan konsumen.

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CONSUMER SATISFACTION IN
SUBSIDIZED HOUSING IN PAYAKUMBUH CITY**

Oleh: INDRA POETOET CAHYADI (1821642003)

(Under guidance of: Benny Hidayat, S.T., M.T.,Ph.D, DR Verinita, S.E., M.Si)

ABSTRACT

The existence of housing needs that are greater than the existing housing supply, so this is an opportunity for housing developers to meet the needs of these consumers. The impact that occurs is to cause the number of developers to increase. With the increase or growth of new developers as subsidized housing providers, of course, it will have the potential to become a new problem, competition between developers to attract consumers to purchase subsidized houses will occur. In a business world that is developing towards consumer centric, consumer satisfaction is a very strategic thing and a major consideration. Because this affects the future sustainability of a company. Not only cultivating profits, nurturing consumers is an absolute must to manage a good relationship with the company. The amount of competition among housing developers requires developers to focus more on providing a competitive advantage in providing services to their housing consumers. This study aims to assess the satisfaction of residents of subsidized housing built in 2017 or have been occupied for more than five (5) years by consumers at 2 (two) subsidized housing locations in Payakumbuh City, based on four (4) factors, namely location, building quality, facilities and infrastructure, and utility. The sampling technique is purposive sampling and the data collection method is to distribute the questionnaire directly to the respondents. Data analysis using smartpls with an outer model evaluation model explains valid research instruments through AVE values and reliable instruments by assessing internal consistency using the composite reliability method and alpha cronchbach values, evaluation of inner models carried out to test the research hypothesis, the results of data processing showed that the variables of building quality (X2), facilities and infrastructure (X3) affected consumer satisfaction (Y) with an R Square value of 58.1% simultaneously. Partially the effect of significant variables on consumer satisfaction is the location and infrastructure of housing with T Statistics values of 6,836 and 4,364. However, the results of the analysis of location variables have P Values of 0.160 and T Statistics of 0.994, and utility have P Values of 0.133 and T Statistics of 1.116 do not show a significant effect of communion satisfaction. From the result show of the research, subsidized housing building quality control is an absolute thing, support for fulfilment of facilities and infrastructure such as environmental roads, drainage channels and waste management should be a concern.

Keywords: *consumer satisfaction, location, building quality, infrastructure, utility.*