

ABSTRAK

Debby Setiabudi

Skripsi

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di
Gunawangsa Merr Apartment Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Gunawangsa Merr Apartment Surabaya. Dari banyaknya produk pesaing yang memiliki bentuk, fasilitas, dan harga yang bervariasi, Gunawangsa Merr Apartment menjadi salah satu produk yang banyak diminati konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden yang menjadi pemilik unit apartemen. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa faktor, dan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah 7 faktor yang mempengaruhi kebutuhan tempat tinggal dan praktis yaitu faktor kualitas, fasilitas, bukti fisik, SDM, produk, lokasi dan kemudahan. Dari ketujuh faktor yang ditemukan tersebut jika diuji secara simultan maka dapat dikatakan bahwa ketujuh variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6, dan X7 secara simultan berpengaruh terhadap kebutuhan tempat tinggal dan praktis. Sedangkan jika diuji secara parsial, diantara faktor kualitas, fasilitas, dan SDM hanya faktor fasilitas yang terbukti dapat mempengaruhi kebutuhan tempat tinggal dan praktis.

Kata Kunci : Analisa Faktor, Regresi Linear Berganda

ABSTRACT

Debby Setiabudi

Thesis

Analysis of Factors Affecting Consumer Satisfaction at Gunawangsa Merr Apartment Surabaya

This study aims to analyze what factors influence consumer satisfaction at Gunawangsa Merr Apartment Surabaya. Of the many competing products that have varying shapes, facilities and prices, Gunawangsa Merr Apartment is one of the products that are in high demand by consumers. This type of research is quantitative. Data collection methods used in this study were questionnaires. The number of respondents used in this study is 120 respondents who are owners of apartment units. The technique used in sampling is simple random sampling. Data analysis methods used in this study are factor analysis, and multiple linear regression using SPSS. The results obtained in this study are 7 factors that affect the need for shelter and practical, namely the quality, facilities, physical evidence, human resources, products, location and convenience. Of the seven factors found, if tested simultaneously it can be said that the seven variables X1, X2, X3, X4, X5, X6, and X7 simultaneously affect the need for shelter and practical. Whereas if it is tested partially, among the factors of quality, facilities, and HR, only facility factors are proven to be able to influence residential and practical needs.

Keywords: Factor Analysis, Multiple Linear Regression