

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Perumahan Komplek Amd Permai Banjarmasin)

Risnawati

(Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)

Nuril Huda

(Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)

ABSTRACT

The research aims to find out and analyze the effect of product quality and service quality towards consumer's satisfaction.

This research technique is using purposive sampling, as a sampel is inhabitant in residence of perumahan komplek AMD Permai Banjarmasin which is analyze using doubled regrestion.

The research shows that product quality plays quite a significant role towards consumer's satisfaction. Service quality affects consumer's satisfaction significant. And both product quality and service quality affects consumer's satisfaction significant.

Keywords :

Product quality, service quality, consumer's satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Teknik penelitian ini menggunakan purposive sampling, sebagai sampel adalah penghuni perumahan komplek AMD Permai Banjarmasin yang dianalisis dengan menggunakan regresi berganda.

Hasil penelitian menyatakan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci :

Kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Menurut BPS Indonesia tahun 2011 jumlah penduduk Indonesia 240 juta jiwa, keluarga yang belum memiliki tempat tinggal tetap sebanyak 13,6 juta jiwa. Di Kalimantan Selatan, menurut BPS Prov. Kalsel tahun 2011 dengan jumlah penduduk 3.695.124 jiwa, masih ada 2.681.189 jiwa atau 96,03% penduduk Kalimantan Selatan yang belum memiliki rumah. Di Banjarmasin sendiri tidak begitu jauh berbeda kondisinya, menurut data Badan Pusat Statistik Banjarmasin tahun 2011 dengan jumlah penduduk 634.990 jiwa masih ada 469.947 jiwa penduduk yang belum memiliki tempat tinggal. Padahal perkembangan permintaan perumahan dan jumlah perusahaan pengembang di Banjarmasin menurut data dari Realestat Indonesia (REI) Kalimantan Selatan tahun 2012 terus meningkat.

Banyaknya kebutuhan perumahan menyebabkan persaingan perusahaan pengembang semakin kompetitif. Masing-masing perusahaan berusaha menjaring konsumen dengan produk dan layanan yang berkualitas terutama layanan perumahan. Karena kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas dari produk tersebut sesuai harapan pembeli dengan kinerja yang dipikirkan pembeli atas produk tersebut (Kotler dan Keller, 2009 : 117). Kepuasan pada layanan akan mempengaruhi perilaku konsumen setelah terjadi proses pembelian. Jika konsumen puas mereka akan memberi referensi baik terhadap layanan pada orang lain (Kotler dan Keller, 2009 : 243).

PT. Awang Sejahtera Permai menurut data REI Kalimantan Selatan tahun 2012 merupakan perusahaan perumahan (developer) yang cukup dikenal di Banjarmasin. Salah satu lokasi perumahannya adalah perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin, yang unit pembangunan perumahannya terletak di tiga kelurahan yaitu Kelurahan Alalak Utara, Alalak Tengah dan Alalak Selatan.

Menurut BPS Banjarmasin tahun 2011 dari jumlah penduduk Kecamatan Banjarmasin Utara sebanyak 36751 jiwa, penduduk yang belum memiliki rumah di Kelurahan Alalak Utara sebanyak 1523 jiwa (4,14 %), Kelurahan Alalak Tengah sebanyak 684 jiwa (1,86 %) dan Kelurahan Alalak Selatan sebanyak 384 jiwa (2,57 %). Data REI Kalimantan Selatan menyebutkan rencana realisasi perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin tahun 2013 sebanyak 182 unit rumah. Pembangunan unit rumah tersebut lebih banyak dibanding lokasi perumahan lain yang berada pada perusahaan pengembang PT. Awang Sejahtera Permai.

Kebutuhan perumahan yang cukup besar akibat masih ada penduduk yang belum memiliki rumah, didukung dengan rencana realisasi pembangunan unit-unit rumah yang banyak, menyebabkan PT. Awang Sejahtera Permai melalui perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin memiliki peluang untuk memasarkan produk perumahannya. Kenyataannya, kondisi yang terjadi di lapangan dan wawancara awal pada penghuni perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin mengenai kualitas produk dan kualitas layanan kurang maksimal dilakukan oleh pihak pengembang.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut : Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen ? Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen? Apakah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh

signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen ?. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

A. Kualitas Produk

Kualitas produk (Mowen dan Minor, 2002 : 90) sebagai evaluasi menyeluruh konsumen atas kebaikan kinerja dari produk atau layanan. Dimensi kualitas produk menurut Garvin dalam Mowen dan Minor (2002 : 91) adalah kinerja (*performance*), ketahanan (*durability*), kemampuan pelayanan (*serviceability*), estetika (*aesthetics*), kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), kesesuaian (*conformance*), keandalan (*reliability*), dan *feature* (fitur). Penelitian Mareta dan Tarwiyah (2013:5) menyatakan kualitas produk meliputi kinerja produk, fitur, daya tahan dan estetika berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

B. Kualitas Layanan

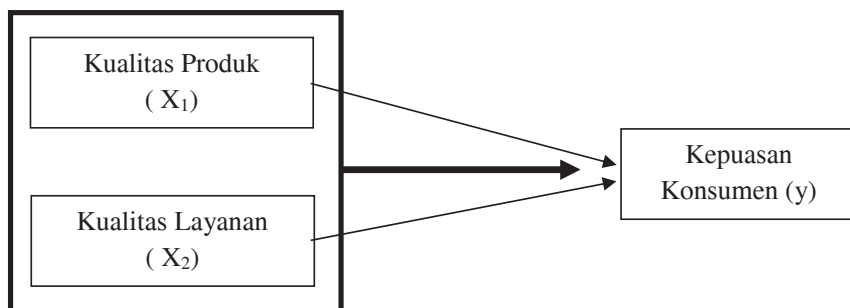
Kualitas layanan adalah evaluasi jangka panjang konsumen terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Lovelock, 2005 : 96). Apabila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas dipersepsikan buruk maka konsumen akan kecewa (Kotler dan Keller, 2009 : 117).

Ada lima dimensi menilai kualitas layanan (jasa) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al, 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2009 : 182 yaitu : berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Heryanto (2015 : 15) dan Siew Phaik Loke et al (2011 : 28) menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan konsumen.

C. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sebagai sikap yang ditunjukkan atas produk dan layanan, setelah mereka memperoleh dan menggunakan produk atau layanan tersebut (Mowen dan Minor, 2002 : 90). Kepuasan dan ketidakpuasan atas produk dan layanan akan mempengaruhi pada perilaku konsumen selanjutnya. Hal ini dilakukan setelah terjadi proses pembelian atau tindakan pasca pembelian (Koller dan Keller, 2009 : 243). Penelitian Satrio Wibowo (2009 : 48) menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen terdiri dari kepuasan atas produk, kepuasan atas layanan, dan kepuasan atas layanan purna jual..

KERANGKA PIKIR PENELITIAN



Keterangan :

- Pengaruh secara parsial
 → Pengaruh secara simultan

Gambar 1 : Kerangka pikir Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

HIPOTESIS PENELITIAN

1. Hipotesis penelitian 1
 H_1 : Diduga kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
2. Hipotesis Penelitian 2
 H_2 : Diduga kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Hipotesis Penelitian 3
 H_3 : Diduga kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode survey. Populasi penelitian adalah 1857 rumah di perumahan komplek AMD Permai Banjarmasin. Teknik sampling dalam penelitian adalah *purposive sampling*. Ukuran sampel yang digunakan sesuai dengan rumus Slovin maka ditetapkan sebanyak 95 responden. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari wawancara dengan pihak pengembang dan kuesioner yang diberikan pada responden.

Tabel 1

Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
Kualitas Produk (X ₁) Evaluasi menyeluruh konsumen atas kebaikan kinerja dari produk (Mowen dan Minor, 2002 : 90)	1. Kinerja produk 2. Daya tahan produk 3. Estetika 4. Fitur

Variabel	Indikator
Kualitas Layanan (X_2) Evaluasi jangka panjang konsumen terhadap penyerahan layanan suatu perusahaan (Lovelock, 2005 : 96).	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati
Kepuasan Konsumen (Y) Sikap yang ditunjukkan atas produk dan layanan, setelah mereka memperoleh dan menggunakan produk atau layanan tersebut (Mowen dan Minor, 2002 : 90).	1. Kepuasan Atas Produk 2. Kepuasan Atas Layanan 3. Kepuasan Atas Layanan Purna Jual

METODE ANALISIS DATA

A. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Syarat instrumen dianggap valid adalah nilai koefisien korelasi r sama dengan 0,3 atau lebih besar, semakin tinggi nilai r semakin valid instrumen yang diukur (Sugiyono, 2012 : 172). Dan Uji Reliabilitas Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,50 (Gujarati, 2003 : 77).

B. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik menggunakan uji heteroskedastisitas, uji Normalitas, dan uji multikolinieritas.

C. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan program SPSS (Sunyoto, 2012 : 137). Model hubungan antara variabel sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

- Y = kepuasan konsumen
a = konstanta
 β_1, β_2 = koefisien parameter variabel independen
 X_1 = kualitas produk
 X_2 = kualitas layanan
e = error sampling

D. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan tahap sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan apakah variabel independen secara sendiri-sendiri (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen. Dilakukan dengan uji t.

2. Untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen dilakukan dengan uji F yaitu untuk menguji signifikan ada atau tidaknya pengaruh variabel secara simultan.

HASIL PEMBAHASAN

A. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

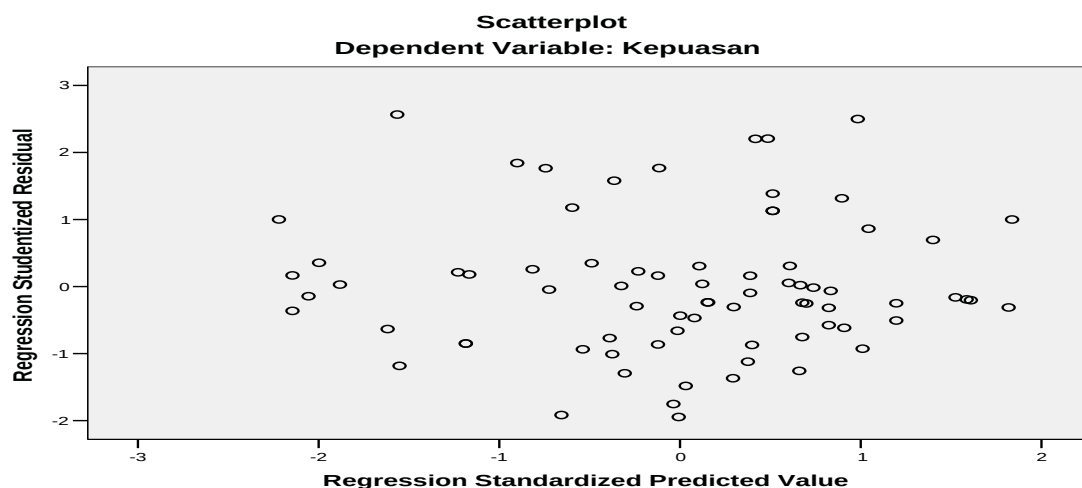
Dari pengujian validitas dan reliabilitas memperlihatkan semua item yang terdapat dalam kuesioner memiliki nilai “r” lebih besar dari 0,30 yang berarti semua item instrumen yang digunakan adalah “valid”. Pengujian reliabilitas instrumen, masing-masing indikator memiliki nilai *Cronbach’s Alfa* lebih besar dari 0,50 yang berarti indikator-indikator kuesioner ini reliabel. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner kepuasan dari 3 item pertanyaan semuanya dinyatakan “valid” karena nilainya lebih dari 0,3, sedangkan untuk reliabilitas dinyatakan “reliabel” karena mempunyai nilai *Cronbach’s Alfa* sebesar 0,837.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Pengujian Heteroskedastisitas

Gambar 2

Grafik Scatterplot pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen



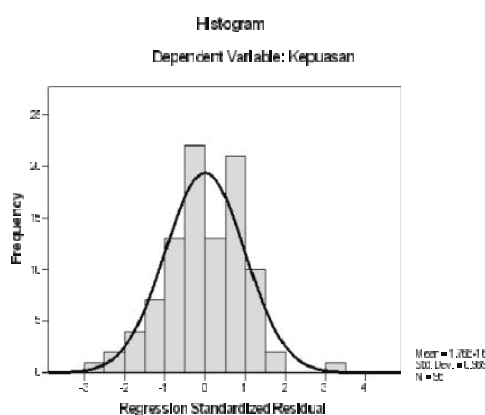
Sumber : data primer diolah, 2014

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas, terlihat bahwa tidak ada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, menyebar kemudian menyempit. Disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepuasan berdasarkan pengaruh dari variabel Kualitas Produk dan variabel Kualitas Layanan.

b. Pengujian Normalitas

Gambar 3

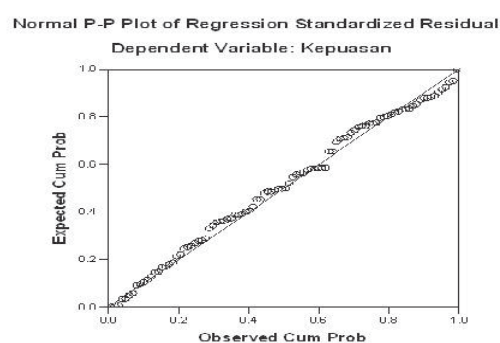
Grafik Histogram pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan



Sumber : data primer diolah,
2014

Gambar 4

Grafik Normal P-P Plot of Rergrression Standardized Residual pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen



Sumber : data primer diolah,
2014

Analisis grafik *histogram* menunjukkan bahwa grafik memberikan pola distribusi yang mendekati normal, sedangkan pada grafik *Normal P-P Regression Standardized Residual* terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

c. Pengujian Multikolinearitas

Pada penelitian ini menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance* untuk menguji asumsi multikolinearitas. Dimana nilai *tolerance* mendekati angka 1 berarti tidak ada korelasi antar variabel independen, dan pada hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* menunjukkan angka di sekitar angka 1. Kesimpulannya bahwa tidak ada gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2

Hasil Analisis Regresi Berganda Kualitas Produk dan Kualitas Layanan\ Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel Dependen	Variabel Independen	Koef. Regresi	t_{hitung}	Sig.	Partial correlation
Kepuasan Konsumen (Y)	Kualitas Produk (X1)	0.022	2.770	0.007	0.277
	Kualitas Layanan (X2)	0.023	6.176	0.000	0.541
Konstanta	= 2,536		F_{hitung}		= 66,097
R	= 0,768		Sig.F		= 0,000

Adj R square	= 0,581	R square	= 0,590
--------------	---------	----------	---------

Sumber : data primer diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 2 di atas diketahui bahwa :

1. Apabila nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel dianggap nol, maka besarnya nilai kepuasan konsumen adalah sebesar nilai konstanta yaitu sebesar 2,536. Koefisien regresi kualitas produk (X_1) diperoleh nilai sebesar 0,022 dengan tanda koefisien positif berarti kualitas produk (X_1) mempunyai pengaruh sebesar 22 % terhadap kepuasan konsumen. Koefisien regresi kualitas layanan (X_2) diperoleh nilai sebesar 0,023 dengan tanda koefisien positif berarti kualitas layanan (X_2) mempunyai pengaruh sebesar 23% terhadap kepuasan konsumen.
2. Hubungan variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah sangat erat, hal ini ditunjukkan dengan nilai $R = 0,768$, artinya hubungan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 76,8%.
3. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,581 yang berarti besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas (kualitas produk dan kualitas layanan) terhadap variabel terikatnya (kepuasan konsumen) adalah sebesar 58,1% sedangkan sisanya 41,9% dijelaskan oleh variabel bebas yang ada diluar analisis atau penelitian ini.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Tabel 3

Rangkuman Nilai t hitung dan t tabel serta Nilai Partial Korelasi dari variabel Kualitas Produk dan variabel Kualitas Layanan

Variabel Independen	Koef. Regresi	t_{hitung}	t_{tabel}	Partial correlation
Kualitas Produk (X_1)	0.022	2.770	1,986	0.277
Kualitas Layanan (X_2)	0.023	6.176	1,986	0.541

Sumber : data primer diolah, 2014

Hipotesis pertama dan kedua menyatakan diduga kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin dapat diterima. Ini diketahui berdasarkan Tabel 3 bahwa perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada kualitas produk yaitu $t_{hitung} = 2,770$ - $t_{tabel} = 1,986$ dan kualitas layanan yaitu $t_{hitung} = 6,176$ $t_{tabel} = 1,986$ menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Uji F

Hipotesis ketiga menyatakan diduga kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin dapat diterima. Pernyataan ini berdasarkan pada Tabel 2 di atas diketahui

bahwa nilai F_{hitung} sebesar 66,097 F_{tabel} 3,10 yang berarti bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

A. Implikasi Teoritis

Dalam penelitian ini ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen perumahan komplek AMD Permai Banjarmasin. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Panji (2012 : 8) dan Maretta dan Tarwiyah (2013 : 5) bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sesuai juga dengan teori Kotler dan Keller (2009 : 243) bahwa kualitas produk berkaitan dengan kepuasan konsumen dan akan mempengaruhi perilaku konsumen berikutnya.

Kualitas layanan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Siew Phaik Loke, et.al. (2011 : 128) dan Heryanto (2011 : 15) menyatakan kualitas layanan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sesuai juga dengan teori Kotler dan Keller (2009 : 243) menyatakan kualitas layanan akan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan.

Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan komplek AMD Permai Banjarmasin. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Yuzza (2006 : 66), Rachmad (2009 : 70), Satrio Wibowo (2009 : 48) serta Maretta dan Tarwiyah (2013 : 11) yang menyatakan kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga sesuai dengan pernyataan Mowen dan Minor (2002 : 90) kepuasan konsumen sebagai sikap yang ditunjukan konsumen atas produk dan layanan setelah mereka memperoleh dan menggunakan produk atau layanan tersebut.

B. Implikasi Manajerial

Penilaian konsumen atas perumahan yang dihasilkan oleh pengembang sangat penting karena berpengaruh terhadap kepuasan konsumen perumahan. Maka perumahan dianggap berkualitas bila memperhatikan bahan dan proses pengerjaan bangunan sesuai dengan standar karena berkaitan dengan daya tahan perumahan tersebut. Desain dan bentuk rumah supaya tidak membosankan dan monoton maka dibuat lebih bervariasi agar menarik dan berbeda dengan perumahan lain. Untuk menarik konsumen dan menambah manfaat dari perumahan maka sangat penting pembuatan pagar karena menyangkut keamanan penghuni perumahan dan pembuatan saluran air supaya tidak tergenag di jalan karena bisa merusak jalan.

Penilaian konsumen atas kualitas layanan yang ditawarkan oleh pengembang berhubungan dengan kepuasan konsumen perumahan sesuai dengan keinginan mereka. Maka layanan yang diberikan dianggap berkualitas bila lingkungan perumahan dirasakan aman oleh konsumen dengan adanya tenaga keamanan yang lebih banyak dapat memperkecil risiko kehilangan. Masalah yang dihadapi konsumen seperti perbaikan jalan yang ditanggapi

pengembang akan menimbulkan persepsi positif pada pengembang bahwa karyawan pemasaran memperhatikan kepentingan konsumen perumahan. Menyangkut fasilitas fisik maka hasil bangunan sesuai dengan keinginan konsumen dan adanya fasilitas umum yang disediakan pengembang dapat menimbulkan kepuasan konsumen perumahan. Ketepatan penyerahan dokumen kepemilikan rumah seperti sertifikat oleh pengembang agar konsumen tidak terlalu lama menunggu kepastian penyerahan tersebut dengan cara sebelum terjadi transaksi dilakukan pemecahan sertifikat. Begitu juga bila ada keluhan yang menyangkut kualitas perumahan dan layanan ditanggapi dengan segera oleh pengembang apalagi keluhan yang berulang kali dilaporkan.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Variabel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan peneliti menyadari masih ada variabel-variabel lain yang diduga mampu mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Objek penelitian peneliti terbatas pada penghuni perumahan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh berbagai kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin.
3. Kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin.

A. Saran-Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel independen lain seperti harga (Panji, 2012) serta lokasi (Fifyanita dan Mustafa, 2012) dan objek penelitian dilakukan dari pihak pengembang perumahan.
2. Pihak pengembang perumahan Komplek AMD Permai Banjarmasin agar meningkatkan kualitas produknya seperti menggunakan bahan bangunan yang lebih berkualitas, desain depan rumah dan bentuk rumah lebih bervariasi supaya berbeda dengan perusahaan yang sejenis, tersedia pagar dan saluran drainase.
3. Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas layanan yang diberikan pengembang perumahan komplek AMD Permai Banjarmasin pada konsumen perumahan selama ini sudah cukup baik. Yang perlu ditingkatkan lagi seperti tersedianya fasilitas umum, karyawan yang cepat menanggapi masalah yang terjadi pada konsumen perumahan, perlu ditambah tenaga keamanan dan disediakan pos keamanan serta dilakukan pemecahan sertifikat supaya tidak terlambat penyerahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani. W, Djumilah. Z dan Agung. Y, 2010, “Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada PT. Kereta Api DAOP8 Surabaya)”, Wacana, Vol. 13, no. 1
- A. Putri, Yani, 2012, Segudang Masalah Konsumen Perumahan (www.ylki.or.id, akses 3-12-2013)
- Bayhaqi, Yuzza, 2006, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Minat Membeli Ulang (Studi Kasus pada Auto Bridal Semarang)”, Tesis, Universitas Diponegoro Semarang
- Data Anggota REI Kalsel dan Banjarmasin. REI Kalsel.
- Data realisasi perumahan, tahun 2009 – 2012 dan rencana realisasi tahun 2013 anggota REI Kalsel. REI Kalsel
- Data realisasi permintaan perumahan, kota Banjarmasin tahun 2009 – 2012. REI Kalsel
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Tony Sitinjak, 2001, “Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek”, Gramedia Pustaka, Jakarta
- Fifyanita, Ghanimata dan Mustafa. Kamal, 2012, “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Juwana Elrina Semarang)”, *Diponegoro Journal of Management*, vol. 1, no. 2, hal 1-10
- Ginting Maretta, dan Tarwiyah 2013, “Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI*, vol. 19 no.1
- Gregorius, Chandra, 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.
- Griselda, Gretel dan Tagor, Muda Panjaitan, 2007, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua”, *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 2, no. 1
- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometrika Dasar*, Alih Bahasa Sumarsono Zain, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Heryanto, 2011, “Effect of Service Quality on Customer Satisfaction With Bank Nagari Main Branch Padang”, *International Journal of Business and Management Tomorrow*, vol. 1, no. 2
- Hidayat, Rachmad, 2009, “Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 11, no. 1, hal 59-72
- Irawan Andy, Nurhayati Indyastuti dan Suliyanto (2010), “Pengaruh Kualitas Fitur, Desain, Iklan, Kepuasan Konsumen dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keinginan Berpindah Merk Handphone (Survey Pada Pengguna hp di Purwokerto)”, *Jurnal Performance*: volume 11 no.1, hal 83 – 106
- Irawan Handi, 2008, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Istianto, John Hendra dan Maria, Josephin Tyra, 2011, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto”, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Vol. 1, no. 3
- Jakpar, Shaharudin, et al, 2012, “Examining The Product Quality Attributes The Influences Customer Satisfaction Most When The Price Was Discounted : A Case Study In Kuching Serawak”, *International Journal of Business and Social Science*, vol. 3, no. 23
- Jumlah Rumah Tangga Menurut Wilayah Administrasi dan Status Kepemilikan Bangunan Tempat Tinggal di Kota Banjarmasin Tahun 2011. BPS Banjarmasin
- Kalimantan Selatan Dalam Angka Tahun 2011, BPS Prov Kalsel
- Keuntungan Menjadi Anggota REI Kalsel. REI Kalsel.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong, 2008, Prinsip-Prinsip Pemasaran, edisi 12, Erlangga, Jakarta
- , 2001, Principles of Marketing, Edisi 9th ed, New Jersey, Prentice Hall
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 2, Airlangga, Jakarta
- Kurniawan, Panji, 2012, “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan konsumen pada Produk Teh Botol Sosro”, *Jurnal Multi Word-Blog Bina Darma-Universitas bina Darma Palembang*, [http://blog binadarma. Ac.id/Heriyanto](http://blog.binadarma.Ac.id/Heriyanto) (19-03-2013)
- Phaik Loke, Siew, Ayankunle Adegbite Taiwo, Hanusah Mat Salim dan Alan. G. Dawne 2011, “Service Quality and Customer Satisfaction in a telecommunication Service Powder,” *International Conference on Financial Managementand Economics IPEDR*, vol 11
- Lovelock, Christopher. H dan Lauren, KW, 2005, Manajemen Pemasaran Jasa, Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2009, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta
- Mullin, JW, Orville, CW, 2005, Marketing Management a Strategic Decision, Fifth Edistion, New York, Mc Grow Hill
- Mundir Abdillah, Ilmiah, [Jurnal.blogspot.com/2012/ kualitas produk.com](http://Jurnal.blogspot.com/2012/kualitas_produk.com) (6-3-2014)
- Mowen, John. C dan Michael, Minor, 2002, Perilaku Konsumen, Edisi 5, Airlangga, Jakarta
- Penyebab Kenaikan dan Penurunan Permintaan Perumahan di Kalsel dan Banjarmasin Tahun 2009-2012. REI Kalsel
- Priyatno Dwi, 2008. Mandiri Belajar SPSS, MediaKom, Yogyakarta.
- Produktivitas.blogspot.com/2012/06/produktivitas-melalui-dimensi-kualitas.htm (6-3-2014)
- Realitasindonesia.blogspot.con/2013/02/rumahku-istanaku.html (03-12-2013)

- Retnaningsih, Dian, 2009, “Analisis Pengaruh Mutu Produk dan Persepsi Harga Terhadap minat Beli (Studi Kasus Pada PT. Star One Mitra Telekomonikasi)”, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Ririh, Natalia, 2012, “Backlog Perumahan Antara Keprihatinan dan Peluang”, *Kompas.com* (12-03-2013)
- Rumahbangun.com. tip-tip desain dan bangun rumah (03-12-2013)
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin (2012), “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market”, *Jurnal riset Manajemen Sains Indonesia* Vol 3 no 1
- Simamora, Henry, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, STIE YKPN, Yogyakarta
- Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Kalimantan Selatanm 2011. BPS Prov Kalsel
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Alfabeta, Bandung
- Sunyoto, Danang, 2012, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, CAPS, Yogyakarta
- Supranto, 2001, *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Suryani, Tatik, 2008, *Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra, 2011, *Service Quality and Satisfaction*, Edisi 3, Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein, 2011, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- , 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Target REI Kalsel Meleset, *Radar Banjarmasin*, 16 Januari 2013, Hal. 24
- 13,6 Juta Penduduk Indonesia Belum Memiliki Rumah, *Realestet Indonesia*, 2011, vol. 4, Edisi 11, hal. 22
- Peningkatan Penjualan Rumah di Indonesia, 2011, vol. 4, Edisi 11, hal. 25
- Bantuan Dana Pemerintah untuk Perumahan, 2011, vol. 5, Edisi 11, hal. 22
- Tersendatnya Program KPR FLPP dan Pemerintah, 2012, vol. 6, Edisi 3, hal. 9
- Wibowo, Satrio, 2009, “Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Pasca Huni Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah (Studi Kasus Pada Perumahan Bukit Semarang Baru). *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang
- www.carikredit.com/berita/detail/29/11/2012/Indonesia-butuh-1,4juta-unit-rumah-baru (12-03-2013)
- Yiswinilam, 2011. *Pengaruh Pertumbuhan Penduduk Terhadap Perkembangan Sosial dan Kebudayaan*, www.google.com (12-03-2013)

