

Abstrak

Permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini adalah “bagaimana analisis kepuasan konsumen dalam pembelian rumah Type 36 Star Borneo Residence 7 pada PT. Sejahtera Nyata Abadi Pontianak”. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dan diskriptif yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Data yang di kumpulkan sebanyak 70 orang konsumen yang membeli Rumah Type 36 Star Borneo Residence 7 pada PT. Sejahtera Nyata Abadi Pontianak sebagai sampel penelitian yang diambil menggunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu konsumen yang sudah membeli Rumah Type 36 Star Borneo Residen 7 .

Penelitian ini menggunakan 8 dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel, yaitu kinerja (*Performance*), ciri-ciri keistimewahan (*Features*), kehandalan (*Reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance*), daya tahan (*Durability*), kemampuan layanan (*Serviceability*), estetika (*Aesthetics*), kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*).yang di dalamnya sebanyak 27 atribut pelayanan dan di ukur dengan skala Likert. Delapan dimensi ini digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dalam pembelian Rumah Type 36 Star Borneo Residence 7 pada PT. Sejahtera Nyata Abadi Pontianak. Hasil kuesioner kemudian ditabulasi dalam diagram kartesius untuk mengukur tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen lebih besar dengan nilai $\bar{Y} = 4,52$ dari pada nilai tingkat kepuasan konsumen dengan nilai $\bar{X} = 3,80$ berarti nilai kepentingan (harapan) lebih besar dari nilai kepuasan. Artinya tingkat kepuasan konsumen yang membeli rumah type 36 Star Borneo Residence 7 pada PT. Sejahtera Nyata Abadi Pontianak masih di bawah harapan.

Kata kunci : kepuasan konsumen, Dalam Pembelian Rumah Type36