

**ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN GRIYA
JOMBANGAN MELALUI LOKASI, FASILITAS, DAN PROMOSI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Prodi Manajemen



Oleh :

DESTRIELLA QOIRUNISSA

NPM : 2112010053

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2025

Skripsi oleh:

DESTRIELLA QOIRUNISSA

NPM : 2112010053

Judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN GRIYA
JOMBANGAN MELALUI LOKASI, FASILITAS, DAN PROMOSI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen

FEB UN PGRI KEDIRI

Tanggal : 26 Juni 2025

Pembimbing I



Dr. Samari, M.M.

NIDN. 0712026201

Pembimbing II



Sigit Ratnanto, M.M.

NIDN. 0706067004

Skripsi oleh:

DESTRIELLA QOIRUNISSA

NPM : 2112010053

Judul :

**ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN GRIYA
JOMBANGAN MELALUI LOKASI, FASILITAS, DAN PROMOSI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Pada tanggal : 08 Juli 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. SAMARI, S.E, M.M
2. Penguji I : Dr. EMA NURZAINUL H., S.E, M.M
3. Penguji II : SIGIT RATNANTO, S.T, M.M



Mengetahui, 08 Juli 2025



Dr. Amin Tohari, M.Si

NIDN. 0715078102

MOTTO

“Kunci dari semua masalah ini adalah berdamai dengan apa yang terjadi”

~420~

Kupersembahkan Skripsi ini untuk :

“Kedua orang tua tercinta, keluarga, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Destriella qoirunissa

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/tgl. Lahir : Kediri/ 29 Desember 2002

NPM : 2112010053

Fak/Jur./Prodi. : FEB/ S1 MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 08 Juli 2025

Yang Menyatakan



Destriella qoirunissa

NPM: 2112010053

ABSTRAK

Destriella Qoirunissa Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Griya Jombangan Melalui Lokasi, Fasilitas, dan Promosi, Skripsi, Manajemen, FEB UN PGRI Kediri, 2025.

Kata kunci : Lokasi, Fasilitas, Promosi, Kepuasan Penghuni, Perumahan.

Perkembangan sektor perumahan di Indonesia menunjukkan perubahan yang signifikan, terutama pada awal tahun 2000-an, tingkat kepuasan penghuni menjadi elemen penting untuk keberlangsungan dan reputasi para pengembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombangan dengan fokus pada tiga variabel utama: lokasi, fasilitas, dan promosi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui survei, di mana data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada penghuni Perumahan Griya Jombangan. Analisis data dilakukan dengan metode statistik deskriptif dan inferensial, termasuk regresi berganda, untuk menentukan pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan penghuni. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel lokasi, fasilitas, dan promosi secara bersama-sama dan terpisah memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombangan. Secara khusus, lokasi yang strategis dan mudah diakses, serta kedekatannya dengan fasilitas umum memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan. Selain itu, keberadaan dan kualitas fasilitas perumahan yang memadai, seperti taman, sistem keamanan, dan sarana ibadah, juga berperan penting. Implikasi dari hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembang Perumahan Griya Jombangan secara khusus, dan pengembang perumahan secara umum, untuk menekankan pentingnya lokasi dan fasilitas dalam setiap proyek yang dikembangkan. Selain itu, strategi promosi yang tepat harus terus diperbaiki untuk menarik minat calon pembeli dan memastikan informasi yang akurat disampaikan. Dengan langkah ini, tingkat kepuasan penghuni dapat dijaga dan bahkan ditingkatkan, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis perumahan di masa yang akan datang.

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan ke Hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan proposal ini dapat di selesaikan.

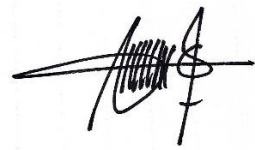
Skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN GRIYA JOMBANGAN MELALUI LOKASI, FASILITAS, DAN PROMOSI”. ini ditulis guna memenuhi Sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada jurusan MANAJEMEN FEB UN PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT atas rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan laporan ini.
2. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Bapak Dr. Samari, M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Sigit Ratnanto, M.M. selaku Dosen Pembimbing II.
7. Bapak dan Ibu selaku pemilik PT. Indo Griya Nusantara yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di PT. Indo Griya Nusantara Kabupaten Kediri.
8. Kepada kedua orang tuaku tersayang, yang dengan tulus menyayangi, dengan penuh kasih sayang, yang merawat, mendidik dan memberi semangat dengan cinta yang tulus serta tak kenal lelah mendoakan penulis agar lancar dalam menjalani penyusunan skripsi ini.
9. Kepada keluarga besar yang mendukung, mendokan, dan menghibur sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Kediri, 08 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Destriella qoirunissa', written over a light blue rectangular stamp.

Destriella qoirunissa

NPM: 2112010053

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR MOTTO... ..	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Kajian Teori	14
1. Kepuasan Penghuni	14
2. Lokasi.....	18
3. Fasilitas	21
4. Promosi	27
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir	33
D. Kerangka Konseptual	37
E. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Desain Penelitian.....	39
1. Variabel Penelitian	39
2. Pendekatan Penelitian	40

3. Teknik penelitian	40
B. Definisi Operasional Variabel	40
1. Kepuasan penghuni (Y)	40
2. Lokasi (X1)	41
3. Fasilitas (X2)	41
4. Promosi (X3)	42
C. Alat, Bahan, Dan atau Instrumen Penelitian.....	43
D. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	45
E. Prosedur Penelitian.....	47
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
G. Teknik Analisis Data	49
1. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	49
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
3. Uji Asumsi Klasik	53
4. Analisis Koefisien Determinasi R	56
5. Uji Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Umum	59
2. Karakteristik Responden.....	62
3. Hasil Analisis Data	65
B. Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Skala Likert.....	43
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel.....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas Variabel	52
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas	74
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.11 Output Uji T (Uji Hipotesis)	79
Tabel 4.12 Output Uji F (Simultan).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	37
Gambar 3.1 Lokasi Perumahan Griya Jombang	49
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik.....	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Analisis Histogram	68
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
DAFTAR LAMPIRAN	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-undang Nomor 4 Tahun 1992 mengenai Perumahan dan Permukiman, rumah merupakan struktur yang dipergunakan sebagai tempat tinggal serta sebagai tempat untuk keluarga berkembang. John F. C Turner juga memandang rumah sebagai komponen integral dari pemukiman, bukan sekadar hasil fisik statis, melainkan sebagai hasil evolusi yang terus-menerus terkait dengan perpindahan sosial penduduknya dalam jangka waktu tertentu. Menurut pendapat WHO, rumah merupakan suatu struktur fisik atau bangunan yang berfungsi sebagai tempat perlindungan, di mana lingkungannya dirancang untuk memberikan dukungan bagi kesehatan tubuh dan pikiran, serta kondisi sosial yang bersahabat untuk kesejahteraan keluarga dan individu. Selain definisi-definisi yang telah disebutkan sebelumnya, konsep rumah dapat dieksplorasi lebih lanjut melalui dua aspek berbeda, yaitu definisi fisik dan psikologis. Dari sisi fisiknya, rumah ditetapkan sebagai tempat tinggal yang ditempati untuk pulang dari perjalanan, beraktivitas, serta meraih ketenangan dan kesegaran tubuh dan pikiran setelah berkegiatan. Sementara dari segi psikologis, rumah diartikan sebagai tempat residensi dan aktivitas fisik yang terasa nyaman, aman, damai, dan menyenangkan bagi penghuninya. Rumah memiliki makna yang sesuai dengan karakter orang yang tinggal di dalamnya. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, hunian merupakan salah satu kebutuhan dasar yang esensial bagi manusia. Hal ini disebabkan oleh berbagai fungsi dan manfaat signifikan yang dimiliki oleh rumah bagi para penghuninya. Manfaat dari rumah tinggal bagi penghuninya terletak pada fungsinya sebagai tempat tinggal yang memenuhi kebutuhan akan tempat berteduh. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, rumah berfungsi sebagai tempat untuk beristirahat bagi penghuninya setelah melelahkan diri dengan berbagai aktivitas. Selain berfungsi sebagai tempat tinggal, rumah juga memberikan perlindungan kepada penghuninya dari kondisi alam yang tak terduga.

Contohnya, ketika hujan turun di luar, rumah akan menjadi tempat teduh paling nyaman untuk berlindung. Penting bagi sebuah rumah memiliki fondasi dan struktur yang kokoh guna memberikan perlindungan yang memadai bagi penghuninya. Salah satu contohnya adalah atap rumah. Pastikan seluruh bagian atap rumah terjaga dengan baik agar rumah dapat menjadi tempat yang nyaman untuk berteduh. Kegiatan yang begitu padat di luar rumah kerap membuat kita kesulitan menemukan waktu berkualitas bersama keluarga. Umumnya, orang akan menyempatkan akhir pekan untuk berkumpul bersama keluarga di rumah. Tempat yang paling nyaman untuk mengumpulkan keluarga adalah di dalam rumah. Dengan adanya ruang keluarga yang nyaman, anggota keluarga dapat menjalin komunikasi dan melakukan berbagai aktivitas bersama-sama. Sebagai tempat tinggal, rumah adalah tempat yang dijadikan tempat berkumpul dan melakukan aktivitas oleh penghuninya. Di rumah mereka sendiri, penghuni dapat melakukan berbagai aktivitas dengan bebas. Dari makan, bermain, mandi, tidur, hingga kegiatan lainnya, sobat Jababeka bisa menikmati setiap aktivitas dengan leluasa di rumah (JABABEKA, 2023).

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, industri perumahan umum masih memiliki potensi yang besar. Pertumbuhan ekonomi yang stabil, peningkatan pendapatan per kapita, dan urbanisasi yang terus berlanjut akan terus mendorong permintaan akan hunian. Beberapa tren yang perlu diperhatikan di masa depan antara lain adalah meningkatnya minat masyarakat terhadap hunian yang ramah lingkungan, *smart home technology*, dan konsep hunian yang terintegrasi dengan fasilitas umum. Selain itu, perkembangan teknologi konstruksi juga akan memungkinkan pelaksanaan konstruksi rumah dengan pengeluaran yang lebih ekonomis dan jangka waktu penyelesaian yang relatif cepat. Industri perumahan umum merupakan sektor yang sangat strategis bagi pembangunan nasional. Dengan pengelolaan yang baik dan inovatif, sektor ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan rendah (wiraland, 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi ketika harapan dan kebutuhan konsumen terpenuhi, atau bahkan melampaui ekspektasi mereka, setelah melakukan interaksi dengan produk atau layanan yang disediakan oleh suatu entitas bisnis. Kepuasan ini tidak hanya dipandang sebagai hasil akhir, melainkan sebagai proses berkesinambungan yang melibatkan seluruh elemen operasional perusahaan. Pelanggan yang merasa puas cenderung menunjukkan loyalitas yang tinggi serta berpotensi memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain, serta memiliki nilai *lifetime value* yang tinggi bagi perusahaan. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan cenderung berpindah ke pesaing, memberikan ulasan negatif, dan merusak reputasi perusahaan. Oleh karena itu, upaya dalam mengoptimalkan kepuasan pelanggan menjadi elemen strategis yang krusial bagi keberlangsungan dan keunggulan kompetitif perusahaan di era persaingan bisnis yang kian ketat. Variabilitas kepuasan perumahan di kalangan penghuni muda di perumahan sewa umum dipengaruhi oleh gaya hidup yang mereka miliki. Perbedaan dalam kepuasan terhadap komposisi ruang, ukuran, dan pilihan dasar, dipengaruhi oleh kelompok gaya hidup, yang kemudian berdampak pada tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan dan meningkatnya tuntutan untuk perbaikan perumahan (Miseon, 2023).

Untuk mencapai kepuasan pelanggan agar memenuhi ekspektasi konsumen secara optimal, perusahaan perlu mengidentifikasi dan memahami secara komprehensif kebutuhan serta preferensi pelanggan, yang dapat dicapai melalui beragam metode atau strategi pengumpulan informasi. seperti survei kepuasan pelanggan, analisis data pelanggan, serta interaksi langsung dengan pelanggan. Setelah memahami kebutuhan pelanggan, perusahaan perlu menyusun strategi yang tepat untuk memenuhi harapan mereka. Strategi ini dapat mencakup perbaikan kualitas produk atau jasa, peningkatan pelayanan pelanggan, serta pengembangan program loyalitas pelanggan. Selain memahami kebutuhan pelanggan, perusahaan hendaknya turut memperhatikan variabel eksternal yang dapat berdampak pada kepuasan konsumen, termasuk di antaranya perubahan tren pasar,

kondisi persaingan industri, dan kemajuan teknologi. (Novrial & Nasution, 2019). Dengan demikian, perusahaan dapat melakukan antisipasi dan adaptasi terhadap perubahan yang terjadi.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat krusial untuk dipahami, karena elemen ini merupakan salah satu pijakan bagi konsumen untuk menuju tahap selanjutnya. Ketika hasil kinerja suatu produk atau layanan berada di bawah ekspektasi, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan konsumen yang pada akhirnya mengurangi kemungkinan mereka untuk menyampaikan rekomendasi positif kepada konsumen potensial lainnya. Dampak negatif yang muncul dari situasi ini dapat sangat merugikan bagi perusahaan tersebut. (Lesmana et al., 2022).

Hasan (2009:68) menyatakan bahwa metode paling mudah untuk menilai kepuasan. Pelanggan dia langsung bertanya sama pembeli seberapa *happy* mereka dengan pelayanan. Item atau layanan khusus yang telah ditentukan. Merasa senang atau kecewa adalah bentuk ekspresi kepuasan. Individu yang terbentuk dari perbedaan tingkat kontribusinya terhadap hasil atau performa suatu proses. Produk serta apa yang diharapkan darinya. Oleh Oliver seperti yang disebutkan dalam Umar (2003:14), Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluatif setelah proses pembelian, ketika produk atau layanan terbukti mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi yang telah ditentukan sebelumnya. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai reaksi atas ketidaksesuaian antara ekspektasi awal mengenai manfaat yang akan diperoleh dan kinerja aktual yang dialami setelah pemakaian produk atau jasa. (JURNAL AL-HISBAH Fakultas Ekonomi Islam IAITF Dumai, n.d.).

Pentingnya konsep Lokasi terasa pada beragam ranah keilmuan seperti geografi, bisnis, dan teknologi. Pemahaman tentang lokasi berkaitan dengan letak suatu objek atau kejadian pada titik tertentu di ruang. Penempatan bisa dimaknai sebagai letak atau lokasi di mana suatu benda atau peristiwa berlangsung. Lokasi dapat ditentukan melalui koordinat spasial, alamat fisik, maupun bentuk representasi digital yang terintegrasi dalam sistem informasi geografis (SIG), konsep lokasi memegang peranan

esensial dalam berbagai dimensi kehidupan sehari-hari. Signifikansi lokasi tampak nyata dalam konteks identifikasi titik penjualan yang paling optimal dalam ranah bisnis, pemetaan zona rawan bencana guna mitigasi dampak bencana alam, hingga penetapan jalur tercepat untuk menunjang efisiensi transportasi.

Beragam determinan turut memengaruhi proses seleksi lokasi, antara lain kondisi lingkungan, ketersediaan dan kualitas infrastruktur transportasi, serta karakteristik pasar. Oleh karena itu, memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai konsep lokasi menjadi krusial dalam pelaksanaan berbagai strategi, seperti optimalisasi distribusi bisnis melalui penempatan outlet atau fasilitas logistik secara strategis, pengurangan kerentanan terhadap bencana melalui pemetaan kawasan berisiko, serta perancangan sistem transportasi dan logistik yang efisien (Langgeng, 2024).

Dalam ilmu geografi, lokasi sering kali dikaitkan dengan letak suatu tempat di bumi. Ini bisa dijelaskan dengan menggunakan koordinat geografis (lintang dan bujur), alamat, atau bahkan deskripsi relatif seperti "di sebelah utara sungai". *Idea* tentang lokasi dalam bidang geografi tidak cuma mempertimbangkan posisi yang diam, tapi juga pergerakan dan perubahan ruang yang dinamis. Di samping maknanya dalam aspek geografis, lokasi pun mempunyai arti yang lebih mendalam. Dalam bidang ilmu komputer, sebagai contoh, lokasi bisa merujuk pada posisi suatu elemen dalam *database*, atau alamat IP perangkat dalam jaringan. Dalam situasi sosial, tempat dapat mencerminkan kedudukan seseorang di dalam kelompok atau struktur hierarki sosial tersebut. Tak terelakkan kebutuhan akan memperhatikan lokasi dalam aktivitas sehari-hari kita. Kita memanfaatkan lokasi sebagai panduan untuk berpindah dari satu lokasi ke lain, mencari informasi relevan, serta memahami keterkaitan antara berbagai fenomena (Promosi et al., 2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Efnita (2017) menunjukkan bahwa variabel lokasi memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh Yan et

al. (2018) mengindikasikan bahwa faktor lokasi memiliki pengaruh yang nyata terhadap keputusan pembelian. Secara umum, lokasi juga terbukti memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan konsumen dalam konteks interaksi mereka dengan produk atau layanan yang ditawarkan (Kadi et al., 2021).

Menurut Tjiptono (2006: 43) sebagaimana yang disampaikan oleh Hartini (2017), adalah penting untuk memperhatikan persepsi pelanggan terhadap kualitas. Variasi layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dengan fasilitas yang tersedia dan bagaimana keduanya saling bersinergi. Menurut Hidayat et al. (2023), fasilitas mencakup elemen fisik seperti infrastruktur bangunan, perangkat, serta peralatan pendukung. Aspek-aspek seperti tampilan visual, kompetensi teknis, dan kondisi lingkungan sekitar turut merepresentasikan citra atau identitas fasilitas tersebut kepada publik (Yahya & Hastoko, 2023).

Fasilitas adalah bagian penting dalam kehidupan manusia yang tak bisa dipisahkan. Karena hampir setiap aspek kehidupan membutuhkan fasilitas. Setiap negara di seluruh dunia memberikan fasilitas bagi setiap penduduknya tanpa terkecuali. Sehingga fasilitas ini dapat mempermudah penyelesaian berbagai jenis pekerjaan, baik yang bersifat fisik maupun yang tidak. Di sisi lain, fasilitas disediakan dengan tujuan untuk mempermudah beragam keperluan manusia. Tetapi sering kali fasilitas tersebut justru dimanfaatkan dengan tidak semestinya atau bahkan merusak. Maka sangat penting untuk merawat dan menjaga fasilitas yang telah tersedia (Abdul, 2024).

Fasilitas bisa berupa barang berwujud seperti bangunan, peralatan, atau infrastruktur, juga bisa berupa layanan tak berbentuk fisik seperti akses internet, transportasi, atau layanan kesehatan. Umumnya, fasilitas memegang peranan yang sungguh signifikan dalam beragam aspek kehidupan. Dalam bidang pendidikan, contohnya, penting sekali adanya fasilitas seperti ruangan kuliah, lab, perpustakaan, dan lapangan olahraga agar pembelajaran berjalan lancar. Dalam lingkungan bisnis, penting untuk memiliki fasilitas kantor yang mencakup ruang rapat, area kerja, dan

teknologi yang baik guna mendukung karyawan agar lebih produktif. Di sisi lain, dalam kehidupan sehari-hari, infrastruktur umum seperti jalan, jembatan, rumah sakit, dan taman sangat penting dalam memenuhi keperluan dasar penduduk. Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan berperan sebagai daya tarik dalam menjangkau minat konsumen. Ketersediaan fasilitas yang berkualitas dapat menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dari aspek desain, fasilitas pelayanan mencakup unsur-unsur fisik seperti tata letak (*layout*), jenis material yang diaplikasikan, ketersediaan ruang yang memadai, serta area parkir yang luas sebagai penunjang kenyamanan dan aksesibilitas (Lesmana et al., 2022)

Menurut Tjiptono (2012:317), fasilitas merupakan salah satu sumber daya fisik yang esensial dalam penyelenggaraan layanan, dan keberadaannya menjadi syarat penting sebelum suatu jasa dapat diberikan kepada konsumen. Dalam konteks bisnis jasa, fasilitas memegang peranan krusial, mencakup kondisi fisik sarana, kelengkapan desain interior maupun eksterior, serta tingkat kebersihan yang terjaga. Seluruh aspek tersebut perlu diperhatikan secara cermat karena sangat berkaitan dengan kebutuhan serta kenyamanan pelanggan. Pengalaman langsung yang diperoleh konsumen melalui interaksi dengan fasilitas memiliki kontribusi yang signifikan terhadap persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Dengan demikian, fasilitas tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai elemen yang membentuk citra dan memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Ananda Muhamad Tri Utama, 2022).

Promosi adalah serangkaian kegiatan komunikasi pemasaran yang dirancang untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan khalayak produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu entitas bisnis memerlukan strategi komunikasi yang efektif untuk menjangkau konsumen. Promosi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan penghuni perumahan, karena menjadi salah satu tahapan awal yang memengaruhi keputusan konsumen sebelum membeli dan menempati

hunian. Promosi yang efektif dan tepat sasaran dapat memberikan informasi yang jelas, akurat, dan menarik mengenai keunggulan perumahan, seperti lokasi strategis, fasilitas yang tersedia, harga, sistem pembayaran, dan kualitas bangunan. Melalui promosi yang baik, calon penghuni akan memiliki pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap produk hunian yang ditawarkan, sehingga membentuk ekspektasi yang realistis. Ketika ekspektasi tersebut terpenuhi setelah mereka menempati rumah, maka akan muncul rasa puas karena merasa bahwa janji yang disampaikan melalui promosi telah ditepati. Sebaliknya, apabila promosi dilakukan secara berlebihan, tidak transparan, atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, maka hal ini dapat menimbulkan kekecewaan dan menurunkan tingkat kepuasan penghuni. Oleh karena itu, promosi bukan hanya sekadar alat pemasaran, tetapi juga membangun citra dan kepercayaan terhadap pengembang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa promosi yang efektif memiliki hubungan yang erat dan relevan terhadap peningkatan kepuasan penghuni perumahan melalui penyampaian informasi yang akurat, transparan, dan meyakinkan sejak awal (Ratna, 2023).

Dalam konteks ini, metode pemasaran yang diimplementasikan harus mampu menarik setiap konsumen yang ada melalui strategi pemasaran yang efektif. Kombinasi promosi yang dilakukan oleh perusahaan akan menimbulkan penilaian tersendiri di benak konsumen. Penilaian konsumen terhadap promosi produk atau jasa, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung, akan membentuk citra dari produk atau jasa tersebut. Tindakan promosi yang dilakukan oleh perusahaan melibatkan pemberian diskon kepada konsumen melalui penyebaran brosur. Diharapkan langkah ini dapat mengenalkan perumahan Griya Jombang kepada konsumen (Senggetang et al., 2019)

Temuan riset yang diungkapkan oleh Yulianto (2020) mengindikasikan bahwa dimensi promosi daring memberikan dampak positif yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sejalan dengan itu, studi yang dilaksanakan oleh Arifin dan Rachmadi (2021)

menunjukkan bahwa *e-promotion* berperan sebagai elemen esensial dalam menentukan kepuasan konsumen. Selain itu, hasil kajian Widodo dan Murwatiningsih (2019) turut menegaskan bahwa aktivitas promosi memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, yang secara berkelanjutan akan memupuk intensi loyalitas (Kadi et al., 2021).

Kajian yang mengeksplorasi korelasi antara aspek lokasi, sarana pendukung, dan strategi promosi terhadap derajat kepuasan penghuni perumahan berpotensi memberikan sumbangsih substantif bagi perumusan arah pengembangan kawasan hunian yang lebih adaptif di masa mendatang. Melalui identifikasi determinan-determinan yang paling dominan memengaruhi persepsi kepuasan, penelitian ini dapat menyuguhkan telaah rekomendatif yang aplikatif bagi para pengembang, otoritas pemerintah, serta aktor-aktor strategis lainnya dalam ekosistem permukiman.

Inovasi dalam penelitian ini bertujuan untuk menghadirkan sudut pandang yang segar, solusi yang kreatif, atau pemahaman yang lebih dalam tentang permasalahan rumit di bidang perumahan. Penelitian-penelitian teranyar sering kali dipicu oleh evolusi pesat dalam aspek sosial, ekonomi, dan teknologi. Beberapa hal yang sedang dipertimbangkan dalam penelitian perumahan adalah perubahan gaya hidup dan preferensi penghuni, teknologi bangunan dan material terkini, pengaruh perubahan iklim serta bencana alam, pemerataan sosial dan akses terhadap hunian, juga peran perumahan dalam mendukung kesehatan dan kesejahteraan. Penelitian terkini biasanya mengombinasikan beragam bidang ilmu, seperti arsitektur, teknik sipil, sosiologi, dan ekonomi, guna memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai fenomena perumahan. Terlebih lagi, menerapkan metode penelitian yang inovatif seperti analisis data besar, simulasi komputer, dan studi kasus yang detail, memungkinkan peneliti untuk menyelami lebih dalam kompleksitas permasalahan perumahan. Oleh karena itu, penelitian di bidang perumahan terus berprogresif. Berprogresif adalah sebuah kata sifat yang mencerminkan tindakan, sikap, atau pandangan yang mengarah pada kemajuan. Hal ini

menandakan upaya berkelanjutan untuk mencapai perbaikan, kemajuan, serta keterbukaan terhadap perubahan yang positif, serta dapat memberikan penyusunan kebijakan perumahan yang lebih baik, rancangan bangunan yang kreatif, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Di Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri, terdapat sejumlah pengembang perumahan aktif dengan berbagai proyek hunian. PT Griya Agung Pamenang menghadirkan Waluyo Millenial Hasanah di Kampung Inggris, menawarkan rumah smart-home strategis mulai Rp300 jutaan. PT Indo Griya Nusantara mengembangkan Perumahan Griya Jombangan di Tertekek dengan tipe komersil dan subsidi. Irfai Berkah Sejahtera aktif membangun beberapa klaster Green Pare Residence di kawasan Tertekek dengan harga subsidi sekitar Rp150 jutaan. Selain itu, Aziz Mulia Abadi Nusantara membangun Puri Sumberbendo Asri Tahap 2 di Sumberbendo, dan PT Mastar Samudera Rejeki melalui Mustika Prisma Land menghadirkan tipe subsidi di Bendo. Tak ketinggalan, Inti Sinar Pelangi menawarkan Sri Arum Residence juga di Bendo. Seluruh pengembang ini menyediakan pilihan rumah subsidi dan komersil yang bervariasi sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditarik konklusi bahwa terwujudnya kepuasan konsumen menghadirkan beragam implikasi positif, salah satunya ialah terciptanya relasi yang sinergis antara entitas bisnis dan pelanggan. Berangkat dari isu tersebut, peneliti merasa termotivasi untuk menginisiasi sebuah studi yang berjudul :

Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Griya Jombangan Melalui Lokasi, Fasilitas, Dan Promosi.

B. Identifikasi Masalah

Perumahan Griya Jombangan, seperti perumahan lainnya, dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penghuninya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana lokasi, fasilitas, dan promosi yang ditawarkan oleh perumahan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada penghuni. Masalah utama yang ingin dikaji adalah apakah terdapat

hubungan yang signifikan antara ketiga variabel tersebut dengan tingkat kepuasan penghuni, serta variabel mana yang memiliki pengaruh dominan.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi derajat kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombang terhadap aspek geolokasi, ketersediaan prasarana umum, serta strategi promosi awal yang pernah mereka peroleh. Fokus penelitian pada penghuni yang tinggal di Perumahan Griya Jombang baik penghuni lama maupun penghuni baru dengan cara mengisi kuesioner. Variabel yang akan dianalisis meliputi aksesibilitas lokasi, ketersediaan fasilitas umum seperti taman dan area bermain, serta persepsi penghuni terhadap promosi yang pernah mereka terima saat membeli rumah. Fokus utama dari penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi elemen-elemen spesifik dalam dimensi lokasi, sarana pendukung, dan aktivitas promosi yang berperan dalam meningkatkan ataupun mereduksi tingkat kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan utama yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh lokasi terhadap kepuasan penghuni pada Perumahan Griya Jombang ?
2. Adakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penghuni pada Perumahan Griya Jombang ?
3. Adakah pengaruh promosi terhadap kepuasan penghuni pada Perumahan Griya Jombang ?
4. Adakah pengaruh lokasi, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan penghuni pada Perumahan Griya Jombang ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombang
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan penghuni Perumahan Griya Jombang

F. Manfaat Penelitian

Luaran dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bernilai secara teoritis maupun praktis bagi beberapa pihak, di antaranya sebagai berikut :

1. Secara Teoritis :
 - a) Pengembangan Teori Kepuasan Penghuni : Studi ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih konseptual bagi perluasan khazanah teori terkait kepuasan penghuni dalam konteks perumahan dengan menghadirkan variabel-variabel seperti lokasi, fasilitas, dan promosi sebagai faktor yang berpengaruh. Hal ini dapat menambah literatur yang ada serta memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang interaksi antar faktor tersebut.
 - b) Pemahaman Terhadap Faktor-Faktor Lingkungan : Penelitian ini juga dapat meningkatkan pemahaman mengenai bagaimana faktor-faktor lingkungan dan layanan mempengaruhi perilaku dan kepuasan penghuni. Temuan ini berpotensi menjadi landasan awal bagi kajian-kajian selanjutnya yang menyoroti korelasi antara lingkungan permukiman dan kualitas hidup masyarakat.
 - c) Model Analisis yang Komprehensif : Dengan melakukan analisis mendalam, penelitian ini dapat mengembangkan model analisis

yang komprehensif dan relevan untuk mengevaluasi kepuasan penghuni pada sektor perumahan, yang dapat digunakan oleh peneliti lain untuk studi yang serupa.

2. Secara Praktis:

- a) Rekomendasi untuk Pengembang Perumahan : Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat menyajikan perspektif strategis bagi para pengembang dalam merumuskan kebijakan dan perencanaan kawasan hunian yang responsif terhadap kebutuhan penghuni perumahan Griya Jombangan untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan penghuni. Dengan adanya rekomendasi berbasis data, pengembang dapat merancang strategi yang lebih baik dalam pembangunan dan pengelolaan perumahan.
- b) Meningkatkan Strategi Pemasaran : Temuan dapat digunakan untuk merumuskan strategi promosi yang lebih efektif. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni, pengembang dapat lebih fokus dalam pemasaran dan penyampaian informasi yang relevan kepada calon penghuni.
- c) Perbaikan Fasilitas dan Layanan : Penelitian ini dapat mengidentifikasi kelemahan dalam fasilitas yang ada dan membantu pengelola perumahan dalam memperbaiki atau meningkatkan layanan yang diberikan kepada penghuni. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan penghuni secara keseluruhan.
- d) Pengambil Kebijakan : Hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi pengambil kebijakan yang berhubungan dengan perumahan. Dengan informasi dan analisis yang mendalam, mereka dapat merumuskan kebijakan yang mendukung pengembangan perumahan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan penghuninya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R. (2024). *Pengertian Fasilitas, Macam, dan Contohnya*.
<https://dosenppkn.com/pengertian-fasilitas/>
- Alief, R. (2022). *Pengertian Uji Validitas dan Reliabilitas + Rumusnya (Terlengkap)*. https://rakhman.net/ilmu-pengetahuan/uji-validitas-dan-reliabilitas/#google_vignette
- Ananda Muhamad Tri Utama. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN*. 9(1), 356–363.
- Ayuningtyas, A. (2024). *Instrumen Penelitian: Pengertian, Jenis dan Cara Menyusun Penelitian*. <https://dosenppkn.com/instrumen-penelitian/>
- Editro. (2022). *Pengertian Skala Likert dan Contoh Cara Hitung Kuesionernya*.
<https://www.diedit.com/skala-likert/>
- Ilmu. (2024). *Sampel Menurut Sugiyono 2019*. <https://www.ilmu.co.id/sampel-menurut-sugiyono-2019>
- JABABEKA. (2023). *Rumah Tinggal: Definisi, Fungsi, dan Tips Memilih Hunian yang Ideal*. <https://jababekaresidence.com/rumah-tinggal/>
- JURNAL AL-HISBAH Fakultas Ekonomi Islam IAITF Dumai*. (n.d.).
- Kadi, D. C. A., Purwanto, H., & Ramadani, L. D. (2021). Pengaruh E-Promotion, E-WOM dan lokasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. *Management and Business Review*, 5(2), 224–238. <https://doi.org/10.21067/mbr.v5i2.5833>
- KajianPustaka.com. (2022). *Lokasi Usaha (Pengertian, Tujuan, Jenis, Aspek dan Faktor Pemilihan)*. <https://www.kajianpustaka.com/2020/12/lokasi-usaha.html>
- Langgeng. (2024). *Pengertian Konsep Lokasi*.
<https://geograf.id/jelaskan/pengertian-konsep-lokasi/>
- Lesmana, I. S., Bahits, A., & Adiswanse, J. (2022). *PROMOSI DAN FASILITAS*

SERTA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERUMAHAN PERSADA BANTEN. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 515–525. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.590>

Miseon, J. (2023). *Kepuasan Penghuni*. https://wiraland.com/media/detail_berita/35646

Nata, P. D. (2020). *Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Produk Program Sejuta Rumah Terhadap Penyediaan Komponen Fisik Perumahan*. 4–5.

Novrial, N., & Nasution, F. I. R. (2019). *Analisis Kepuasan Penghuni terhadap Fasilitas Umum Perumahan Masnida Estate di Kecamatan Medan Selayang*. B068–B075. <https://doi.org/10.32315/ti.8.b068>

Promosi, F. D. A. N., Sugianto, R., & Ginting, S. O. (2020). *Sugianto-jurnal*. 1–12.

Ratna, P. (2023). *Promosi adalah: Pengertian, Tujuan, Jenis, dan 7 Contohnya*. <https://www.domainesia.com/berita/promosi-adalah/>

Ryan, L. (2024). *Definisi Populasi Menurut Sugiyono: Membahas Konsep yang Penting dalam Penelitian*. <https://redasamudera.id/definisi-populasi-menurut-sugiyono/>

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.

wiraland. (2023). *Apa Itu Perumahan Residence: Karakteristik Dan Keunggulannya*. https://wiraland.com/media/detail_berita/35646

Yahya, I. Ai., & Hastoko, Y. P. (2023). 3918-3932.