

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini perkembangan penduduk Kota Medan sangat pesat. Kondisi ini dimanfaatkan oleh pengembang untuk selalu mengembangkan penyediaan perumahan yang dilengkapi dengan fasilitas dan lingkungan yang nyaman, asri, dan alami untuk menarik konsumen. Akan tetapi konsumen sebagai calon penghuni perumahan tentunya memiliki beberapa pertimbangan dan prioritas untuk membeli suatu rumah sebagai tempat tinggal. Beberapa pertimbangan tersebut diantaranya adalah faktor lokasi, harga, dan fasilitas. Sedangkan prioritasnya tergantung pada tingkat kebutuhan dan kemampuannya.

Setelah konsumen memutuskan untuk membeli sebuah rumah disuatu kawasan perumahan, maka konsumen akan merasakan seberapa besar keinginan konsumen terpenuhi sehingga konsumen dapat merasakan puas atau tidak terhadap rumah yang sudah mereka beli dan mereka tempati. Agar tingkat kepuasan konsumen dapat tercapai maka seharusnya pihak pengembang selalu memperhatikan kebutuhan dan kemampuan konsumen membeli rumah sebagai tempat tinggal baik pada saat menawarkan, kondisi pasca pembelian, dan tindakan pasca pembelian.

Adanya persaingan antar pengembang perumahan mengakibatkan mereka berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dalam menyediakan berbagai fasilitas bagi penghuni perumahan. Dalam hal ini pihak yang paling diuntungkan tentu saja konsumen karena fasilitas yang ditawarkan sudah termasuk harga rumah.

Tetapi kenyataan di lapangan tidak semua fasilitas dapat segera direalisasikan untuk dapat dinikmati penghuninya atau masih rendahnya kesadaran pihak pengembang untuk memberikan garansi atau produk yang dijual. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap fasilitas yang dapat mereka gunakan, maka dalam penelitian ini akan dibahas mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas perumahan.

Dibawah naungan Wiraland Group, PT Anugrah Multi Sumatra membangun proyek perumahan dengan luas lahan 53 hektar yang bertajuk River Valley Residence. River valley Residence memiliki lokasi yang cukup strategis karena dekat dengan proyek pembangunan Ring Road 2P.

Perumahan River Valley Residence adalah satu perumahan yang banyaknya di Kawasan kecamatan Pancur Batu, perusahaan pengembang dari perumahan ini adalah PT. Anugrah Multi Sumatra, saat ini pengembang perumahan sudah mencapai tahap 2, dimana pengembang telah menjual sekitar 2000 unit.

Hunian yang berlokasi di River Valley Residence Clusteer Dalto Park Jl. Bunga Rampe 4/Sejohor Baru, Simlingkar B. Adapun Ukuran Tanah 6X12 bangunan 36m<sup>2</sup> 2 kamar, 1 kamar mandi, 1 dapur, 1 carport, Kamar Utama ( konsep mezanin / ceiling atas lebih tinggi ), Instalasi Air listrik.

Fasilitas yang ada di perumahan River valley Residence double gate /double security, Penghujiaun, Row jalan yang luas, Ceiling plafon tinggi, Kolam renang, 24 jam security/CCT.

Lokasi Perumahan River valley Residence terbilang jauh dari wilayah pusat kota medan, namun lokasi perumahan River Valley Residence memiliki lokasi yang strategis dengan terdapatnya beberapa sarana dan prasarana umum antara lain : sarana pendidikan sekolah Al-Azhar, sekolah Anugrah Sinagoge dan sekolah Smart School,. Sarana Kesehatan yang terbilang dekat dengan perumahan River Valley Residence, RS. Adam Malik, terdapat juga tempat wisata untuk melepaskan penat di akhir pekan diantaranya : Tempat wisata Medan Zoo dan Tempat wisata T-Garden. Sarana dan prasarana umum yang antara lain : Perencanaan Ringroad 2.

Harga yang ditawarkan oleh perumahan River Valley Residence terbilang cukup mahal bila di dibandingkan dengan beberapa perumahan yang berada di kawasan Kecamatan Pancur Batu, bila dilihat dari segi lokasi yang terbilang cukup jauh dari wilayah perkotaan kota Medan. Harga yang ditawarkan oleh perumahan River Valley Residence berkisar 300 juta dengan 0%. Namun bila dilihat dari segi tipe rumah yang ditawarkan dengan harga yang di tawarkan cukup terbilang standart bagi kalangan menengah keatas.

Beberapa produk yang telah ditawarkan telah mendapatkan respon positif. Kepercayaan konsumen mulai diraih sejalan dengan berkembangnya dan pembangunan yang dilakukan oleh Pengembang Perumahan River Valley Residence menciptakan hunian rumah yang berkualitas secara berkesinambungan Tanggapan konsumen yang positif menghasilkan pelonjakan yang luar biasa, membuat Perumahan River Valley Residence menjadi salah satu perumahan yang patut diperhitungkan di Simalinkar B Kabupaten Deli Serdang. Pengembang Perumahan River Valley percaya akan menghasilkan hubungan yang erat antara Perumahan River Valley Residence dan para konsumennya. Perumahan River Valley Residence kini menjadi salah satu perumahan yang

populer di Simalingkar B, Deli Serdang, karena selama ini perumahan River Valley Residence menawarkan produk yang berkualitas dengan berbagai tipe. Fasilitas yang eksklusif di dalam perumahan yang dibangun juga dihadirkan guna melengkapi kebutuhan keluarga, baik rohani maupun jasmani.

Kepuasan konsumen bagi perumahan Medan River Valley Residence dilihat dari mulai berdirinya Medan River valley Residence sejak tahun 2017 hingga saat ini telah terjual sekitar 2000 unit dan mendapatkan respon positif bagi pengembang perumahan Medan River Valley Residence.

Adapun fenomena yang dihadapi oleh perumahan Medan River Valley Residence Harga yang di tawarkan lebih tinggi dari beberapa perumahan yang ada di Kawasan Kecamatan Pancur Batu, Deli Serdang. Beberapa perumahan yang terdapat di Kawasan Kecamatan Pancur Batu Deli Serdang diantaranya :

- Perumahan Golden Land yang beralamatkan di jalan Bunga Rampe IV, Jati Kesuma, Kecamatan Namorambe, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Perumahan Golden Land Sejahtera menawarkan harga kisaran Rp.450.000.000.
- Perumahan Pondok Indah residence yang beralamatkan di JL. Pahlawan 1, Desa Sudirejo, Kecamatan Namorambe, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara No. 9 Sumatera Utara, Kabupaten Deli Serdang, Namorambe, Sudirejo. Perumahan Pondok Indah residence menawarkan harga kisaran Rp.150.500.000.

Fasilitas transportasi umum yang berkaitan dengan lokasi yang terbilang cukup jauh dari pusat kota Medan yang berdampak terhadap kepuasan konsumen. Dari latar belakang pemikiran diatas, penulis bermaksud melakukan penelitian tentang "Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Medan River Valley Residence.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Harga, Lokasi dan Fasilitas sangat berpengaruh sangat kompleks terhadap Kepuasan konsumen, Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Harga juga dapat menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Apabila harga yang diketahui sesuai dengan

yang diharapkan oleh konsumen, maka hal tersebut akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Lokasi yang mudah dijangkau atau strategis membuat konsumen semakin merasa nyaman untuk tinggal, memiliki atau membeli produk yang di tawarkan. Karena tujuan dari kepuasan pelanggan adalah untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dan konsumen menjalin hubungan yang harmonis, dapat menciptakan loyalitas konsumen dan menambah pendapatan citra baik.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada proposal skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Harga yang cukup tinggi dibandingkan dengan perumahan lain di sekitar daerah kecamatan pancur batu.
2. Lokasi yang terbilang cukup jauh dari pusat kota Medan dan dapat dibilang tidak mudah dijangkau dengan transportasi umum.
3. Ketersediaan Fasilitas yang cukup minim seperti taman bermain anak.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Medan River Valley Residence ?
2. Apakah lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Medan River Valley Residence ?
3. Apakah fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Medan River Valley Residence ?
4. Apakah harga, lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Medan River Valley Residence ?

### **1.5 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen perumahan River Valley Residence.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan River Valley Residence.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang diberikan Perumahan River valley Residence kepada konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada perumahan River Valley Residence.

### 1.6 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian sebagai sarana dalam menerapkan teori yang telah didapatkan saat mengikuti perkuliahan dan menerapkannya, sebagai tambahan informasi atau bahan kajian bagi Pengembang Perumahan River Valley Residence (Simalingkar B) Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

1. Untuk pengembang menambahkan fasilitas tambahan seperti shuttle bus agar menarik konsumen baru lebih banyak.
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap perumahan River Valley Residence.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

