

## Persepsi kepuasan serta sikap penghuni setelah tinggal di suatu kota mandiri: suatu penelitian pada kota mandiri Bumi Serpong Damai

Christine Sariasih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111722&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kota mandiri Bumi Serpong Damai lahir pada tahun 1984 di daerah Tangerang. Kota mandiri adalah suatu kota dengan berbagai sarana dan prasarana yang lengkap dan 60% dari keseluruhan penghuninya telah bekerja di dalam kota tersebut. Produk-produk properti (seperti rumah, ruko, toko) yang ditawarkan melalui konsep kota mandiri ternyata mendapat respon positif dari konsumen. Hal ini mengundang tumbuhnya pesaing-pesaing Baru kota BSD. Untuk dapat bertahan dalam persaingan ini, pengembang BSD harus membangun kekuatan dan keunggulan kotanya dibandingkan kota-kota milik para pesaingnya. Hal ini dapat dicapai jika penghuni kota BSD merasa puas ketika tinggal dan beraktifitas di kota ini.

Penelitian ini bermaksud untuk menjawab pertanyaan: faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi kepuasan penghuni kota mandiri BSD dan pengaruh persepsi kepuasan tersebut terhadap sikap penghuni setelah tinggal di kota tersebut. Persepsi kepuasan penghuni tinggal di kota mandiri BSD tersebut diukur dengan menggunakan model pengukuran kepuasan diskonfirmasi ekspektasi dengan kinerja oleh Oliver (1997). Dalam model tersebut dinyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor: ekspektasi penghuni sebelum membelilmenyewa produk properti, kinerja kota BSD dan diskonfirmasi penghuni selama tinggal di kota tersebut. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk kinerja kota diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kepuasan tinggal di suatu kotalkomunitas.

Unit analisis penelitian ini adalah penghuni kota mandiri BSD yang telah membelilmenyewa rumah dan tinggal di kota tersebut minimal satu tahun, Pengambilan sampel penelitian dilakukan di daerah perumahan, pusat perbelanjaan, ibadah, rekreasi, taman jajan, wartel, halte bus dan jalan-jalan di kota BSD. Penghuni yang bersedia menjadi responden penelitian diwawancara secara terstruktur dengan menanyakan item-item pertanyaan dalam kuesioner. Item pertanyaan kuesioner adalah indikator-indikator untuk mengukur konstruk-konstruk penelitian ini. Konstruk ekspektasi penghuni diukur dengan menggunakan 7 indikator, konstruk kinerja kota mandiri BSD diukur dengan menggunakan 16 indikator, konstruk diskonfirmasi penghuni diukur dengan menggunakan 4 indikator, konstruk persepsi kepuasan penghuni diukur dengan menggunakan 4 indikator dan konstruk sikap penghuni setelah tinggal di kota tersebut diukur dengan menggunakan 4 indikator. Seluruhnya terdapat 35 indikator dalam penelitian ini.

Metode analisis data yang digunakan adalah metode Structural Equation Model (SEM) mengingat SEM menguji suatu rangkaian hubungan saling ketergantungan secara bersamaan (seketika). Ini sangat bermanfaat bila satu variabel terikat akan menjadi variabel bebas pada hubungan saling ketergantungan berikutnya. Penghuni yang berhasil dijadikan responden dan memiliki data jawaban yang sah untuk digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 251 orang.

Hasil analisis data dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa:

1. Ekspektasi penghuni mempengaruhi diskonfirmasi dan persepsi kepuasan penghuni selama tinggal di kota BSD.
2. Kinerja faktor fisik kota mempengaruhi diskonfirmasi dan persepsi kepuasan penghuni selama tinggal di kota BSD.
3. Kinerja faktor sosial kota mempengaruhi diskonfirmasi dan persepsi kepuasan penghuni selama tinggal di kota BSD.
4. Kinerja faktor ekonomi kota mempengaruhi diskonfirmasi dan persepsi kepuasan penghuni selama tinggal di kota BSD.
5. Kinerja faktor pengelolaan kota mempengaruhi diskonfirmasi penghuni selama tinggal di kota BSD.
6. Diskonfirmasi penghuni mempengaruhi persepsi kepuasan penghuni selama tinggal di kota BSD.
7. Persepsi kepuasan penghuni mempengaruhi sikap penghuni setelah tinggal di kota BSD.

Sedangkan kinerja faktor pengelolaan kota tidak signifikan mempengaruhi persepsi kepuasan penghuni selama tinggal di kota BSD.

Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa model Oliver (1997) dalam menyatakan kepuasan sebagai fungsi dari ekspektasi penghuni, kinerja kota dan diskonfirmasi penghuni terbukti. Model Szymanski (2001) yang menjelaskan perilaku seseorang setelah mengkonsumsi sebuah produk, juga terbukti dalam penelitian ini, yaitu dengan adanya hubungan antara persepsi kepuasan penghuni dengan sikap penghuni setelah tinggal di kota BSD.