

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah adalah kebutuhan pokok bagi manusia yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal, tetapi juga sebagai sarana untuk mendukung keamanan, kenyamanan, dan kesejahteraan hidup para penghuninya. (Chen et al., 2023).

Kabupaten Deli Serdang, yang berperan sebagai penyangga utama Kota Medan, mengalami perkembangan pesat dalam pembangunan perumahan subsidi. Hal ini terlihat dari data Dashboard Ekosistem Pembiayaan Perumahan Subsidi BP Tapera, yang menunjukkan fluktuasi jumlah unit rumah subsidi yang disalurkan selama empat tahun terakhir. Berikut adalah data penyaluran di Kabupaten Deli Serdang:

Tabel 1.1 Jumlah Unit Rumah Subsidi Tersalurkan di Kabupaten Deli Serdang

Tahun	Jumlah Unit Tersalurkan	Perubahan (YoY)	Growth (%)
2022	5.955	–	–
2023	6.021	66	1,11%
2024	5.259	-762	-12,66%
2025	5.992	733	13,94%

(Sumber : BP TAPER, 2026; diadaptasi dari laporan realisasi FLPP 2025)

Data ini menunjukkan bahwa pada tahun 2022, 2023, dan 2025, jumlah unit rumah subsidi yang berhasil disalurkan mencapai lebih dari 5.900 unit, yang mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap program ini. Namun, pada tahun 2024, terjadi penurunan yang signifikan sebesar 12,66% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan fenomena penurunan dalam pembelian rumah subsidi pada tahun 2024, penelitian ini berjudul: **“Pengaruh Desain Rumah dan Kualitas Bangunan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Subsidi dengan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening di Deli Serdang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Desain rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan konsumen.
2. Kualitas bangunan rumah subsidi masih menimbulkan keluhan pasca pembelian.
3. Keputusan pembelian rumah subsidi belum sepenuhnya didasarkan pada kepuasan jangka panjang konsumen.

4. Kepuasan konsumen diduga berperan sebagai variabel intervening antara desain rumah, kualitas bangunan, dan keputusan pembelian.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada:

1. Objek penelitian adalah konsumen rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang.
2. Lokasi penelitian dilakukan pada perumahan subsidi yang meliputi Perumahan Mutiara Ville, SMK Residence 2, Gyan Kartika Residence, dan Rorinata Residence Sukamaju Tahap 11.
3. Variabel bebas terdiri dari desain rumah dan kualitas bangunan.
4. Variabel terikat adalah kepuasan pembelian.
5. Variabel intervening adalah keputusan konsumen.
6. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS)

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh desain rumah terhadap keputusan pembelian rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas bangunan terhadap keputusan pembelian rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang?
3. Bagaimanakah pengaruh desain rumah terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas bangunan terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang?
5. Bagaimanakah pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang?
6. Bagaimanakah pengaruh desain rumah terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening di Kabupaten Deli Serdang?
7. Bagaimanakah pengaruh kualitas bangunan terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening di Kabupaten Deli Serdang?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh desain rumah terhadap keputusan pembelian rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang.

2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas bangunan terhadap keputusan pembelian rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh desain rumah terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas bangunan terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi di Kabupaten Deli Serdang.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh desain rumah terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening.
7. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas bangunan terhadap kepuasan konsumen rumah subsidi melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

4.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen pemasaran dan properti, khususnya terkait keputusan pembelian perumahan subsidi dengan pendekatan variabel intervening kepuasan konsumen.

4.3.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pengembang, sebagai bahan evaluasi desain dan kualitas bangunan rumah subsidi.
2. Bagi pemerintah, sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas perumahan subsidi.
3. Bagi konsumen, sebagai referensi dalam pengambilan keputusan pembelian rumah subsidi.
4. Bagi universitas dan fakultas, sebagai sumber referensi ilmiah dan sebagai pendukung kegiatan akademik.
5. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan rujukan dan perbandingan dalam pengembangan penelitian sejenis.

1.7 Originalitas Penelitian

Originalitas penelitian ini terletak pada penggunaan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening dalam konteks rumah subsidi di Deli Serdang, yang masih terbatas diteliti pada studi-studi sebelumnya, khususnya dengan pendekatan pasca huni.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Konsumen (Y)

2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen (Y)

Indrasari (2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dialami seseorang setelah melakukan perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dan kinerja produk yang dirasakan setelah digunakan.

2.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen (Y)

Indikator kepuasan konsumen dalam penelitian ini merujuk pada Indrasari (2019) yang menyatakan bahwa secara umum, kepuasan konsumen dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu: (1) Kesesuaian Harapan, (2) Minat untuk Berkunjung Kembali, (3) Kesiediaan untuk Merekomendasikan

2.2 Desain Rumah (X1)

2.2.1 Definisi Desain Rumah (X1)

OpenStax (2023) dalam Principles of Marketing menguraikan bahwa desain rumah merupakan suatu proses perencanaan ruang hunian yang menggabungkan fungsi ruang, tata letak, estetika, dan kebutuhan pengguna, sehingga bangunan dapat dimanfaatkan secara efektif dan memberikan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari.

2.2.2 Indikator Desain Rumah (X1)

Indikator desain rumah dalam penelitian ini dirumuskan oleh peneliti berdasarkan konsep perencanaan dan perancangan hunian yang dijelaskan oleh Sharma dan Dehalwar (2023). Berdasarkan pemetaan konsep tersebut, indikator desain rumah dalam penelitian ini mencakup: (1) Kecukupan Ruang, (2) Sirkulasi Udara dan Pencahayaan, (3) Fleksibilitas Desain, (4) Estetika Dasar.

2.3 Kualitas Bangunan (X2)

2.3.1 Definisi Kualitas Bangunan (X2)

Howarth & Greenwood (2018) dalam buku Construction Quality Management mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan karakteristik dari produk atau jasa (dalam konteks ini bangunan) yang memenuhi kebutuhan pemasaran, teknik, dan manufaktur, sehingga produk tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan.

2.3.2 Indikator Kualitas Bangunan (X2)

Indikator kualitas bangunan dalam studi ini dirumuskan oleh peneliti berdasarkan konsep manajemen mutu konstruksi yang diusulkan oleh Howarth dan Greenwood (2018). Berdasarkan pemetaan konsep tersebut, indikator kualitas bangunan dalam studi ini mencakup: (1) Kualitas Material, (2) Kualitas Pengerjaan, (3) Kesesuaian Spesifikasi Teknis, (4) Pengendalian Cacat Bangunan.

2.4 Keputusan Pembelian (Z)

2.4.1 Definisi Keputusan Pembelian (Z)

Niosi A. (2022) menguraikan bahwa keputusan pembelian merupakan tahap di mana konsumen memilih opsi akhir dari berbagai alternatif setelah mempertimbangkan sejumlah faktor seperti kebutuhan, motivasi, persepsi, dan pengalaman yang telah lalu.

2.4.2 Indikator Keputusan Pembelian (Z)

Indikator yang digunakan untuk keputusan pembelian dalam penelitian ini merujuk pada Meithiana (2019) yang menyatakan bahwa keputusan pembelian dapat diukur melalui beberapa indikator utama sebagai berikut: (1) Pengenalan Kebutuhan, (2) Kemantapan pada Sebuah Produk, (3) Kesiapan Mempertahankan Keputusan Pembelian