

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh daya tarik fisik pada unit rumah dan keindahan lingkungan di sekitar perumahan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau dalam hal ini penghuni perumahan, dan bagaimana pengaruh kepuasan tersebut akan mempengaruhi para penghuni perumahan untuk melakukan *word of mouth*.

Sampel penelitian ini adalah penghuni perumahan Graha Padma di Kota Semarang sejumlah 320 pemilik rumah dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, dengan menggunakan reabilitas dan validitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, koefisien determinan serta analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik fisik pada rumah dan keindahan lingkungan memiliki efek yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan daya tarik fisik pada rumah, keindahan lingkungan dan kepuasan pelanggan memiliki efek yang positif terhadap *word of mouth*. Pada model 1 daya tarik fisik memberi efek yang positif dengan nilai 0,373 sedangkan keindahan lingkungan memberi efek positif sebesar 0,442 terhadap kepuasan pelanggan. Dari model 2 daya tarik fisik, keindahan lingkungan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi minat *word of mouth* sebanyak 0,434, 0,286, dan 0,214. Maka dapat dikatakan bahwa variabel daya tarik fisik mempengaruhi minat terhadap *word of mouth* lebih besar.

Kata kunci: Daya Tarik Fisik, Keindahan Lingkungan, Kepuasan Pelanggan dan Minat *Word of Mouth*.