

## ABSTRAKSI

Kualitas produk untuk kategori perumahan masih kurang, hal ini diketahui dari beberapa komplain oleh konsumen ke para pengembang. Dari data hasil keluhan konsumen yang telah diterima oleh YLKI (Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia) dan dari beberapa keluhan konsumen perumahan yang tercantum pada media massa. Berdasarkan kondisi tersebut, maka masalah yang dirumuskan adalah bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam rangka menjawab permasalahan tersebut dikembangkan sebuah model penelitian dengan tiga variabel yaitu *core product*, *extended product*, dan kepuasan pelanggan dimana dari model tersebut dirumuskan dua buah hipotesis penelitian. Untuk dapat menguji hipotesis tersebut data dikumpulkan melalui wawancara kepada 138 responden pemilik perumahan di Sembungharjo Permai dengan menggunakan kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Regresi Berganda.

Hasil pengujian dengan regresi berganda menunjukkan bahwa kedua hipotesis yang diuji dapat diterima secara statistik. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan perumahan dipengaruhi oleh *core product* dan *extended product* perumahan.

**Kata kunci : *core product*, *extended product*, kepuasan pelanggan**