

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERMATA RESIDENCE
PALEMBANG TERHADAP FAKTOR LOKASI SARANA DAN
PRASARANA SERTA PENGEMBANGAN LANJUTAN**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Dibuat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Teknik
pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Sriwijaya**

**Disusun Oleh :
LIDIA OKTARIANI
53071001091**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL
2012**

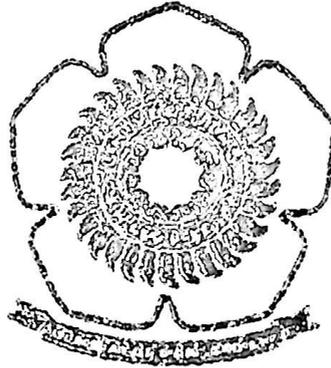
S
643.107

hid

u

2012

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERMATA RESIDENCE
PALEMBANG TERHADAP FAKTOR LOKASI SARANA DAN
PRASARANA SERTA PENGEMBANGAN LANJUTAN**



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Dibuat untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Teknik
pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Sriwijaya**

**Disusun Oleh :
LIDIA OKTARIANI
53071001091**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL
2012**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

TANDA PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA : LIDIA OKTARIANI
NIM : 53071001091
JURUSAN : TEKNIK SIPIL
JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI
PERMATA RESIDENCE PALEMBANG TERHADAP
FAKTOR LOKASI SARANA DAN PRASARANA SERTA
PENGEMBANGAN LANJUTAN.

Palembang, Mei 2012

Ketua Jurusan,



Ir. Yakni Idris M.Sc., MSCE
NIP. 195812111987031002



UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

NAMA : LIDIA OKTARIANI
NIM : 503071001091
JURUSAN : TEKNIK SIPIL
JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI
PERMATA RESIDENCE PALEMBANG TERHADAP
FAKTOR LOKASI SARANA DAN PRASARANA SERTA
PENGEMBANGAN LANJUTAN.

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Mei 2012 (Pembimbing)



Ir. H. Nurdin Syahril, MT

NIP. 19501010 197307 1 001

KATA PENGANTAR

“Puji syukur kehadirat Allah SWT, shalawat serta salam saya limpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. *Alhamdulillahirobbil'alamin* atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu berikut dorongan, bimbingan dan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini, khususnya pada :

1. Bapak Ir. H. Yakni Idris, MSc, MSCE selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Ir. H. Nurdin Syahril, MT selaku Pembimbing Utama laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sampai selesai laporan tugas akhir ini.
3. Kedua orang tua saya dan saudara-saudaraku tercinta, yang selalu sabar memberikan dukungan dan terimakasih atas fasilitas, doa dan masukannya.
4. Teman-teman se-TA Yodha Merlyn, Nuria Fitri, Dian Permatasari Dwi Astuti, Septi Wizayanti dan Larasati Ayuphita Syahputri, yang selalu membantu setiap suka dan duka.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan pengetahuan bagi setiap pembacanya.

Palembang, April 2012

Lidia Oktariani

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN PERMATA RESIDENCE BERDASARKAN FAKTOR LOKASI, SARANA DAN PRASARANA, SERTA PENGEMBANGAN LANJUTAN

LIDIA OKTARIANI

ABSTRAK

Permintaan perumahan dari tahun ke tahun akan terus meningkat seiring dengan pertambahan jumlah penduduk. Sementara itu, di lain pihak semakin terbatasnya lahan pemukiman di daerah perkotaan mendorong developer/pengembang mencari lahan yang layak untuk dijadikan perumahan, pengembang berlomba untuk menyediakan satu hunian yang memiliki ciri khas tersendiri selera masyarakat dalam memilih rumah makin bervariasi. Semakin bervariasinya pilihan yang ada menjadikan penghuni lebih peka akan kualitas dan kepuasan terhadap produk perumahan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui Faktor apakah yang dianggap paling penting dalam memenuhi kepuasan penghuni perumahan Permata Residence. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor lokasi, sarana dan prasarana, serta pengembangan lanjutan yang ada pada Perumahan Permata Residence. Penarikan contoh dilakukan melalui teknik *quota sampling*, dengan jumlah responden 29 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur (kuesioner) kepada penghuni perumahan Permata Residence dan pengolahan data dengan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Penentu mutu Permata Residence atas empat kuadran, yaitu : (1) Prioritas Utama : Fasilitas Peribadatan dan sarana taman umum; (2) Pertahankan Prestasi : Atribut lokasi bebas banjir, jarak perumahan ke tempat kerja, jarak perumahan ke tempat kesehatan, jarak perumahan ke tempat pendidikan, jarak perumahan ke tempat pemerintahan, kelancaran dalam penjangkauan lokasi, fasilitas keamanan, fasilitas air bersih, fasilitas pembuangan air kotor; (3) Prioritas Rendah : kondisi jalan perumahan, tata letak ruangan, kemungkinan melakukan renovasi, kemudahan kendaraan umum serta ruangan yang fungsional; (4) Berlebihan : lingkungan yang bersih dan segar dan fasilitas persampahan ; Atribut utama yang mempengaruhi dalam keputusan membeli rumah adalah lingkungan, keamanan, mutu rumah, ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana, serta aksesibilitas.

Hasil lainnya didapatkan bahwa perumahan Permata Residence dinilai memiliki kinerja cukup baik dalam faktor lokasi. Hasil perhitungan CSI dengan 61,64% yang berada di antara rentang skala 51% - 65%, menunjukkan bahwa penghuni perumahan Permata Residence Palembang cukup puas akan atribut perumahan ini

Kata Kunci : Analisa tingkat kepuasan



UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR: 8-04-2014
TANGGAL: 143263

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	2
1.4 Sistematika Penelitian	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Dasar Hukum dan Undang-Undang Tentang Perumahan dan Pemukiman	6
2.1.2 Model Perilaku Konsumen	7
2.1.3 Tiga Faktor yang mempengaruhi Pilihan Konsumen	7
2.2 Definisi Perumahan	8
2.2.1 Karakteristik Perumahan	10
2.2.2 Teori Pemukiman Kota	11

2.2.3 Teori Mobilitas Tempat Tinggal	12
2.2.4 Teori Lokasi Perumahan	12
2.2.5 Permintaan Perumahan	13
2.3 Kepuasan Konsumen	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	17
2.4 Mengenali Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan/Konsumen (Customer/Satisfaction)	18
2.4.1 Kepuasan Pelanggan	18
2.4.2 Slope Kepuasan Pelanggan	18
2.4.3 Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5 Faktor-Faktor yang menimbulkan Ketidakpuasan Pelanggan.....	19
2.6 Analisis Data Penelitian	20
2.6.1 Analisis Deskripsi	20
2.6.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	20
2.6.3 Metode Performance Analysis.....	22
2.6.4 Metode Customer Satisfaction Index.....	25
2.6.5 Skala Likert	26

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Pengumpulan Data	30
3.3 Pengolahan Data	31
3.4 Analisis Data	31
3.5 Kesimpulan dan Saran	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Informasi Umum	33
4.2 Gambaran Umum Responden	33
4.2.1 Pembagian Kategori Responden	33
4.3 Analisa Penelitian	38
4.3.1 Perhitungan Validitas	38
4.3.2 Perhitungan Realibilitas	43
4.4 Analisis Tingkat kepuasan penghuni	48
4.4.1 Analisis Tingkat Kepentingan atribut perumahan Permata Residence	48
4.4.2 Analisis Tingkat kepuasan atribut perumahan Permata Residence	49
4.4.3 Analisis tingkat kesesuaian atribut perumahan Permata Residence	50
4.4.4 Analisis Matriks IPA	51
4.4.5 Customer Satisfaction Index	55
4.5 Hasil Analisa Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Residence Palembang	56

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	7
Gambar 2.2	Diagram Cartesius Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	25
Gambar 3.1	Skema Urutan Kerja.....	29
Gambar 4.1	Denah Lokasi Perumahan Permata Residence.....	33
Gambar 4.2	Matriks IPA.....	52

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2	Responden Menurut Usia	34
Tabel 4.3	Responden Menurut Status Matrial.....	35
Tabel 4.4	Responden Menurut Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.5	Responden Menurut Pekerjaan	36
Tabel 4.6	Responden Menurut Penghasilan per bulan	37
Tabel 4.7	Responden Menurut Status Rumah	38
Tabel 4.8	Perhitungan Analisis Validitas Tingkat Kepentingan	40
Tabel 4.9	Perhitungan Analisis Validitas Tingkat Kepuasan.....	41
Tabel 4.10	Validitas terhadap Instrument.....	42
Tabel 4.11	Instrumen Nilai r.....	43
Tabel 4.12	Perhitungan analisis realibilitas tingkat kepentingan penghuni perumahan.....	45
Tabel 4.13	perhitungan Analisis Realibilitas Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan.....	47
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan Atribut Perumahan Permata Residence Palembang.....	48
Tabel 4.15	Tingkat Kepuasan Atribut Perumahan.....	49
Tabel 4.16	Tingkat Kesesuaian Atribut Perumahan Permata Residence.....	50
Tabel 4.17	Performance dan Importance Atribut Perumahan Permata Residence	51
Tabel 4.18	Perhitungan CSI.....	56

BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Salah satu kebutuhan paling penting dalam kehidupan manusia selain makanan, pakaian, kesehatan adalah tempat tinggal atau perumahan. Perumahan bukan hanya diperlukan sebagai tempat berlindung, tetapi juga sebagai tempat untuk beristirahat, berkomunikasi keluarga, sosialisasi dengan lingkungan serta tempat untuk mendidik anak – anak.

Permintaan perumahan dari tahun ke tahun akan terus meningkat seiring dengan penambahan jumlah penduduk. Sementara itu, di lain pihak semakin terbatasnya lahan pemukiman di daerah perkotaan mendorong developer dan pengembang mencari lahan yang layak untuk dijadikan perumahan. Dengan semakin banyak dibangunnya perumahan – perumahan baru di kota Palembang ini, pengembang berlomba untuk menyediakan satu hunian yang memiliki ciri khas tersendiri. Fenomena yang terjadi saat ini adalah banyaknya developer yang menawarkan perumahan selain dari segi fisik bangunan juga dari segi kualitas, sarana dan prasarana serta lokasi perumahan. Salah satunya adalah perumahan Permata Residence yang mengambil konsep hunian dengan arsitektur minimalis.

Faktor yang harus diperhatikan dalam permasalahan perumahan sederhana adalah sarana dan prasarana yang memadai, kualitas bangunan, lokasi yang strategis, harga yang terjangkau, keamanan dan kenyamanan, pelayanan, *image developer* dan kepedulian terhadap konsumen (Naruddin, 2004). Dari Data Property Indonesia, diungkapkan bahwa selera masyarakat dalam memilih rumah makin bervariasi. Semakin bervariasinya pilihan yang ada menjadikan penghuni lebih peka akan kualitas dan kepuasan terhadap produk perumahan tersebut.

Dari permasalahan diatas, penelitian dititik beratkan pada analisa kepuasan konsumen terhadap faktor lokasi, sarana dan prasana perumahan, serta pengembangan lanjutan, yang mana tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas yang diterima sebanding dengan tingkat kebutuhan, keinginan dan harapan. Lokasi

perumahan yang akan dijadikan obyek penelitian adalah perumahan Permata Residence – Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penghuni rumah terhadap faktor lokasi, sarana dan prasarana, serta pengembangan lanjutan yang ada di lingkungan perumahan Permata Residence – Palembang. Metode yang digunakan untuk menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen di perumahan Permata Residence – Palembang adalah *Importance Performance Analysis* dan metode *Customer Satisfaction Index*

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah yang dibahas adalah :

1. Faktor apakah yang dianggap paling penting dalam memenuhi kepuasan penghuni Permata Residence?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penghuni terhadap faktor lokasi, sarana dan prasarana, serta pengembangan lanjutan yang ada pada Perumahan Permata Residence di Jalan Sultan Mansyur Bukit Siguntang Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Mengetahui Faktor apakah yang dianggap paling penting dalam memenuhi kepuasan penghuni perumahan Permata Residence.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor lokasi, sarana dan prasarana, serta pengembangan lanjutan yang ada pada Perumahan Permata Residence.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini untuk memberikan batasan dalam penulisannya, agar tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan yang ada. Maka pembahasan dibatasi pada Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Residence Palembang Terhadap Faktor Lokasi, Sarana - Prasarana, serta Pengembangan Lanjutan .

1.5 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran singkat diuraikan sistematika yang menjelaskan keterkaitan antara bab dengan bab lainnya yaitu sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, metode pengumpulan data, ruang lingkup penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai dasar-dasar teori dan uraian dari permasalahan yang akan dikembangkan yang dikutip sebagai literatur.

BAB III. METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan bagan alur prosedur penelitian, langkah-langkah yang dilakukan mulai dari studi literatur, pengumpulan dan analisis data, hingga analisis hasil penelitian.

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat analisis tingkat kepuasan konsumen perumahan perumahan Permata Residence berdasarkan faktor lokasi, sarana dan prasarana serta pengembangan lanjutan.

BAB V. PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saan dari hasil analisa dan pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryanto dan Sukandarrumidi. 2008. *Dasar-dasar Penulisan Proposal Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Masri, Singarimbun. 1987. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Riduwan. 2010. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarmanto, R Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suharsimi, Arikunto. 1996. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Hikmawati, Dewi. 2004. *Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan pada PT. Perkebunan Tanjung Bahagia-Malang*.
- Puspitasari, Nia Budi dan Heri Suliantoro. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Intergrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. UNDIP
- Anonim, UU No. 4 tahun 1992 tentang *Perumahan dan Pemukiman*.
- Anonim, Perda Kota Palembang No. 13 tahun 2004 tentang *Pembinaan dan Retribusi Perizinan Bangunan*.
- Trimahanani, Emi, <http://www.managementfile.com> / Jurnal.