

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI
PERUMAHAN ARZA PROVINSI JAMBI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya**



AL FIKRI

03011381722138

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PERUMAHAN ARZA
PROVINSI JAMBI

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Teknik

Oleh:

AL FIKRI

03011381722138

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan

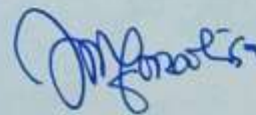


Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001

Palembang, Desember 2021

Diperiksa dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Mona Foralisa'.

Dr. Mona Foralisa Toyfur, S.T., M.T.
NIP. 197404071999032001

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis agar dapat menyelesaikan proposal laporan tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Perumahan Arza Provinsi Jambi”.

Dalam penyelesaian penulisan laporan ini, penulis banyak dibantu dan dibimbing oleh berbagai pihak, karena hal tersebut penulis dapat menyelesaikan proposal laporan tugas akhir, maka penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.
2. Dr. *Mona Foralisa Toyfur*, S.T, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan banyak sekali bantuan dalam penyelesaian proposal laporan tugas akhir ini.
3. Pihak dari PT. Arza Putra Wahid Persada yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kuesioner guna untuk penelitian tugas akhir ini.
4. Teman-teman angkatan 17 dari jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal laporan tugas akhir ini, maka dari itu penulis menerima segala bentuk kritik, saran dan pendapat agar dalam penulisan laporan kedepannya akan lebih baik lagi serta dapat menjadi manfaat bagi para pembaca.

Palembang, Desember 2021



Al Fikri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
HALAMAN RINGKASAN.....	viii
HALAMAN <i>SUMMARY</i>	ix
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	x
HALAMAN PERSETUJUAN.....	xi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan Laporan.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Identifikasi Perumahan Dan Permukiman.....	6
2.2. Identifikasi Pelanggan	7
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.2. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	8
2.2.3. Pengukuran Kepuasan.....	10
2.3. Kepuasan Pelanggan Perumahan.....	11
2.4. Kualitas Jasa	13
2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6. Uji Validitas.....	14

2.7. Uji Reliabilitas	15
2.8. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	15
2.9. Analisis GAP	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Sumber Data	21
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.3 Variabel Penelitian	21
3.3.1 Demografi	21
3.3.2 Karakteristik Perilaku Pelanggan	22
3.3.3 Kepuasan Pelanggan	22
3.4 Langkah Analisis Data	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Karakteristik Konsumen	26
4.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan Arza Provinsi Jambi	28
4.3 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	33
4.4 Analisis Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan yang Mempengaruhi Faktor Kepuasan Konsumen	34
BAB 5 PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen Saat Proses Pembelian Produk	9
Tabel 2.2 Tingkat Reliabilitas Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	15
Tabel 2.3 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
Tabel 3.1 Variabel Demografi Pengunjung	22
Tabel 3.2 Karakteristik Perilaku Pelanggan	22
Tabel 4.1 Uji Validitas Pada Variabel Keandalan	29
Tabel 4.2 Uji Validitas Pada Variabel Daya Tanggap	29
Tabel 4.3 Uji Validitas Pada Variabel Jaminan	30
Tabel 4.4 Uji Validitas Pada Variabel Bukti Langsung	30
Tabel 4.5 Uji Validitas Pada Variabel Empati	31
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.7 Nilai CSI	33
Tabel 4.8 Posisi Atribut Dimensi Keandalan Diagram Kartesius	35
Tabel 4.9 Posisi Atribut Dimensi Daya Tanggap Diagram Kartesius	36
Tabel 4.10 Posisi Atribut Dimensi Jaminan Diagram Kartesius	37
Tabel 4.11 Posisi Atribut Dimensi Bukti Langsung Diagram Kartesius	39
Tabel 4.12 Posisi Atribut Dimensi Empati Diagram Kartesius	40
Tabel 4.13 Tabel rangking atribut harapan dan kenyataan	41
Tabel 4.14 Tabel Ringkasan Posisi Atribut Diagram Kartesius	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Pemasaran Jasa.....	8
Gambar 2.2 Diagram Kartesius antara Harapan dan Kenyataan	19
Gambar 3.1 Survei Persepsi Responden	22
Gambar 4.1 Usia Konsumen.....	26
Gambar 4.2 Pendidikan Terakhir.....	27
Gambar 4.3 Lamanya Menjadi Konsumen.....	27
Gambar 4.4 Informasi Pertama.....	28
Gambar 4.5 Hasil Analisis GAP Dimensi Keandalan	34
Gambar 4.6 Hasil Analisis GAP Dimensi Daya Tanggap.....	35
Gambar 4.7 Hasil Analisis GAP Dimensi Jaminan	47
Gambar 4.8 Hasil Analisis GAP Dimensi Bukti Langsung.....	38
Gambar 4.9 Hasil Analisis GAP Dimensi Empati.....	40

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PERUMAHAN ARZA PROVINSI JAMBI

Al Fikri¹ dan Mona Foralisa Toyfur²

¹Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

²Dosen Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

*Korespondensi Penulis: ardanalfikri@gmail.com

Abstrak

Perumahan atau permukiman merupakan salah satu hal pokok dalam kehidupan manusia sekarang, sebagaimana tertulis di Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. Pusat kota sudah tidak mampu untuk menampung desakan jumlah penduduk dan pertumbuhan penduduk juga mengindikasikan bahwa perkembangan penduduk akan menyebar ke arah pinggiran kota (*sub-urban*) sehingga lahan di perkotaan mengalami perubahan penggunaan. Strategi yang sering digunakan oleh pengembang perumahan dalam pemilihan perumahan yaitu harga yang bersaing, mutu yang bagus dan prima, waktu pembangunan rumah, dan lokasi yang tepat dari perumahan tersebut yang diberikan oleh pengembang. Hunian berkualitas yang meliputi biaya, mutu, waktu, dan lokasi merupakan hal utama dalam bisnis di bidang perumahan, maka dari itu survei tingkat kepuasan sangat diperlukan untuk meninjau apa saja yang diharapkan dibutuhkan oleh konsumen agar tingkat kepuasan konsumen terpenuhi sekaligus menjadi masukan perbaikan dan peningkatan untuk pengembang perumahan. Penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan penghuni dari suatu perumahan di Indonesia banyak dilakukan dalam konteks tingkat kepuasan berdasarkan area permukiman dan fasilitas dari rumah di perumahan tersebut. Perumahan Arza Provinsi Jambi merupakan perumahan subsidi type 36/114 dengan luas total perumahan kurang lebih 18.000 m², dengan rumah yang sudah dibangun berjumlah 129 rumah, fasilitas yang lengkap seperti halaman, pagar, dan garasi. Letaknya yang strategis, yaitu dekat dengan area kampus dari Universitas Jambi, untuk itu perlu dilakukan penelitian ini guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari Perumahan Arza Provinsi Jambi tersebut. Oleh karena itu penelitian penting untuk dilakukan dikarenakan belum ada yang meneliti tingkat kepuasan dari Perumahan Arza Provinsi Jambi. Kunci untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, jika pelayanan dan fasilitas yang dirasakan sesuai atau tidak sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diharapkan, kualitas yang dipersepsikan peserta terhadap fasilitas dan layanan Perumahan Arza Provinsi Jambi dan kualitas yang diharapkan, sehingga pemberi pelayanan mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu dimaksimalkan dalam memberi pelayanan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Analisis Konsumen, Perumahan, Kepuasan Konsumen.

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan



Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001

Palembang, Januari 2000

Diperiksa dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Dr. Mona Foralisa Toyfur, S.T., M.T.
NIP. 197404071999032001

RINGKASAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI PERUMAHAN ARZA PROVINSI JAMBI

Karya tulis ilmiah ini berupa Skripsi, 17 Desember 2021

Al Fikri¹, Mona Foralisa Toyfur²

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNSRI, Jl. Raya Prabumulih-KM 32
Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan

Perumahan atau permukiman merupakan salah satu hal pokok dalam kehidupan manusia sekarang, sebagaimana tertulis di Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. Pusat kota sudah tidak mampu untuk menampung desakan jumlah penduduk dan pertumbuhan penduduk juga mengindikasikan bahwa perkembangan penduduk akan menyebar ke arah pinggiran kota (*sub-urban*) sehingga lahan di perkotaan mengalami perubahan penggunaan. Strategi yang sering digunakan oleh pengembang perumahan dalam pemilihan perumahan yaitu harga yang bersaing, mutu yang bagus dan prima, waktu pembangunan rumah, dan lokasi yang tepat dari perumahan tersebut yang diberikan oleh pengembang. Penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan penghuni dari suatu perumahan di Indonesia banyak dilakukan dalam konteks tingkat kepuasan berdasarkan area permukiman dan fasilitas dari rumah di perumahan tersebut. Perumahan Arza Provinsi Jambi merupakan perumahan subsidi type 36/114 dengan luas total perumahan kurang lebih 18.000 m², dengan rumah yang sudah dibangun berjumlah 129 rumah, fasilitas yang lengkap seperti halaman, pagar, dan garasi. Letaknya yang strategis, yaitu dekat dengan area kampus dari Universitas Jambi, untuk itu perlu dilakukan penelitian ini guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari Perumahan Arza Provinsi Jambi tersebut. Oleh karena itu penelitian penting untuk dilakukan dikarenakan belum ada yang meneliti tingkat kepuasan dari Perumahan Arza Provinsi Jambi. Kunci untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, jika pelayanan dan fasilitas yang dirasakan sesuai atau tidak sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diharapkan, kualitas yang dipersepsikan peserta terhadap fasilitas dan layanan Perumahan Arza Provinsi Jambi dan kualitas yang diharapkan, sehingga pemberi pelayanan mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu dimaksimalkan dalam memberi pelayanan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Analisis Konsumen, Perumahan, Kepuasan Konsumen.

SUMMARY

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL IN ARZA HOUSING, JAMBI PROVINCE

Karya tulis ilmiah ini berupa Skripsi, 17 Desember 2021

Al Fikri¹, Mona Foralisa Toyfur²

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan FT UNSRI, Jl. Raya Prabumulih-KM 32
Indralaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan

Housing or settlements is one of the main things in human life today, as written in Law Number 1 of 2011 concerning Housing and Settlement Areas, housing is a collection of houses as part of settlements, both urban and rural, which are equipped with infrastructure, facilities, and public utilities as a result of efforts to fulfill livable houses. The city center is no longer able to accommodate the pressure of the population and population growth also indicates that population development will spread towards the suburbs (sub-urban) so that land in urban areas undergoes changes in use. The strategies that are often used by housing developers in housing selection are competitive prices, good and excellent quality, time of house construction, and the exact location of the housing provided by the developer. Research that analyzes the level of satisfaction of residents of a housing in Indonesia is mostly done in the context of the level of satisfaction based on the residential area and facilities of the house in the housing. Arza Housing in Jambi Province is a subsidized housing type 36/114 with a total housing area of approximately 18,000 m², with 129 houses that have been built, complete facilities such as yard, fence, and garage. Its strategic location, which is close to the campus area of the Jambi University, is therefore necessary to conduct this research in order to determine the level of customer satisfaction from the Jambi Province Arza Housing. Therefore, it is important to do research because no one has examined the satisfaction level of Arza Housing in Jambi Province. The key is to ensure good service quality, if the services and facilities that are felt are appropriate or not in accordance with the expected services and facilities, the perceived quality of participants towards the facilities and services of the Jambi Province Arza Housing and the expected quality, so that service providers know what factors only thing that needs to be maximized in providing services.

Key Words: *Satisfaction Level, Consumer Analysis, Housing, Consumer Satisfaction.*

PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Al Fikri

NIM : 03011381722138

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Perumahan Arza Provinsi
Jambi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Desember 2021



Al Fikri

NIM.03011381722138

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir ini dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Perumahan Arza Provinsi Jambi" yang disusun oleh, Al Fikri, 03011381722138 telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 17 Desember 2021

Palembang, Desember 2021

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir

Pembimbing:

1. Dr. Mona Foralisa Toyfur, S.T., M.T. ()
NIP. 197404071999032001

Penguji:

1. Heni Fitriani, S.T., M.T., Ph.D ()
NIP. 197905062001122001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Sipil

Prof. Dr. Eng. Jr. H. Joni Arliansyah, M.T.
NIP. 196706151995121002


Dr. Ir. Satoma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Al Fikri
NIM : 03011381722138
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen di Perumahan Arza Provinsi
Jambi

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu satu tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Desember 2021



Al Fikri

NIM. 03011381722138

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Al Fikri
Tempat Tanggal Lahir: Jambi, 21 Januari 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Email : ardanalfikri@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

Nama Sekolah	Fakultas	Jurusan	Masa
SDIT Nurul Ilmi Jambi	-	-	2006-2012
SMP Negeri 07 Kota Jambi	-	-	2012-2014
SMA Negeri Titian Teras Jambi	-	IPA	2014-2017
Universitas Sriwijaya	Teknik	Teknik Sipil	2017-2022

Demikian riwayat hidup penulis yang dibuat dengan sebenarnya.

Dengan hormat,



(Al Fikri)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perumahan atau permukiman merupakan salah satu hal pokok dalam kehidupan manusia sekarang, sebagaimana tertulis di Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni.

Pada pembangunan perumahan itu sendiri sering kali menghadapi permasalahan pertanahan, ini disebabkan tanah di perkotaan terbatas, sehingga perumahan baru biasanya dibangun di pinggir kota dimana lokasi tersebut kurang strategis bagi penghuni perumahan tersebut untuk melakukan aktivitasnya, ini disebabkan desakan kebutuhan rumah yang lebih besar daripada ketersediaan tanah dan perumahan yang ada. Pusat kota sudah tidak mampu untuk menampung desakan jumlah penduduk dan pertumbuhan penduduk juga mengindikasikan bahwa perkembangan penduduk akan menyebar ke arah pinggiran kota (*sub-urban*) sehingga lahan di perkotaan mengalami perubahan penggunaan. Keterbatasan lahan kosong di pusat kota juga menjadikan daerah pinggiran sebagai alternatif pemecahan masalah.

Pada setiap pembelian rumah dalam perumahan, sangatlah penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan dalam proses pembangunan rumah tersebut, karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap waktu, biaya mutu, dan lokasi dari rumah yang akan dibeli oleh konsumen sendiri, maka dari itu konsumen harus pintar dalam memilih perumahan mana yang sesuai dengan apa yang konsumen tersebut inginkan, banyaknya proyek perumahan akan berdampak pada pilihan yang semakin beragam, oleh karena itu konsumen harus memilih berdasarkan pemilihan yang matang agar mendapatkan tingkat kepuasan yang diinginkan.

Strategi yang sering digunakan oleh pengembang perumahan dalam pemilihan perumahan yaitu harga yang bersaing, mutu yang bagus dan prima,

waktu pembangunan rumah, dan lokasi yang tepat dari perumahan tersebut yang diberikan oleh pengembang. Dunia industri jasa sering mengalami pengaduan dari pihak konsumen mengenai ketidaksesuaian yang diinginkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan yang menyebabkan tingkat kepuasan konsumen tidak terpenuhi, sehingga untuk memperoleh tingkat kepuasan konsumen yang dibutuhkan respons dari pengembang dengan cepat, tepat, dan cermat.

Hunian berkualitas yang meliputi biaya, mutu, waktu, dan lokasi merupakan hal utama dalam bisnis di bidang perumahan, maka dari itu survei tingkat kepuasan sangat diperlukan untuk meninjau apa saja yang diharapkan dibutuhkan oleh konsumen agar tingkat kepuasan konsumen terpenuhi sekaligus menjadi masukan perbaikan dan peningkatan untuk pengembang perumahan.

Penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan penghuni dari suatu perumahan di Indonesia banyak dilakukan dalam konteks tingkat kepuasan berdasarkan area permukiman dan fasilitas dari rumah di perumahan tersebut. Caritas (2017) meneliti terkait tingkat kepuasan berdasarkan kondisi fisik, permasalahan di sekitar, fasilitas, lingkungan sosial, dan lokasi perumahan. Pandesia (2017) meneliti terkait tingkat kepuasan berdasarkan pelayanan, fasilitas, promosi, dan lokasi.

Perumahan Arza Provinsi Jambi merupakan perumahan subsidi type 36/114 dengan luas total perumahan kurang lebih 18.000 m², dengan rumah yang sudah dibangun berjumlah 129 rumah, fasilitas yang lengkap seperti halaman, pagar, dan garasi. Letaknya yang strategis, yaitu dekat dengan area kampus dari Universitas Jambi, untuk itu perlu dilakukan penelitian ini guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari Perumahan Arza Provinsi Jambi tersebut.

Penelitian ini penting untuk dilakukan, dikarenakan penelitian terdahulu seperti Caritas (2017) dan Pandesia (2017) lebih berfokus kepada kepuasan konsumen berdasarkan area permukiman dan fasilitas dari rumah di perumahan tersebut, sedangkan tingkat kepuasan tersebut banyak variabel yang tidak kalah penting dari dua variabel tersebut. Oleh karena itu penelitian penting untuk dilakukan dikarenakan belum ada yang meneliti tingkat kepuasan dari Perumahan Arza Provinsi Jambi.

Kunci untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, jika pelayanan dan

fasilitas yang dirasakan sesuai atau tidak sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diharapkan, kualitas yang dipersepsikan peserta terhadap fasilitas dan layanan Perumahan Arza Provinsi Jambi dan kualitas yang diharapkan, sehingga pemberi pelayanan mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu dimaksimalkan dalam memberi pelayanan. Berdasarkan penjelasan diatas, perlu diketahui bahwa penelitian ini akan meneliti tentang kepuasan pelayanan yang diberikan baik pembatasan jumlah pelanggan yang diberlakukan, pelayanan yang diberikan tim perumahan, tenaga kerja perumahan, pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Perumahan Arza Provinsi Jambi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik penghuni Perumahan Arza ?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Perumahan Arza Provinsi Jambi?
3. Berapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari pelanggan Perumahan Arza Provinsi Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan karakteristik penghuni Perumahan Arza Provinsi Jambi
2. Menganalisis tingkat kepuasan penghuni Perumahan Arza Provinsi Jambi
3. Menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari pelanggan Perumahan Arza Provinsi Jambi

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai masukan bagi pengembang untuk lebih mengetahui atribut mana yang harus diperbaiki.

2. Sebagai pelanggan, tingkat kepuasan yang diinginkan akan terpenuhi sesuai yang diharapkan.
3. Sebagai referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan di Perumahan Arza Provinsi Jambi dimana perumahan ini merupakan perumahan yang relatif terjangkau oleh kalangan menengah di Provinsi Jambi yang dikelola oleh PT. Arza Putra Wahid Persada. Kantor pusat dan pemasaran berlokasi di Jl, Jambi-Muaro Bulian KM.13 No.0 Jambi, Kab. Muaro Jambi, Jambi Luar Kota, Mendalo Darat.
2. Responden dari penelitian ini adalah penghuni sah perumahan Arza Provinsi Jambi di Muaro Jambi.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Dalam penulisan laporan tugas akhir Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Perumahan Arza Provinsi Jambi sebagai evaluasi bagi pengembang perumahan dan tercapainya tingkat kepuasan konsumen dan referensi untuk peneliti lain yaitu meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, penutup dan daftar pustaka:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan hasil kajian studi literatur yang dilakukan mengenai teori yang berkaitan dengan analisis tingkat kepuasan konsumen dan pengujian terdahulu sebagai acuan dalam penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sumber data, metode pengumpulan data secara *conviencing sampling* dan variabel-variabel yang dibutuhkan, serta metodologi yang dilakukan dalam analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian berupa data serta pembahasan dari kuesioner berupa hasil survey karakteristik dan kepuasan konsumen

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian serta untuk perbaikan penelitian di masa yang akan datang

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang sumber-sumber-sumber penelitian yang telah dilakukan untuk menjadi rujukan

DAFTAR PUSTAKA

- Caritas, A. I. A., Wisnumurti, W., & Suharyanto, A. (2017). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Hunian Perumahan Bersubsidi di Kota Malang. *Rekayasa Sipil*, 11(1), 41–48.
- Gama, M. T. (2016). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dalam Menggunakan Jasa Wifi Speedy. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 430–443.
- Haryono, T., & Marniyati, S. (2018). Pengaruh Market Orientation, Inovasi Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Bisnis Dalam Menciptakan Keunggulan Bersaing. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(2), 51.
- Ikrawan, Z., Ariyanto, Y., & Harijanto, B. (2015). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 48–54.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 135–142.
- Irwanto, A., Rohman, F., & Noermijti. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya pada Terbentuknya Word-of-mouth di Perumahan Madani Group Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(1), 85–94.
- Karamoy, S. (2013). Strategi Segmenting, Targeting Dan Positioning Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Produk Kpr Bni Griya. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 562–571.
- Maria, M., & Anshori, M. Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 6(1), 50–51.
- Mujiarto, & Joeni. (2011). Analisis pengaruh aspek transportasi dalam memilih perumahan. *Momentum*, 4 No. 2(Oktober 2011), 11–16.

- Nurbani, A., Mulyanto, H., Wardani, M. K., & Andriyani, M. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(2), 109.
- Pandesia, A. E., Saerang, I., & Sumarauw, J. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1315–1326.
- Suratno, F. G. S., & Purnama, N. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi*, 7(1), 69–87.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.