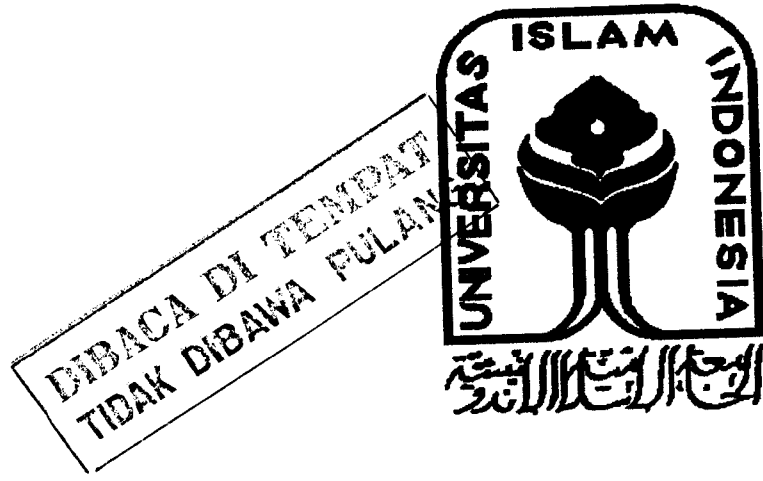


PERPUSTAKAAN FTSP UII  
HADIAH/BELI  
22 Juni 2006  
TGL. TERIMA : 001962  
NO. JUDUL : 51200001962021  
NO. INV. :  
NO. INDUK. :

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP MUTU PEMBANGUNAN PERUMAHAN  
DI KABUPATEN SLEMAN-JOGJAKARTA**



*Disusun oleh :*

**KHOIRUL MUTHMAINNAH : 01 511 299**  
**SRI SUNDARI : 01 511 310**



**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
JOGJAKARTA  
2006**

MILIK PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN  
PERENCANAAN UII YOGYAKARTA

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP MUTU PEMBANGUNAN PERUMAHAN  
DI KABUPATEN SLEMAN-JOGJAKARTA**

*Disusun oleh :*

**KHOIRUL MUTHMAINNAH : 01 511 299**

**SRI SUNDARI : 01 511 310**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh :**

**Faisol AM, Ir, MT**  

---

**Dosen Pembimbing**



**Tanggal : 9-5-2006**

## MOTTO

*Dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan. Karena itu, bila selesai suatu tugas, mulailah tugas yang lain dengan sungguh-sungguh. Hanya kepada TuhanMu hendaknya kau berharap.”*  
(QS. Asy Syarh : 6-8)

*“Jangan kamu berharap banyak dari apa yang kau berikan. Bersabarlah dalam menjalankan perintah Allah dan menjauhi laranganNya” (QS. Al Muddatstir : 6-7)*

*“ TIDAK ADA YANG TIDAK MUNGKIN BAGI HATI YANG IKHLAS “*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin

Puji Syukur Kami Panjatkan Kehadirat Allah SWT yang Telah Memberikan Jalan dan Kemudahan Kepada

Kami Sehingga Kami Dapat Menqerjakan & Menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Kupersembahkan Tugas Akhir Ini Untuk :

Mama Papa Tercinta yang Tiada Henti-Hentinya Terus Mendoakan Serta Memberikan Semangat Untuk

Belajar dan Berusaha Sehingga Ananda Dapat Menyelesaikan Program S-1,

Untuk Kedua Kakak Tercinta, Mas Amala Sekeluarga

dan Mbak Ida yang Selalu Memberikan Semangat Untuk Bisa Hidup Lebih Baik

Untuk Mas Wicak Tercinta Atas Cinta, Kesetiaan, Penqertiannya.

Tak Lupa Juga Ucapan Terima Kasihku Untuk :

Arie Atas Semua Usaha Dan Kerjasamanya Dalam Tugas Akhir Ini,

Terima Kasih Juga Atas Penqertiannya...Kadang Nin@ ninggalin Tugas

But "Akhirnya Slesai juga ya"

Untuk Teman-Teman Tercintaku..Wyt@!moet, dee\_\_maniez, Isack\*Gleen, Ujang:Ganteng, eN Uncuk

Terima Kasih Untuk Cinta, Tawa, dan Hati Kalian.

KakaCina untuk semua tawa, waktu, hati yang tulus untuk Nyn@

Teman-Teman Sipil 2001 yang Selalu Memberikan Semangat, Ilmu.

En Spesial Thanks For "Peterpan" yang udah Kasi Soundtrack Buat Perjuangan Tugas Akhir K-mi

-NyN@-

*Alhamdulillah Hirrobil' alamin*

*Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas segala kemudahan dan segala petunjuk,*

*Ndarie persembahkan Tugas Akhir ini untuk:  
Bapak dan Ibu tersayang, yang telah mendukungku sepenuhnya,  
yang selalu, selalu, dan selalu mendoakanku, mempercayaiiku, dan  
selalu memberiku semangat untuk maju.  
Kakakku, kakak iparku, dan si nakal Dicky,  
yang selalu memberiku support.  
Seluruh keluarga besarku,  
yang selalu mendoakan yang terbaik untukku*

*Thanks to:*

*My partner Nyna, yang selalu sama-sama berbagi suka dan duka  
selama menyelesaikan tugas akhir ini.  
'n to my pren Sari, Yessy, juga temen2 CIVIL 2001 yang ga bs  
kusebutin satu2..makasih semuanya*

*-Ndarie-*

## KATA PENGANTAR

### **Assalamu'allaikum Wr.Wb**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, hidayah dan inayah-Nya yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga pada saat ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir sebagai salah satu persyaratan kelulusan sarjana S1 di Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.

Tugas akhir ini merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Teknik Sipil UII untuk mendapatkan satu pengetahuan baru dari hasil penelitian yang dilakukan.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari Dukungan dan bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Ruzardi, MS, selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Ir. Munadhir, MS, selaku Ketua Jurusan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Faisol AM, Ir, MS selaku dosen pembimbing.
4. Bapak, Ibu, dan kakak tercinta atas segala dukungan moral dan material yang tak terhingga dengan segala doa.
5. Mas Supriyatno dan mas Arief yang sabar membantu, dan membimbing kami.
6. Seluruh responden penghuni perumahan Kabupaten Sleman-Jogjakarta atas waktu yang terluang untuk mengisi kuisiner kami.

7. Teman-teman Teknik Sipil angkatan 01 yang memberikan semangat dan warna selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Besar harapan kami dari pembaca untuk memberikan kritik serta saran demi tercapainya kesempurnaan laporan penelitian Tugas Akhir ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kami sebagai penulis secara pribadi dan bagi pembaca.

**Wassalamu'allaikum Wr.Wb**

Jogjakarta, 15 April 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Drs Ibnu Subiyakto Akt.....	8
2.2 Penelitian Rita Murtia S.....	8
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
3.1 Pengertian Mutu.....	11
3.2 Manual Mutu.....	13
3.3 Standart Mutu Perumahan.....	14
3.4 Kebutuhan SMM Bagi Badan Usaha Jasa Konstruksi.....	15



3.5 Penerapan Batasan Manajemen Mutu Pada Bidang Jasa Konstruksi.....	16
3.6 Teori Identifikasi Dimensi Mutu.....	18
3.7 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
3.8 Pengembangan Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen .....	21
3.9 Variabel Data.....	22
3.10 Teori Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen.....	25
 <b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
4.2 Metode Pengumpulan Data .....	30
4.3 Data Penelitian .....	32
4.4 Metode Pengukuran .....	32
 <b>BAB V PELAKSANAAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
5.1 Pelaksanaan Penelitian .....	40
5.2 Hasil Penelitian.....	42
5.2.1 Hasil Data Harapan.....	42
5.2.2 Hasil Data Kinerja.....	45
5.3 Analisis Harapan dan Kinerja .....	47
5.3.1 Analisis Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator.....	47
5.3.1.1 Analisis Nilai Harapan Tiap Indikator.....	47
5.3.1.2 Analisis Nilai Kinerja Tiap Indikator.....	49
5.3.2 Analisis Harapan dan Kinerja Tiap Variabel.....	53
5.3.2.1 Analisis Harapan Tiap Variabel.....	53
5.3.2.2 Analisis Kinerja Tiap Variabel.....	54

5.4 Analisis Kepuasan Konsumen.....	56
5.4.1 Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Indikator.....	57
5.4.2 Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Variabel.....	59
<b>BAB VI PEMBAHASAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PERUMAHAN</b>	
<b>    DAERAH SLEMAN-JOGJAKARTA</b>	
6.1 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	61
6.1.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator.....	61
6.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel.....	64
6.2 Kedudukan Indikator dan Variabel Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Diagram <i>Importance-Performance</i> .....	66
6.2.1 Kedudukan Indikator dengan Menggunakan Diagram <i>Importance-         Performance</i> .....	67
6.2.2 Kedudukan Variabel dengan Menggunakan Diagram <i>Importance-         Performance</i> .....	75
<b>BAB VII KESIMPULAN.....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Hasil Data Harapan .....	43
Tabel 5.2 Hasil Data Kinerja.....	45
Tabel 5.3 Rata-rata Harapan Tiap Indikator.....	48
Tabel 5.4 Rata-rata Kinerja Tiap Indikator.....	50
Tabel 5.5 Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator.....	52
Tabel 5.6 Rata-rata Nilai Harapan Tiap Variabel.....	54
Tabel 5.7 Rata-rata Nilai Kinerja Tiap Variabel.....	55
Tabel 5.8 Hitungan Rata-rata Harapan dan Kinerja Seluruh Variabel.....	56
Tabel 5.9 Kepuasan Konsumen Tiap Indikator.....	58
Tabel 5.10 Kepuasan Konsumen Tiap Variabel.....	60
Tabel 6.1 Batasan Nilai Prosentase Nilai Kepuasan.....	61
Tabel 6.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator.....	62
Tabel 6.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel.....	64
Tabel 6.4 Kuadran Indikator.....	69
Tabel 6.5 Kuadran Variabel.....	76

## ABSTRAK

Seiring bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia, maka semakin banyak permintaan atas perumahan. Jogjakarta adalah salah satu contoh kota yang strategis untuk mengembangkan bisnis perumahan. Banyak para *developer* yang mendirikan perumahan untuk memenuhi permintaan konsumen, namun kurang mampu menjaga profesionalitas dan standart mutu perumahan sehingga banyak konsumen merasa tidak puas perumahan yang telah dihuni. Dari pihak pemerintahan Kabupaten Sleman, dalam hal ini Bupati Sleman-Jogjakarta, Bpk Ibnu Subiyanto Akt, turut prihatin atas kualitas perumahan dan menghimbau untuk memperbaiki kinerja para *developer* khususnya *developer* muda. Beberapa konsumen merasa tidak puas atas kinerja para *developer* tersebut, baik dari tahap sebelum pemilikan rumah maupun setelah menghuni perumahan.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen perumahan Sleman-Jogjakarta ditinjau dari indikator dan variabel standart mutu bidang konstruksi dan untuk mengetahui indikator dan variabel standart mutu perumahan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya atau paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Penelitian dilaksanakan pada perumahan daerah Sleman-Jogjakarta dengan 100 responden dari 30 perumahan. Metode penelitian dengan menggunakan kuisisioner harapan/kepentingan konsumen dan kinerja.

Hasil penelitian indikator yang mempunyai tingkat kepuasan konsumen tinggi adalah Pelayanan yang baik dan ramah (88,09%); Dapat melihat Rumah Contoh (79,63%) dan Kemudahan pembayaran (76,17%). Sedangkan indikator yang tingkat kepuasannya rendah adalah Kondisi rumah saat siap huni (49,04%); Tanggapan terhadap keluhan pada masa pemeliharaan (47,09%) dan Jaminan pemeliharaan Struktur (43,57%). Berdasarkan variabel dengan 1(satu) variabel yang mempunyai tingkat kepuasan tinggi yaitu Pelayanan Pra Pemilikan Rumah (76,69%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen untuk seluruh variabel adalah cukup (60,30). Nilai kinerja *developer* hasil rendah yaitu (2,77) dibanding harapan konsumen (4,59). Indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah Kesesuaian material struktur; Kesesuaian material nonstruktur; Penggunaan tenaga berpengalaman; Sistem keamanan yang baik; Keadaan rumah sesuai keinginan; Keadaan rumah yang baik saat siap huni; Ketepatan waktu penyerahan; tanggungjawab *developer* atas keterlambatan penyerahan; Masa pemeliharaan 100 hari dan Masa pemeliharaan Struktur. Sedangkan Variabel yang menjadi prioritas utama atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja; Waktu Penyerahan dan Masa Pemeliharaan.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah adalah kebutuhan pokok bagi manusia. Fungsi rumah adalah sebagai tempat tinggal dan tempat berlindung dari terik matahari dan hujan. Dengan berkembangnya jaman, beberapa rumah dibangun pada daerah tertentu, atau biasa disebut perumahan. Perumahan dibangun oleh suatu *developer* dengan memberikan berbagai macam tipe, sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan keinginan.

Seiring bertambahnya jumlah penduduk di Indonesia, maka semakin banyak permintaan atas rumah – rumah tersebut, hal itu disebabkan juga oleh harga dari setiap unit rumah semakin terjangkau. Jogjakarta adalah salah satu contoh kota yang strategis untuk mengembangkan bisnis perumahan. Dengan kehadiran masyarakat pendatang dari luar daerah Jogjakarta, hal itu menambah peluang yang lebih besar meningkatnya permintaan atas rumah – rumah tersebut.

Meningkatnya permintaan atas perumahan, memberikan pilihan kepada pihak konsumen untuk dapat memilih perumahan sesuai dengan keinginan mereka. Namun ternyata sampai saat ini konsumen belum mampu memilih perumahan yang mempunyai mutu yang baik untuk dihuni, karena pada kenyataannya banyak konsumen yang mengeluh kecewa atas kerusakan rumah pada saat rumah sudah dihuni dan menjadi hak milik konsumen.

Menurunnya standart mutu perumahan disebabkan oleh profesionalitas dari pihak *developer* yang menjadikan bisnis perumahan “asal laku”. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Drs. H. Ibnu Subiyanto Akt selaku Bupati Sleman, bahwa “para pengusaha perumahan tidak pernah bepikir jauh kedepan sehingga pada akhirnya bisnis perumahan seperti bisnis pisang goreng yakni asal laku saja.” Para pengembang muda juga diharapkan agar dalam menggeluti bisnisnya benar – benar profesional, namun masukan tersebut tidak pernah direspon (*Harian Kedaulatan Rakyat, 19 September 2005*).

Pada kenyataannya masih banyak para *developer* baru yang semakin banyak bermunculan, hal itu dikarenakan mudahnya perijinan untuk mendirikan suatu *developer*. Kemudahan tersebut dimanfaatkan oleh para pebisnis untuk berlomba –lomba mendirikan *developer*. Akan tetapi untuk mendapatkan Ijin Pemanfaatan Tanah (IPT) dari pemerintah untuk mendirikan suatu perumahan dan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB), tidak semudah mendapatkan ijin mendirikan *developer*. Sehingga para *developer* mencari celah untuk dapat mendirikan perumahan. Salah satu contoh dengan modal nekat mendirikan suatu perumahan atau dengan cara memberikan upeti kepada pemerintah untuk dapat mendirikan perumahan tanpa ijin tertulis atau formal yang sesuai dengan prosedur.

Rendahnya mutu pada perumahan salah satunya dapat diketahui dari kerusakan-kerusakan yang terjadi akibat kurang efektifnya penggunaan material dan metode pelaksanaan. Untuk mengantisipasi kerusakan tersebut, keberadaan konsumen juga berpengaruh dalam pengawasan pelaksanaan pembangunan

rumah yang telah mereka pesan sehingga dapat memantau penggunaan material sesuai dengan spesifikasi. Kerusakan perumahan merupakan salah satu faktor tidak tercapainya kepuasan konsumen, selain faktor tersebut kurangnya pelayanan yang baik juga menyebabkan kekecewaan konsumen. Contoh pelayanan yang kurang baik adalah ketidak sesuaian kesepakatan pada saat pembangunan unit rumah yang sudah dibayar uang mukanya oleh konsumen, namun mengalami kemunduran pembangunan, sehingga mengakibatkan pula kemunduran waktu penyelesaian.

Kekecewaan konsumen tentang mundurnya penyerahan rumah juga sering terjadi. Salah satu contoh adalah kasus yang dimuat di Surat Kabar Kedaulatan Rakyat pada kolom Pikiran Rakyat, dengan tajuk “Tiga Saudara Group Mengecewakan” berisi tentang rumah yang direncanakan selesai dalam waktu 6 bulan dengan jatuh tempo serah terima tanggal 7 September 2005, ternyata selama 6 bulan sejak KPR disetujui Bank NISP pada tanggal 24 Februari 2005 pembangunan berulang kali berhenti bahkan sampai dengan jatuh tempo serah terima tanggal 7 September rumah tersebut selesai 60%. Hal yang lebih mengecewakan adalah hingga kasus ini dimuat pada tanggal 23 November 2005 pembangunan rumah tersebut dihentikan sama sekali dan tidak ada kejelasan kapan rumah tersebut akan dimulai kembali dan diselesaikan. Hal itu telah dikonfirmasi ke kantor *developer* yang bersangkutan namun tidak dilayani dengan baik dan hanya dijanjikan penyelesaian rumah yang belum terealisasi. (Harian Kedaulatan Rakyat, Kolom pikiran, 23 November 2005)

Dari contoh diatas merupakan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam penentuan kepuasan konsumen terdapat beberapa ukuran atau parameter untuk dapat mengukur bobot kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen dapat dicapai jika kebutuhan dan harapan konsumen dapat terpenuhi. Harapan dari konsumen perumahan adalah mendapatkan rumah yang baik secara fisik, mutu dan diselesaikan pada waktu yang telah dijanjikan pada kesepakatan awal pembelian rumah. Selain itu pihak konsumen juga mendapatkan surat-surat kepemilikan rumah yang jelas, antara lain, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) serta pelayanan yang baik, contohnya pembayaran Kredit Pemilikan Rumah dengan mudah.

Dengan adanya permasalahan dilapangan yang telah kami paparkan diatas hal itu membutuhkan suatu penelitian sekaligus solusi dari permasalahan di bidang konstruksi khususnya pada perumahan yang ada di Jogjakarta, sehingga hal itu dapat memberikan wacana yang baru bagi semua pihak, baik pemilik, konsumen, pemerintah daerah dan masyarakat luas. Kami ingin meneliti tentang faktor-faktor kepuasan konsumen tentang perumahan di Jogjakarta dengan menggunakan data di lapangan yang digunakan sebagai patokan para konsumen dikatakan puas atau tidak dengan hasil, pelayanan atau fasilitas yang diberikan pihak *developer* kepada konsumen. Dengan kesimpulan diatas penelitian yang akan kami lakukan dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pembangunan Perumahan Di Kabupaten Sleman-Jogjakarta”**.



## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kenyataan yang ada dilapangan bahwa konsumen tidak selalu merasa puas atas hasil dari suatu produk, hasil produk dikhususkan pada bidang jasa konstruksi yaitu perumahan wilayah kabupaten Sleman - *Jogjakarta*. Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut diatas, dapat kami rumuskan beberapa masalah yang selanjutnya akan kami teliti pada penelitian ini.

Adapun rumusan-rumusan masalah tersebut adalah:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen perumahan ditinjau dari indikator dan variabel standart mutu bidang konstruksi.
2. Indikator dan variabel standart mutu perumahan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya atau paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Keberadaan perumahan wilayah kabupaten Sleman - *Jogjakarta* yang semakin banyak dan beragam memang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memilih tipe, fasilitas, dan pelayanan yang baik. Namun terkadang masyarakat awam belum teliti dalam memilih perumahan yang akan dihuni, sehingga mengakibatkan kekecewaan dari pihak masyarakat penghuni perumahan atau konsumen perumahan.

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

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen perumahan Sleman-Jogjakarta ditinjau dari indikator dan variabel standart mutu bidang konstruksi. .
2. Untuk mengetahui indikator dan variabel standart mutu perumahan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya atau paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen yang kami lakukan berdasarkan kenyataan dilapangan bahwa banyaknya kekurangan dalam pemenuhan harapan konsumen, sehingga hasil pengukuran tingkat kepuasan dapat memberikan gambaran yang lebih riil tentang langkah apa yang harus dilakukan sehingga mutu dari perumahan dan pelayanan pihak *developer* dapat lebih ditingkatkan sehingga pihak konsumen merasa puas.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberi masukan kepada pihak konsumen tentang standard mutu perumahan.
2. Memberikan wawasan kepada masyarakat tentang fenomena yang terjadi di balik merebaknya pembangunan perumahan di Jogjakarta
3. Memberikan masukan kepada pihak pemerintah tentang profesionalitas para *developer* perumahan di Jogjakarta, sehingga pemerintah lebih mempertimbangkan dalam pemberian ijin pembangunan perumahan

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam suatu penelitian harus mempunyai mutu yang dapat diukur bukan dari kuantitas penelitian, akan tetapi mutu penelitian dapat diukur dari kualitas dari hasil penelitian. Untuk memperhatikan mutu maka suatu penelitian harus dibatasi agar pembahasan tidak terlalu luas dan lebih terfokus sehingga untuk menganalisa suatu masalah yang diangkat untuk dijadikan penelitian dapat memberikan hasil yang bermutu atau berkualitas. Selain alasan tersebut, alasan pembatasan masalah dalam suatu penelitian adalah karena kemampuan dan keterbatasan waktu pelaksanaan penelitian. Adapun batasan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada perumahan-perumahan di wilayah kabupaten Sleman - Jogjakarta
2. Penelitian dilakukan pada perumahan-perumahan menengah kebawah
3. Penelitian dilakukan pada perumahan-perumahan dengan harga jual  $\leq 250$  juta rupiah

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### **2.1 Drs. Ibnu Subiyanto AKt (Kedaulatan Rakyat, 19 september 2005)**

Berdasarkan artikel “ Pembangunan Perumahan Masih Asal Laku ” menurut kutipan Bupati Sleman, Drs. Ibnu Subiyanto AKt, yang pernah meninjau produk-produk perumahan di Sleman, bahwa “perumahan di Sleman semuanya asal membangun rumah, tetapi kebetulan ada yang beli.” Para pengusaha perumahan tidak pernah berfikir jauh ke depan, sehingga pada akhirnya, bisnis perumahan seperti bisnis pisang goreng yakni asal laku saja. Hanya kebetulan pasar menerima dan tidak memikirkan masalah yang dihadapi di kemudian hari.

#### **2.2 Penelitian Rita Murtia S (Universitas Janabadra 2003)**

Rita Murtiana S melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kelayakan Pada Proyek Perumahan” (Studi kasus pada Proyek Pembangunan Perumahan Petra Griya Indah Simpang Lima Purwodadi Grobogan Jawa Tengah). Tujuan dari penelitian Rita Murtiana S adalah mencari nilai faktor yang paling berpengaruh terhadap tanggapan konsumen dalam permasalahannya pada perumahan.

Untuk menganalisa tujuan tersebut Rita Murtiana S menggunakan Metode Statistik yaitu Analisa Distribusi Frekuensi (*Summarized Test*) dan Analisis *Chisquare* dengan bantuan Program *SPSS 10.0 for Windows*.

Variabel yang digunakan :

- a. Variabel Identitas Responden
- b. Variabel Pendapat Responden Tentang Prasarana Fisik
- c. Variabel Pendapat Responden Tentang Sarana Fisik
- d. Variabel Pendapat Responden Tentang Faktor Sosial
- e. Variabel Pendapat Responden Tentang Prasarana Biaya

Hasil dari penelitian Rita Murtiana S adalah rangking pertama yaitu faktor hubungan sosial yang terjadi sangat mempengaruhi pemilihan perumahan dengan nilai  $x^2_{hitung} = 38,250 > x^2_{tabel} = 9,408$ . Rangking kedua adalah faktor bahan lantai berpengaruh terhadap pemilihan perumahan dengan nilai  $x^2_{hitung} = 36,750 > x^2_{tabel} = 9,488$ . Rangking ketiga adalah faktor besar angsuran yang ditetapkan dengan nilai  $x^2_{hitung} = 35,000 > x^2_{tabel} = 7,815$ . Rangking empat adalah faktor pengadaan air yang ditetapkan dengan nilai  $x^2_{hitung} = 30,600 > x^2_{tabel} = 7,815$ . Rangking lima adalah faktor harga rumah sebanding dengan fasilitas yang ditetapkan dengan nilai  $x^2_{hitung} = 29,750 > x^2_{tabel} = 9,488$ .

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Rita Murtiana S terletak pada:

- a. Variabel bebas yang diteliti, penelitian Rita Murtiana S mengambil identitas responden, pendapat responden tentang prasarana fisik, pendapat responden tentang sarana fisik, pendapat responden tentang faktor sosial dan pendapat responden tentang prasarana biaya.
- b. Metode analisis regresi, pada penelitian Rita Murtiana S menggunakan Analisis Distribusi Frukensi dan Analisis Chisquare.

- c. Studi kasus yang diteliti, pada penelitian Rita Murtiana S mengambil studi kasus pada Proyek Pembangunan Perumahan Petra Griya Indah Simpang Lima Purwodadi Grobogan Jawa Tengah.

## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### 3.1 Pengertian Mutu

Kata "mutu" saat ini sering terdengar dalam kehidupan sehari-hari. Mutu, yang sepadan dengan kualitas, adalah sebuah kata sifat. Jadi mutu menjadi sifat dari suatu produk, baik berupa barang atau jasa serta rangkaian kerja. Dengan demikian, "mutu" selalu menjadi sifat dan melekat pada produk, rangkaian kegiatan pelaksanaan, atau sistem kerja.

Perdebatan tentang mutu melibatkan permasalahan tentang bagaimana mendefinisikan mutu, bagaimana mengukurnya, dan bagaimana menghubungkannya dengan laba. Ada banyak sekali batasan tentang mutu, tetapi tidak satupun yang menjelaskan dengan tepat apa sebenarnya mutu itu. Dalam arti luas, mutu adalah sesuatu yang dapat disempurnakan.

Untuk Indonesia, kualitas suatu produk tentunya didasarkan pada merek dan harga, sedangkan harga menjadi faktor utama dalam menentukan suatu produk. Di sini, kita lihat bahwa karakteristik di atas hanya menggambarkan *output* atau hasil dari suatu proses tanpa memperhatikan produk tersebut selama proses produksinya sehingga tidaklah heran jika menimbulkan salah persepsi terhadap mutu tersebut, seperti barang yang memiliki harga tinggi identik dengan mutu tinggi. Padahal, harga adalah fungsi dari *cost*, *profit margin*, dan kekuatan pasar. Barang yang bermutu tinggi adalah barang yang memiliki spesifikasi tinggi,

seperti material nomor satu, teknologi nomor satu. Padahal, spesifikasi yang tinggi dapat menyebabkan *inefisiensi*.

Disamping pendapat tersebut, para pakar mutu telah mencoba mendefinisikan mutu. Secara umum, definisi tersebut dikemukakan oleh 4 guru mutu, yaitu:

**1. Philip B. Crosby**

Crosby berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan, seperti jam tahan air, sepatu yang tahan lama, atau dokter yang ahli. Ia juga mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang pada proses organisasi. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.

**2. W.Edward Deming**

Deming berpendapat bahwa mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus, seperti penerapan kaizen di Toyota dan gugus kendali mutu pada Telkom. Pendekatan Deming merupakan *bottom-up*.

**3. Joseph M. Juran**

Juran berpendapat bahwa mutu berarti kesesuaian dengan penggunaan, seperti sepatu yang dirancang untuk sepatu olah raga atau sepatu kulit yang dirancang untuk ke kantor atau ke pesta. Pendekatan Juran adalah orientasi pada pemenuhan kebutuhan pelanggan.

**4. K.Ishikawa**

Ishikawa berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan.



Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

### **Mutu menurut ISO:**

ISO 9000:2000 yang mengatur definisi dan kosakata mendefinisikan mutu sebagai:

*”derajat/tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan/keinginan”*

Maksud derajat /tingkat disini berarti selalu ada peningkatan setiap saat. Sedangkan karakteristik pada istilah tersebut berarti hal-hal yang dimiliki produk, yang dapat terdiri dari berbagai macam, antara lain:

- a. Karakteristik fisik (elektrikal, mekanikal, biologikal), seperti *handphone*, mobil, rumah.
- b. Karakteristik perilaku (kejujuran, kesopanan), seperti rumah sakit dan perbankan.
- c. Karakteristik sensori (bau, rasa), seperti minuman dan makanan.

### **3.2 Manual Mutu**

Badan Usaha yang menerapkan sistem manajemen mutu harus menetapkan, menerapkan, dan memelihara dokumen manual mutu yang selanjutnya dijadikan sebagai panduan penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Badan Usaha berisi penjelasannya sebagai berikut ini:

### **Sasaran Mutu**

Sasaran mutu merupakan persyaratan yang sifatnya sangat strategis untuk menilai kinerja SMM secara keseluruhan. Direksi akan mudah mengukur dan memonitoring kinerja masing-masing unit dan memungkinkan untuk dapat mengambil tindakan yang efektif menuju perbaikan yang berkelanjutan.

Sasaran mutu harus diterapkan dan dikomunikasikan kepada semua karyawan terutama kepada para pimpinan unit agar mereka bertanggung jawab terhadap pencapaian sasaran mutu tersebut. Secara periodik setiap tiga bulan, Direksi meninjau sasaran mutu atas dasar kriteria yang diterapkan. Apabila terjadi perbedaan target dan hasilnya, maka harus dilakukan seperlunya sesuai kemampuan Badan Usaha.

### **3.3 Standart Mutu Perumahan**

1. Tidak berada pada lokasi rawan bencana, baik yang rutin maupun yang diperkirakan dapat terjadi ( Potensi menjadi daerah bencana longsor, banjir, genangan, rawan masalah sosial dll)
2. Mempunyai sumber air baku atau terhubung dengan jaringan pelayanan air bersih, sanitasi dan pematusan berskala kota.
3. Mempunyai sumber air baku yang memadai (kualitas dan kuantitas) atau terhubung dengan jaringan pelayanan air bersih serta jaringan sanitasi dan pematusan berskala kota.
4. Terletak pada hamparan dengan luasan yang cukup, yang memungkinkan terselenggaranya pola hunian berimbang untuk itu dapat diikuti ketentuan

penguasaan lahan untuk permukiman sebagaimana tertuang dalam instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional No.5 Tahun 1998 tentang Pemberian Ijin Lokasi Dalam Rangka Penataan Penguasaan Tanah Skala Besar yang menetapkan penguasaan lahan untuk permukiman maksimum yang dapat dikuasai oleh pengembang/konsorsium sebagai berikut :

- a. Minimal 200 ha dan maksimal 400 ha per propinsi pengembang atau konsorsium.
- b. Total 4000 ha untuk seluruh Indonesia, bila terletak dalam satu hamparan.

### **3.4 Kebutuhan SMM bagi Badan Usaha Jasa Konstruksi**

Penerapan SMM (Sistem Manajemen Mutu) Badan Usaha Jasa Konstruksi merupakan kebutuhan mutlak agar Badan Usaha mampu bersaing memenangkan tender-tender di pasar bebas. Menghadapi masuknya pelaku jasa konstruksi dari mancanegara pada waktu tidak lama lagi, Pemerintah Republik Indonesia Melalui Departemen Pekerjaan Umum) menetapkan kebijakan di bidang jasa konstruksi. Dengan demikian Badan Usaha Jasa Konstruksi Nasional mampu dan sanggup menghadapi persaingan tender skala internasional. Untuk itu pemerintah menetapkan peraturan-peraturan tender pengadaan jasa dengan persyaratan penerapan SMM.

Pengguna Jasa Konstruksi semakin menuntut mutu pelayanan yang tinggi, mutu produk, kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan proyek. Juga meminta penerapan SMM secara konsisten dalam proyek yang sedang dikerjakan.

SMM merupakan suatu perangkat manajemen untuk merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pekerjaan sesuai persyaratan standart ISO 9001:2000 yang digunakan oleh Badan Usaha kurang lebih di 150 negara.

Badan Usaha yang telah menerapkan SMM akan mendapatkan pengakuan secara internasional berupa sertifikat penerapan SMM ISO 9001:2000 sesuai ruang lingkup yang diterapkannya. Perlu dipahami bahwa penguasaan *quality assurance* yang berbasis ISO 9001:2000 harus dipunyai oleh para Penyedia Jasa Konstruksi di Indonesia.

### **3.5 Penerapan Batasan Manajemen Mutu Dalam Bidang Jasa Konstruksi**

Akibat semakin sadarnya masyarakat akan adanya batasan kualitas yang lebih tinggi yang bisa dilalui oleh berbagai barang dan jasa, makin tinggi pula harapan konsumen yang harus dipenuhi termasuk juga dalam sektor konstruksi, apalagi mengingat besarnya modal yang ditanam dan jangkauan keahlian dan macam produk yang dilibatkan.

Hanya perusahaan yang mempunyai sistem kualitas yang memadai dalam organisasi yang akan konsisten memenuhi harapan para konsumen secara efektif dan mendapatkan keuntungan yang cukup karena efisiensi biaya perbaikan kesalahan. Pada akhirnya perusahaan tersebut yang akan menjadi perusahaan kelas dunia.

Dalam bidang konstruksi di Asia, ISO 9000 mendapat dorongan besar saat otoritas Perumahan Hong Kong mensyaratkan hanya perusahaan bersertifikasi ISO 9000 dari pihak ketiga yang boleh ikut tender proyek-proyek perumahannya.

Mengingat pemberlakuan mutu adalah suatu strategi jangka menengah panjang dan membutuhkan komitmen keterlibatan aktif dan sumber daya yang cukup besar dari jajaran kepemimpinan teratas adalah penting bagi pihak manajemen untuk memahami konsep-konsep utama ini ke unit kecil yang hanya memberikan laporan periodik saja.

Secara umum mutu dapat didefinisikan sebagai totalitas ciri produk apapun yang dinilai berdasarkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang dinyatakan maupun yang diimplikasikan.

Definisi ini berorientasi konsumen dengan konsumen dianggap sebagai pihak yang menerima hasil kerja kita dan karenanya bisa pelanggan internal dalam perusahaan maupun eksternal. Dalam dunia konstruksi praktek definisi ini agak kabur mengingat 3 jenis kontrak yang ada (desain lalu bangun, Desain dan bangun serta manajemen konstruksi). Secara relatif definisi ini paling jelas dalam dunia konstruksi saat kontrak manajemen konstruksi diberlakukan.

Dari sisi target mutu internal perusahaan, pencapaian mutu memungkinkan efisiensi biaya perbaikan. Dalam suatu studi oleh Richard Roberts yang dimuat dalam *Australian Construction Law Reporter* Vol.10 no.4 hal 137-144 dengan judul "Mutu tidak membebani tapi menguntungkan" ditemukan melalui pembiayaan 1% lebih banyak pada biaya pencegahan, biaya perbaikan yang dikeluarkan kurang dari 10% menjadi 2% dari keseluruhan biaya konstruksi.

Dari temuan ini terlihat bagaimana sistem mutu tidak hanya menguntungkan perusahaan konstruksi secara tidak langsung melalui

pembangunan reputasi dan masuknya konsumen oleh reputasi itu tetapi secara langsung melalui pengurangan biaya yang dikeluarkan.

Tekanan sistem mutu pada proses juga meningkatkan produktifitas setiap pekerja karena adanya proses kemampuan pekerja dalam penggunaan metode kerja yang lebih baik dan sesuai. Hal ini mengingatkan adanya identifikasi proses kerja terbaik yang bisa dilakukan oleh setiap pekerja dalam pembangunan sistem mutu ini. Secara umum, dalam bidang konstruksi, batasan mutu yang harus ditemui antara lain :

a. Untuk Desain

Estetika, Fungsionalitas, Keselamatan, Biaya, Ketahanan bangunan dalam jangka waktu pelayanan.

a. Konstruksi

Kualitas kerja, Integritas hasil kerja terhadap gambar kerja dan spesifikasi, dan waktu selesainya kerja.

### **3.6 Teori Identifikasi Dimensi Mutu**

Langkah pertama meliputi pengidentifikasian dimensi yang mendefinisikan mutu barang atau jasa. Daftar dimensi ini dapat digeneralisasi dalam berbagai cara dengan menggunakan berbagai sumber informasi. Salah satu cara ialah meneliti literature (seperti jurnal ilmu pengetahuan, professional dan perdagangan) yang membahas industri-industri khusus. Publikasi ini mungkin memuat dimensi barang dan jasa.

Sebagai contoh, informasi ditemukan dalam jurnal ilmu pengetahuan, peneliti-peneliti (parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985) telah menyimpulkan bahwa mutu jasa dapat diuraikan pada dasar 10 dimensi. Mencoba untuk mengukur 10 dimensi, ternyata pelanggan hanya dapat membedakan 5 dimensi (Parrasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988) memberikan kesan bahwa dimensi 10 yang asli saling tumpang-tindih satu sama lain.

Lima dimensi mutu pelayanan adalah: dapat diraba (*tangibles*), andal (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Definisi tentang dimensi ini, dapat dibaca dari publikasi pada mutu jasa oleh Zeithaml (1990).

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (Philip Kotler 1994: 561) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Kereponsifan (*responsiveness*): kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (*Emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

### 3.7 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan pelayanan purna jual yang dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan konsumen berawal dari sikap positif yang diberikan konsumen setelah adanya pembelian, setelah melakukan evaluasi terhadap produk yang dibelinya, maka konsumen dapat menentukan pendapatnya terhadap tingkat kesenangan yang dirasakan. Kepuasan yang dirasakan konsumen berbeda-beda, maka dari masing-masing konsumen memiliki persepsi yang berbeda pula terhadap definisi kepuasan. Hal inilah yang menjadi tugas pemasar untuk mencari tahu apa yang diinginkan konsumen agar konsumen merasa puas.

**Kepuasan konsumen** adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) antara tingkat kepentingan(harapan) yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (freddy Rangkuti,hal.266).

**Kepuasan** adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan tingkat kepentingan/harapan (menurut Oliver dalam J Suprpto,2001, hlm 233)

Menurut Zeithaml et al dalam penelitiannya (1990: p. 20), kepuasan konsumen dalam bisnis pelayanan jasa dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang akan diterima. Harapan pelanggan mempunyai dua pengertian. Pertama, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah



memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu padanya. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

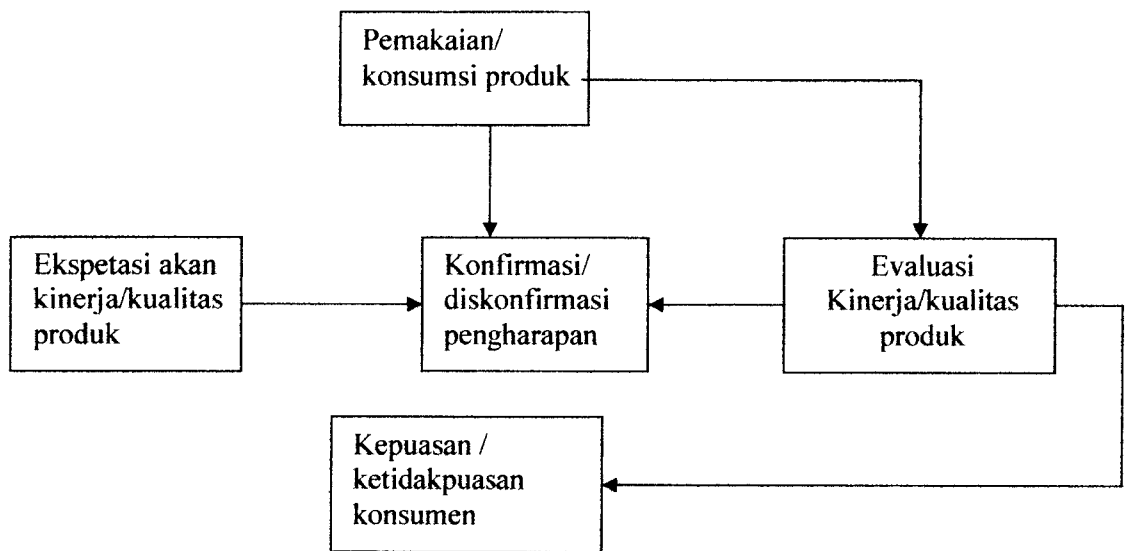
Ukuran kepuasan konsumen memberikan umpan balik mengenai seberapa baik perusahaan melaksanakan bisnis. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Tetapi, jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas dan senang.

Kepuasan konsumen adalah penilaian yang diberikan oleh konsumen kepada *developer* sebagai pihak yang memberikan layanan atau mutu kepada pihak konsumen atau dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian atas mutu yang dirasakan oleh pihak konsumen. Sehingga kepuasan konsumen merupakan penilaian mutlak yang diberikan konsumen kepada *developer*.

### **3.8 Pengembangan Kepuasan / Ketidakpuasan Konsumen**

Dari perpektif manajerial, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen adalah hal yang sangat kritis. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen? Bagan 3.1 menunjukkan pemakaian konsumen akan suatu barang atau jasa dan berdasarkan pengalaman ini, mengevaluasi kinerjanya secara menyeluruh. Penilaian kinerja ini ternyata sangat erat hubungannya dengan penilaian kualitas produk. Konsumen membandingkan persepsi mereka atas kualitas produk setelah menggunakan produk tersebut sesuai dengan ekspektasi

kinerja produk sebelum mereka membelinya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami emosi yang positif, negatif atau netral. Tanggapan emosional bertindak sebagai masukan atau input dalam persepsi kepuasan/ketidakpuasan menyeluruh mereka. Model kepuasan/ketidakpuasan dapat digambarkan dengan bagan 3.1 dibawah ini :



Bagan 3.1 Kepuasan/KetidakpuasanKonsumen

### 3.9 Variabel Data

#### A. Tahapan Input

##### 1. Pelayanan Pra Pemilikan Rumah

Merupakan suatu sikap/ kegiatan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam melayani konsumen untuk pemenuhan kepuasan konsumen dengan selalu melakukan peningkatan kualitas dan produktifitas.

Pelayanan pra pembelian rumah adalah tanggapan atau pemberian informasi tentang perumahan kepada pihak konsumen, meliputi lokasi perumahan, gambar dan spesifikasi yang akan digunakan, dan prosedur pembayaran perumahan.

Pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen meliputi:

- a. Pelayanan yang ramah dan siap membantu konsumen
- b. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

## 2. Pembayaran

Pembayaran adalah proses pelunasan biaya pembelian rumah. Dalam bidang perumahan yang biasa dilakukan dengan sistem kredit atau Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Pembayaran KPR dilakukan dengan membayar uang muka dan selanjutnya dengan cara sistem berkala yang disesuaikan dengan ketentuan dalam kesepakatan awal yang disepakati oleh pihak developer dan konsumen.

## **B. Tahapan Proses**

### 1. Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja Terhadap Spesifikasi Bangunan

Pengertian pengawasan secara sederhana adalah proses membandingkan pelaksanaan kegiatan dengan tolok ukur atau kriterianya dan diikuti dengan tindakan perbaikan atau koreksi. Secara umum tujuan pengawasan adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan atau pelaksanaan kegiatan.

- b. Untuk mengupayakan agar pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan dan peraturan perundangan yang berlaku.
- c. Untuk mengetahui dimana letak kelemahan-kelemahan, sebab terjadinya penyimpangan, dampaknya serta siapa yang bertanggung jawab atas kesalahan tersebut dan bagaimana cara memperbaiki pada masa yan akan datang.
- d. Untuk mencegah atau memperkecil pemborosan atau inefisien

Beberapa parameter kesesuaian hasil kerja terhadap spesifikasi bangunan:

- a. Kesesuaian penggunaan material untuk struktur perumahan.
- b. Kesesuaian penggunaan kayu pada kusen.
- c. Kesesuaian penggunaan keramik.
- d. Kesesuaian penggunaan genteng dan plafon pada atap

### **C. Tahapan Output**

#### **1. Pelayanan pasca pemilikan rumah**

Tanggapan terhadap komplain kerusakan rumah atau kekurangan fasilitas yang ditujukan kepada pihak developer.

#### **2. Fasilitas**

Merupakan sarana dan prasarana yang digunakan oleh perusahaan untuk melengkapi suatu perumahan, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi konsumen yang menghuni perumahan tersebut tersebut. Fasilitas ini dapat diukur konsumen melalui:

##### **a. Perlengkapan yang disediakan**

Seperti: intalasi listrik, intalasi air, jalan, dan surat-surat resmi pemilikan rumah

b. Kondisi dan suasana perumahan

Hal ini menyangkut kenyamanan, keamanan, ketenangan, dan keleluasan dalam rumah

3. Waktu Penyerahan

Waktu yang digunakan untuk menyerahkan rumah yang telah dibangun dari pihak developer kepada pihak konsumen yang akan menghuni rumah.

Waktu penyerahan telah disepakati oleh pihak developer dan konsumen pada saat perjanjian awal.

4. Masa pemeliharaan

Pihak developer memberikan garansi kurang lebih 100 hari pada saat rumah telah dihuni kepada konsumen. Bila terdapat kerusakan maka dari pihak developer akan bertanggung jawab atas kerusakan tersebut.

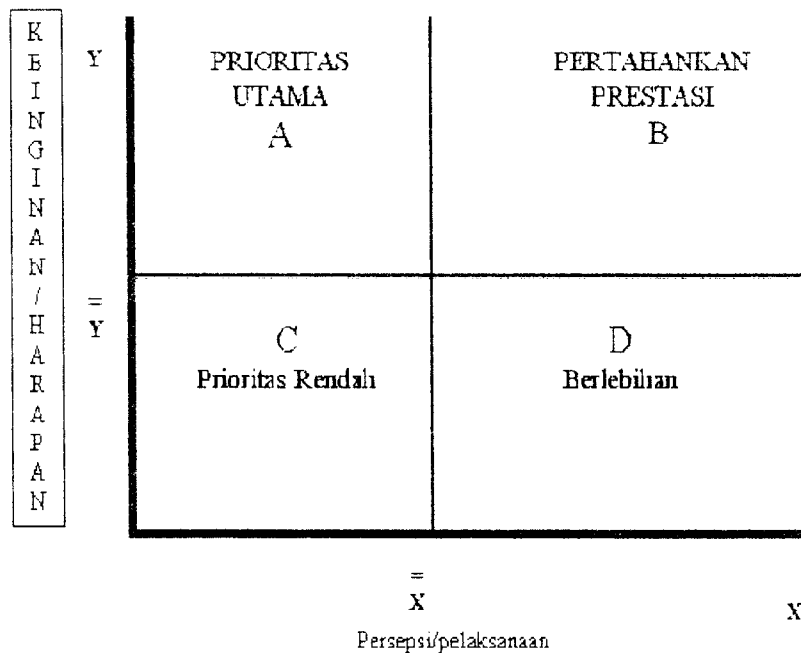
### 3.10 Teori Kesenjangan (*Gap*) Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi konsumen terhadap jasa tersebut setelah konsumen merasakan kinerja jasa tersebut. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan.

**Kesenjangan (*Gap*)** merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Kesenjangan terjadi apabila konsumen mempersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah dari *adequate service* kepentingan konsumen tersebut. Dengan demikian konsumen dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya, sangat kecewa.

Untuk mengukur sejauh mana mutu pelayanan pihak *developer* untuk memenuhi kepuasan konsumen, digunakan *Importance-Performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan konsumen dan kinerja pemberi jasa.



Matriks ini terdiri dari 4 kuadran: kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat di sebelah kanan bawah. Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variable pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: (Freddy Rangkuti, hal 112)

**Kuadran A. Prioritas Utama (harapan tinggi-kinerja rendah)**

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

**Kuadran B. Pertahankan prestasi (harapan tinggi-kinerja tinggi)**

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor-faktor yang dianggap oleh konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

**Kuadran C. Prioritas rendah (harapan rendah-kinerja rendah)**

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk diperbaiki meskipun pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.

**Kuadran D. Berlebihan (harapan rendah-kinerja tinggi)**

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah konsumen pada perumahan menengah ke bawah di Kabupaten Sleman - Jogjakarta, yaitu meliputi :

1. Perumahan Candi Indah yang dibangun oleh PT. TRIKARSA NUSANTARA
2. Perumahan Muslim Darussalam 3 yang dibangun oleh PT. SARWO INDAH
3. Perumahan Taman Pesona Asri yang dibangun oleh PT. PUJATAMA ALAM INVESTASI.
4. Perumahan Taman Lasrana yang dibangun oleh PT. BANGUN GRIYA HUSADA
5. Perumahan Grand Harmony Residence yang dibangun oleh PT. GERBANG MADANI GROUP.
6. Perumahan Taman Sariarum yang dibangun oleh PT. ASA PERSADA.
7. Perumahan Beran Asri yang dibangun oleh PT. PRISMA LAND
8. Perumahan Griya Mlati Indah yang dibangun oleh PT. CITRA CIPTA ADHITAMA
9. Perumahan Monjali Graha Yasa yang dibangun oleh PT. KALTIM CIPTAYASA
10. Perumahan Taman Athaya yang dibangun oleh PT. DUWA PRATAMA



11. Perumahan Graha Nusantara yang dibangun oleh PT. NUSA GRAHA PERKASA
12. Perumahan Griya Asri Pratama yang dibangun oleh PT. OASE REALTY
13. Perumahan Tiara Griya Adisucipto yang dibangun oleh PT. GRIYA PERSADA MAKMUR JAYA
14. Perumahan Pesona Purwomartani yang dibangun oleh PT. SIDOARUM DAYA MANDIRI
15. Perumahan Ring Road Aden yang dibangun oleh PT. SAMDEMA GROUP
16. Perumahan Angga Jaya Permai yang dibangun oleh PT. CITRA NUSA
17. Perumahan Taman Soka Indah yang dibangun oleh PT. KARYA JAYA ABADI PERKASA
18. Perumahan Griya Taman Bougenville yang dibangun oleh PT. PANGGIH BERSATU JAYA
19. Perumahan Griya Duta Sejahtera yang dibangun oleh PT. SITI WANGI REALTY
20. Perumahan Ayodya Citra yang dibangun oleh PT. CITRA KEDATON
21. Perumahan Villa Kemuning yang dibangun oleh PT. ASA LAND
22. Perumahan Taman Najmi yang dibangun oleh PT. DUWA PRATAMA
23. Perumahan Griya Pesona Anggrek yang dibangun oleh PT. GRIYA PINASTHIKA
24. Perumahan Griya Palem Indah yang dibangun oleh PT. CITRA CIPTA ADHITAMA

25. Perumahan Bumi Mulia Condong Catur yang dibangun oleh PT. TIGA SAUDARA GROUP.
26. Perumahan Palma Mini Country yang dibangun oleh PT. BAHANA MAHARDIKA PROPERTY.
27. Perumahan Pondok Pinang Sidokarto yang dibangun oleh PT. WIROTOMO PERSADA
28. Perumahan Cipta Harmoni Pleburan yang dibangun oleh PT. ADITAMA MARKETINDO
29. Perumahan Griya Banyuraden yang dibangun oleh PT. CITRA KARSA MANDIRI
30. Perumahan Deggung Asri 2 yang dibangun oleh PT. PRISAM MASTERLAND

Objek penelitian ini adalah variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen tentang manajemen mutu perumahan menengah ke bawah yaitu Pelayanan Pra pemilikan, pembayaran, pengawasan kesesuaian hasil kerja, fasilitas, pelayanan pasca pemilikan, penyerahan, masa pemeliharaan, pada perumahan menengah ke bawah di wilayah kabupaten Sleman - Jogjakarta.

## **4.2 Metode Pengumpulan Data**

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang langsung dapat diperoleh dari objek penelitian untuk memperolehnya dilakukan dengan cara:

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Terutama pengamatan pada wujud fisik perumahan dalam hal ini bangunannya dan juga mengamati perilaku konsumen.

b. Metode Angket (Kuisisioner)

Metode ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang sifatnya memperjelas dan melengkapi data yang diperoleh dengan wawancara dan observasi. Kuisisioner ini dibagikan kepada responden dalam bentuk sejumlah pertanyaan umum dan pertanyaan khusus yang sifatnya tertutup, yang artinya bahwa tiap pertanyaan atau pernyataan telah disediakan alternative tawaran.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian tetapi dari pihak lain yang mempunyai informasi data yang diperlukan atau literature yang berhubungan dengan objek penelitian, misalnya dari majalah-majalah, keterangan-keterangan dan publikasi lainnya. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari Library Research (Studi Pustaka), yaitu Penelitian yang menggali teori-teori yang berkembang dalam bidang ilmu yang berhubungan dengan objek penelitian. Mencari metode-metode serta teknik penelitian baik dalam mengumpulkan data maupun dalam menganalisa data yang pernah dilakukan peneliti terdahulu, memperoleh orientasi yang lebih luas tentang permasalahan yang dipilih, serta menghindarkan duplikasi-duplikasi yang tidak diinginkan. (Nazir 1988)

#### **4.3 Data Penelitian**

- a. Sumber data (responden) pada penelitian ini adalah konsumen perumahan daerah Sleman – Jogjakarta yang telah menghuni perumahan.
- b. Variabel tak bebas (dependent) adalah kepuasan konsumen perumahan Sleman – Jogjakarta.
- c. Variabel bebas (independent) adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada standart mutu perumahan Sleman- Jogjakarta. Variabel faktor – faktor standart mutu bidang konstruksi sebagai variabel X (bebas) mencakup elemen-elemen:

X1 = Pelayanan Pra Pemilikan Rumah(Input)

X2 = Pembayaran(Input)

X3 = Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja terhadap Spesifikasi Bangunan (Proses)

X4 = Pelayanan Pasca Pemilikan Rumah (Output)

X5 = Fasilitas (Output)

X6 = Waktu Penyerahan (Output)

X7 = Masa pemeliharaan (Output)

#### **4.4 Metode Pengukuran**

Kepuasan konsumen diukur dari kesenjangan antara harapan dan Kinerja konsumen tentang input, proses dan output yang diterima (analisis GAP). Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan konsumen untuk terjadi (harapan). Kinerja adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki lingkungan yang

diharapkan memberi sesuatu padanya. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

Penilaian/tanggapan responden menggunakan kuisisioner harapan dan kinerja dengan menggunakan kategori penilaian lingkert sebagai berikut:

### **1. Harapan/kepentingan**

- a. Untuk jawaban sangat penting dengan bobot = 5
- b. Untuk jawaban penting dengan bobot = 4
- c. Untuk jawaban cukup penting dengan bobot = 3
- d. Untuk jawaban tidak penting dengan bobot = 2
- e. Untuk jawaban sangat tidak penting dengan bobot = 1

### **2. Kinerja**

- a. Untuk jawaban sangat baik dengan bobot = 5
- b. Untuk jawaban baik dengan bobot = 4
- c. Untuk jawaban cukup baik dengan bobot = 3
- d. Untuk jawaban tidak baik dengan bobot = 2
- e. Untuk jawaban sangat tidak baik dengan bobot = 1

Dengan menggunakan hasil data tanggapan responden yang sudah terkumpul dan diolah, dilakukan analisis data dengan metode deskriptif yaitu analisis yang menggambarkan dan menerangkan tingkat kepentingan pelanggan secara mutu dan kuantitas.

Setelah didapatkan data dari penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan penghuni dari perumahan, maka kemudian hasil data penelitian ditabelkan sehingga mudah untuk dibaca. Dari tabel tersebut maka dibuat total dari masing-masing indikator dan kemudian diambil nilai rata-rata dari hasil total nilai masing-masing indikator, dengan cara membagi nilai total indikator dengan jumlah responden.

Nilai rata-rata tiap indikator yang telah didapatkan maka digunakan untuk mencari Analisis nilai harapan dan kinerja tiap indikator. Perhitungan nilai harapan dan kinerja dilakukan terpisah agar perhitungan dapat dilihat dengan mudah dan kemudian ditabelkan. Analisis nilai rata-rata harapan tiap indikator menggunakan rumus :

$$Hi \text{ ind} = \frac{\sum Hr}{nr}$$

Keterangan :

$Hi \text{ ind}$  = Rata-rata harapan tiap indikator

$\sum Hr$  = Jumlah total penilaian harapan seluruh responden

$nr$  = Jumlah responden

Sedangkan untuk menghitung nilai rata-rata kinerja dengan menggunakan rumus :

$$Ki \text{ ind} = \frac{\sum Kr}{nr}$$

Keterangan :

$Ki\ ind$  = Rata-rata kinerja tiap indikator

$\sum Kr$  = Jumlah total penilaian Kinerja seluruh responden

$nr$  = Jumlah responden

Setelah dapat diketahui nilai rata-rata harapan dan kinerja tiap indikator, maka dihitung juga nilai rata-rata harapan dan kinerja tiap variabel. Untuk menghitung nilai rata-rata harapan tiap variabel menggunakan rumus :

$$Hi\ var = \frac{\sum Hi.ind}{n.ind}$$

Keterangan :

$Hi\ var$  = Rata-rata harapan tiap variabel

$\sum Hi.ind$  = Jumlah rata-rata harapan tiap indikator

$n.ind$  = Jumlah indikator

Sedangkan untuk mencari nilai rata-rata kinerja tiap indikator menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Ki\ var = \frac{\sum Ki.ind}{n.ind}$$

Keterangan :

$Ki\ var$  = Rata-rata kinerja tiap variabel

$\sum Ki.ind$  = Jumlah rata-rata kinerja tiap indikator

$n.ind$  = Jumlah indikator

Dengan menggunakan hasil analisis nilai harapan dan kinerja tiap indikator dan variabel maka dapat dicari Indeks Kepuasan relatif. Pengukuran Indeks Kepuasan relatif dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi (X) dengan nilai harapan (Y) dan dikalikan 100%. Pengukuran Indeks Kepuasan relatif dilakukan berdasarkan indikator dan variabel. Indeks Kepuasan relatif tiap indikator dapat menggunakan rumus :

$$IKr.ind = \frac{K.ind}{H.ind} \times 100\%$$

Keterangan :

*IKr.ind* = Indeks Kepuasan Relatif tiap indikator

*K.ind* = Nilai Kinerja tiap indikator

*H.ind* = Nilai Harapan tiap indikator

Sedangkan untuk mengukur Indeks Kepuasan relatif tiap variabel dengan menggunakan rumus :

$$IKr.var = \frac{K.var}{H.var} \times 100\%$$

Keterangan :

*IKr.var* = Indeks Kepuasan Relatif tiap variabel

*K.var* = Nilai Kinerja tiap variabel

*H.var* = Nilai Harapan tiap variabel

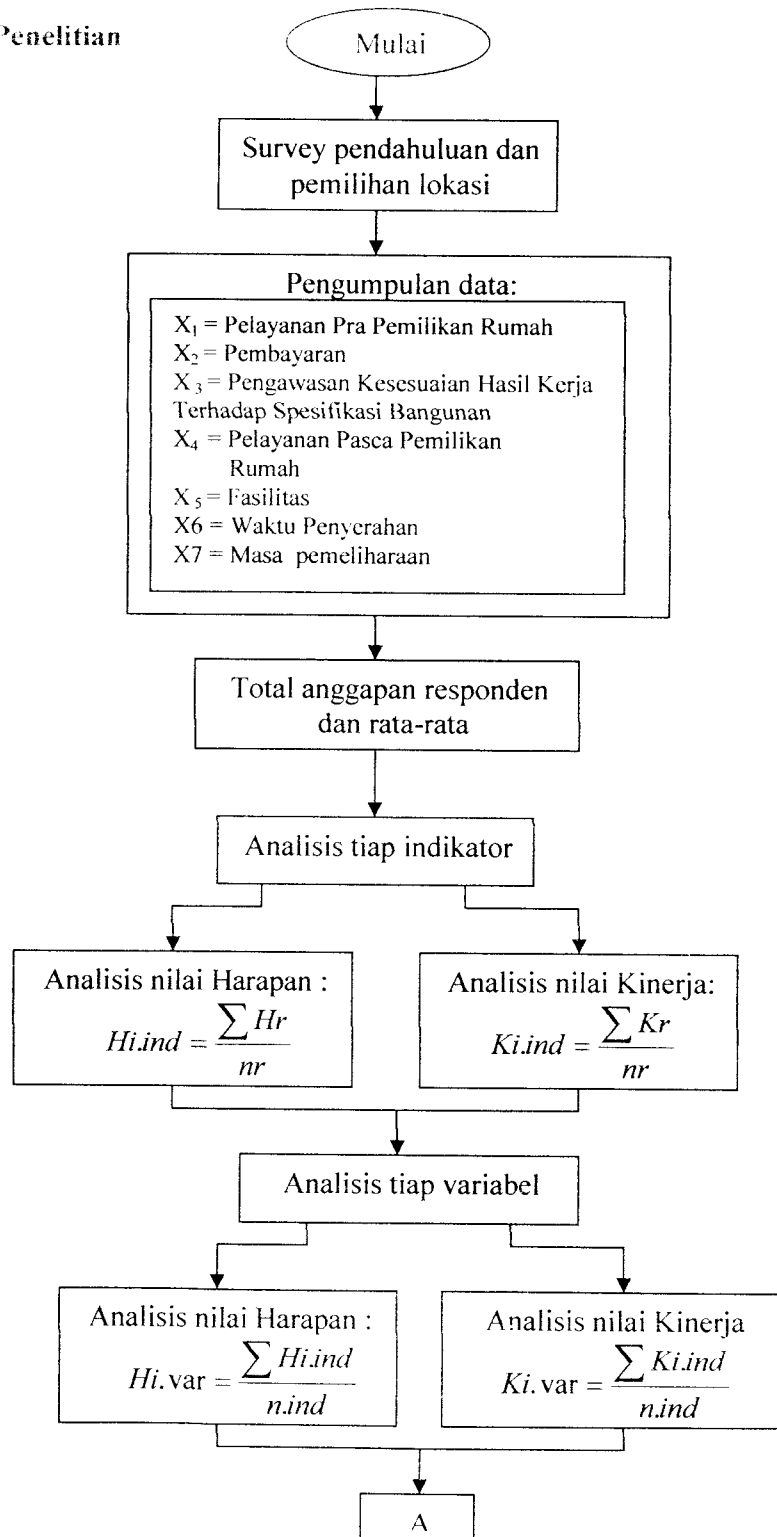


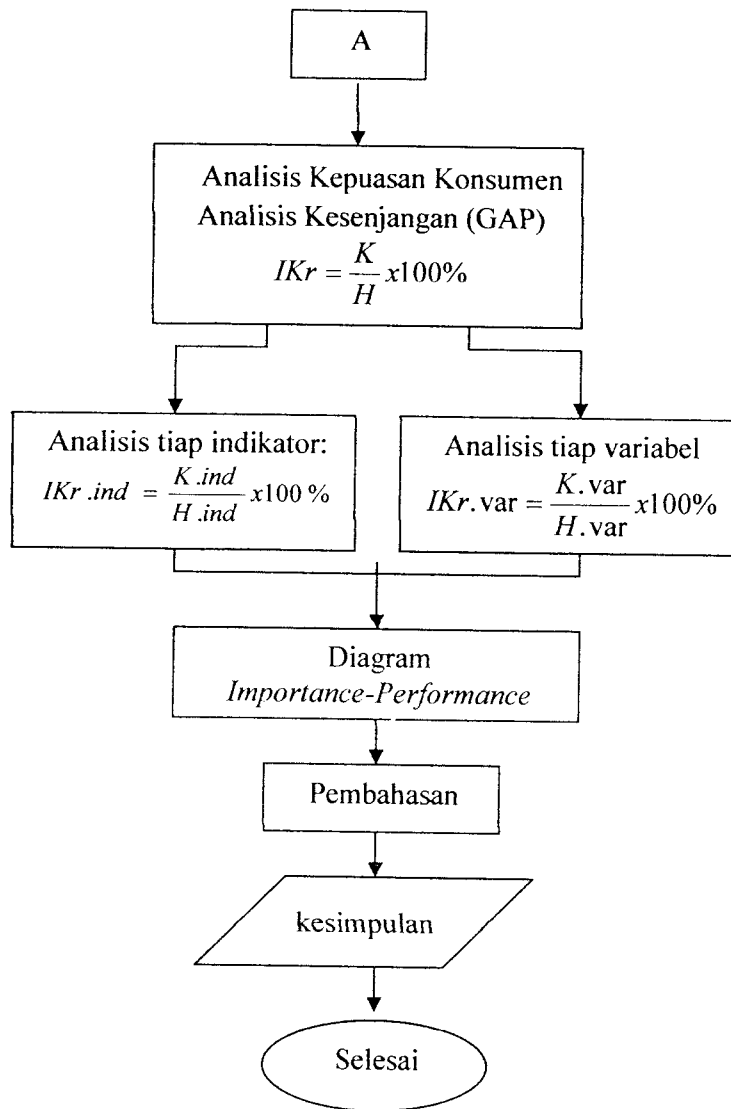
Setelah didapatkan Indeks Kepuasan relatif dari seluruh indikator dan variabel maka dapat dicari Indeks Kepuasan relatif keseluruhan dari semua variabel standart mutu perumahan.

Dari analisis yang telah didapatkan maka dapat dibuat diagram *Importance-Performance* yang berfungsi untuk melihat posisi indikator atau variabel pada kuadran A-D. Dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan relatif maka diagram dapat digambar.

Dengan menggunakan data yang sudah terkumpul dan diolah, dilakukan analisis data dengan metode deskriptif yaitu analisis yang menggambarkan dan menerangkan tingkat kepentingan pelanggan secara mutu dan kuantitas.

Bagan Alir Penelitian





**BAB V**  
**PELAKSANAAN PENELITIAN**  
**DAN ANALISIS DATA**

**5.1 Pelaksanaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada 100 responden dari 30 perumahan yang terdapat di daerah Sleman-Jogjakarta. Perumahan yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah:

1. Perumahan Plumbon Asri 1 yang dibangun oleh PT. TATA GRAHA ASRI
2. Perumahan Plumbon Asri 2 yang dibangun oleh PT. TATA GRAHA ASRI
3. Perumahan Taman Pesona Asri yang dibangun oleh PT. PUJATAMA ALAM SEMESTA.
4. Perumahan Bambu Asri 3 yang dibangun oleh PT. TIGA SAUDARA
5. Perumahan Bambu Asri 5 yang dibangun oleh PT. TIGA SAUDARA
6. Perumahan Tiara Citra yang dibangun oleh PT. CITRA KEDATON.
7. Perumahan Griya Penen Asri yang dibangun oleh PT. DUWA PRATAMA.
8. Perumahan Taman Citraloka yang dibangun oleh PT. BANGUN MANDIRI PERKASA.
9. Perumahan Griya Kenayan yang dibangun oleh PT. CATUR VASTU GRAHA
10. Perumahan Monjali Graha Yasa yang dibangun oleh PT. KALTIM CIPTAYASA
11. Perumahan Pesona Kaliurang yang dibangun oleh CV. DUWA PRATAMA

12. Perumahan Taman Anggrek yang dibangun oleh PT. CAKRAWALA  
CITRA MANDIRI.
13. Perumahan Lemponsari yang dibangun oleh PT. CITRA NIRWANA
14. Perumahan Citra Rejodani yang dibangun oleh PT. ADI CITRA BUANA.
15. Perumahan Penen Griya Sentosa yang dibangun oleh PT. DUWA  
PRATAMA.
16. Perumahan Candi Mendiro 1
17. Perumahan Candi Mendiro 2
18. Perumahan Taman Kahuripan
19. Perumahan Saka Permai yang dibangun oleh PT. SAKA YASA
20. Perumahan Griya Merapi Asri yang dibangun oleh PT. GRIYA PERMATA  
CERIA
21. Perumahan Griya Sambiroto yang dibangun oleh CV. 99
22. Perumahan Griya Gentan Asri yang dibangun oleh PT. PRIMA ANDALAN
23. Perumahan Puri Aga yang dibangun oleh PT. AGATAMA
24. Perumahan Griya Arjuna
25. Perumahan Purwo Indah yang dibangun oleh PT. GRADIKATAMA
26. Perumahan Citra Ringin Mas yang dibangun oleh PT. CITRA NIRWANA
27. Perumahan Puri Alam Hijau
28. Perumahan Permata Estate
29. Perumahan Penen Permai yang dibangun oleh PT. DUWA PRATAMA
30. Perumahan Niten Asri yang dibangun oleh PT. FATHONI TUNGGAL  
UTAMA

Beberapa perumahan tersebut diatas ada yang tidak sesuai dengan perumahan yang tertera pada metodologi penelitian, hal itu dikarenakan keadaan yang tidak memungkinkan untuk mengambil pendapat para penghuni perumahan, atau keadaan perumahan yang selalu kosong (tidak ada penghuninya).

Penyebaran Kuisisioner dilakukan pada responden atau konsumen dari perumahan Sleman-Jogjakarta yang telah menghuni perumahan. Dari 120 kuisisioner yang diberikan pada konsumen, yang kembali sebanyak 108 kuisisioner. Dari hasil yang didapat diambil 100 data untuk dianalisis.

## **5.2 Hasil Penelitian**

Hasil penelitian dibagi menjadi 2 bagian yaitu harapan/kepentingan dan kinerja *developer* dari konsumen penghuni perumahan daerah Sleman-Jogjakarta yaitu sebagai berikut :

### **5.2.1 Hasil Data Harapan/Kepentingan**

Data hasil harapan/kepentingan diambil dari 100 responden dari 30 perumahan yang merupakan konsumen atau penghuni perumahan daerah Sleman-Jogjakarta. Sebagai contoh hasil data harapan/kepentingan untuk 20 responden dapat dilihat pada tabel 5.1, sedangkan untuk data yang lebih lengkap yaitu untuk hasil data harapan/kinerja 100 responden terdapat pada lampiran 1.

Tabel 5.1 Hasil Data Harapan

No.	Indikator dan variabel	Penilaian Responden																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
1	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> ( <i>Responsiveness</i> )	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Emphaty</i> )	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	3	5
<b>B. PEMBAYARAN</b>																					
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Emphaty</i> )	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
<b>C. PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan ( <i>Emphaty</i> )	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2
<b>D. FASILITAS</b>																					
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan ( <i>Tangibles</i> )	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan ( <i>Emphaty</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
19	Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu ( <i>Emphaty</i> )	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5
<b>E. PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
20	Tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan ( <i>Responsiveness</i> )	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik ( <i>Emphaty</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
22	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

Lanjutan Tabel 5.1 Hasil Data Harapan

No.	Indikator dan variabel	Penilaian Responden																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah atau keluhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
24	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
<b>F</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>																				
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>G</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>																				
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	3
29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Emphaty</i> )	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan ( <i>Responsiveness</i> )	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5





### 5.2.2 Hasil Data Kinerja

Data hasil kinerja diambil dari 100 responden dari 30 perumahan yang merupakan konsumen atau penghuni perumahan daerah Sleman- Jogjakarta . Sebagai contoh hasil data kinerja untuk 20 responden dapat dilihat pada tabel 5.2, sedangkan untuk data yang lebih lengkap yaitu untuk hasil data kinerja 100 responden terdapat pada lampiran 2

Tabel 5.2 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penilaian Responden																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>A PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
1	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> ( <i>Responsiveness</i> )	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	2	2	2	4	2
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	3	5	3	3	3	2	2	2	3	2
3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	3	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	5	4	2	5	3	4	3	3	3
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Emphaty</i> )	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	3	2	4	3	3
<b>B PEMBAYARAN</b>																					
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Emphaty</i> )	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	1	3	4	4	3	4	3
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	2	5	4	3	3	1	4	3	3	3
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	5	3	4	2	5	2	3	3	4	3	2	5	3	1	4	1	1	3	2	3
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	5	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	1	3	4	3	4
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	5	5	2	4	5	3	4	5	2	4	2	5	4	1	4	1	3	4	2	3
<b>C PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	5	1	2	3	2	2	2	2	2
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	3	3	1	1	4	3	4	3	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2

Lanjutan Tabel 5.2 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penilaian Responden																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan ( <i>Emphaty</i> )	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	1	4	3	3	3
<b>D</b>	<b>FASILITAS</b>																				
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	1	2	1	4	4	1	1	4	3	4
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan ( <i>Tangibles</i> )	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	1	4	3	4
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan ( <i>Assurances</i> )	2	2	1	3	4	4	4	1	1	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	3
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	4	3	1	1	5	4	4	3	1	3	3	5	4	4	2	3	2	1	2	3
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan ( <i>Emphaty</i> )	4	2	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3
19	Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu ( <i>Emphaty</i> )	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	5	1	3	2	1	1	3	1	3
<b>E</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																				
20	Tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan ( <i>Responsiveness</i> )	2	3	1	2	5	3	5	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik ( <i>Emphaty</i> )	2	2	1	3	4	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3
22	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	1	4	3	1	5	2	3	4	2	3	2	5	2	1	3	1	2	3	2	3
23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2
24	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	1	3	2	1	4	2	4	4	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3
<b>F</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>																				
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	1	4	1	1	4	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3
26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	4	3	1	1	4	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	2	3
<b>G</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>																				
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	3	4	1	1	4	2	3	3	1	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	1
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	1	3	1	1	5	2	3	3	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1
29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Emphaty</i> )	2	3	1	2	4	2	4	2	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1
30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan ( <i>Responsiveness</i> )	1	3	1	2	4	2	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2

### 5.3 Analisis Harapan dan Kinerja

Analisis harapan dan kinerja ini berdasarkan penilaian responden terhadap tiap indikator dan penilaian terhadap variabel kepuasan konsumen. Dimana pada analisis ini meliputi 30 indikator yang terbagi dalam 7 variabel yaitu : Pelayanan Pra Pemilikan Rumah (X1), Pembayaran (X2), Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja Terhadap Spesifikasi Bangunan (X3), Fasilitas (X4), Pelayanan Pasca Pemilikan Rumah (X5), Waktu Penyerahan (X6), dan Masa Pemeliharaan (X7).

#### 5.3.1 Analisis Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator

##### 5.3.1.1 Analisis Nilai Harapan Tiap Indikator

Analisis Nilai harapan tiap indikator berdasarkan nilai harapan responden untuk tiap indikator yang dihitung untuk rata-rata seluruh responden. Untuk perhitungan rata-rata harapan pada tiap indikator menggunakan rumus dibawah ini :

Rumus Rata-rata Harapan (  $H_{i \text{ ind}}$  )

$$H_{i \text{ ind}} = \frac{\sum Hr}{nr}$$

Keterangan :

$H_{i \text{ ind}}$  = Rata-rata harapan tiap indikator

$\sum Hr$  = Jumlah total penilaian harapan seluruh responden

$nr$  = Jumlah responden

Sebagai contoh perhitungan diambil dari indikator 1 dari variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah, dimana variabel ini terdiri dari 4 indikator.

1. Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak *developer*

$$Hi \text{ ind} = \frac{\sum Hr}{nr} = \frac{428}{100} = 4,28$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3 Rata-rata Harapan Tiap Indikator**

No.	Indikator dan variabel	Total	Rata-rata
<b>A PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>			
1	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer (Responsiveness)</i>	428	4.28
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	456	4.56
3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	427	4.27
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Emphaty</i> )	403	4.03
<b>B PEMBAYARAN</b>			
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Emphaty</i> )	449	4.49
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	451	4.51
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	453	4.53
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	458	4.58
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	458	4.58
<b>C PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA THDP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>			
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	482	4.82
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	480	4.8
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	470	4.7
13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan ( <i>Emphaty</i> )	441	4.41
<b>D FASILITAS</b>			
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	500	5
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan ( <i>Tangibles</i> )	476	4.76
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan ( <i>Assurances</i> )	485	4.85

Lanjutan Tabel 5.3 Rata-rata Harapan Tiap Indikator

No.	Indikator dan variabel	Total	Rata-rata
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	489	4.89
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di komplek perumahan ( <i>Emphaty</i> )	481	4.81
19	Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu ( <i>Emphaty</i> )	376	3.76
<b>E</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>		
20	Tanggapan yang baik dari pihak developer terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan ( <i>Responsiveness</i> )	418	4.18
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik ( <i>Emphaty</i> )	456	4.56
22	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	457	4.57
23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	439	4.39
24	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	469	4.69
<b>F</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>		
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	491	4.91
26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	481	4.81
<b>G</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>		
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	477	4.77
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	459	4.59
29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Emphaty</i> )	448	4.48
30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	446	4.46

### 5.3.1.2 Analisis Nilai Kinerja Tiap Indikator

Analisis Nilai kinerja tiap indikator berdasarkan nilai kinerja pihak *developer* untuk tiap indikator yang dihitung untuk rata-rata seluruh responden.

Untuk perhitungan rata-rata kinerja pada tiap indikator menggunakan rumus dibawah ini :

Rumus Rata-rata Kinerja ( $Ki\ ind$ )

$$Ki\ ind = \frac{\sum Kr}{nr}$$

Keterangan :

$Ki\ ind$  = Rata-rata kinerja tiap indikator

$\sum Kr$  = Jumlah total penilaian Kinerja seluruh responden

$nr$  = Jumlah responden

Sebagai contoh perhitungan diambil dari indikator 1 dari variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah, dimana variabel ini terdiri dari 4 indikator.

1. Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak *developer*

$$Ki\ ind = \frac{\sum Kr}{nr} = \frac{311}{100} = 3,11$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Rata-rata Kinerja Tiap Indikator

No.	Indikator dan variabel	Total	Rata-rata
<b>A</b>	<b>PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>		
1	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer (Responsiveness)</i>	311	3.11
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	310	3.1
3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	340	3.4
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Emphaty</i> )	355	3.55
<b>B</b>	<b>PEMBAYARAN</b>		
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Emphaty</i> )	342	3.42
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	338	3.38
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	308	3.08
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	336	3.36
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	328	3.28
<b>C</b>	<b>PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA THDP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>		
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	259	2.59
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	265	2.65
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	261	2.61
13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan ( <i>Emphaty</i> )	299	2.99

Lanjutan Tabel 5.4 Rata-rata Kinerja Tiap Indikator

No.	Indikator dan variabel	Total	Rata-rata
<b>D</b>	<b>FASILITAS</b>		
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	303	3.03
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan ( <i>Tangibles</i> )	329	3.29
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan ( <i>Assurances</i> )	254	2.54
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	308	3.08
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan ( <i>Emphaty</i> )	316	3.16
19	Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu ( <i>Emphaty</i> )	189	1.89
<b>E</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>		
20	Tanggapan yang baik dari pihak developer terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan ( <i>Responsiveness</i> )	250	2.5
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik ( <i>Emphaty</i> )	248	2.48
22	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	275	2.75
23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	230	2.3
24	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	230	2.3
<b>F</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>		
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	266	2.66
26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	244	2.44
<b>G</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>		
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	257	2.57
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	200	2
29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Emphaty</i> )	226	2.26
30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan ( <i>Responsiveness</i> )	210	2.1

Dari tabel Rata-rata Harapan Tiap Indikator pada tabel 5.3 dan tabel Rata-rata Kinerja Tiap Indikator pada tabel 5.4 maka dapat dibuat tabel Rata-rata Harapan dan Rata-rata Kinerja Tiap Indikator pada satu tabel, yaitu pada tabel 5.5 sehingga dapat dilihat dengan jelas perbandingan antara rata-rata nilai harapan tiap indikator dan rata-rata nilai kinerja tiap indikator.

Tabel 5.5 Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator

No.	Indikator dan variabel	Penilaian Harapan		Penilaian Kinerja	
		Total	Rata-rata	Total	Rata-rata
<b>A</b>	<b>PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>				
1	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> ( <i>Responsiveness</i> )	428	4.28	311	3.11
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	456	4.56	310	3.10
3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	427	4.27	340	3.40
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Emphaty</i> )	403	4.03	355	3.55
<b>B</b>	<b>PEMBAYARAN</b>				
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Emphaty</i> )	449	4.49	342	3.42
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	451	4.51	338	3.38
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	453	4.53	308	3.08
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	458	4.58	336	3.36
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	458	4.58	328	3.28
<b>C</b>	<b>PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>				
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	482	4.82	259	2.59
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	480	4.80	265	2.65
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	470	4.70	261	2.61
13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan ( <i>Emphaty</i> )	441	4.41	299	2.99
<b>D</b>	<b>FASILITAS</b>				
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	500	5	303	3.03
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan ( <i>Tangibles</i> )	476	4.76	329	3.29
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan ( <i>Assurances</i> )	485	4.85	254	2.54
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	489	4.89	308	3.08
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan ( <i>Emphaty</i> )	481	4.81	316	3.16
19	Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu ( <i>Emphaty</i> )	376	3.76	189	1.89



Lanjutan Tabel 5.5 Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator

No	Indikator dan variabel	Penilaian Harapan		Penilaian Kinerja	
		Total	Rata-rata	Total	Rata-rata
<b>E</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>				
20	Tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan( <i>Responsiveness</i> )	418	4.18	250	2.50
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik ( <i>Emphaty</i> )	456	4.56	248	2.48
22	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	457	4.57	275	2.75
23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	439	4.39	230	2.30
24	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	469	4.69	230	2.30
<b>F</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>				
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	491	4.91	266	2.66
26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	481	4.81	244	2.44
<b>G</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>				
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	477	4.77	257	2.57
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	459	4.59	200	2.00
29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Emphaty</i> )	448	4.48	226	2.26
30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan ( <i>Responsiveness</i> )	446	4.46	210	2.10

### 5.3.2 Analisis Harapan dan Kinerja Tiap Variabel

#### 5.3.2.1 Analisis Nilai Harapan Tiap Variabel

Analisis Nilai harapan tiap variabel berdasarkan nilai harapan responden untuk tiap variabel yang dihitung untuk rata-rata seluruh responden. Untuk perhitungan rata-rata harapan pada tiap variabel menggunakan rumus dibawah ini

:

Rumus Rata-rata Harapan (  $H_i \text{ var}$  )

$$H_i \text{ var} = \frac{\sum H_i.ind}{n.ind}$$

Keterangan :

$H_i \text{ var}$  = Rata-rata harapan tiap variabel

$\sum H_i.ind$  = Jumlah rata-rata harapan tiap indikator

$n.ind$  = Jumlah indikator

Sebagai contoh perhitungan diambil dari variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah

1. Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak *developer*

$$H_i \text{ var} = \frac{\sum H_i.ind}{n.ind} = \frac{4,28 + 4,56 + 4,27 + 4,03}{4} = 4,29$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.6.

**Tabel 5.6 Rata-rata Nilai Harapan Tiap Variabel**

No.	Variabel	Harapan
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	4.29
2	PEMBAYARAN	4.54
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	4.68
4	FASILITAS	4.68
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	4.48
6	WAKTU PENYERAHAN	4.86
7	MASA PEMELIHARAAN	4.58

### 5.3.2.2 Analisis Nilai Kinerja Tiap Variabel

Analisis Nilai kinerja tiap variabel berdasarkan nilai kinerja pihak *developer* untuk tiap variabel yang dihitung untuk rata-rata seluruh responden.

Untuk perhitungan rata-rata kinerja pada tiap variabel menggunakan rumus dibawah ini :

Rumus Rata-rata Kinerja (  $Ki\ var$  )

$$Ki\ var = \frac{\sum Ki.ind}{n.ind}$$

Keterangan :

$Ki\ var$  = Rata-rata kinerja tiap variabel

$\sum Ki.ind$  = Jumlah rata-rata kinerja tiap indikator

$n.ind$  = Jumlah indikator

Sebagai contoh perhitungan diambil dari variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah

1. Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak *developer*

$$Ki\ var = \frac{\sum Ki.ind}{n.ind} = \frac{3,11 + 3,10 + 3,40 + 3,55}{4} = 3,29$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 5.7 Rata-rata Nilai Kinerja Tiap Variabel

No.	VARIABEL	Kinerja
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	3.29
2	PEMBAYARAN	3.30
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	2.71
4	FASILITAS	2.83
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	2.47
6	WAKTU PENYERAHAN	2.55
7	MASA PEMELIHARAAN	2.23

Dari tabel Rata-rata Nilai Harapan Tiap Variabel yaitu tabel 5.6 dan tabel Rata-rata Nilai Kinerja Tiap Variabel yaitu tabel 5.7 dapat dibuat tabel Rata-rata Nilai Harapan dan Kinerja Seluruh Variabel Pada tabel 5.8 yang menunjukkan perbandingan antara rata-rata nilai harapan dan rata-rata nilai kinerja tiap variabel. Rata-rata Harapan maupun Kinerja seluruh variabel dihitung dengan menjumlah seluruh rata-rata harapan maupun kinerja dibagi dengan banyaknya variabel.

**Tabel 5.8 hitungan Rata-rata Nilai Harapan dan Kinerja tiap Variabel Serta Rata-rata seluruh Variabel**

No.	VARIABEL	Harapan	Kinerja
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	4.29	3.29
2	PEMBAYARAN	4.54	3.30
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	4.68	2.71
4	FASILITAS	4.68	2.83
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	4.48	2.47
6	WAKTU PENYERAHAN	4.86	2.55
7	MASA PEMELIHARAAN	4.58	2.23
	Rata-rata Harapan dan Kinerja Seluruh Variabel	4.59	2.77

#### 5.4 Analisis Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat dicari berdasarkan indikator maupun variabel. Untuk mengetahui tingkat kepuasan relatif, maka dapat digunakan Analisis Kesenjangan (Gap) yaitu perbandingan antara kinerja dengan harapan. Perhitungan kepuasan konsumen dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$IKr = \frac{K}{H} \times 100\%$$

Keterangan :

*IKr* = Indeks Kepuasan Relatif

K = Nilai Kinerja

H = Nilai Harapan

#### 5.4.1 Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Indikator

Analisis Kepuasan konsumen dihitung dengan membandingkan nilai kinerja dan harapan. Rumus yang digunakan untuk menghitung kepuasan konsumen tiap indikator adalah sebagai berikut :

$$IKr.ind = \frac{K.ind}{H.ind} \times 100\%$$

Keterangan :

*IKr.ind* = Indeks Kepuasan Relatif tiap indikator

*K.ind* = Nilai Kinerja tiap indikator

*H.ind* = Nilai Harapan tiap indikator

Sebagai contoh perhitungan pada indikator 1 pada variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah, seperti dibawah ini :

1. Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak *developer*

$$IKr = \frac{K}{H} \times 100\% = \frac{3.11}{4.28} \times 100\% = 72.66\%$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.9.

**Tabel 5.9 Kepuasan Konsumen Tiap Indikator**

No.	Indikator dan variabel	Harapan (H)	Kinerja (K)	Tingkat Kepuasan (Y) %
<b>A</b>	<b>PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>			
1	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i>	4.28	3.11	72.66
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan	4.56	3.1	67.98
3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh	4.27	3.4	79.63
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen	4.03	3.55	88.09
<b>B</b>	<b>PEMBAYARAN</b>			
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	4.49	3.42	76.17
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit	4.51	3.38	74.94
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran	4.53	3.08	67.99
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik	4.58	3.36	73.36
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen	4.58	3.28	71.62
<b>C</b>	<b>PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>			
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur	4.82	2.59	53.73
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon	4.8	2.65	55.21
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman	4.7	2.61	55.53
13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan	4.41	2.99	67.80
<b>D</b>	<b>FASILITAS</b>			
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah	5	3.03	60.60
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan	4.76	3.29	69.12
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan	4.85	2.54	52.37
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih	4.89	3.08	62.99
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan	4.81	3.16	65.70
19	Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu	3.76	1.89	50.27
<b>E</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>			
20	Tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan	4.18	2.5	59.81
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik	4.56	2.48	54.39

Lanjutan Tabel 5.9 Kepuasan Konsumen Tiap Indikator

No.	Indikator dan variabel	Harapan (H)	Kinerja (K)	Tingkat Kepuasan (Y) %
23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen	4.39	2.3	52.39
24	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni	4.69	2.3	49.04
<b>F</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>			
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah	4.91	2.66	54.18
26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan	4.81	2.44	50.73
<b>G</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>			
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari	4.77	2.57	53.88
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun	4.59	2.00	43.57
29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan	4.48	2.26	50.45
30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	4.46	2.10	47.09

#### 5.4.2 Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Variabel

Analisis Kepuasan konsumen dihitung dengan membandingkan nilai kinerja dan harapan. Rumus yang digunakan untuk menghitung kepuasan konsumen tiap variabel adalah sebagai berikut :

$$IKr.var = \frac{K.var}{H.var} \times 100\%$$

Keterangan :

*IKr.var* = Indeks Kepuasan Relatif tiap variabel

*K.var* = Nilai Kinerja tiap variabel

*H.var* = Nilai Harapan tiap variabel

Sebagai contoh perhitungan pada variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah, seperti dibawah ini :

$$IKr.var = \frac{K.var}{H.var} \times 100\% = \frac{3.29}{4.29} \times 100\% = 76.69\%$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5.10.

**Tabel 5.10 Kepuasan Konsumen Tiap Variabel**

No.	Variabel	Harapan	Kinerja	Kepuasan Konsumen (%)
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	4.29	3.29	76.69
2	PEMBAYARAN	4.54	3.3	72.69
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	4.68	2.71	57.91
4	FASILITAS	4.68	2.83	60.47
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	4.48	2.47	55.13
6	WAKTU PENYERAHAN	4.86	2.55	52.47
7	MASA PEMELIHARAAN	4.58	2.23	48.69
	<b>Rata-rata Harapan dan Kinerja seluruh Variabel</b>	<b>4.59</b>	<b>2.77</b>	<b>60.30</b>



**BAB VI**  
**PEMBAHASAN ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN**  
**PERUMAHAN DAERAH SLEMAN-JOGJAKARTA**

**6.1 Tingkat Kepuasan Konsumen**

Tingkat kepuasan konsumen dapat diketahui dari tingkat kepuasan relatif dengan membandingkan kinerja dan harapan. Kepuasan konsumen dapat ditinjau dari indikator dan variabel.

Tingkat kepuasan ditentukan berdasarkan batasan nilai prosentase tingkat kepuasan yang dapat dilihat pada tabel 6.1.

**Tabel 6.1 Batasan Nilai Prosentase Tingkat Kepuasan**

Nilai Prosentase	Tingkat Kepuasan
$\geq 75,00\%$	Tinggi
$50,00\% \leq N \leq 74,99\%$	Cukup
$\leq 49,99\%$	Rendah

**6.1.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator**

Dari hasil perhitungan Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan indikator seperti pada tabel 5.9, maka dapat dikelompokkan berdasarkan batasan nilai prosentase tingkat kepuasan, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan tinggi, tingkat kepuasan cukup, dan tingkat kepuasan rendah, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 6.2.

Tabel 6.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator

Tingkat Kepuasan	indikator ke	INDIKATOR	Nilai kepuasan (%)
TINGGI	4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen	88.09
	3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh	79.63
	5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	76.17
CUKUP	6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit	74.94
	8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik	73.36
	1	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i>	72.66
	9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen	71.62
	15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan	69.12
	7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran	67.99
	2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan	67.98
	13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan	67.80
	18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan	65.70
	17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih	62.99
	14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah	60.60
	22	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen	60.18
	20	Tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan	59.81
	12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman	55.53
	11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon	55.21
	21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik	54.39
	25	Ketepatan waktu penyerahan rumah	54.18
	27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari	53.88
	10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur	53.73
	23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen	52.39
	16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan	52.37
	26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan	50.73
	29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan	50.45
19	Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu	50.27	
RENDAH	24	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni	49.04
	30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	47.09
	28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun	43.57

Untuk tingkat kepuasan tinggi hanya 3 indikator saja. Indikator yang masuk tingkat kepuasan tinggi merupakan indikator yang tidak begitu berpengaruh besar terhadap konstruksi bangunan, namun indikator ini lebih berpengaruh pada perasaan yakin dan nyaman yang dirasakan oleh konsumen pada awal pemilikan rumah yang nantinya berpengaruh pada keinginan/motivasi untuk membeli rumah melalui *developer* yang memberikan pelayanan yang baik, untuk itu kinerja pada indikator ini sebaiknya tetap ditingkatkan atau paling tidak dipertahankan oleh pihak *developer*.

Untuk tingkat kepuasan cukup sebanyak 24 indikator. Indikator yang masuk tingkat kepuasan cukup merupakan indikator yang sangat beragam, ada yang berkaitan langsung dengan konstruksi bangunan dan ada pula yang tidak berkaitan secara langsung dengan konstruksi bangunan. Meskipun hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan cukup tinggi, namun beberapa indikator tersebut merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap struktur bangunan seperti kualitas material yang digunakan, faktor ini berkaitan dengan keselamatan dan keamanan penghuni rumah, Sedangkan indikator yang tidak berkaitan langsung terhadap struktur bangunan merupakan indikator yang berpengaruh terhadap sikap dan penilaian konsumen terhadap pihak *developer*, yang pada akhirnya akan berakibat pada citra dan nama baik pihak *developer*, Untuk itu pihak *developer* harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja pada indikator ini.

Sedangkan pada tingkat kepuasan rendah sebanyak 3 indikator. Indikator yang masuk tingkat kepuasan rendah merupakan indikator yang berpengaruh terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan konstruksi bangunan yang

dialami konsumen setelah rumah jadi ataupun setelah dihuni, misalnya seperti kerusakan-kerusakan yang terjadi setelah serah terima rumah. Dari data yang didapat, kinerja pada indikator ini masih jauh dari harapan konsumen, kemungkinan karena pihak *developer* merasa tanggungjawabnya sudah selesai setelah penyerahan rumah pada konsumen, jadi kurang memperhatikan indikator ini. Padahal menurut konsumen indikator ini termasuk penting, maka dari itu pihak *developer* harus meningkatkan kinerja pada indikator ini.

### 6.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Tiap Variabel

Dari hasil perhitungan Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan variabel seperti pada tabel 5.10, maka dapat dikelompokkan berdasarkan batasan nilai prosentase tingkat kepuasan, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan tinggi, tingkat kepuasan cukup, dan tingkat kepuasan rendah, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 6.3.

Tabel 6.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel

Tingkat Kepuasan	variabel ke	VARIABEL	Nilai kepuasan (%)
<b>TINGGI</b>	1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	76,69
<b>CUKUP</b>	2	PEMBAYARAN	72,69
	4	FASILITAS	60,47
	3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	57,91
	5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	55,13
	6	WAKTU PENYERAHAN	52,47
<b>RENDAH</b>	7	MASA PEMELIHARAAN	48,69
<b>Kepuasan konsumen seluruh Variabel</b>			<b>60.30</b>

Untuk tingkat kepuasan tinggi hanya 1 variabel, yaitu variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah yang merupakan variabel yang tidak begitu berpengaruh besar terhadap konstruksi bangunan, namun variabel ini lebih berpengaruh pada penilaian konsumen terhadap pihak *developer* pada awal pemilikan rumah yang nantinya berpengaruh pada keinginan/motivasi untuk membeli rumah melalui *developer* yang memberikan pelayanan yang baik. Meskipun tingkat kepuasan yang didapat termasuk tinggi, namun kinerja pada variabel ini ada baiknya tetap ditingkatkan atau paling tidak dipertahankan oleh pihak *developer*.

Untuk tingkat kepuasan cukup pada 5 variabel. Fasilitas dan Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja terhadap spesifikasi bangunan merupakan variabel yang berkaitan langsung dengan konstruksi bangunan. Meskipun hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan cukup tinggi, namun variabel tersebut merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap struktur bangunan, faktor ini berkaitan dengan keselamatan dan keamanan penghuni rumah. Sehingga faktor ini sangat penting untuk diperhatikan, untuk itu pihak *developer* harus meningkatkan kinerja pada variabel ini. Sedangkan Pembayaran, Pelayanan pasca pemilikan rumah, dan waktu penyerahan, merupakan variabel yang tidak berkaitan secara langsung dengan konstruksi bangunan. Namun kinerja pada variabel ini tetap harus ditingkatkan, karena variabel ini akan berpengaruh terhadap sikap konsumen terhadap pihak *developer*, yang pada akhirnya akan berakibat pada citra dan nama baik pihak *developer*.

Sedangkan untuk tingkat kepuasan rendah hanya 1 variabel saja, yaitu variabel Masa Pemeliharaan yang merupakan variabel yang berpengaruh terhadap

masalah-masalah yang berkaitan dengan konstruksi bangunan yang dialami konsumen setelah rumah jadi ataupun setelah dihuni, misalnya seperti kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan. Dari data yang didapat, kinerja pada variabel ini masih jauh dibawah harapan konsumen. Kemungkinan karena pihak *developer* merasa tanggungjawabnya sudah selesai setelah penyerahan rumah pada konsumen, sehingga kurang memperhatikan kinerja pada variabel ini. Padahal menurut konsumen variabel ini termasuk penting, untuk itu pihak *developer* harus meningkatkan kinerja pada variabel ini.

Berdasarkan keseluruhan variabel, maka dapat diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap standart mutu perumahan cukup tinggi. Namun ada baiknya pihak *developer* tetap meningkatkan kinerjanya untuk memenuhi kepuasan konsumen, sehingga diperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

## **6.2 Kedudukan Indikator dan Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Diagram *Importance-Performance***

Setelah nilai rata-rata indikator dan variabel telah diperoleh kemudian dapat dibuat diagram kartesius atau disebut diagram *Importance-Performance*. Dengan menggunakan diagram tersebut maka dapat diketahui posisi dari indikator maupun variabel kepuasan konsumen serta tindakan apa yang harus dilakukan pihak *developer* yang berhubungan dengan manajemen mutu perumahan didaerah Sleman-Jogjakarta.

### 6.2.1 Kedudukan Indikator Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Diagram *Importance-Performance*

Dalam pembuatan diagram ini menggunakan perhitungan nilai rata-rata harapan dan kinerja, yang diplotkan ke dalam diagram kartesius dengan sumbu X adalah kinerja (*Performance*) dari pihak *developer* sedangkan sumbu Y merupakan harapan/kepentingan konsumen, dalam bahasa Inggris yaitu *Expectation* atau diganti dengan *Importance* yang berarti tingkat kepentingan menurut persepsi konsumen, sehingga dapat disebut diagram *Importance-Performance*. Pada diagram tersebut titik-titik yang menyebar dari kuadran A sampai D. Untuk garis vertikal merupakan nilai rata-rata keseluruhan untuk kinerja pihak *developer*, sedangkan garis horisontal merupakan nilai rata-rata keseluruhan untuk harapan/kepentingan konsumen.

Posisi kuadran yang terdapat pada diagram kartesius merupakan penjelasan posisi tiap titik, sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan sebagai koreksi pihak *developer* untuk mengetahui apa yang harus dilakukan untuk manajemen mutu perumahan. Posisi kuadran kartesius tersebut berarti bahwa :

#### 1. Kuadran A : Harapan tinggi, kinerja rendah

Merupakan Prioritas Utama dari pihak *developer*, karena harus mampu meningkatkan kinerja yang masih rendah, apalagi melihat posisi harapan/kepentingan konsumen yang tinggi, *developer* harus mampu meningkatkan kinerja sehingga konsumen tidak merasa kecewa atas kinerja *developer* yang masih rendah

2. Kuadran B : Harapan tinggi dan kinerja tinggi

Pada kuadran ini posisi harapan dan kinerja sama-sama tinggi, sehingga tindakan pihak *developer* adalah harus dapat mempertahankan prestasi.

3. Kuadran C : Harapan rendah, kinerja rendah

Kuadran ini menunjukkan bahwa harapan dan kinerja sama-sama rendah, namun meskipun harapan rendah, pihak *developer* harus mampu meningkatkan kinerja yang masih rendah.

4. Kuadran D : Harapan rendah, kinerja tinggi

Pada kuadran ini posisi kinerja tinggi namun harapan rendah, sehingga tindakan *developer* yang harus dilakukan adalah melakukan pengamatan, jika ada yang berlebih dapat lebih di hemat karena sudah mampu melebihi harapan konsumen.

Dengan penjelasan konsep pembuatan diagram diatas, dan sesuai dengan nilai rata-rata harapan dan kinerja yang terdapat pada tabel 5.5, maka dapat dilihat seperti pada diagram kartesius *Importance-Performance* di bawah ini :

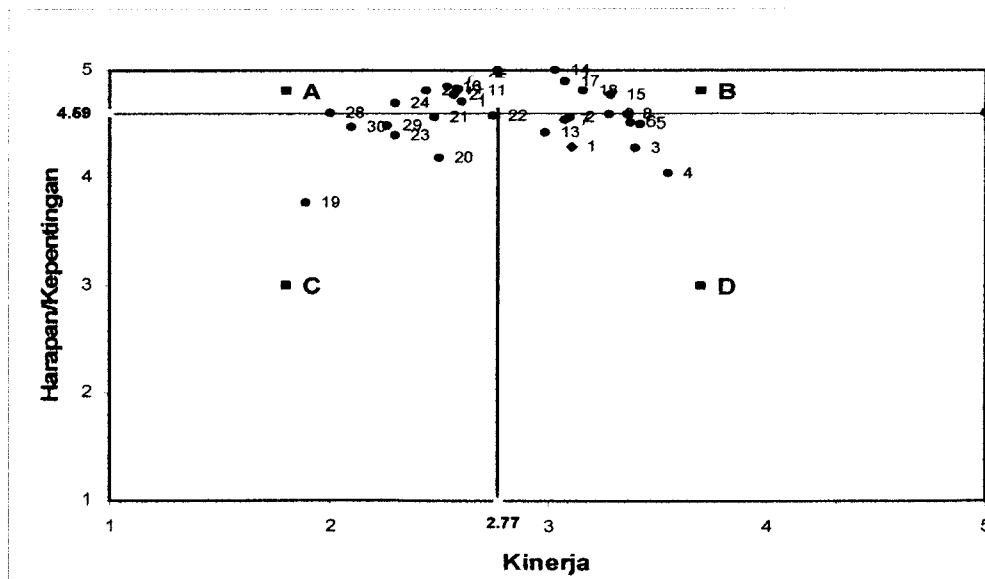


Diagram 6.1 Kedudukan Indikator Kepuasan Konsumen Terhadap Diagram Importance-Performance



Pada diagram diatas, dapat dilihat kedudukan indikator kepuasan konsumen terhadap mutu perumahan pada masing-masing kuadran. Untuk mempermudah membaca dan menarik kesimpulan terhadap hasil kedudukan indikator pada diagram diatas, maka dilakukan pengelompokan kuadran diatas pada tabel 6.4 :

**Tabel 6.4 , Kuadran Indikator**

<b>Kuadran</b>	<b>Indikator</b>	<b>Keterangan</b>
<b>A</b>	10. Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	Prioritas Utama
	11. Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	Prioritas Utama
	12. Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	Prioritas Utama
	16. Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan ( <i>Assurances</i> )	Prioritas Utama
	22. Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	Prioritas Utama
	24. Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	Prioritas Utama
	25. Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	Prioritas Utama
	26. Pihak developer akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	Prioritas Utama
	27. Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	Prioritas Utama
<b>B</b>	28. Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	Prioritas Utama
	8. Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	Pertahankan Prestasi
	9. Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	Pertahankan Prestasi
	14. Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan(IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	Pertahankan Prestasi
	15. Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk komplek perumahan ( <i>Tangibles</i> )	Pertahankan Prestasi
	17. Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	Pertahankan Prestasi
<b>C</b>	18. Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di komplek perumahan ( <i>Emphaty</i> )	Pertahankan Prestasi
	19. Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu ( <i>Emphaty</i> )	Prioritas Rendah
	23. Pihak developer mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	Prioritas Rendah
	29. Pihak developer bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Emphaty</i> )	Prioritas Rendah
	30. Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan ( <i>Responsiveness</i> )	Prioritas Rendah

Lanjutan Tabel 6.4 , Kuadran Indikator

Kuadran	Indikator	Keterangan
D	1. Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak developer ( <i>Responsiveness</i> )	Berlebih
	2. Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	Berlebih
	3. Pihak developer memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	Berlebih
	4. Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Emphaty</i> )	Berlebih
	5. Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Emphaty</i> )	Berlebih
	6. Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	Berlebih
	7. Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	Berlebih
	8. Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	Berlebih

Pada indikator kepuasan konsumen terhadap mutu perumahan, maka hasil plot antara harapan dan kinerja memberikan hasil sebagaimana pada diagram 6.1 dan hasil pengelompokan seperti pada tabel 6.4 , adalah sebagai berikut :

#### Kuadran A

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa harapan/kepentingan konsumen pada perumahan tinggi sedangkan pada kinerja *developer* sangat rendah, sehingga untuk memenuhi harapan konsumen terhadap mutu perumahan, pihak *developer* harus mampu untuk meningkatkan kinerja dan lebih memprioritaskan peningkatan pada indikator yang termasuk dalam kuadran ini. Beberapa indikator yang menurut konsumen perumahan Kabupaten Sleman-Jogjakarta masih jauh dari harapan, adalah :

1. Kesesuaian penggunaan material untuk struktur (10), yang paling tinggi diharapkan konsumen adalah penggunaan bahan material yang sesuai.
2. Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon (11), yang sebenarnya masuk dalam prioritas utama.

3. Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman (12), konsumen mengharapkan pembangunan rumah dilaksanakan oleh tenaga yang berpengalaman.
4. Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan (16), konsumen mengharapkan adanya pos satpam dan petugas yang menjaga keamanan kompleks perumahan.
5. Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen (22), dalam diagram 6.1 indikator ini sangat dekat dengan garis rata-rata harapan dan kinerja, yang seharusnya masih dalam kuadran C, namun cenderung dimasukan dalam kuadran A sebagai prioritas utama.
6. Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni (24), harapan yang harus dipenuhi adalah konsumen tidak melakukan perlu melakukan perbaikan kembali sebelum rumah dihuni.
7. Ketepatan waktu penyerahan rumah (25), harapan konsumen yang harus dipenuhi adalah pihak developer mampu bertanggung jawab terhadap waktu penyerahan rumah, jika mengalami kemunduran masih dalam batas wajar.
8. Pihak developer akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan (26), pengharapan konsumen yaitu jika terjadi kemunduran, pihak developer mampu memberikan jaminan yang tepat dan dapat dipercaya oleh konsumen.
9. Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari (27), harapan konsumen pihak *developer* masih dapat memperbaiki kerusakan seperti tembok yang retak, atap yang bocor, dll, selama jangka waktu 100 hari

.Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun (28), harapan konsumen pihak developer memberikan jaminan terhadap pemeliharaan struktur selama 15 tahun.

### **Kuadran B**

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa harapan/kepentingan konsumen tinggi dan kinerja juga tinggi terhadap pembangunan perumahan daerah Sleman-Jogjakata, sehingga keadaan ini harus dapat dipertahankan karena pihak *developer* dapat memenuhi harapan konsumen. Namun pada keadaan diatas, karena kinerja *developer* masih berada pada nilai dibawah 5, berarti pihak *developer* masih harus meningkatkan kinerja meskipun telah memenuhi harapan konsumen, sehingga dapat meningkatkan standart mutu perumahan. Beberapa item indikator yang masuk dalam kuadran B yaitu :

1. Pembayaran perumahan dilayani dengan baik (8), indikator ini cukup mudah untuk dilaksanakan pihak developer, sehingga dalam hal ini kinerja *developer* telah mampu memenuhi harapan.
2. Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen (9)
3. Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
4. Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk komplek perumahan (15)
5. Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih (17)
6. Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di komplek perumahan (18)

### **Kuadran C**

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa harapan/kepentingan konsumen rendah dan kinerja juga rendah, hal itu dapat disimpulkan bahwa harapan/kepentingan konsumen yang terdapat pada kuadran ini kurang penting dan kinerja yang terjadi juga kurang baik. Bagi para *developer* harus mampu meningkatkan kinerja sehingga mampu memperbaiki standart mutu meskipun konsumen menilai indikator pada kuadran ini kurang penting. Beberapa item indikator yang masuk dalam kuadran C yaitu :

1. Perawatan fasilitas umum seperti mushola, taman dalam jangka waktu tertentu (19), meskipun konsumen kurang berharap terhadap indikator ini, namun perlu diadakannya perawatan fasilitas umum, sehingga memberikan kenyamanan pihak konsumen yang telah menghuni perumahan.
2. Tanggapan yang baik dari pihak *developer* terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan (20), konsumen tidak terlalu berhadap terhadap fasilitas perumahan.
3. Pihak *developer* mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen (23)
4. Pihak *developer* bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan (29), harapan konsumen rendah karena pihak *developer* tidak memberikan masa pemeliharaan.
5. Pihak *developer* cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan (30).

## **Kuadran D**

Untuk kuadran yang berada pada kanan bawah diagram ini ada dua penjelasan yang berbeda, kalau berdasarkan teori dan bentuk diagram, hal ini menunjukkan bahwa nilai harapan/kepentingan konsumen rendah sedangkan kinerja tinggi yang berarti pihak *developer* telah memenuhi mutu, namun pada kenyataannya untuk hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja masih berada di bawah nilai rata-rata harapan, jadi berdasarkan hasil tersebut maka untuk kuadran ini sebenarnya penjelasannya tergantung dari besarnya angka rata-rata harapan dan angka rata-rata kinerja. Sehingga untuk kuadran ini tidak dapat diartikan berlebihan atau nilai harapan/kepentingan rendah sedangkan kinerja tinggi, akan tetapi dapat disimpulkan bahwa kinerja pihak *developer* disini masih kurang baik karena nilainya masih berada di bawah rata-rata harapan. Untuk itu pihak *developer* pada keadaan seperti ini masih harus meningkatkan kinerja untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu perumahan. Beberapa item indikator yang masuk dalam kuadran D yaitu :

1. Pelayanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak *developer* (1), harapan konsumen telah tepenuhi dalam indikator ini karena mudah untuk dilaksanakan.
2. Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang digunakan (2), pihak *developer* telah mampu memenuhi harapan konsumen, namun masih harus meningkatkan kinerja.

3. Pihak *developer* memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh (3), Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen (4), dapat memenuhi harapan konsumen.
4. Kemudahan dalam pembayaran perumahan (5), dapat memenuhi harapan konsumen.
5. Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit (6), dapat memenuhi harapan konsumen.
6. Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran (7)
7. Pihak *developer* memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan (13) meskipun pihak *developer* telah mampu memenuhi harapan konsumen, namun karena kinerja masih rendah sehingga harus ditingkatkan kembali

#### **6.2.2 Kedudukan Variabel Kepuasan Konsumen Menggunakan Diagram *Importance-Performance***

Untuk mengetahui kedudukan variabel kepuasan konsumen, maka digunakan diagram *Importance-Performance* sehingga dapat digunakan oleh pihak *developer* untuk mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan standart mutu perumahan.

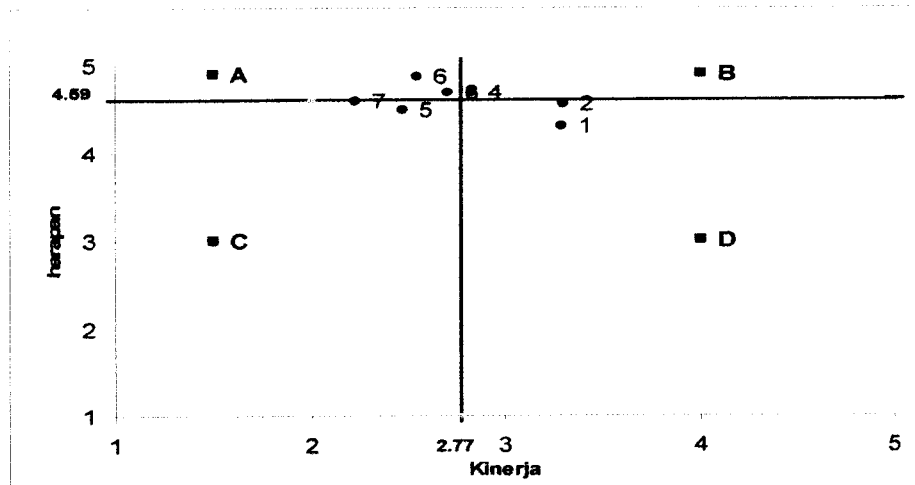


Diagram 6.2 Kedudukan Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Diagram *Importance-Performance*

Pada diagram Kedudukan Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Standart Mutu Perumahan dengan diagram 6.2, dapat dilihat kedudukan indikator standart mutu perumahan pada masing-masing kuadran. Untuk mempermudah membaca dan menarik kesimpulan terhadap hasil kedudukan indikator pada diagram diatas, maka dilakukan pengelompokan kuadran diatas pada tabel 6.5 :

Tabel 6.5 , Kuadran Variabel

Kuadran	Variabel	Keterangan
A	X3 = PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	Prioritas Utama
	X6 = WAKTU PENYERAHAN	Prioritas Utama
	X7 = MASA PEMELIHARAAN	Prioritas Utama
B	X4 = FASILITAS	Pertahankan Prestasi
C	X5 = PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	Prioritas Rendah
D	X1 = PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	Berlebih
	X2 = PEMBAYARAN	Berlebih

Pada indikator mutu perumahan, maka hasil plot antara harapan dan kinerja memberikan hasil sebagaimana pada diagram Kedudukan Variabel



Mutu Perumahan yaitu pada diagram 6.2 dan hasil pengelompokan seperti pada tabel Kuadran Variabel pada tabel 6. 5, adalah sebagai berikut :

### **Kuadran A**

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa harapan/kepentingan konsumen tinggi pada perumahan sedangkan pada kinerja *developer* sangat rendah, sehingga untuk memenuhi harapan konsumen terhadap mutu perumahan, pihak *developer* harus mampu untuk meningkatkan kinerja. Variabel mutu yang masuk dalam kuadran ini adalah :

1. Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja Terhadap Spesifikasi Bangunan (3), konsumen belum banyak yang mengetahui tentang pentingnya pengawasan terhadap hasil kerja dilapangan.
2. Waktu Penyerahan (6), pada indikator ini merupakan harapan paling tinggi dari konsumen, karena pihak *developer* kurang bertanggung jawab terhadap waktu penyerahan yang telah dijanjikan.
3. Masa Pemeliharaan (7), konsumen berharap adanya masa pemeliharaan dari pihak *developer*

### **Kuadran B**

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa harapan/kepentingan konsumen tinggi dan kinerja juga tinggi terhadap pembangunan perumahan daerah Sleman-Jogjakarta, sehingga keadaan ini harus dapat dipertahankan karena pihak *developer* dapat memenuhi harapan konsumen. Namun pada keadaan diatas, karena kinerja *developer* masih berada pada nilai dibawah 3, berarti pihak

*developer* masih harus meningkatkan kinerja meskipun telah memenuhi harapan konsumen, sehingga dapat meningkatkan mutu perumahan. Variabel standart mutu perumahan yang masuk dalam kuadran B yaitu :

1. Fasilitas (4), pada kuadran ini kinerja *developer* masih perlu ditingkatkan karena masih rendah meskipun telah dapat memenuhi harapan konsumen.

### **Kuadran C**

Dalam kuadran ini menunjukkan bahwa harapan/kepentingan konsumen rendah dan kinerja juga rendah, hal itu dapat disimpulkan bahwa harapan/kepentingan konsumen yang terdapat pada kuadran ini tidak penting dan kinerja yang terjadi juga kurang baik. Bagi para *developer* harus mampu meningkatkan kinerja sehingga mampu memperbaiki mutu meskipun konsumen menilai variabel pada kuadran ini kurang penting.

Beberapa variabel standart mutu perumahan yang masuk dalam kuadran C yaitu :

1. Pelayanan Pasca Pemilikan Rumah (5), meskipun pada variabel ini harapan konsumen rendah namun pihak *developer* harus meningkatkan kinerja, karena variabel ini penting untuk kenyamanan konsumen.

### **Kuadran D**

Untuk kuadran yang berada pada kanan bawah diagram ini ada dua penjelasan yang berbeda, jika berdasarkan teori dan bentuk diagram, hal ini menunjukkan bahwa nilai harapan/kepentingan konsumen rendah sedangkan kinerja tinggi yang berarti pihak *developer* telah memenuhi mutu, namun pada kenyataannya untuk hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata kinerja masih berada di bawah nilai rata-rata harapan, jadi berdasarkan hasil

tersebut maka untuk kuadran ini sebenarnya penjelasannya tergantung dari besarnya angka rata-rata harapan dan angka rata-rata kinerja. Sehingga untuk kuadran ini tidak dapat diartikan berlebihan atau nilai harapan/kepentingan rendah sedangkan kinerja tinggi, akan tetapi dapat disimpulkan bahwa kinerja pihak *developer* disini masih kurang baik karena nilainya masih berada di bawah rata-rata harapan. Untuk itu pihak *developer* pada keadaan seperti ini masih harus meningkatkan kinerja untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan mutu perumahan. Beberapa variabel mutu perumahan yang masuk dalam kuadran D yaitu :

1. Pelayanan Pra Pemilikan Rumah (1), pada variabel ini harapan konsumen telah dapat terpenuhi karena variabel ini dapat dilakukan dengan baik oleh para *developer*.
2. Pembayaran (2), pada variabel ini harapan konsumen telah dapat terpenuhi karena variabel ini dapat dilakukan dengan baik oleh para *developer*.

Dari hasil plot kedudukan indikator kepuasan konsumen perumahan, maka indikator yang paling berpengaruh terhadap standart mutu perumahan atau indikator yang menjadi prioritas utama adalah Kesesuaian penggunaan material untuk struktur, Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon, Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman, Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan, Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni, Ketepatan waktu penyerahan rumah, Pihak *developer* akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan, Adanya jangka

waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari, Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.

Dari hasil plot pada diagram diatas, maka variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau yang menjadi prioritas utama adalah variabel Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja Terhadap Spesifikasi Bangunan, waktu penyerahan, dan masa pemeliharaan.

## BAB VII

### KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Indikator yang mempunyai tingkat kepuasan konsumen tinggi adalah Pelayanan yang baik dan ramah (88,09%); Dapat melihat Rumah Contoh (79,63%) dan Kemudahan pembayaran (76,17%). Sedangkan indikator yang tingkat kepuasannya rendah adalah Kondisi rumah saat siap huni (49,04%); Tanggapan terhadap keluhan pada masa pemeliharaan (47,09%) dan Jaminan pemeliharaan Struktur (43,57%). Nilai Kepuasan konsumen berdasarkan variabel dengan 1(satu) variabel yang mempunyai tingkat kepuasan tinggi yaitu Pelayanan Pra Pemilikan Rumah (76,69%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen untuk seluruh variabel adalah cukup (60,30). Nilai kinerja *developer* rendah yaitu (2,77) dibanding harapan konsumen (4,59).
2. Indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah Kesesuaian material struktur; Kesesuaian material nonstruktur; Penggunaan tenaga berpengalaman; Sistem keamanan yang baik; Keadaan rumah sesuai keinginan; Keadaan rumah yang baik saat siap huni; Ketepatan waktu penyerahan; tanggungjawab *developer* atas keterlambatan penyerahan; Masa pemeliharaan 100 hari dan Masa pemeliharaan Struktur. Sedangkan Variabel yang menjadi prioritas utama atau

yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja; Waktu Penyerahan dan Masa Pemeliharaan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. **Engel, James F, et all**, *Perilaku Konsumen*, jilid 2, ed-6. Jakarta: Binarupa Aksara,1995.
2. **Ibnu Subiyanto Drs, Akt**, *Pembangunan Perumahan Masih Asal Laku*, Harian Kedaulatan Rakyat, 19 September 2005.
3. **ISO 9000 Untuk Kontraktor**, *PT. Pembangunan Perumahan (PERSERO) Jakarta, 1997*
4. **J. Suprpto,Prof, M.A**, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
5. **Freddy Rangkuti**, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,2003.
6. **Lam Siew Wah dkk**, *ISO 9000 in Construction*, Singapura, 1994
7. **LPJK**, *Panduan Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001:2000 bagi Jasa Konstruksi dan Jasa Konsultasi Konstruksi*, Penerbit: Elex Media Komputindo, 2005
8. **M.N. Nasution, Drs, M.Sc.**, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*,Ghalia Indonesia.
9. **Mega Angguniyah dan Heny Purwati**, *Analisis Pengaruh Biaya Infrastruktur terhadap Harga Jual Rumah Sederhana tipe 45*, Penelitian Tugas Akhir Universitas Islam Indonesia,2005.
10. **Rita Murtiana S**, *Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kelayakan pada Proyek Perumahan*, Penelitian Tugas Akhir,2003.

11. **Rothery Brian**, (Penerjemah Ir.Nunuk Adiarni), 1992, *Analisis ISO 9000*, Jakarta.
12. **Rudi Suardi**, Cetakan kedua, 2003, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*, Jakarta.
13. **Steven Mccabe**, *Quality Improvement Techniques In Construction*, Inggris, 1998

AT



**Data Hasil Harapan**

No.	Indikator dan variabel	Penilaian Responden																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
<b>A PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																						
1	Penyajian informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> ( <i>Responsiveness</i> )	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
2	Penyajian informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
3	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Empathy</i> )	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5
<b>B PEMBAYARAN</b>																						
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Empathy</i> )	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	5	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
<b>C PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																						
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan ( <i>Empathy</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2
<b>D FASILITAS</b>																						
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan ( <i>Tangibles</i> )	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan ( <i>Empathy</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
19	Perawatan fasilitas umum seperti: mushola, taman dalam rangka waktu tertentu ( <i>Empathy</i> )	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5
<b>E PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																						
20	Tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan ( <i>Responsiveness</i> )	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik ( <i>Empathy</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
22	Kedaaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
23	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah-ketuhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
24	Kedaaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
<b>F WAKTU PENYERAHAN</b>																						
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
26	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
<b>G MASA PEMELIHARAAN</b>																						
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	3
29	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Empathy</i> )	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
30	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan ( <i>Responsiveness</i> )	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5







Data Hasil Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penilaian Responden																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
<b>A PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																						
1	Penyampaian informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>Developer</i> ( <i>Responsiveness</i> )	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Penyampaian informasi tentang jumlah rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan ( <i>Assurances</i> )	3	3	2	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Pihak <i>Developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh ( <i>Tangibles</i> )	3	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen ( <i>Empathy</i> )	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3
<b>B PEMBAYARAN</b>																						
5	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Empathy</i> )	2	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	1	3	4	4	3	4	3	
6	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	2	5	4	3	3	1	4	3	3	3	
7	Pelaksanaan pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran ( <i>Tangibles</i> )	5	3	4	2	5	2	3	3	4	3	2	5	3	1	4	1	1	3	2	3	
8	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik ( <i>Responsiveness</i> )	5	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	1	3	4	3	4	
9	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen ( <i>Reliability</i> )	5	5	2	4	5	3	4	5	2	4	2	5	4	1	4	1	3	4	2	3	
<b>C PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																						
10	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangibles</i> )	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	5	1	2	3	2	2	2	2	2	
11	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon ( <i>Tangibles</i> )	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	
12	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman ( <i>Reliability</i> )	3	3	1	1	4	3	4	3	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	
13	Pihak <i>Developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan ( <i>Empathy</i> )	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	1	4	3	3	3	
<b>D FASILITAS</b>																						
14	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah ( <i>Tangibles</i> )	2	3	1	3	3	4	3	3	3	3	1	2	1	4	4	1	1	4	3	4	
15	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan ( <i>Tangibles</i> )	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	1	4	3	4	
16	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan ( <i>Assurances</i> )	2	2	1	3	4	4	4	1	1	2	3	3	4	4	2	1	2	3	3	3	
17	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih ( <i>Tangibles</i> )	4	3	1	1	5	4	4	3	1	3	3	5	4	4	2	3	2	1	2	3	
18	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan ( <i>Empathy</i> )	4	2	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	
19	Terdapat fasilitas umum seperti mushola, taman dalam kompleks ( <i>Empathy</i> )	1	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	
<b>E PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																						
20	Tanggapan yang baik dari pihak <i>Developer</i> terhadap keluhan atau kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan ( <i>Responsiveness</i> )	2	3	1	2	5	3	5	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	
21	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik ( <i>Empathy</i> )	2	2	1	3	4	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	
22	Kedaaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen ( <i>Assurances</i> )	1	4	3	1	5	2	3	4	2	3	2	5	2	1	3	1	2	3	2	3	
23	Pihak <i>Developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen ( <i>Reliability</i> )	2	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	
24	Kedaaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni ( <i>Tangibles</i> )	1	3	2	1	4	2	4	4	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3	
<b>F WAKTU PENYERAHAN</b>																						
25	Ketepatan waktu penyerahan rumah ( <i>Reliability</i> )	1	4	1	1	4	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	
26	Pihak <i>Developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan ( <i>Assurances</i> )	4	3	1	1	4	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	2	3	
<b>G MASA PEMELIHARAAN</b>																						
27	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari ( <i>Assurances</i> )	3	4	1	1	4	2	3	3	1	2	2	1	1	1	4	2	2	2	2	1	
28	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun ( <i>Assurances</i> )	1	3	1	1	5	2	3	3	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	
29	Pihak <i>Developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan ( <i>Empathy</i> )	2	3	1	2	4	2	4	2	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	
30	Pihak <i>Developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	1	5	1	2	4	2	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	

Penilaian Responden

21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	1	4	2
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	1	4	4	3	3	4	2	1	4	2	2	1	4	2	
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	1	4	2	
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	4	2	

1	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	2
3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	4	1
2	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	1	
3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	1

3	2	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	1
3	3	3	3	1	5	4	4	3	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	5	2	1	4	2	
3	4	2	2	2	5	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	
1	4	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	1	4	3	
3	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	

3	3	2	2	1	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	1	4	2	2	1
3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	1	3	1	3	1	3	2
3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	4	1	2	2	3	2	
3	2	2	2	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	4	3	3	2	2	3	1	2	1	2	1
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	

4	2	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	1	2	1	2	1
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	1	1	4	1	4	1	2	1

3	1	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	5	3	4	3	3	1	1	4	1	4	1	3	2
3	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	1	3	1	2	1
3	1	2	4	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	4	3	3	1	1	4	1	4	2	2	1
3	1	2	2	1	3	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	1	4	1	4	1	2	1

**Kuisisioner Kepuasan Konsumen Terhadap Standart Mutu  
Perumahan Sleman - DIY**

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada perumahan di daerah Sleman – DIY, maka kami ingin mengetahui pendapat anda tentang mutu perumahan. Silahkan tunjukkan seberapa jauh anda setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dibawah ini. Silanglah kolom yang paling sesuai dengan jawaban anda dengan menggunakan skala. Beberapa pernyataan memang mirip satu sama lain untuk menjamin bahwa kami bisa secara akurat menentukan pendapat anda tentang mutu perumahan yang berpengaruh pada kepuasan konsumen.

**HARAPAN**

- TP = Tidak Penting (=1)  
KP = Kurang Penting (=2)  
CP = Cukup Penting (=3)  
P = Penting (=4)  
SP = Sangat Penting (=5)

## HARAPAN/KEPENTINGAN

### TAHAPAN INPUT

No.	Pernyataan	Harapan / Kepentingan				
		TP	KP	CP	P	SP
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>						
1.	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> . ( <i>Responsiveness</i> )					✓
2.	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan. ( <i>Assurances</i> )					✓
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh. ( <i>Tangible</i> )					✓
4.	Pelayanan yang baik & ramah pada setiap konsumen. ( <i>Emphaty</i> )					✓
<b>B. PEMBAYARAN</b>						
5.	Kemudahan dalam pembayaran perumahan ( <i>Emphaty</i> )					✓
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )					✓
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran. ( <i>Tangible</i> )					✓
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik & sesuai dengan prosedur. ( <i>Responsiveness</i> )					✓
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen. ( <i>Reliability</i> )					✓



### TAHAPAN PROSES

No.	Pernyataan	Harapan / Kepentingan				
		TP	KP	CP	P	SP
<b>C.</b>	<b>PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b> ✕					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangible</i> )					✓
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon. ( <i>Tangible</i> )					✓
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman. ( <i>Reliability</i> )				✓	
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan. ( <i>Emphaty</i> )					✓

### TAHAPAN OUTPUT

No.	Pernyataan	Harapan / Kepentingan				
		TP	KP	CP	P	SP
<b>D.</b>	<b>FASILITAS</b>					
14.	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah. ( <i>Tangible</i> )					✓
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan. ( <i>Tangible</i> )					✓
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan. ( <i>Assurances</i> )					✓
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih. ( <i>Tangible</i> )					✓
18.	Kondisi lingkungan yang aman & nyaman di kompleks perumahan. ( <i>Emphaty</i> )					✓
19.	Perawatan fasilitas umum, seperti mushola, taman, dalam jangka waktu tertentu. ( <i>Emphaty</i> )					✓

**TAHAPAN OUTPUT**

No.	Pernyataan	Harapan / Kepentingan				
		TP	KP	CP	P	SP
<b>E. PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>						
20.	Tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan. ( <i>Responsiveness</i> )					✓
21.	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik. ( <i>Emphaty</i> )					✓
22.	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen. ( <i>Assurances</i> )					✓
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen. ( <i>Reliability</i> )					✓
24.	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni. ( <i>Tangible</i> )					✓
<b>E. WAKTU PENYERAHAN</b>						
25.	Ketepatan waktu penyerahan rumah. ( <i>Reliability</i> )					✓
26.	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan. ( <i>Assurances</i> )					✓
<b>F. MASA PEMELIHARAAN</b>						
27.	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari. ( <i>Assurances</i> )					✓
28.	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun. ( <i>Assurances</i> )					✓
29.	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan. ( <i>Emphaty</i> )					✓
30.	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan. ( <i>Responsiveness</i> )					✓

①

**Kuisisioner Kepuasan Konsumen Terhadap Standart Mutu  
Perumahan Sleman - DIY**

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pada perumahan di daerah Sleman – DIY, maka kami ingin mengetahui pendapat anda tentang mutu perumahan. Silahkan tunjukkan seberapa jauh anda setuju atau tidak setuju dengan pernyataan dibawah ini. Silanglah kolom yang paling sesuai dengan jawaban anda dengan menggunakan skala. Beberapa pernyataan memang mirip satu sama lain untuk menjamin bahwa kami bisa secara akurat menentukan pendapat anda tentang mutu perumahan yang berpengaruh pada kepuasan konsumen.

**KINERJA**

TB	= Tidak Baik	(=1)
KB	= Kurang Baik	(=2)
CB	= Cukup Baik	(=3)
B	= Baik	(=4)
SB	= Sangat Baik	(=5)

## KINERJA

### TAHAPAN INPUT

No.	Pernyataan	Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>						
1.	Saya memperoleh informasi tentang perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> . ( <i>Responsiveness</i> )			✓		
2.	Saya memperoleh informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan. ( <i>Assurances</i> )			✓		
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada saya untuk melihat rumah contoh. ( <i>Tangible</i> )			✓		
4.	Saya memperoleh pelayanan yang baik & ramah. ( <i>Emphaty</i> )				✓	
<b>B. PEMBAYARAN</b>						
5.	Saya memperoleh kemudahan dalam pembayaran perumahan. ( <i>Emphaty</i> )		✓			
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit ( <i>Assurances</i> )		✓			
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran. ( <i>Tangible</i> )					✓
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik & sesuai dengan prosedur. ( <i>Responsiveness</i> )					✓
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan saya. ( <i>Reliability</i> )					✓

### TAHAPAN PROSES

No.	Pernyataan	Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
<b>C.</b>	<b>PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur ( <i>Tangible</i> )				✓	
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon. ( <i>Tangible</i> )				✓	
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman. ( <i>Reliability</i> )			✓		
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan kepada saya untuk mengawasi pembangunan perumahan. ( <i>Emphaty</i> )			✓		

### TAHAPAN OUTPUT

No.	Pernyataan	Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
<b>D.</b>	<b>FASILITAS</b>					
14.	Saya memperoleh kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah. ( <i>Tangible</i> )		✓			
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk komplek perumahan yang saya huni. ( <i>Tangible</i> )			✓		
16.	Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan yang saya huni. ( <i>Assurances</i> )		✓			
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih pada rumah yang saya huni. ( <i>Tangible</i> )				✓	
18.	Kondisi lingkungan komplek perumahan yang saya huni aman & nyaman. ( <i>Emphaty</i> )				✓	
19.	Perawatan fasilitas umum, seperti mushola, taman, dalam jangka waktu tertentu. ( <i>Emphaty</i> )	✓	✗			

**TAHAPAN OUTPUT**

No.	Pernyataan	Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
<b>E. PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>						
20.	Saya memperoleh tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan. ( <i>Responsiveness</i> )		✓			
21.	Saya merasa aman dengan sistem keamanan yang baik. ( <i>Emphaty</i> )		✓			
22.	Keadaan rumah sesuai dengan keinginan saya. ( <i>Assurances</i> )	✓				
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang saya huni. ( <i>Reliability</i> )		✓			
24.	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni. ( <i>Tangible</i> )	✓				
<b>E. WAKTU PENYERAHAN</b>						
25.	Ketepatan waktu penyerahan rumah. ( <i>Reliability</i> )	✓				
26.	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan. ( <i>Assurances</i> )				✓	
<b>F. MASA PEMELIHARAAN</b>						
27.	Saya memperoleh jaminan masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari. ( <i>Assurances</i> )			✓		
28.	Saya memperoleh jaminan jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun. ( <i>Assurances</i> )	✓				
29.	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan. ( <i>Emphaty</i> )		✓			
30.	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan. ( <i>Responsiveness</i> )	✓				



### KARTU PESERTA TUGAS AKHIR

NO	NAMA	NO.MHS.	BID.STUDI
1.	KHOIRUL MUTHMAINNAH	01 511 299	Teknik Sipil
2.	SRI SUNDARI	01 511 310	Teknik Sipil

### JUDUL TUGAS AKHIR

Analisis Manajemen Mutu Perumahan Daerah Istimewa Yogyakarta di Bidang Jasa Konstruksi

PERIODE KE : I ( Sep 05 - Peb 06 )

TAHUN : 2005 - 2006

Sampai akhir Pebruari 2006

No.	Kegiatan	Bulan Ke :					
		SEP	OKT.	NOP.	DES.	JAN.	PEB.
1	Pendaftaran						
2	Penentuan Dosen Pembimbing						
3	Pembuatan Proposal						
4	Seminar Proposal						
5	Konsultasi Penyusunan TA.						
6	Sidang - Sidang						
7	Pendadaran						

Dosen Pembimbing I : Faisol AM, Ir, H, MT

Dosen Pembimbing II : Faisol AM, Ir, H, MT



Jogjakarta , 26-Oct-05  
 a.m. Dekan  
 KULTAS TEKNIK  
 DAN PERENCANAAN  
 A.H.H. Munadhir, MS

Cat:

Seminar : \_\_\_\_\_  
 Sidang : \_\_\_\_\_  
 Pendadaran : \_\_\_\_\_

