

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR**

Laporan Tugas Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

GUNTUR WIJANARKO

NPM : 07 02 12723



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA, FEBRUARI 2012

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Februari 2012

Yang membuat pernyataan



(Guntur Wijanarko)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR**

Oleh :

GUNTUR WIJANARKO

NPM : 07 02 12723

Telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 9/2/..... 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

(Ferianto Raharjo, S.T., M.T.)

(Ir. A. Koesmargono, MCM., Ph.D.)

Disahkan oleh :

Program Studi Teknik Sipil

Ketua

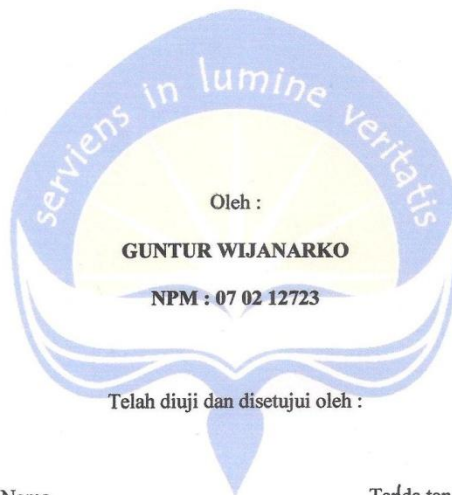


(H. Sunardi Utomo, M.Eng.)

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI
BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR**



Oleh :

GUNTUR WIJANARKO

NPM : 07 02 12723

Telah diuji dan disetujui oleh :

Nama
Ketua : Ferianto Raharjo, S.T., M.T.

Tanda tangan Tanggal
..... 9/2/2012

Anggota : Ir. A. Koesmargono, MCM., Ph.D.

..... 9/2/2012

Anggota : Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D.

.....

*Untuk Para Sarjana Teknik Sipil terdahulu yang telah
memberikan jalan yang lebih mudah bagi kami sebagai
penerusmu...*

*Untuk Bapak dan Ibu...
untuk segenap cinta yang engkau berikan...
untuk segenap air mata dan pengorbanan...
terima kasih...*

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada
kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai
(dari suatu urusan), kerjakan dengan
sungguh-sungguh (urusan) yang lain"*

(QS. Alam Nasyrah, 6-7)

*"Tuntutlah ilmu tapi jangan melupakan
ibadah, dan kerjakanlah ibadah tapi
tidak boleh lupa pada ilmu"*

(HR. Muslim)

KATA HANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Syukur alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Berdasarkan *Service Quality* Kontraktor**”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis banyak menerima saran, dorongan, petunjuk, bimbingan dan bantuan moril dan materiil. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan terbuka penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kemajuan dan kesempurnaan Tugas Akhir ini dan penulis dimasa yang akan datang.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M. Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. FX. Junaedi Utomo, M. Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

3. Bapak Ferianto Raharjo, S.T, M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah begitu sabar dan penuh pengertian serta memberikan begitu banyak perhatian, bantuan dan dorongan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai.
4. Bapak Ir. A. Koesmargono, MCM., Ph. D., selaku Dosen Pembimbing II yang membimbing penulis dengan sabar serta begitu banyak memberi perhatian, bantuan dan dorongan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai.
5. Segenap dosen, karyawan, dan staf Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan membagikan ilmunya kepada penulis.
6. Bapak Ari dan Ibu Sugiyanti Darmadi, selaku pimpinan PT. RAHAYU PB Yogyakarta yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu, terima kasih untuk semua doa, dukungan, perhatian, semangat, kasih sayang, dan pelajaran kehidupan yang bapak ibu berikan.
8. Segenap Sahabat, Devri, Septo, Cahyo, Ervan, khususnya Mbak Santi tersayang dan tercinta yang selalu mendukung penulis dari belakang dengan penuh semangat.
9. Teman-teman yang menemani perjalanan hidupku sampai detik ini, Pungky, Galuh, Mbah Darmo, Aryo, Chun, Agung, Aldo, Wawan, Bimo, yang selalu memberi dorongan semangat dan bantuan kepada penulis.
10. Pemuda-Pemudi Mundu, yang telah memberikan pengalaman hidup bagi penulis dan keluarga besar Corongan.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Teknik Sipil Universitas Atma Jaya.

Akhir kata penyusun berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama bagi mahasiswa Teknik Sipil. Terima kasih.

Yogyakarta, 2012

Penulis

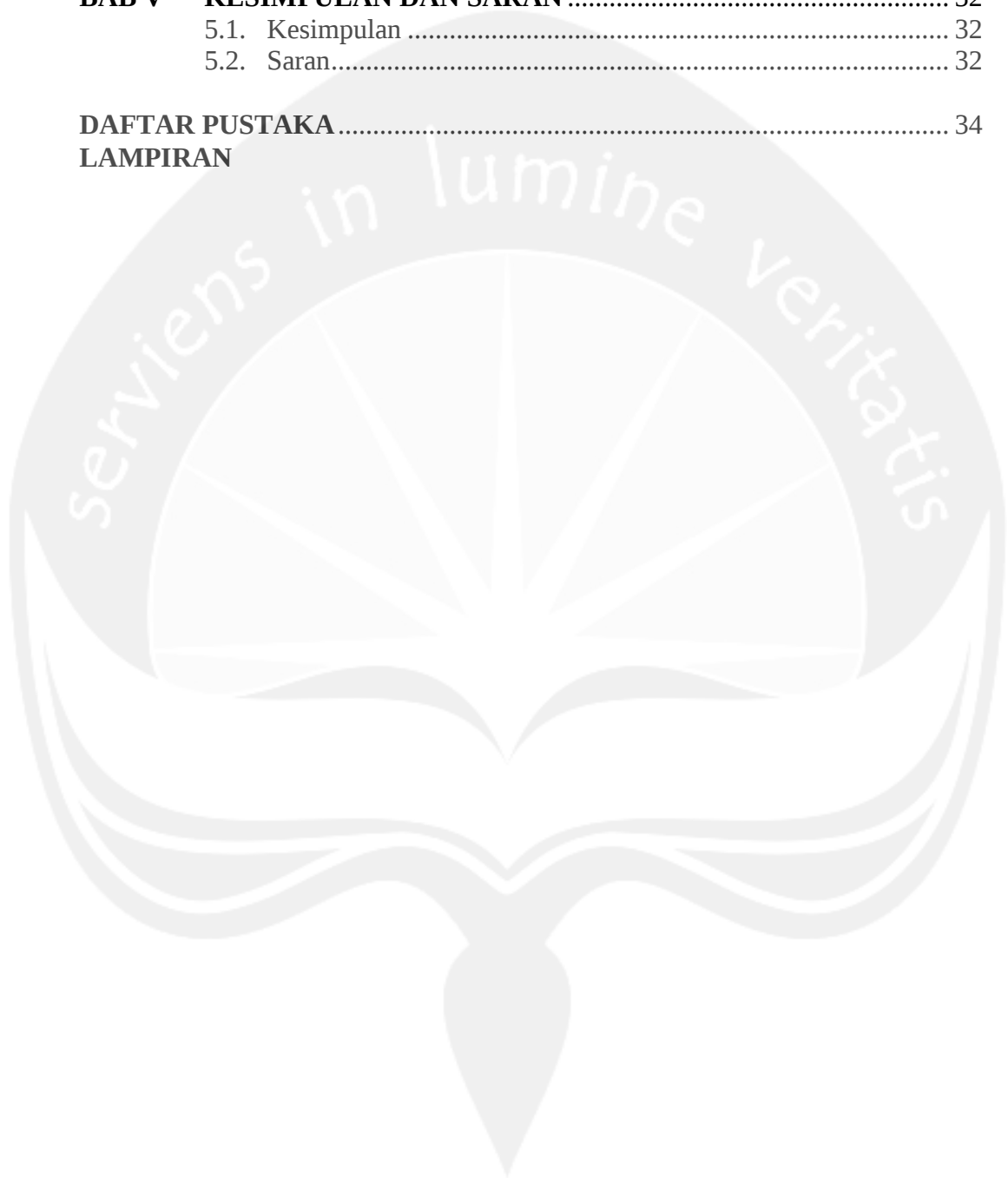
Guntur Wijanarko

NPM : 07 02 12723/TS

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA HANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Keaslian Tugas Akhir	4
1.5. Tujuan Tugas Akhir	4
1.6. Manfaat Tugas Akhir	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	6
2.2. Pemasaran Jasa	7
2.3. Jasa Konstruksi, Pengguna Jasa dan Penyedia Jasa	10
2.4. Pelaksana Proyek/Kontraktor	10
2.5. Konsep Pengukuran Kepuasan	12
2.6. Metode <i>ServQual</i>	13
 BAB III METODE PENELITIAN	 15
3.1. Objek Penelitian	15
3.2. Bentuk Penelitian	15
3.3. Penyusunan Kuesioner	15
3.4. Pembobotan Variabel	16
3.5. Metode Pengumpulan Data	16
3.6. Metode Pengolahan Data	17
3.7. Metode Analisis Data	18
 BAB IV ANALISIS DATA	 20
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	20
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	20
4.1.2. Gambaran Umum Responden	21
4.2. Deskripsi Hasil Jawaban Responden	21
4.2.1. Deskripsi Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	22
4.2.2. Deskripsi Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	24
4.2.3. Deskripsi Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	25

4.2.4. Deskripsi Variabel Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	27
4.2.5. Deskripsi Variabel Bukti Terukur (<i>Tangibles</i>)	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1. Kesimpulan	32
5.2. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	

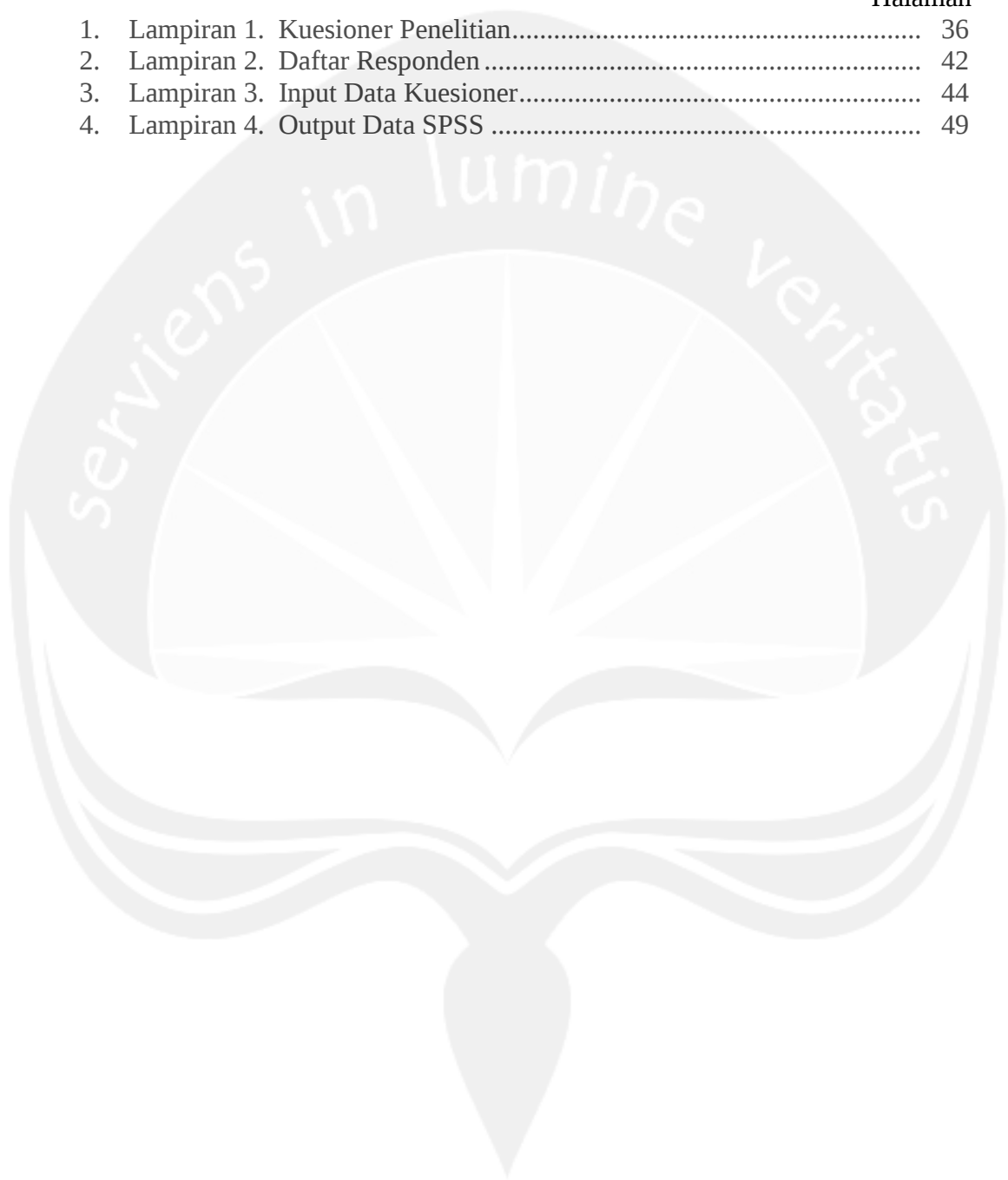


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	22
Tabel 4.2. Perhitungan Tingkat Kepuasan	23
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan	24
Tabel 4.4. Perhitungan Tingkat Kepuasan	25
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	26
Tabel 4.6. Perhitungan Tingkat Kepuasan	26
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian.....	27
Tabel 4.8. Perhitungan Tingkat Kepuasan	28
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Terukur	29
Tabel 4.10. Perhitungan Tingkat Kepuasan	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	36
2. Lampiran 2. Daftar Responden	42
3. Lampiran 3. Input Data Kuesioner.....	44
4. Lampiran 4. Output Data SPSS	49



INTISARI

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI BERDASARKAN SERVICE QUALITY KONTRAKTOR,

Guntur Wijanarko, NPM : 07 02 12723, tahun 2011, PKS Manajemen Konstruksi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi berbagai kualitas, baik jasa maupun produk. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah PT. RAHAYU PB Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa konstruksi dari PT. RAHAYU PB Yogyakarta dari tahun 2005 sampai tahun 2010 di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner *service quality* dengan lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Teknik analisis yang digunakan adalah Mean dan Standar Deviasi.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS 17 menunjukkan bahwa indeks variabel *reliability* yaitu dengan nilai 0,62 masuk kriteria sedang, dengan item tertinggi yaitu pelaksanaan pekerjaan sesuai aturan dan syarat-syarat dari pengguna jasa. Variabel *responsiveness* dengan nilai indeks 0,64 juga masuk kriteria sedang dengan item tertinggi yaitu sikap kontraktor yang bertanggung jawab atas kerusakan dan kelalaian selama pelaksanaan proyek. Sedangkan variabel *assurance* masuk kriteria tinggi dengan nilai indeks 0,82, dengan item tertinggi yaitu tanggung jawab kontraktor terhadap keselamatan pekerja dan masyarakat dan pemeliharaan bangunan setelah selesai dibangun. Pada variabel *emphaty* dan variabel *tangibles* dengan nilai indeks rendah 0,56 dan 0,57 tetap masuk kriteria sedang, item tertinggi yaitu kepedulian kontraktor terhadap kekurangan atau kesalahan gambar kerja dan peralatan dan perlengkapan proyek yang memadai. Variabel-variabel diatas merupakan dimensi dari Metode *Service Quality* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci : *service quality*, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), kepuasan pelanggan.