

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP DIMENSI MUTU PERUMAHAN SEDERHANA
DI KABUPATEN BANTUL**

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Universitas
Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:
RINTO TRIDITOMO
NPM : 02.02.11135



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA, MEI 2008

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP DIMENSI MUTU PERUMAHAN SEDERHANA DI KABUPATEN BANTUL

Oleh :
RINTO TRIDITOMO
NPM. : 02.02.11135

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 11 - 6 - 00

Pembimbing I



(Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D.)

Pembimbing II



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

Disahkan Oleh :

Program Studi Teknik Sipil
Ketua



(Ir. Junaedi Utomo, M.Eng)

PENGESAHAN

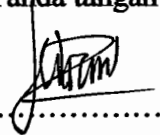
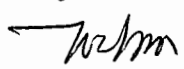
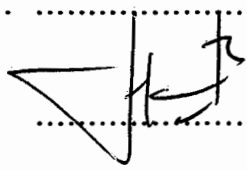
Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP DIMENSI MUTU
PERUMAHAN SEDERHANA DI KABUPATEN BANTUL**



Oleh :
RINTO TRIDITOMO
NPM. : 02.02.11135

telah disetujui oleh

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Ferianto Raharjo, S.T., M.T.		11 - 6 - 08
Anggota : Ir. Wulfram I. Ervianto., M.T.		11. 06 08
Anggota : Ir. A.Y. Harijanto S., M.Eng.		11 - 6 - 08

KATA HANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ir. AM Ade Lisantono M.Eng., Selaku Dekan Fakultas Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ir. Junaedi Utomo, M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ir. A.Y. Harijanto S.,M.Eng., selaku Koordinator tugas akhir Teknik Sipil Manajemen Konstruksi.
4. Ir. Peter F. Kaming, M.Eng., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ferianto Raharjo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II.
5. Kedua orangtuaku yang selalu mendoakan untuk dapat menyelesaikan laporan ini.
6. Saudara-saudaraku yang juga turut mendoakan untuk penyelesaian laporan tugas akhir ini.
7. Dwina Kartika Hari Utami yang selalu memberi semangat dan dukungan untuk dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Teman-teman Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Serta pihak-pihak yang telah membantu namun tidak disebutkan.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini sangat jauh dari sempurna untuk itu sangat diharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan laporan tugas akhir ini sehingga dapat berguna bagi orang-orang yang membacanya.

Yogyakarta, 15 Mei 2008

Rinto Triditomo

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pengesahan Penguji	iii
Kata Hantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Diagram	viii
Daftar Lampiran	ix
Intisari	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Mutu	6
2.2 Standar Mutu Perumahan	8
2.3 Teori Identifikasi Dimensi Mutu	8
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.5 Variabel Data	11
2.6 Teori Kesenjangan (Gap) Kepuasan Konsumen	14
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pengumpulan Data	17
3.2 Pengembangan Angket	18
3.3 Metode Pengolahan Data	18
3.3.1 Data Penelitian	18
3.3.2 Metode Pengukuran	19
 BAB IV PELAKSANAAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Penelitian	25
4.1.1 Pelaksanaan Penelitian	25
4.1.2 Hasil Penelitian	25
4.1.2.1 Hasil Data Latar Belakang Responden	26
4.1.2.1.1 Pekerjaan	26
4.1.2.1.2 Pendidikan	26
4.1.2.1.3 Penghasilan	27
4.1.2.1.4 Lama Tinggal di Perumahan	28
4.1.2.1.5 Status Kepemilikan Rumah	29
4.1.2.2 Hasil Data Harapan/Kepentingan	29
4.1.2.3 Hasil Data Kinerja	30

	Halaman
4.1.3 Analisis Harapan dan Kinerja	30
4.1.3.1 Analisis Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator	30
4.1.3.1.1 Analisis Nilai Harapan Tiap Indikator	30
4.1.3.1.2 Analisis Nilai Kinerja Tiap Indikator	33
4.1.3.2 Analisis Harapan dan Kinerja Tiap Variabel	38
4.1.3.2.1 Analisis Nilai Harapan Tiap Variabel	38
4.1.3.2.2 Analisis Nilai Kinerja Tiap Variabel	39
4.1.4 Analisis Kepuasan Konsumen	41
4.1.4.1 Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Indikator	42
4.1.4.2 Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Variabel	45
4.2 Analisis Data	47
4.2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen	47
4.2.1.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator	47
4.2.1.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Tiap Variabel	50
4.2.2 Kedudukan Indikator dan Variabel Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Diagram <i>Importance-Performance</i>	51
4.2.2.1 Kedudukan Indikator Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Diagram <i>Importance-Performance</i>	52
4.2.2.2 Kedudukan Variabel Kepuasan Konsumen Menggunakan Diagram <i>Importance-Performance</i>	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
Daftar Pustaka	69
Lampiran	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pengembangan Angket	18
Tabel 4.1 Latar Belakang Pekerjaan	26
Tabel 4.2 Latar Belakang Pendidikan	27
Tabel 4.3 Penghasilan Rata-rata per Bulan	27
Tabel 4.4 Lama Tinggal di Perumahan	28
Tabel 4.5 Status Kepemilikan Rumah	29
Tabel 4.6 Rata-rata Harapan Tiap Indikator	31
Tabel 4.7 Rata-rata Kinerja Tiap Indikator	34
Tabel 4.8 Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator	36
Tabel 4.9 Rata-rata Nilai Harapan Tiap Variabel	39
Tabel 4.10 Rata-rata Nilai Kinerja Tiap Variabel	40
Tabel 4.11 Hitungan Rata-rata Nilai Harapan dan Kinerja tiap Variabel serta Rata-rata seluruh Variabel	41
Tabel 4.12 Kepuasan Konsumen Tiap Indikator	43
Tabel 4.13 Kepuasan Konsumen Tiap Variabel	45
Tabel 4.14 Batasan Nilai Persentase Tingkat Kepuasan	47
Tabel 4.15 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator	48
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel	50
Tabel 4.17 Kuadran Indikator	54
Tabel 4.18 Kuadran Variabel	62
Tabel 4.19 Hasil Data Harapan/Kepentingan	78
Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja	88

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 2.1 <i>Importance-Performance</i> Kepuasan Konsumen	12
Diagram 4.1 Kedudukan Indikator Kepuasan Konsumen	53
Diagram 4.2 Kedudukan Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Dimensi Mutu Perumahan	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Blangko kuisioner	70
Lampiran 2 Hasil Data Harapan	78
Lampiran 3 Hasil Data Kinerja	88



INTISARI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP DIMENSI MUTU PERUMAHAN SEDERHANA DI KABUPATEN BANTUL, Rinto Triditomo, NPM 02.02.11135, tahun 2008, Bidang Keahlian Manajemen Konstruksi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna perumahan sederhana di Kabupaten Bantul ditinjau dari indikator dan variabel dimensi mutu perumahan. Selain itu juga untuk mengetahui indikator dan variabel dimensi mutu perumahan sederhana yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Metode penelitian dilaksanakan berdasarkan angket pada 100 responden penghuni perumahan sederhana. Dimana angket kuesioner itu dibagikan pada 100 responden dari 7 perumahan sederhana yang terdapat di Kabupaten Bantul-Jogjakarta. Untuk mengukur Kepuasan konsumen penghuni perumahan sederhana ini digunakan teori kesenjangan (Gap) kepuasan konsumen dimana kepuasan konsumen dalam hal ini diukur dari kesenjangan harapan dan kinerja konsumen. Setelah harapan dan kinerja itu kita dapatkan, kita bisa mengukur sejauh mana mutu pelayanan pihak *developer* untuk memenuhi kepuasan konsumennya berdasarkan indikator dan variabel *importance-performance* analisis yang nantinya tergambar disebuah diagram.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa indikator yang mempunyai tingkat kepuasan konsumen terbesar yaitu Dapat mengawasi pembangunan rumah (85,71%). Nilai kepuasan konsumen berdasarkan variabel yang mempunyai tingkat kepuasan tinggi yaitu Waktu Penyerahan (82,73%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen untuk seluruh variabel adalah tinggi (78,28%). Nilai kinerja *developer* rendah yaitu 2,93 dibanding harapan konsumen 3,74. Indikator yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya atau yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diambil 3 peringkat terbesar yaitu Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak *developer* dan bank penjamin KPR; Kemudahan dalam pembayaran perumahan dan Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit. Sedangkan variabel yang menjadi prioritas utama atau yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel Pembayaran.

Kata kunci : mutu, perumahan sederhana, indikator, variabel