

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Indikator yang mempunyai tingkat kepuasan konsumen tinggi diambil 3 peringkat persentase terbesar yaitu Dapat mengawasi pembangunan rumah (85,71%); Dapat melihat rumah contoh ( 84,90%) dan Jaminan keterlambatan waktu penyerahan rumah ( 84,68%). Nilai kepuasan konsumen berdasarkan variabel yang mempunyai tingkat kepuasan tinggi diambil 3 peringkat persentase terbesar yaitu Waktu penyerahan (82,73%); Pelayanan pra pemilikan rumah (79,10%) dan Fasilitas (78,48%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen untuk seluruh variabel adalah tinggi (78,28%). Nilai kinerja *developer* rendah yaitu 2,93 dibanding harapan konsumen 3,74.
2. 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 proritas utama atau yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah variabel Pembayaran.

## 5.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan analisis data, maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai pertimbangan nantinya adalah :

1. Demi terjaminnya rasa keamanan dan kenyamanan bagi para konsumen penghuni perumahan, sebaiknya perlu didukung dengan penambahan fasilitas keamanan yang baik, misalnya dengan adanya satpam pada kompleks perumahan dan dibuat portal pada pintu gerbang masuk perumahan yang selama ini belum tersedia.
2. Pihak *developer* sebaiknya menjelaskan lagi secara terperinci tentang bagaimana proses pembayaran ketika konsumen akan membeli perumahan. Ini sangat penting nantinya agar konsumen tidak lagi merasa bingung atau kurang jelas mengenai variabel pembayaran perumahan.
3. Sebaiknya di masa mendatang, pihak *developer* tidak lagi lepas tangan begitu saja setelah perumahan yang mereka jual telah laku semua, pihak *developer* masih tetap wajib memberikan perhatian ataupun menerima keluhan-keluhan dari para konsumen penghuni perumahan. Hal ini nantinya sangat berpengaruh besar bagi citra ataupun nama baik *developer* di mata konsumen perumahan.
4. Bahan material yang digunakan oleh pihak *developer* dalam proses pembangunan perumahan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi kualitasnya agar para konsumen penghuni perumahan tidak lagi mengeluh akan kualitas bangunan yang mereka huni.

5. Saran untuk peneliti yang akan datang yaitu para peneliti diharapkan dapat melakukan penelitian kepuasan konsumen perumahan berdasarkan pengujian hipotesis yaitu dengan cara uji t. Dengan dilakukannya uji t diharapkan kita dapat mengetahui lagi perbedaan rata-rata yang signifikan pada kepuasan konsumen terhadap perumahan yang mereka beli dari *developer*. Sehingga dapat menambah pengetahuan kita tentang kepuasan konsumen perumahan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, 2001, *Targetting Ineffectiveness Of The KP RS/RSS A Case Study of Development of RS/RSS in Subosuka Region Central Java Indonesia*, Jurnal Teknik Gelagar, Vol. 16, No. 01, April 2005:78-84, Solo
- Byham, C. William, 1990, *How to Improve Quality, Productivity, and Employee Satisfaction*, Crown Publishers, New York.
- Deming, W. Edwards., 1986, *Out Of The Crisis*, MIT Press, Massachusetts
- Dutka, Alan, 1994, *AMA Handbook for CUSTOMER Satisfaction*, NTC Business Books Publishing Group, Lincoln Wood, Illinois USA
- Hamzah, Andi, 1992, *Dasar-dasar Hukum Perumahan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Hill, Nigel, 1996, *Handbook of Customer Satisfaction Measurement*, Gower Publishing Limited, Hampshire, England
- Juran, Joseph M., dan Godfrey, A. Blaton., 1998, *Juran's Quality Handbook*, McGraw-Hill, New York
- Khoirul Muthmainnah dan Sri Sundari, 2006, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pembangunan Perumahan di Sleman*, Penelitian Tugas Akhir Universitas Islam Indonesia.
- Mega Angguniyah dan Heny Purwati, 2005, *Analisis Pengaruh Biaya Infrastruktur Terhadap Harga Jual Rumah Sederhana Tipe 45*, Penelitian Tugas Akhir Universitas Islam Indonesia.
- Rangkuti, Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sofwan, Sri Soedewi Masjchun, 1982, *Hukum Bangunan*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Suardi, Rudi, 2003, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000*, Jakarta
- Suprpto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

## Lampiran 1 : Blangko Kuisisioner

### I. Petunjuk Pengisian

1. Bagian A, berisi data responden untuk bagian ini Bapak/Ibu/Saudara cukup mengisi kolom yang telah disediakan, dan memberikan tanda (X) untuk pertanyaan selanjutnya pada pilihan huruf yang tersedia.
2. Daftar pertanyaan dengan perincian sebagai berikut :
  - Bagian B, berisi tentang Nilai Harapan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada perumahan sederhana.
  - Bagian C, berisi tentang Nilai Kinerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada perumahan sederhana.
  - Beberapa pernyataan memang mirip satu sama lain untuk menjamin bahwa saya bisa secara akurat menentukan hasilnya.
  - Untuk setiap pertanyaan akan dinilai dari 1 sampai 5, dengan kriteria sebagai berikut :

#### HARAPAN

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

#### KINERJA

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

## **A. Data Responden**

1. Nama Responden : .....
2. Pekerjaan : .....
3. Nama Perumahan : .....
4. *Type* Perumahan : .....
5. Latar belakang pendidikan :
  - a. SMU
  - b. D3
  - c. S1
  - d. S2
6. Penghasilan rata-rata perbulan saudara :
  - a. < Rp 1,5 Juta
  - b. Rp 1,5 Juta - Rp 2 juta
  - c. Rp 2 juta - Rp 2,5 juta
  - d. > Rp 2,5 juta
7. Lama tinggal di perumahan ini :
  - a. < 1 Tahun
  - b. 1-2 Tahun
  - c. 2-3 Tahun
  - d. > 3 Tahun
8. Status kepemilikan rumah saudara :
  - a. Milik sendiri tangan pertama
  - b. Milik sendiri tangan kedua
  - c. Milik sendiri tangan ketiga
  - d. Sewa/kontrak dari pemilik utama

## **B. Nilai Harapan / Kepentingan**

### **TAHAPAN INPUT**

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

**TAHAPAN PROSES**

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

**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.					
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana.					
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana.					
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih.					
18.	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan sederhana.					
19.	Perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.					

### TAHAPAN OUTPUT

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

### C. Nilai Kinerja

#### TAHAPAN INPUT

No.	Pernyataan	Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
<b>A.</b>	<b>PELAYANAN PRA KREDIT PEMILIKAN RUMAH</b>					
1.	Saya memperoleh informasi tentang perumahan sederhana dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> atau bank penjamin KPRS.					
2.	Saya memperoleh informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.					
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada saya untuk melihat rumah contoh.					
4.	Saya memperoleh pelayanan yang baik dan ramah.					
<b>B.</b>	<b>PEMBAYARAN</b>					
5.	Saya memperoleh kemudahan dalam pembayaran perumahan.					
6.	Pembayaran KPRS sesuai dengan penjadwalan kredit.					
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.					
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.					
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.					

**TAHAPAN PROSES**

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

**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.					
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana yang saya huni.					
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana yang saya huni.					
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih pada perumahan sederhana yang saya huni.					
18.	Kondisi lingkungan kompleks perumahan sederhana yang saya huni aman dan nyaman.					
19.	Terjaminnya perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.					

### TAHAPAN OUTPUT

No.	Pernyataan	Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
<b>E.</b>	<b>PELAYANAN PASCA KREDIT PEMILIKAN RUMAH</b>					
20.	Saya memperoleh tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan.					
21.	Saya merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.					
22.	Keadaan rumah yang saya huni sesuai dengan keinginan.					
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang saya huni.					
24.	Saya mendapatkan keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap saya huni.					
<b>F.</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>					
25.	Saya memperoleh jaminan ketepatan waktu penyerahan rumah.					
26.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari pihak <i>developer</i> jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan rumah sederhana.					
<b>G.</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>					
27.	Saya memperoleh jaminan masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari.					
28.	Saya memperoleh jaminan jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.					
29.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari Pihak <i>developer</i> terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan.					
30.	Saya memperoleh layanan yang cepat dan tanggap dari Pihak <i>developer</i> selama masa pemeliharaan.					

## Lampiran 2 : Hasil Data Harapan

Tabel 4.19 Hasil Data Harapan/Kepentingan

No.	Indikator dan variabel	Penelitian 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> dan bank penjamin KPR.	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
2.	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh.	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
4.	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
<b>B. PEMBAYARAN</b>																									
5.	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																									
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
<b>D. FASILITAS</b>																									
14.	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana.	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana.	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
18.	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan sederhana.	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
19.	Perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	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.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
21.	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	







Lanjutan tabel 4.19 Hasil Data Harapan/Kepentingan

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																		
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																				
1.	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> dan bank penjamin KPR.	4	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
2.	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh.	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5
4.	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen.	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
<b>B. PEMBAYARAN</b>																				
5.	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	5	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																				
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
<b>D. FASILITAS</b>																				
14.	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	5	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana.	5	5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana.	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4

Lanjutan tabel 4.19 Hasil Data Harapan/Kepentingan

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																				
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih.	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
18.	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan sederhana.	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5		
19.	Perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4		
<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.	5	5	1	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5		
21.	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.	5	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4		
22.	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen.	5	5	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen.	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	
24.	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni.	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
<b>F.</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>																					
25.	Ketepatan waktu penyerahan rumah.	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4
26.	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan rumah sederhana.	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>G.</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>																					
27.	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari.	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4
28.	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
29.	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan.	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
30.	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan.	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

Lanjutan tabel 4.19 Hasil Data Harapan/Kepentingan

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
1.	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> dan bank penjamin KPR.	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2.	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	4	4	5	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh.	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4.	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen.	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>B. PEMBAYARAN</b>																					
5.	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	4	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	4	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>D. FASILITAS</b>																					
14.	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana.	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana.	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4



Lanjutan tabel 4.19 Hasil Data Harapan/Kepentingan

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																		
		81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																				
1.	Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> dan bank penjamin KPR.	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk melihat rumah contoh.	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
4.	Pelayanan yang baik dan ramah pada setiap konsumen.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>B. PEMBAYARAN</b>																				
5.	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																				
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
<b>D. FASILITAS</b>																				
14.	Kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana.	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Lanjutan tabel 4.19 Hasil Data Harapan/Kepentingan

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana.	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	Kondisi lingkungan yang aman dan nyaman di kompleks perumahan sederhana.	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
19.	Perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	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.	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21.	Konsumen merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22.	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan konsumen.	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang dihuni konsumen.	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	Keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap huni.	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
<b>F. WAKTU PENYERAHAN</b>																					
25.	Ketepatan waktu penyerahan rumah.	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
26.	Pihak <i>developer</i> akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan rumah sederhana.	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
<b>G. MASA PEMELIHARAAN</b>																					
27.	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari.	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
28.	Jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
29.	Pihak <i>developer</i> bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan.	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
30.	Pihak <i>developer</i> cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5

### Lampiran 3 : Hasil Data Kinerja

Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian 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.	Saya memperoleh informasi tentang perumahan sederhana dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> atau bank penjamin KPR.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
2.	Saya memperoleh informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada saya untuk melihat rumah contoh.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	Saya memperoleh pelayanan yang baik dan ramah.	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>B. PEMBAYARAN</b>																					
5.	Saya memperoleh kemudahan dalam pembayaran perumahan.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D. FASILITAS</b>																					
14.	Saya memperoleh kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih pada perumahan sederhana yang saya huni.	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18.	Kondisi lingkungan kompleks perumahan sederhana yang saya huni aman dan nyaman.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
19.	Terjaminnya perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>E.</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																				
20.	Saya memperoleh tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
21.	Saya merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22.	Keadaan rumah yang saya huni sesuai dengan keinginan.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang saya huni.	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
24.	Saya mendapatkan keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap saya huni.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
<b>E.</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>																				
25.	Saya memperoleh jaminan ketepatan waktu penyerahan rumah.	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
26.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari pihak <i>developer</i> jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan rumah sederhana.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
<b>G.</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>																				
27.	Saya memperoleh jaminan masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari.	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28.	Saya memperoleh jaminan jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
29.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari Pihak <i>developer</i> terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan.	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30.	Saya memperoleh layanan yang cepat dan tanggap dari Pihak <i>developer</i> selama masa pemeliharaan.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
1.	Saya memperoleh informasi tentang perumahan sederhana dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> atau bank penjamin KPR.	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2.	Saya memperoleh informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada saya untuk melihat rumah contoh.	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4.	Saya memperoleh pelayanan yang baik dan ramah.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>B. PEMBAYARAN</b>																					
5.	Saya memperoleh kemudahan dalam pembayaran perumahan.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>D. FASILITAS</b>																					
14.	Saya memperoleh kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih pada perumahan sederhana yang saya huni.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18.	Kondisi lingkungan kompleks perumahan sederhana yang saya huni aman dan nyaman.	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
19.	Terjaminnya perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>E.</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																				
20.	Saya memperoleh tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan fasilitas perumahan.	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21.	Saya merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22.	Keadaan rumah yang saya huni sesuai dengan keinginan.	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang saya huni.	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24.	Saya mendapatkan keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap saya huni.	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>E.</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>																				
25.	Saya memperoleh jaminan ketepatan waktu penyerahan rumah.	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
26.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari pihak <i>developer</i> jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan rumah sederhana.	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>G.</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>																				
27.	Saya memperoleh jaminan masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari.	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
28.	Saya memperoleh jaminan jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.	1	2	2	3	3	3	3	3	4	5	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
29.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari Pihak <i>developer</i> terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan.	1	2	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
30.	Saya memperoleh layanan yang cepat dan tanggap dari Pihak <i>developer</i> selama masa pemeliharaan.	1	2	2	3	3	3	3	3	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
1.	Saya memperoleh informasi tentang perumahan sederhana dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> atau bank penjamin KPR.	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	1	1	1
2.	Saya memperoleh informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	2
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada saya untuk melihat rumah contoh.	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	1	1	1	
4.	Saya memperoleh pelayanan yang baik dan ramah.	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	
<b>B. PEMBAYARAN</b>																					
5.	Saya memperoleh kemudahan dalam pembayaran perumahan.	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	1	1	1	2
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	2	2
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	4	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	1	1	1	1
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	1	1	1	1
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1
<b>D. FASILITAS</b>																					
14.	Saya memperoleh kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	1	1	1	1
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	4	5	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																				
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih pada perumahan sederhana yang saya huni.	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	
18.	Kondisi lingkungan kompleks perumahan sederhana yang saya huni aman dan nyaman.	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	
19.	Terjaminnya perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	1	1	1	2
<b>E.</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
20.	Saya memperoleh tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atau kerusakan fasilitas perumahan.	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	1	1	1	
21.	Saya merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	
22.	Keadaan rumah yang saya huni sesuai dengan keinginan.	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang saya huni.	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	2	
24.	Saya mendapatkan keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap saya huni.	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1	
<b>E.</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>																					
25.	Saya memperoleh jaminan ketepatan waktu penyerahan rumah.	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	1	1	1	
26.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari pihak <i>developer</i> jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan rumah sederhana.	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	1	1	2	2	
<b>G.</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>																					
27.	Saya memperoleh jaminan masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari.	4	5	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	1	2	2	
28.	Saya memperoleh jaminan jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.	4	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
29.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari Pihak <i>developer</i> terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan.	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	1	1	1	1
30.	Saya memperoleh layanan yang cepat dan tanggap dari Pihak <i>developer</i> selama masa pemeliharaan.	4	5	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	1	1	2	2

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
1.	Saya memperoleh informasi tentang perumahan sederhana dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> atau bank penjamin KPR.	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.	Saya memperoleh informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada saya untuk melihat rumah contoh.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4.	Saya memperoleh pelayanan yang baik dan ramah.	1	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>B. PEMBAYARAN</b>																					
5.	Saya memperoleh kemudahan dalam pembayaran perumahan.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>D. FASILITAS</b>																					
14.	Saya memperoleh kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15.	Fasilitas jalan yang baik untuk keluar masuk kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
16.	Sistem keamanan yang baik pada kompleks perumahan sederhana yang saya huni.	1	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
17.	Terdapat sistem penerangan dan sanitasi air bersih pada perumahan sederhana yang saya huni.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18.	Kondisi lingkungan kompleks perumahan sederhana yang saya huni aman dan nyaman.	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19.	Terjaminnya perawatan fasilitas umum, seperti tempat ibadah, taman, dalam jangka waktu tertentu.	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>E.</b>	<b>PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH</b>																				
20.	Saya memperoleh tanggapan yang baik dari pihak <i>developer</i> terhadap komplain atau kerusakan fasilitas perumahan.	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21.	Saya merasa aman dengan sistem keamanan yang baik.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22.	Keadaan rumah yang saya huni sesuai dengan keinginan.	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23.	Pihak <i>developer</i> mampu mengatasi masalah/keluhan pada rumah yang saya huni.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24.	Saya mendapatkan keadaan rumah yang baik pada saat rumah siap saya huni.	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
<b>E.</b>	<b>WAKTU PENYERAHAN</b>																				
25.	Saya memperoleh jaminan ketepatan waktu penyerahan rumah.	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari pihak <i>developer</i> jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan rumah sederhana.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>G.</b>	<b>MASA PEMELIHARAAN</b>																				
27.	Saya memperoleh jaminan masa pemeliharaan selama kurang lebih 100 hari.	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28.	Saya memperoleh jaminan jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.	2	2	3	3	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3



Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
<b>A. PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH</b>																					
1.	Saya memperoleh informasi tentang perumahan sederhana dengan jelas dan lengkap dari pihak <i>developer</i> atau bank penjamin KPR.	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	5	5
2.	Saya memperoleh informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan.	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4
3.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada saya untuk melihat rumah contoh.	4	4	4	4	5	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4
4.	Saya memperoleh pelayanan yang baik dan ramah.	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3
<b>B. PEMBAYARAN</b>																					
5.	Saya memperoleh kemudahan dalam pembayaran perumahan.	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6.	Pembayaran KPR sesuai dengan penjadwalan kredit.	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
7.	Pelaksanaan Pembangunan rumah sesuai dengan tahapan pembayaran.	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
8.	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3
9.	Tahapan pembayaran perumahan disesuaikan dengan kemampuan konsumen.	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
<b>C. HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN</b>																					
10.	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur.	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3
11.	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon.	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
12.	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman.	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3
13.	Pihak <i>developer</i> memberikan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan.	4	4	4	4	4	5	5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>D. FASILITAS</b>																					
14.	Saya memperoleh kelengkapan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) dan surat-surat resmi pemilikan rumah.	3	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3



Lanjutan Tabel 4.20 Hasil Data Kinerja

No.	Indikator dan variabel	Penelitian Responden																			
		81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
28.	Saya memperoleh jaminan jangka waktu pemeliharaan struktur selama 15 tahun.	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
29.	Saya memperoleh pertanggung jawaban dari Pihak <i>developer</i> terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan.	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
30.	Saya memperoleh layanan yang cepat dan tanggap dari Pihak <i>developer</i> selama masa pemeliharaan.	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	