

TUGAS AKHIR
ANALISIS DESKRIPTIF TINGKAT KEPENTINGAN
DAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH SEDERHANA TIPE 54 DAN 70
(STUDI KASUS: PERUMAHAN DELTASARI INDAH)

Oleh:
AGNES BEATRIX P.
3100 100 052



Dosen Pembimbing: SUPANI, ST, MT

Ir. SUTJIPTO R, MSc.

PROGRAM SARJANA (S1)
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA

2006

TUGAS AKHIR

**ANALISIS DESKRIPTIF TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SEDERHANA TIPE 54 DAN 70
(STUDI KASUS: PERUMAHAN DELTASARI INDAH)**

**SURABAYA, 31 JULI 2006
MENGETAHUI / MENYETUJUI**

DOSEN PEMBIMBING

**Ttd
Pembimbing I
SUPANI, ST, MT**

**Ttd
Pembimbing II
Ir.SUTJIPTO R, MSc.**

NIP. 132 206 860

NIP. 130 368 599

**PROGRAM SARJANA (S-1)
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA**

2006

**ANALISIS DESKRIPTIF TINGKAT KEPENTINGAN DAN TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SEDERHANA TIPE
54 DAN 70 (STUDI KASUS: PERUMAHAN DELTASARI INDAH)**

Oleh:

Agnes Beatriex P.

3100.100.052

Pembimbing: Supani, ST; MT

Ir. Sutjipto R, MSc

ABSTRAK

Umumnya konsumen menginginkan produk yang memiliki dimensi waktu, biaya, dan kualitas. Dimensi waktu berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan untuk memperoleh produk. Dimensi biaya berkaitan dengan harga suatu produk yang harus dibayar oleh konsumen. Dimensi kualitas berkaitan dengan memahami ekspektasi konsumen. Jika produknya berupa rumah sederhana, kira-kira apa yang diharapkan oleh konsumen? Variabel apa sajakah yang menyusun kualitas teknis suatu perumahan? Dan bagaimana kita dapat mengetahui variabel apa saja yang dianggap sangat penting bagi penghuni rumah sederhana?

Untuk memahami ekspektasi konsumen, digunakan survei berupa kuisioner mengenai variabel-variabel penyusun kualitas teknis suatu rumah. Dari hasil tersebut diperoleh 33 variabel untuk perumahan tipe 54 dan 32 variabel untuk perumahan tipe 70. Dari hasil perbandingan persepsi staff pengembang dengan penghuni menggunakan nilai selisih, terdapat beberapa variabel yang dinilai lebih penting dan lebih memuaskan oleh penghuni. Untuk perumahan tipe 54 penghuni mementingkan adanya gudang dan penghuni puas dengan luas ruang keluarga. Untuk perumahan tipe 70 penghuni mementingkan variabel ketahanan plafon terhadap rayap dan adanya tandon air. Untuk kepuasan, jika dibandingkan dengan persepsi staff pengembang penghuni tidak puas dengan performa 32 variabel. Dari perbandingan antara masing-masing tipe rumah didapatkan 3 variabel yang memiliki nilai terbesar. Untuk tingkat kepentingan menurut penghuni rumah tipe 54 dan 70 ternyata sama bahwa jenis penutup atap sangat penting. Di urutan kedua penghuni rumah tipe 54 dan 70 memilih variabel ketahanan cat terhadap pengelupasan. Selain variabel tersebut, penghuni rumah tipe 54 juga memilih ketahanan atap terhadap rayap. Di urutan ketiga masing-masing penghuni rumah memiliki penilaian yang berbeda. Penghuni rumah tipe 54 memilih kualitas pintu dan garis sempadan jalan. Penghuni rumah tipe 70 memilih ketahanan dinding terhadap retak. Untuk tingkat kepuasan, pada urutan pertama masing-masing penghuni memilih variabel yang berbeda. Penghuni rumah tipe 54 memilih kualitas pintu. Penghuni rumah tipe 70 memilih letak pintu. Di urutan kedua penghuni rumah tipe 54 memilih ketahanan lantai terhadap kerontokan, jumlah dan luas kamar tidur. Penghuni rumah tipe 70 memilih jumlah dan luas kamar mandi. Pada urutan ketiga ada satu variabel yang sama dari pilihan masing-masing penghuni tipe rumah, yaitu jumlah dan luas kamar mandi. Selain variabel tersebut yang berada di peringkat ketiga penghuni rumah tipe 70 juga memilih luas ruang keluarga, luas ruang makan, dan kelancaran saluran pembuangan.

Kata kunci: Tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, persepsi penghuni dan staff pengembang, rumah sederhana tipe 54 dan 70.

DAFTAR ISI

| | Hal |
|---|-----|
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi | ii |
| Daftar Gambar | vi |
| Daftar Tabel | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.5. Ruang Lingkup Penelitian | 4 |
| 1.6. Sistematika Penulisan | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Pengertian Rumah, Perumahan, Kawasan Perumahan, dan Rumah Sederhana | 6 |
| 2.2. Pengertian Kualitas..... | 7 |
| 2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.4. Identifikasi Jenis-jenis Pelanggan | 8 |
| 2.5. Pengertian TQM | 9 |
| 2.6. Pengertian QFD | 10 |
| 2.7. Keuntungan QFD | 10 |
| 2.8. Teknik Pengidentifikasian Variabel Kebutuhan Pelanggan ... | 10 |
| 2.9. Keuntungan Pengidentifikasian secara Terperinci | 12 |
| 2.10. Tipe-tipe Tingkat Kepentingan | 12 |
| 2.11. Jendela Pelanggan | 14 |
| 2.12. Perkiraan Jumlah Sampel | 16 |
| 2.13. Teknik Pengambilan Sampel | 16 |
| 2.14. Uji Validitas | 18 |

| | |
|---|----|
| 2.15. Uji Reliabilitas | 19 |
| 2.16. Analisa Deskriptif | 19 |
| 2.17. Variabel-variabel Perumahan | 19 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Studi Pendahuluan..... | 24 |
| 3.1.1. Studi Pustaka | 24 |
| 3.1.2. Studi lapangan | 24 |
| 3.2. Rancangan Pengumpulan Data | 24 |
| 3.2.1. Jenis dan Sumber Data | 25 |
| 3.5.1.1 Data Primer..... | 25 |
| 3.5.1.2 Data Sekunder..... | 25 |
| 3.5.2 Penentuan Jumlah Sampel | 25 |
| 3.3. Mengumpulkan Data Mentah dari Pelanggan..... | 25 |
| 3.4. Menginterpretasikan Data | 26 |
| 3.5. Pembuatan Kuisisioner | 26 |
| 3.6. Penyebaran Kuisisioner | 26 |
| 3.7. Pengolahan Data Kuantitatif | 27 |
| 3.8. Pengujian Data | 27 |
| 3.8.1. Uji Validitas | 27 |
| 3.8.2. Uji Reliabilitas | 28 |
| 3.9. Analisis..... | 28 |
| 3.10. Hasil dan Pembahasan..... | 28 |
| 3.11. Penarikan Kesimpulan..... | 28 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | |
|--|----|
| 4.1. Karakteristik Perumahan | 30 |
| 4.2. Pengumpulan dan Pengolahan Data Kualitatif..... | 32 |
| 4.2.1. Sampel Penelitian | 32 |
| 4.2.2. Identifikasi Variabel Penelitian | 32 |
| 4.2.3. Karakteristik Penghuni | 36 |
| 4.2.3.1. Jenis Pekerjaan | 36 |

| | | |
|----------|--|----|
| 4.2.3.2. | Tingkat Penghasilan | 36 |
| 4.3. | Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuantitatif | 37 |
| 4.3.1. | Uji Validitas | 38 |
| 4.3.1.1. | Uji Validitas Perumahan Tipe 54 | 38 |
| 4.3.1.2. | Uji Validitas Perumahan Tipe 70..... | 39 |
| 4.3.2. | Uji Reliabilitas | 40 |
| 4.3.3. | Analisis Data Perumahan Tipe 54 | 40 |
| 4.3.3.1. | Analisis Tingkat Kepentingan Perumahan Tipe 54 | 40 |
| 4.3.3.2. | Analisis Tingkat Kepuasan Perumahan Tipe 54..... | 42 |
| 4.3.3.3. | Pemetaan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Perumahan Tipe 54 | 44 |
| 4.3.3.4. | Perbandingan Tingkat Kepentingan antara Pihak Peghuni dan Pengembang..... | 47 |
| 4.3.3.5. | Perbandingan Tingkat Kepuasan antara Pihak Peghuni dan Pengembang..... | 49 |
| 4.3.4 | Analisis Data Perumahan Tipe 70 | 51 |
| 4.3.4.1 | Analisis Tingkat Kepentingan Perumahan Tipe 70 | 51 |
| 4.3.4.2 | Analisis Tingkat Kepuasan Perumahan Tipe 70..... | 54 |
| 4.3.4.3 | Pemetaan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Perumahan Tipe 70 | 55 |
| 4.3.4.5 | Perbandingan Tingkat Kepentingan antara Pihak Peghuni dan Pengembang..... | 58 |
| 4.3.4.6 | Perbandingan Tingkat Kepuasan antara Pihak Peghuni dan Pengembang..... | 60 |
| 4.3.5 | Perbandingan Tingkat Kepentingan Antara Perumahan Tipe 54 dan 70 | 62 |
| 4.3.6 | Perbandingan Tingkat Kepuasan Antara Perumahan Tipe 54 dan 70 | 64 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 66 |
| 5.2. Saran | 68 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | Hal |
|---|-----|
| Gambar 2.1: " <i>Alat untuk menciptakan TQM</i> " | 9 |
| Gambar 2.2: " <i>Jendela Pelanggan</i> " | 15 |
| Gambar 3.1.: " <i>Bagan Alir Penelitian</i> " | 29 |
| Gambar 4.1: " <i>Peta Lokasi Perumahan Detla sari Indah</i> " | 30 |
| Gambar 4.2: " <i>Denah dan tampak depan rumah tipe 54</i> " | 31 |
| Gambar 4.3: " <i>Denah dan tampak depan rumah tipe 70</i> " | 31 |
| Gambar 4.4: " <i>Diagram penggolongan penghuni berdasarkan jenis pekerjaan</i> " | 36 |
| Gambar 4.5: " <i>Diagram penggolongan penghuni berdasarkan pendapatan</i> " ... | 37 |
| Gambar 4.6: " <i>Diagram nilai tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 54</i> " | 41 |
| Gambar 4.7: " <i>Diagram nilai tingkat kepuasan penghuni rumah tipe 54</i> " | 43 |
| Gambar 4.8: " <i>Diagram jendela pelanggan rumah tipe 54</i> " | 45 |
| Gambar 4.9: " <i>Diagram Spiderweb tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 54</i> " | 48 |
| Gambar 4.10: " <i>Diagram Spiderweb tingkat kepuasan penghuni rumah tipe 54</i> " | 51 |
| Gambar 4.11: " <i>Diagram nilai tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 70</i> " .. | 52 |
| Gambar 4.12: " <i>Diagram nilai tingkat kepuasan penghuni rumah tipe 70</i> " | 54 |
| Gambar 4.13: " <i>Diagram jendela pelanggan rumah tipe 70</i> " | 56 |
| Gambar 4.14: " <i>Diagram Spiderweb tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 70</i> " | 60 |
| Gambar 4.15: " <i>Diagram Spiderweb tingkat kepuasan penghuni rumah tipe 70</i> " | 62 |

DAFTAR TABEL

| | Hal |
|---|-----|
| Tabel 1.1.: ” <i>Realisasirumah yang dibangun pengembang REI Jawa Timur</i> ” . | 2 |
| Tabel 2.1.: ” <i>Tingkat kepentingan absolut</i> ” | 13 |
| Tabel 2.2.: ” <i>Tingkat kepentingan relatif</i> ” | 14 |
| Tabel 2.3.: ” <i>Tingkat kepentingan ordinal</i> ” | 14 |
| Tabel 4.1: ” <i>Perbandingan literatur I dan literatur II</i> ” | 32 |
| Tabel. 4.2: ” <i>Variabel kualitas teknis</i> ” | 35 |
| Tabel 4.3: ” <i>Variabel-variabel yang tidak valid dari perumahan tipe 70</i> ” | 39 |
| Tabel. 4.4: ” <i>Hasil nilai α Cronbach</i> ” | 40 |
| Tabel 4.5: ” <i>Analisa tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 54</i> ” | 41 |
| Tabel 4.6.: ” <i>Analisa tingkat kepuasan penghuni rumah tipe 54</i> ” | 43 |
| Tabel 4.7.: ” <i>Kuadran perumahan tipe 54</i> ” | 45 |
| Tabel 4.8. ” <i>Selisih tingkat kepentingan penghuni dan pengembang rumah tipe 54</i> ” | 47 |
| Tabel 4.9. ” <i>Selisih tingkat kepuasan penghuni dan pengembang rumah tipe 54</i> ” | 49 |
| Tabel 4.10. ” <i>Analisa tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 70</i> ” | 52 |
| Tabel 4.11.: ” <i>Analisa tingkat kepuasan penghuni rumah tipe 70</i> ” | 54 |
| Tabel 4.12.: ” <i>Kuadran perumahan tipe 70</i> ” | 57 |
| Tabel 4.13. ” <i>Selisih tingkat kepentingan penghuni dan pengembang rumah tipe 70</i> ” | 58 |
| Tabel 4.14. ” <i>Selisih tingkat kepuasan penghuni dan pengembang rumah tipe 70</i> ” | 61 |
| Tabel 4.15: ” <i>Rangking tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 54</i> ” | 63 |
| Tabel 4.16.: ” <i>Rangking tingkat kepentingan penghuni rumah tipe 70</i> ” | 63 |
| Tabel 4.17.: ” <i>Rangking tingkat kepuasan penghuni rumah tipe</i> ” | 64 |
| Tabel 4.18. ” <i>Rangking tingkat kepuasan penghuni rumah tipe 70</i> ” | 65 |