

Yayasan Menara Bhakti UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan M.M.	
Surat Tanggal	MPS 2006-039
No. Reg	1 T/205/1206 2



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGARUH KUALITAS JASA KONSTRUKSI DAN PERSEPSI KERUGIAN PROYEK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pekerjaan *Plumbing* dan *Fire Fighting*
di Proyek *The Pakubuwono Residence*)

PT. SPN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh
Sulistiyono
131-0212-029

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
MANAJEMEN PEMASARAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS JASA KONSTRUKSI DAN
PERSEPSI KERUGIAN PROYEK TERHADAP
KEPERCAYAAN PELANGGAN**

(*Studi Kasus Pekerjaan Plumbing dan Fire Fighting
di Proyek The Pakubuwono Residence*)

PT. SPN

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Pasca Sarjana
Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh
Sulistyono
131-0212-029

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
MANAJEMEN PEMASARAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS JASA KONSTRUKSI DAN PERSEPSI KERUGIAN PROYEK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN**

Nama : **Sulistyono**

NIM : **131 – 0212 – 029**

Tesis ini Telah Disetujui dan Dipertahankan Di Depan Sidang Tim Penguji Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana

Pada hari : Selasa
Tanggal : 17 Oktober 2006
Tempat : Ruang Sidang Program Pascasarjana Magister
Manajemen Universitas Mercu Buana, Jl. Menteng Raya
No. 29, Jakarta Pusat

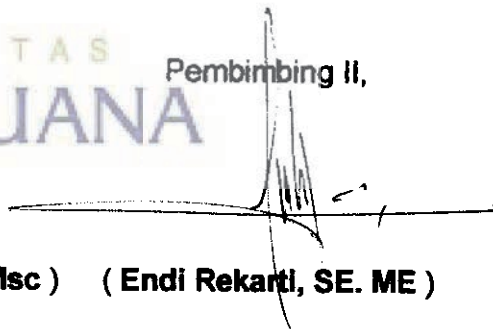
Menyetujui

Pembimbing I,



(Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, Msc)

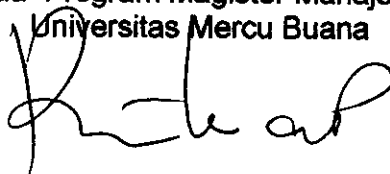
Pembimbing II,



(Endi Rekarti, SE. ME)

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana



(Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, Msc)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **PENGARUH KUALITAS JASA KONSTRUKSI DAN PERSEPSI KERUGIAN PROYEK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN**

Nama : **Sulistyono**

NIM : **131 – 0212 – 029**

Program : **Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ini belum pernah diajukan memperoleh gelar kesarsajanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 17 Oktober 2006

Sulistyono

*" Dan Kami akan menguji
kamu dengan keburukan dan
kebaikan sebagai cobaan
sebesar-besarnya, dan hanya
kepada Kamilah kamu
dikembalikan."*

(Al-Anbiya 35)



Kupersembahkan untuk:

Ibu, Istri dan anak-anakku tercinta

KATA PENGANTAR

Syukur dengan memanjatkan puji Tuhan YME, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Tesis ini dibuat guna memenuhi kewajiban dari pihak Akademis yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa di UMB, Jakarta sebagai syarat kelulusan program Magister Manajemen.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan karena mengingat terbatasnya data dan kemampuan ilmu yang dimiliki oleh penulis sendiri. Selain dari hal tersebut penulis mampu menyelesaikan Tesis ini karena bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung terkait dalam penyelesaian tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya.

Tak ada gading yang tak retak, karena itu penulis mohon kritik, saran, dan bimbingan dari semua pihak yang sifatnya membangun sebagai masukan yang sangat berharga bagi penulis.

Penulis juga memanjatkan rasa syukur yang tiada henti kepada Tuhan YME atas Rahmatnya selama ini, sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Semoga tesis ini dapat memberikan sumbangan yang cukup berarti bagi pembaca dan bagi mereka yang tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bisnis jasa konstruksi.

Jakarta, 17 Oktober 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman judul	
Halaman Pengesahan	
Pernyataan Keaslian Tesis	
Abstrak.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar.....	viii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penyusunan Tesis	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Tesis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II : KAJIAN TEORI

2.1 Proyek Konstruksi	11
2.2 Sistem Plumbing.....	21
2.3 Sistem Pemadam Kebakaran.....	22
2.4 Evaluasi Proyek.....	23
2.5 Proses Bisnis.....	25

2.6 Resiko.....	29
2.7 Prilaku Konsumen Jasa.....	35
2.8 Kepercayaan Konsumen.....	37
2.9 Faktor Persaingan.....	38
2.10 Kualitas Jasa.....	39
2.11. Kerangka Berfikir.....	45
2.12. Paradigma.....	46

BAB III : OBJEK DAN METODE

3.1 Objek dan Jadwal Penelitian	47
3.2 Metode Penelitian	49

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	56
4.2 Profil Responden.....	58
4.3 Persepsi Kualitas Jasa pada PT. SPN.....	59
4.4 Persepsi Kerugian.....	60
4.5 Kepercayaan Pelanggan.....	66
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4.7 Hubungn antara Kualitas Jasa dengan Kepercayaan Pelanggan.....	77
4.8 Hubungn antara Persepsi Kerugian dengan Kepercayaan Pelanggan.....	79
4.9 Hubungn antara Kualitas Jasa dan Persepsi Kerugian dengan Kepercayaan Pelanggan.....	81

BAB V: KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	. 91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT PENULIS



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 : Jadwal Penyusunan Tesis.....	48
2. Tabel 2 : Kisi-kisi Penelitian	49
3. Tabel 3 : Profil Instansi.....	55
4. Tabel 4 : Profil Jabatan.....	59
5. Tabel 5 : Analisa Kualitas Jasa Kontraktor.....	61
6. Tabel 6 : Atribut yang ada dalam Variabel Persepsi Pelanggan.....	64
7. Tabel 7 : Analisa Persepsi Kerugian.....	65
8. Tabel 8 : Analisa Kepercayaan Pelanggan.....	67
9. Tabel 9 : Tabel Hasil Perhitungan Validitas pada Variabel Kualitas Jasa Kontraktor.....	70
10. Tabel 10 : Tabel Hasil Perhitungan Validitas pada Variabel Persepsi Kerugian.....	71
11. Tabel 11 : Analisa Validitas : Kepercayaan Pelanggan	72
12. Tabel 12 : Hasil Analisa Uji Reelibilitas : Kualitas Kontraktor.....	74
13. Tabel 13 : Hasil Analisa Uji Reliabilitas : Persepsi	75
Kerugian.....	72
14. Tabel 14 : Hasil Analisa Uji Reliabilitas : Kepercayaan Pelanggan.....	76
15. Tabel 15 : Uji Korelasi antara Variabel Kualitas asa dengan Variabel Kepercayaan langgan.....	78
16. Tabel 16 : Pedoman untuk Memberikan Intrepretasi	

Koefisien Korelasi.....	79
17. Tabel 17 : Uji Korelasi antara Variabel Persepsi Kerugian dengan Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	80
18. Tabel 18 : Analisa Nilai Korelasi Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Jasa dan Persepsi Kerugian.....	89
19. Tabel 19 : Hasil Analisa Uji Nilai Determinasi.....	84
20. Tabel 20 : Hasil Analisa Uji F.....	81
21. Tabel 21 : Hasil Analisa Uji Nilai C1.....	86
22. Tabel 22 : Hasil Analisa Uji Nilai Autokorelasi.....	87
23. Tabel 23 : Hasil Analisa Nilai Koefisien tiap-tiap Variabel (Uji t).....	88



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Kelompok Manajemen Proyek	12
2. Gambar 2. Tahap Proyek Konstruksi	16
3. Gambar 3. Perbekalan Sumber daya Proyek.....	21
4. Gambar 4. Proses Pemenuhan Order	26
5. Gambar 5. Proses Bisnis untuk Menentukan Kinerja	28
6. Gambar 6. Model Prilaku Konsumen.....	36
7. Gambar 7. Kerangka Berfikir	45
8. Gambar 8. Paradigma Berfikir	46

