

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA
DEVELOPER PADA PROYEK CLUSTER EDISON SUMMARECON
SERPONG



Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana
Teknik Sipil (S-1)

UNIVERSITAS
Disusun Oleh:
Nama : Aldi Syahputra
NIM : 41115110002
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2017



LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Q

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata I (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja *Developer* Pada Proyek Cluster Edison Summarecon Serpong

Disusun oleh :

Nama : Aldi Syahputra
NIM : 41115110002
Jurusan / Program Studi : Teknik / Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana :

Tanggal : ...23/02/...2017.

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji

Ir. Agus Suroso, MT.

Mirnayani ST., MT.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui
Ketua Program Studi Teknik Sipil

Acep Hidayat ST., MT.

ii

	LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldi Syahputra
 Nomor Induk Mahasiswa : 41115110002
 Fakultas : Teknik
 Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaannya saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Jakarta, Februari 2017

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Aldi Syahputra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan sarjana S-1 di Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan makalah ini, antara lain:

1. Kepada orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
2. Seluruh teman-teman kelas karyawan UMB yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
3. Kepada dosen pembimbing pak Agus Suroso yang selalu memberikan bimbingan berupa masukan dan kritikan yang membangun.
4. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih mengalami kekurangan. Untuk itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca umumnya dan penulis khususnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar.....	v
Daftar Tabel	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sejarah Perkembangan Bisnis <i>Real Estate dan Property</i> di Indonesia.....	II-1
2.2 Aktivitas Perusahaan <i>Real Estate dan Property</i>	II-2
2.3 Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab <i>Developer</i>	II-4
2.4 Kinerja Perusahaan	II-6
2.5 Kepuasan Konsumen	II-6
2.6 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen	II-7
2.7 Konsep Kepuasan Konsumen	II-8
2.8 Pengukuran Kepuasan Konsumen	II-10
2.9 Data YLKI Mengenai Kompalin Konsumen	II-13
2.10 Penelitian Terdahulu yang Relevan	II-15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	III-1
3.2 Rancangan Penelitian dan Metode Pengumpulan Data	III-2
3.2.1 Rancangan Penelitian	III-2

3.2.2 Metode Pengumpulan Data	III-4
3.3 Pengujian Kuisisioner	III-6
3.3.1 Instrumen Penelitian	III-6
3.3.2 Uji Validitas	III-6
3.3.3 Uji Reabilitas	III-7
3.3.4 Uji Normalitas	III-7
3.3.5 Analisis Faktor	III-7
3.3.6 Analisis Regresi	III-8
3.4 Metode dan Teknik Analisis Data	III-8
3.4.1 Metode Analisis Data	III-8
3.4.2 Teknik Analisis Data	III-9
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	IV-1
4.2 Hasil Analisis Data	IV-2
4.2.1 Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Data Laporan Kerusakan atau Perbaikan Rumah	IV-2
4.2.2 Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Data Kuisisioner.....	IV-5
4.3 Uji Instrumen Penelitian	IV-17
4.3.1 Uji Normalitas	IV-17
4.3.2 Uji Validitas	IV-17
4.3.3 Uji Realibilitas	IV-20
4.3.4 Analisis Korelasi	IV-21
4.3.5 Analisis Faktor	IV-23
4.3.6 Analisis Regresi	IV-24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2
Jadwal Penyusunan Tugas Akhir	vi
Daftar Pustaka	vii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Peta Lokasi	I-5
Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Konsumen	II-9
Gambar 3.1.	Kerangka Pemikiran Penelitian	III-1
Gambar 3.2.	Bagan Alur Kegiatan Penelitian.....	III-3
Gambar 4.1.	Daerah Objek Penelitian.....	IV-1
Gambar 4.2.	Data Komplain Berdasarkan Form Laporan Perbaikan	IV-3
Gambar 4.3.	Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Perbaikan.....	IV-4
Gambar 4.4.	Rekapitulasi Data Kategori Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Perbaikan.....	IV-5
Gambar 4.5.	<i>Scatter Plot</i>	IV-26
Gambar 4.6.	<i>Scatter Plot</i>	IV-32

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Daftar Penelitian Terdahulu.....	II-15
Tabel 2.2. Daftar Penelitian Terdahulu (lanjutan)	II-16
Tabel 3.1. Persentase Kepuasan Terhadap Kinerja	III-7
Tabel 4.1. Rekapitulasi Data Konsumen Berdasarkan Form Laporan Perbaikan	IV-2
Tabel 4.2. Rekapitulasi Data Konsumen Berdasarkan Form Laporan Perbaikan (lanjutan)	IV-3
Tabel 4.3. Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Perbaikan	IV-4
Tabel 4.4. Rekapitulasi Data Kategori Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Perbaikan	IV-5
Tabel 4.5. Item Pernyataan Kuisisioner dan Sumber (Variabel Produk)	IV-6
Tabel 4.6. Item Pernyataan Kuisisioner dan Sumber (Variabel Layanan)	IV-7
Tabel 4.7. Item Pernyataan Kuisisioner dan Sumber lanjutan (Variabel Layanan)	IV-8
Tabel 4.8. Hasil Cek Validasi Pernyataan Item Pernyataan Pada Kuisisioner untuk Variabel Produk	IV-9
Tabel 4.9. Hasil Cek Validasi Pernyataan Item Pernyataan Pada Kuisisioner untuk Variabel Produk (lanjutan)	IV-10
Tabel 4.10. Hasil Cek Validasi Pernyataan Item Pernyataan Pada Kuisisioner untuk Variabel Layanan.....	IV-12
Tabel 4.11. Hasil Cek Validasi Pernyataan Item Pernyataan Pada Kuisisioner untuk Variabel Layanan (lanjutan)	IV-13
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	IV-14
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (lanjutan)	IV-15
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	IV-16
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (lanjutan)	IV-17
Tabel 4.16. <i>Case Processing Summary</i>	IV-17
Tabel 4.17. Uji Validitas Variabel	IV-18
Tabel 4.18. Uji Validitas Variabel (lanjutan 1)	IV-19
Tabel 4.19. Uji Validitas Variabel (lanjutan 2)	IV-20

Tabel 4.20. Uji Realibilitas	IV-21
Tabel 4.21. Tabel Output Uji Korelasi yang Bernilai Positif Variabel Produk.....	IV-21
Tabel 4.22. Tabel Output Uji Korelasi yang Bernilai Positif Variabel Layanan	IV-22
Tabel 4.23. Analisis Faktor (Uji Communalities)	IV-23
Tabel 4.24. Data Analisis Regresi Variabel Kualitas Produk	IV-24
Tabel 4.25. Data Analisis Regresi Variabel Kualitas Produk (lanjutan 1)	IV-25
Tabel 4.26. Data Analisis Regresi Variabel Kualitas Produk (lanjutan 2)	IV-26
Tabel 4.27. Variabel <i>Entered/Removed</i>	IV-27
Tabel 4.28. <i>Model Summary</i>	IV-27
Tabel 4.29. Tabel ANOVA	IV-28
Tabel 4.30. Tabel <i>Coefficients</i>	IV-29
Tabel 4.31. Data Analisis Regresi Variabel Kualitas Layanan	IV-31
Tabel 4.32. Data Analisis Regresi Variabel Kualitas Layanan	IV-32
Tabel 4.33. Variabel <i>Entered/Removed</i>	IV-33
Tabel 4.34. <i>Model Summary</i>	IV-33
Tabel 4.35. Tabel ANOVA	IV-34
Tabel 4.36. Tabel <i>Coefficients</i>	IV-35