

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
UCAPAN TERIMA KASIH	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Maksud, Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Maksud Penelitian.....	3
1.3.2 Tujuan Penelitian	3
1.3.3 Manfaat Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	3
1.5 Kerangka Berfikir	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teoritis.....	5
2.1.1 Kepuasan Penghuni	5
2.1.1.1 Faktor-Faktor Kepuasan Penghuni	7
2.1.1.2 Ukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.3 Elemen yang mempengaruhi Kepuasan Penghuni.....	13
2.1.2 Perumahan.....	14
2.1.2.1 Perencanaan Lingkungan Perumahan	14
2.1.2.2 Fungsi dan Peran Perumahan.....	15
2.2 Kajian Teoritis	16
2.3 Kesimpulan	19
2.4 Kerangka Teoritis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan Metode Penelitian.....	20
3.2 Tahapan Penelitian.....	21

3.3	Sampling Penelitian	22
3.3.1	Kriteria Pemilihan Objek Penelitian	22
3.3.2	Deskripsi Umum dan Data Fisik Objek Penelitian	22
3.3.2.1	Deskripsi Umum.....	22
3.3.2.2	Data Fisik Objek Penelitian.....	24
3.3.3	Kriteria Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel Penelitian	38
3.3.3.1	Populasi	38
3.3.3.2	Sampel	39
3.3.3.3	Kriteria Penentuan Sampel	40
3.3.3.4	Jumlah Sampel Penelitian.....	40
3.4	Metode pengumpulan data dan Rancangan Instrumen	41
3.4.1	Data Sekunder.....	41
3.4.2	Data Primer	41
3.4.3	Kuesioner	41
3.4.4	Desain Kuisisioner.....	41
3.4.5	Atribut Penelitian	42
3.4.6	Pengujian Kuesioner	44
3.4.7	Instrumen Penelitian	45
3.4.8	Lembar Instrumen.....	46
3.5	Metode Analisis Data	51
3.5.1	Importance Performance Analysis.....	51
3.5.2	Customer Satisfaction Index	54
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Pengumpulan Data	56
4.1.1	Data berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.2	Data berdasarkan Usia	56
4.1.3	Data berdasarkan Pendidikan.....	56
4.1.4	Data Berdasarkan Pekerjaan	57
4.1.5	Data Berdasarkan Bagian Rumah yang di Renovas.....	57
4.2	Analisa Data	58
4.2.1	Uji Validasi Persepsi / Kenyataan Sumbu (X).....	58
4.2.2	Uji Validasi Harapan / Kepentingan (Y).....	60
4.2.3	Uji Reliabilitas Persepsi / Kenyataan (X)	63
4.2.4	Uji Reliabilitas Harapan / Kepentingan (Y).....	63
4.3	Metode Analisa Data	64

4.3.1	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	64
4.3.1.1	Menentukan Tingkat Kesesuaian (Tki)	64
4.3.1.2	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Total (Tki Total) antara Kenyataan (x) dan Harapan Secara Keseluruhan	66
4.3.1.3	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kenyataan (X) dan Harapan (Y) Secara Keseluruhan	67
4.3.1.4	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kenyataan dan Harapan untuk Keseluruhan Indikator.	67
4.3.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	69
4.3.2.1	Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	69
4.3.2.2	Menentukan <i>Mean Performance Score (MPS)</i>	69
4.3.2.3	Perhitungan <i>Weight Factor (WF)</i>	70
4.3.2.4	Perhitungan <i>Weight Score (WS)</i>	72
4.3.2.5	Menentukan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	73
5.1	Hasil Penelitian.....	74
5.1.1	Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	74
5.1.2	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	79
5.2	Kesimpulan	81
5.3	Rekomendasi	82
	DAFTAR PUSTAKA.....	83