

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA MUTU BANGUNAN PERUMAHAN CLUSTER

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata – 1 (S – 1)



Disusun Oleh :

NAMA : CHAIRIL ANWAR

NIM : 41111110007

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

 MERCU BUANA	LEMBAR PERNYATAAN SIDANG SARJANA KOMPREHENSIF LOKAL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
--	--	----------

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chairil Anwar
 NIM : 41111110007
 Program Studi : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik

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 kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 13 Agustus 2016

Yang memberikan pernyataan



Chairil Anwar

 MERCU BUANA	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	---	---

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Mutu Bangunan Perumahan Cluster

Disusun oleh :

N a m a	:	Chairil Anwar
N I M	:	41111110007
Jurusan/Program Studi	:	Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana: Pada Tanggal : 13 Agustus 2016

Jakarta, 13 Agustus 2016

Pembimbing Tugas Akhir



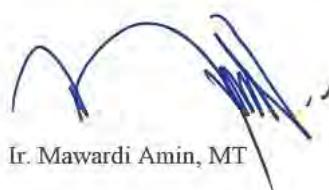
Ir. Agus Suroso, MT

Ketua Penguji



Budi Santosa ST, MT

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Mawardi Amin, MT

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir dalam rangka salah satu syarat mencapai studi strata 1 (S -1) jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Dalam menyusun Tugas akhir ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ucapan terima kasih kepada :

1. Istri dan Anak Tercinta beserta keluarga yang tidak hentinya memberikan semangat dan dorongan.
2. Bapak Ir. Mawardi Amin, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Agus Suroso, MT., selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta petunjuk sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. “Sipil 19” atas bantuan dan supportnya selama perkuliahan hingga saat ini.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Penelitian ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatiannya dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 13 Agustus 2016

(Chairil Anwar)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGHANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	I-4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-4
1.6 Manfaat Penelitian	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II
2.1 Perumahan dan Pemukiman	II-1
2.2 Pengaturan Pembangunan Perumahan dan Pemukiman oleh Pemerintah Daerah.....	II-2
2.3 Kepuasan Konsumen.....	II-3
2.4 Mutu Bangunan Rumah	II-8

2.5 Tinjauan Penelitian Relevan/Sejenis.....	II-10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III
3.1 Kerangka Pemikiran.....	III-1
3.2 Rancangan Penelitian	III-3
3.3 Jadwal Kegiatan	III-3
3.4 Tempat Penelitian	III-4
3.5 Sumber Data.....	III-5
3.5.1 Jenis Data	III-5
3.5.2 Sumber Data.....	III-5
3.6 Identifikasi Variabel.....	III-6
3.7 Tehnik Pengumpulan Data.....	III-7
3.8 Instrumen Penelitian	III-8
3.9 Analisis Data	III-8
3.10 Cara Penyajian Data.....	III-9
3.11 Hipotesis.....	III-10

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	IV
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	IV-1
4.2 Hasil Tabulasi kuisioner.....	IV-4
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas	IV-7
4.4 Uji Statistik data.....	IV-9
4.5 Analisis tingkat kepuasan konsumen	IV-12
4.6 Faktor tingkat kepuasan konsumen.....	IV-17

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	V
5.1 Simpulan	V-1
5.2 Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar 10 besar Pengaduan YLKI tahun 2014-2015	I-2
Tabel 2.1 Tabel Penelitian 10 tahun terakhir yang relevan/sejenis	II-10
Tabel 3.1 Tabel Jadwal Kegiatan.....	III-3
Tabel 3.2 Tabel Skor.....	III-10
Tabel 4.1 Tabel Tabulasi data berdasarkan hasil isian kuisioner.....	IV-4
Tabel 4.2 Tabel Hasil perhitungan Validitas	IV-8
Tabel 4.3 Tabel Hasil pengujian Reabilitas	IV-9
Tabel 4.4 Tabel Test <i>one sample kolmogorov-snirnov</i>	IV-11
Tabel 4.5 Tabel Test <i>Homogeneity of Variances</i>	IV-12
Tabel 4.6 Tabel Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen	IV-13
Tabel 4.7 Tabel Hasil uji Autokorelasi	IV-19
Tabel 4.8 Tabel Hasil uji regresi berganda	IV-20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	II-8
Gambar 3.1 Gambar Diagram alur penelitian.....	III-2
Gambar 3.2 Gambar Lokasi perumahan Palm Spring	III-4
Gambar 4.1 Tampak depan rumah type 36	IV-2
Gambar 4.2 Tampak depan rumah type 45	IV-2
Gambar 4.3 Denah rumah type 36	IV-3
Gambar 4.4 Denah rumah type 45	IV-3
Gambar 4.5 Grafik rata-rata tingkat kepuasan.....	IV-18

