



No. Reg.	1	2
Sumbangan		
22 Feb 2011		
709100468		
TM/10/196		

**PENELAAHAN KUALITAS JASA KONSTRUKSI
PT PP (PERSERO) DAN HUBUNGANNYA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

KARYA AKHIR

OLEH

**NURDIN WAHID AMINUDIN
5510412-020**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**





**PENELAAHAN KUALITAS JASA KONSTRUKSI
PT PP (PERSERO) DAN HUBUNGANNYA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

**NURDIN WAHID AMINUDIN
5510412-020**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2010**

ABSTRACT

PT. Pembangunan Perumahan (Persero) as State Corporation (BUMN) established with name NV Pembangunan Perumahan based on Notariate Act No. 48 dated August 26, 1953. Based on Government's Regulation No. 63, 1960, NV Pembangunan Perumahan changed become PN (Perusahaan Negara) Pembangunan Perumahan. Then based on Government's Regulation No. 39, 1971, PN Pembangunan Perumahan changed become PT. Pembangunan Perumahan (Persero), and forcefull with Notariate Act No. 78 dated 15 March 15, 1973 and then known as PT PP (Persero). Core of business this corporation if Construction Service..

To care for the existence to day and future the corporate must be care of and increase the Service Quality which provide the satisfaction to customer until to created the customer loyalty..

This research is aimed to find out and explain how far is the correlation and effect of Service Quality on Customer Satisfaction whereas it would give effect on the growth of sentiment of customer loyalty to PT. PP (Persero) . In this research there are 2 (two) variables as follows : (1) Independent Variable is the Variable of Service Quality covering Technical Quality, Functional Quality and Image, (2) Dependent Variable is the Variable of Customer Satisfaction.

The research is performed on the segment of service quality user of PT PP (Persero) in DKI Jakarta as well as barometer of construction service business in Indonesia. This research is performed on 40 respondent by using cluster sampling technique that is sample taking based on area (cluster) has representative of respondent overall.

The technique data's analysis used includes instrument test (validity test, reliability test), correlation test (Pearson's Correlation), simple linear regression whereas there is F test or ANOVA test, and also hypothetical test by using t test.

From data's analysis with SPSS 10.0 software displayed that influence of Service Quality to Customer Satisfaction is enough significantly.

ABSTRAK

PT. Pembangunan Perumahan (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), didirikan dengan nama NV Pembangunan Perumahan berdasarkan Akta No. 48 tanggal 26 Agustus 1953. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 63 tahun 1960, NV Pembangunan Perumahan dirubah menjadi PN (Perusahaan Negara) Pembangunan Perumahan. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 39 tahun 1971, PN Pembangunan Perumahan berubah statusnya menjadi PT. Pembangunan Perumahan (Persero), yang dikuatkan dengan Akta No. 78 tanggal 15 Maret 1973 dan kemudian lebih dikenal dengan brand PT PP (Persero). Kegiatan usaha inti perusahaan ini di bidang Jasa Konstruksi.

Untuk mempertahankan eksistensinya dimasa kini dan masa depan, perusahaan harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas jasa yang memberi kepuasan kepada pelanggan (*customer*) sehingga tercipta loyalitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana korelasi dan pengaruh Kualitas Jasa Konstruksi (*Quality Service Construction*) terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) pada PT PP (Persero). Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel sebagai berikut : (1) Variabel Bebas (*Independent variable*) meliputi variabel Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra; (2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*).

Penelitian dilakukan terhadap pengguna jasa konstruksi PT PP (Persero) di Wilayah DKI Jakarta yang merupakan barometer bisnis jasa konstruksi di Indonesia. Penelitian dilakukan terhadap 40 orang responden yang mewakili pengguna jasa konstruksi atau proyek yang dikerjakan oleh PT PP (Persero), yang mana pemilihan responden sebagai sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Cluster Sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan wilayah (*cluster*) yang dapat mewakili responden secara keseluruhan.

Teknik analisa data yang digunakan meliputi analisa faktor (*factor analysis*) untuk menguji validitas variabel, *Reliability Analysis* untuk menguji reliabilitas, dan Regresi sederhana dan berganda yang dimana terdapat uji korelasi (*Pearson's Correllation*), uji F (*F Test*) atau uji Anova, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t (*t test*).

Dari analisa data dengan menggunakan software SPSS 10.0 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Jasa secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan cukup signifikan.

PENGESAHAN

Judul : Penelaahan Kualitas Jasa Konstruksi PT PP (Persero)
dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan
Pelanggan.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Nurdin Wahid Aminudin

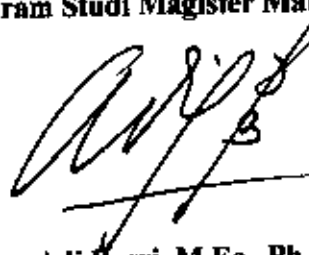
NIM : 5510412-020

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 3 Februari 2010

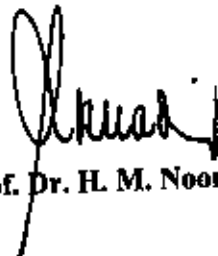
Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



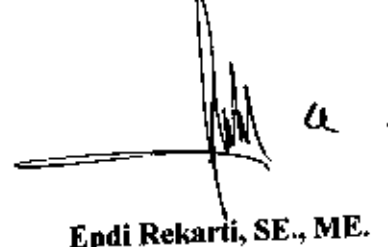
Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.

Pembimbing Utama



Prof. Dr. H. M. Noor Fuad, M.Sc.

Pembimbing II



Endi Rekarti, SE., ME.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Penelaahan Kualitas Jasa Konstruksi PT PP (Persero)
dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan
Pelanggan.
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Nurdin Wahid Aminudin
NIM : 5510412-020
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 12 Januari 2010

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

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 12 Januari 2010



Nurdin Wahid Aminudin

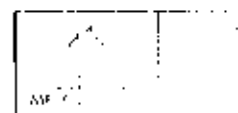
KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa, dengan ridhonya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir yang sederhana ini, melalui perjuangan dan upaya-upaya yang tidak ringan, ditengah-tengah kesibukan kerja sebagai pegawai di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menuntut perhatian dan konsentrasi dari penulis, penulis selalu berusaha meluangkan waktu untuk menyelesaikan Karya Akhir yang merupakan tugas akhir dari Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Berkat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, terutama pembimbing utama dan pembimbing II, maka Karya Akhir yang berjudul "Penelaahan Kualitas Jasa Konstruksi PT PP (Persero) dan Hubungannya Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan" dapat penulis selesaikan dengan baik.

Melalui tulisan ini secara khusus penulis menyampaikan terima kasih serta rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Noor Fuad, M.Sc., selaku Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Akhir ini.



4. Bapak Endi Rekarti, SE., ME., selaku Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan Karya Akhir ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Universitas Mercu Buana yang selama proses perkuliahan telah memberikan Ilmu Pengetahuan dibidang masing-masing.
6. Seluruh Karyawan dan Staf Akademis Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan dan penulisan Karya Akhir ini.
7. Bapak Ir. Ketut Darmawan, selaku Direktur Pemasaran PT PP (Persero).
8. Bapak Ir. Wilton Molumbot, MM., selaku Kepala Divisi Pemasaran PT. PP (Persero).
9. Seluruh rekan yang telah memberikan saran serta informasi yang diperlukan.
10. Istri dan anak tercinta yang telah memberikan dorongan moril.

Semoga Allah Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat-Nya kepada mereka semua. Dan akhirnya, penulis berharap semoga Karya Akhir ini bermanfaat bagi penulis maupun bagi pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 12 Januari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir.....	6
1.5. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II : DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	12
2.3. Sumber Daya.....	12
2.4. Tantangan Bisnis.....	17
2.5. Proses Bisnis Jasa Konstruksi.....	26
BAB III : KAJIAN PUSTAKA	
3.1. Kajian pada Riset dan Pengkajian Teoritis Sebelumnya.....	28
3.2. Rerangka Pemikiran.....	46
3.3. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Objek Penelitian.....	50
4.2. Populasi dan Sampel.....	50
4.3. Variabel Penelitian.....	51
4.4. Desain Penelitian.....	52
4.5. Definisi Operasional Variabel.....	53
4.6. Instrumen Penelitian.....	56
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	57
4.8. Teknik Analisa Data.....	58

BAB V	:	HASIL DAN ANALISIS	
5.1.		Deskripsi Posisi PT PP (Persero).....	63
5.2.		Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
5.3.		Deskripsi Data Penelitian	68
5.4.		Analisa Faktor	73
5.5.		Analisa Regresi Sederhana dan Berganda.....	75
BAB VI	:	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.		Kesimpulan.....	97
6.2.		Saran-saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		133

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Data Perolehan Proyek	27
Tabel 3.1.	Kerangka Pemikiran	48
Tabel 4.1.	Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian	56
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Instansi	64
Tabel 5.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	65
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 5.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 5.5.	Rangkuman Data Penelitian	72
Tabel 5.6.	KMO and Bartlet's Test	73
Tabel 5.7..	Anti-image Matrix	74
Tabel 5.8.	Reliabilitas Variabel Penelitian	75
Tabel 5.9.	Koefisien R dan R Square Variabel X ₁ dengan Y.....	78
Tabel 5.10..	Korelasi X ₁ dengan Y	79
Tabel 5.11..	Uji ANOVA Korelasi X ₁ dengan Y	79
Tabel 5.12..	Koefisien Regresi X ₁ terhadap Y	80
Tabel 5.13.	Koefisien R dan R Square Variabel X ₂ dengan Y	83
Tabel 5.14	Korelasi X ₂ dengan Y	84
Tabel 5.15.	Uji Anova Korelasi X ₂ dengan Y	84
Tabel 5.16	Koefisien Regresi X ₂ terhadap Y	85
Tabel 5.17	Koefisien R dan R-Square Variabel X ₃ dengan Y	88
Tabel 5.18.	Korelasi X ₃ dengan Y	89
Tabel 5.19.	Uji Anova Korelasi X ₃ dengan Y.....	89
Tabel 5.20.	Koefisien Regresi X ₃ terhadap Y	90
Tabel 5.21.	Koefisien R dan R-Square X ₁ , X ₂ dan X ₃ dengan Y	93
Tabel 5.22.	Korelasi X ₁ , X ₂ dan X ₃ dengan Y	94
Tabel 5.23.	Uji ANOVA Korelasi X ₁ , X ₂ dan X ₃ dengan Y	94
Tabel 5.24.	Koefisien Regresi Ganda X ₁ , X ₂ dan X ₃ terhadap Y	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Penjualan BUMN Konstruksi	4
Gambar 2.1. Grafik Pertumbuhan Aktiva dan Modal.....	13
Gambar 2.2. Grafik Penjualan	14
Gambar 2.3. Grafik Laba Bersih Setelah Pajak	14
Gambar 2.4. Grafik SDM Berdasarkan Pendidikan	16
Gambar 2.5. Grafik Pertumbuhan Pemasaran	19
Gambar 2.6. Grafik Kontrak Baru Berdasarkan Segmen Bidang Pekerjaan...	19
Gambar 2.7. Grafik Pertumbuhan Pemasaran PT. Adhi Karya (Persero), Tbk.	20
Gambar 2.8. Grafik Pertumbuhan Total Aktiva dan Modal PT. Adhi Karya (Persero), Tbk.	21
Gambar 2.9. Grafik Perumbuhan Laba Bersih PT.Adhi Karya (Persero), Tbk.	22
Gambar 3.1. Hubungan Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	43
Gambar 3.2. Model Penelitian Gronroos.....	44
Gambar 4.1. Desain Penelitian.....	52
Gambar 5.1. Grafik Responden Berdasarkan Instansi.....	64
Gambar 5.2. Grafik Responden Berdasarkan Gender.....	65
Gambar 5.3. Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 5.4 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Gambar 5.5. Grafik NPP Variabel Kualitas Teknis	77
Gambar 5.6. Grafik NPP Variabel Kualitas Fungsional	82
Gambar 5.7. Grafik NPP Variabel Citra.....	87
Gambar 5.8. Grafik NPP Variabel Kepuasan Pelanggan	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Permohonan Pengisian Daftar Kuisisioner.....	105
Lampiran 2.	Lembar Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 3.	Tabulasi Jawaban Responden.....	110
Lampiran 4.	Tabulasi Jawaban Responden (Sektor Pemerintah)	113
Lampiran 5.	Tabulasi Jawaban Responden (Sektor Swasta)	115
Lampiran 6.	Analisa Faktor.....	117
Lampiran 7.	Uji Reliabilitas	119
Lampiran 8.	Analisa Regresi	120
Lampiran 9.	Tabel Distribusi t	128
Lampiran 10.	Tabel Distribusi F	130