

TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB KOMPLAIN DARI KONSUMEN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ATAS KINERJA DEVELOPER PADA PROYEK
PEMBANGUNAN APARTEMEN SENTRA TIMUR *RESIDENCE***



Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana

Teknik Sipil (S-1)

Disusun Oleh :

Nama : Anisa Rizka Awalia

NIM : 41115120080

Pembimbing :

Ir. Agus Suroso, MT



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2018

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

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2016/2017

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 Faktor-faktor Penyebab Komplain dari Konsumen terhadap Kepuasan atas Kinerja Developer pada Proyek Pembangunan Apartemen Sentra Timur Residence

Disusun Oleh :

Nama : Anisa Rizka Awalia


NIM : 41115120080

Program Studi : Teknik Sipil

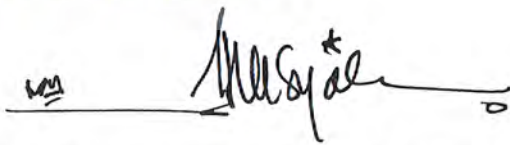
Telah diajukan dan dinyatakan LULUS pada sidang sarjana Tanggal 30 Agustus 2017

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji

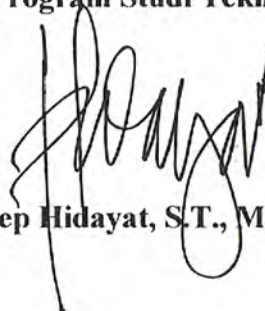


(Ir. Agus Suroso, M.T.)



(Ir. Madjumsyah Hariadi, M.T., IPM)

Ketua Program Studi Teknik Sipil



(Acep Hidayat, S.T., M.T.)

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

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Rizka Awalia
Nomor Induk Mahasiswa : 41115120080
Program Studi / Jurusan : 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 sarjana saya.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2018

Yang memberikan pernyataan



Anisa Rizka Awalia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan S-1 di Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada para pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, antara lain :

1. Kepada orang tua yang selalu mendukung dan memberikan semangat
2. Kepada dosen pembimbing Bapak. Ir. Agus Suroso
3. Seluruh teman-teman Universitas Mercu Buana
4. Kepada Sdr. Muchamat Fajar Romadon yang selalu mendukung dan membantu dalam menyusun penulisan Tugas Akhir ini

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



Jakarta, Januari 2018

Penulis

ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor Penyebab Komplain Dari Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Atas Kinerja Developer Pada Proyek Pembangunan Apartemen Sentra Timur Residence, Nama : Anisa Rizka Awalia. Dosen Pembimbing : Ir. Agus Suroso, MT. Tahun : 2017.

Faktor-faktor penyebab complain dari konsumen penghuni Apartemen adalah salah satu penentu kepuasan konsumen terhadap kinerja developer. Dalam perjalanannya, KSO Perum Perumnas – PT. Bakrie Pangripta Loka selaku developer dari Apartemen Sentra Timur Residence mengalami kendala berkaitan dengan complain konsumen. Diketahui ternyata banyak terdapat complain yang diterima KSO Perum Perumnas – PT. Bakrie Pangripta Loka harus mewaspadai adanya unsur ketidakpuasan yang diterima konsumen. Sehingga penulis melakukan penelitian mengenai factor-faktor yang menyebabkan complain konsumen agar kedepannya dapat menjadi antisipasi terhadap kinerja developer.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey berupa kuisisioner mengenai factor-faktor penyebab complain konsumen terhadap kinerja developer. Selanjutnya kuisisioner tersebut dianalisis menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Sciences) yang bertujuan untuk mendapatkan data yang relevan sesuai dengan keadaan dilapangan dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan suatu masalah.

Dari penelitian data dengan menggunakan software SPSS, akan dilakukan uji analisis yaitu uji normalitas, uji validitas, uji reabilitas, uji korelasi, analisa factor dan analisa regresi.

Kata Kunci : Developer, Komplain, Konsumen, Kepuasam, Kinerja Developer.

ABSTRACT

Analysis of the Factors Causing Consumer Complaints Against Consumer Satisfaction on Developer Performance in the Sentra Timur Residence Apartment Development Project, Name: Anisa Rizka Awalia. Supervisor : Ir. Agus Suroso, MT. Year : 2017.

The factors that cause complaints from consumers who live in apartments are one of the determinants of consumer satisfaction with developer performance. In its journey, KSO Perum Perumnas – PT. Bakrie Pangripta Loka as the developer of the Sentra Timur Residence Apartments experienced problems related to consumer complaints. It is known that there are many complaints received by KSO Perum Perumnas – PT. Bakrie Pangripta Loka must be aware of any elements of dissatisfaction received by consumers. So the authors conduct research on the factors that cause consumer complaints so that in the future it can be an anticipation of developer performance.

This research was conducted using a survey method in the form of a questionnaire regarding the factors that cause consumer complaints about developer performance. Furthermore, the questionnaire was analyzed using SPSS (Statistical Package For Social Sciences) which aims to obtain relevant data according to the conditions in the field and use the results to solve a problem.

From data research using SPSS software, analysis tests will be carried out, namely normality tests, validity tests, reliability tests, correlation tests, factor analysis and regression analysis.

Keywords: Developers, Complaints, Consumers, Satisfaction, Developer Performance.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	I-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3. Perumusan Masalah.....	I-2
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-2
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6. Pembatasan dan Ruang Lingkup.....	I-3
1.7. Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teori.....	II-1
2.1.1. Sejarah Perkembangan Bisnis Apartemen dan Property di Indonesia.....	II-1
2.1.2. Aktivitas Perusahaan Property.....	II-2
2.1.3. Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab Developer.....	II-5
2.1.4. Kinerja Perusahaan.....	II-6
2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komplain Konsumen.....	II-7
2.1.6. Kepuasan Konsumen.....	II-8
2.1.7. Faktor-faktor Penilaian Kepuasan Konsumen Penghuni Apartemen.....	II-9
2.1.8. Konsep Kepuasan Konsumen.....	II-9
2.2. Kerangka Pemikiran.....	II-11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian.....	III-1
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.3. Populasi dan Instrumen Penelitian.....	III-1
3.3.1. Rancangan Penelitian.....	III-1

3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.4. Pengujian Kuisisioner.....	III-5
3.4.1. Instrumen Penelitian	III-6
3.4.2. Uji Validitas.....	III-6
3.4.3. Uji Reabilitas	III-6
3.4.4. Uji Normalitas	III-6
3.4.5. Analisis Faktor.....	III-7
3.4.6. Analisis Regresi	III-7
3.5. Metode dan Teknik Analisis Data	III-8
3.5.1. Metode Analisis Data	III-8
3.5.2. Teknik Analisis Data	III-8
3.6. Jadwal Penelitian	III-9
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	IV-1
4.2. Hasil Analisis Data	IV-1
4.2.1. Analisis Faktor Penyebab Komplain Konsumen Berdasarkan Komplain Unit	IV-1
4.2.2. Analisis Faktor Penyebab Komplain Konsumen Berdasarkan Data Kuisisioner.....	IV-15
4.3. Uji Instrumen Penelitian	
4.3.1. Uji Normalitas	IV-24
4.3.2. Uji Validitas.....	IV-24
4.3.3. Uji Reabilitas	IV-26
4.3.4. Analisis Korelasi	IV-26
4.3.5. Analisis Faktor.....	IV-27
4.3.6. Analisis Regresi	IV-28
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	V-2
5.2. Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA	ix

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penellitian Terdahulu.....	II-13
Tabel 3.1. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Developer.....	III-8
Tabel 4.1. Jenis Komplain dan Kategorinya.....	IV-2
Tabel 4.2. Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Pada Tower Rubby	IV-4
Tabel 4.3. Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Pada Tower Abu-abu	IV-7
Tabel 4.4. Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Pada Tower Orange	IV-9
Tabel 4.5. Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Pada Tower Kuning.....	IV-11
Tabel 4.6. Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Pada Tower Hijau.....	IV-13
Tabel 4.7. Rekapitulasi Data Jenis Komplain Konsumen Tower Rubby, Abu-abu Orange, Kuning dan Hijau Berdasarkan Form Ceklis Komplain	IV-14
Tabel 4.18. Perbandingan Item Pertanyaan Berdasarkan Form Ceklis dengan Pertanyaan Pada Jurnal Terdahulu.....	IV-15
Table4.19. Tanggapan Responden Faktor-faktor Penyebab Komplain Konsumen...	IV-17
Tabel 4.20. <i>Case Processing Summary</i>	IV-24
Tabel 4.21. Uji Validitas Variabel.....	IV-25
Tabel 4.22. Uji Reabilitas	IV-26
Tabel 4.23. Tabel Output Uji Korelasi	IV-26
Tabel 4.24. Analisis Faktor (Uji <i>KMO and Bartlett's Test</i>)	IV-27
Tabel 4.25. Analisis Faktor (Uji <i>Communalities</i>).....	IV-28
Tabel 4.26. Data Analisis Regresi	IV-28
Tabel 4.27. <i>Variabel Entered/Removed</i>	IV-37
Tabel 4.28. Model Summary	IV-37
Tabel 4.29. Tabel ANOVA.....	IV-38

Tabel 4.30. *Coefficients*IV-39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen	II-10
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	II-11
Gambar 3.1. Bagan Alur Kegiatan Penelitian.....	III-2
Gambar 4.1. Site Plan Unit Lantai 2 Tower Rubby	IV-3
Gambar 4.2. Site Plan Unit Lantai 3 Tower Rubby	IV-3
Gambar 4.3. Site Plan Unit Lantai 4 Tower Rubby	IV-3
Gambar 4.4. Jumlah Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Tower Rubby	IV-4
Gambar 4.5. Site Plan Unit Lantai 2 Tower Abu-abu	IV-5
Gambar 4.6. Site Plan Unit Lantai 3 Tower Abu-abu	IV-5
Gambar 4.7. Site Plan Unit Lantai 4 Tower Abu-abu	IV-5
Gambar 4.8. Jumlah Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Tower Abu-abu	IV-6
Gambar 4.9. Site Plan Unit Lantai 2 Tower Orange.....	IV-7
Gambar 4.10. Site Plan Unit Lantai 3 Tower Orange.....	IV-8
Gambar 4.11. Site Plan Unit Lantai 4 Tower Orange.....	IV-8
Gambar 4.12. Jumlah Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Tower Orange	IV-8
Gambar 4.13. Site Plan Unit Lantai 2 Tower Kuning	IV-9
Gambar 4.14. Site Plan Unit Lantai 3 Tower Kuning	IV-10
Gambar 4.15. Site Plan Unit Lantai 4 Tower Kuning	IV-10
Gambar 4.16. Jumlah Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Tower Kuning	IV-10
Gambar 4.17. Site Plan Unit Lantai 2 Tower Hijau.....	IV-11
Gambar 4.18. Site Plan Unit Lantai 3 Tower Hijau.....	IV-11
Gambar 4.19. Site Plan Unit Lantai 4 Tower Hijau.....	IV-12
Gambar 4.20. Jumlah Komplain Konsumen Berdasarkan Form Laporan Komplain Tower Hijau	IV-12

Gambar 4.21. Grafik Rekapitulasi Komplain Konsumen Tower Eksisting
Apartemen Sentra Timur ResidenceIV-14

