



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU RUMAH
DI PERUMAHAN KEC. BOJONG GEDE KAB. BOGOR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Muhamad Nasir

41118110108

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU RUMAH
DI PERUMAHAN KEC. BOJONG GEDE KAB. BOGOR**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Nama : Muhamad Nasir

NIM : 41118110108

Pembimbing : Prihadmadi Anggoro Seno, S.T., M.T.

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Nasir
NIM : 41118110108
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU RUMAH DI PERUMAHAN KEC. BOJONG GEDE KAB. BOGOR

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 23 September 2023



Muhamad Nasir

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhamad Nasir
NIM : 41118110108
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU RUMAH DI PERUMAHAN KEC. BOJONG GEDE KAB. BOGOR

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

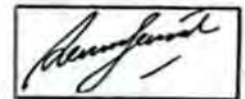
Disahkan oleh:

Tanda Tangan

Pembimbing : Prihadmadi Anggoro Seno, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0324038705



Ketua Penguji : Reza Ferial Ashadi, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0318067207



Anggota Penguji : Anjas Handayani, S.T., M.T.
NIDN/NIDK/NIK : 0309037704



Jakarta, 23 September 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Sylvia Indriany, S.T., M.T.
NIDN: 0302087103

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Karna atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Rumah Di Perumahan Kec. Bojong Gede, Kab. Bogor dengan baik dan tepat waktunya. Tugas Akhir ini di buat untuk memenuhi sebagai persyaratan syarat dalam menyelesaikan dan mendapatkan gelar sarjana Strata satu (S-1) pada Program Studi teknik Sipil universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Arahan Motivasi dan bantuan dari bapak ibu dosen, teman dan keluarga sangat berarti bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan moril dan juga material yang tak pernah ada hentinya.
2. Bpk Prihadmadi Anggoro Seno, S.T., M.T. selaku Pembimbing Proposal Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan dan masukan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
3. Ibu Sylvia Indriyani, ST, MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Novika Candra Fertilia, S.T., M.T selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Teman teman mahasiswa teknik sipil Universitas Mercu Buana.
6. Serta Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karna itu di harapkan saran dan kritiknya yang membangun, sehingga dapat memperbaiki kesalahan –kesalahan yang ada di masa yang akan datang.

Jakarta, 10 September 2023



Muhamad Nasir



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-4
1.3 Rumusan Masalah.....	I-4
1.4 Maksud dan Tujuan	I-5
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-5
1.5.1. Manfaat Teoritis	I-6
1.5.2. Manfaat Praktis.....	I-6
1.6 Pembatas Dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-6
1.7 Sistematik Penulisan.....	I-7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1. Pengertian Rumah Dan Proyek Perumahan.....	II-1
2.1.1. Proyek.....	II-1
2.1.2. Perumahan	II-1
2.1.3. Proyek Konstruksi Perumahan	II-2
2.2. Pengertian Mutu	II-3
2.2.1. Mutu Menurut ISO	II-4
2.2.2. Manajemen Mutu.....	II-5
2.2.3. Penerapan Batasan Manajemen Mutu Dalam Bidang jasa Konstruksi.	II-9
2.2.4. Faktor Yang Mempengaruhi Mutu	II-11
2.2.5. Pengertian Kepuasan Konsumen	II-13
2.2.6. Elemen kepuasan konsumen.....	II-14

2.4.1.	Uji Validitas.....	II-17
2.4.2.	Uji Reliabilitas.....	II-17
2.5.	Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	II-18
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	II-19
2.7.	Research GAP.....	II-24
2.8.	Kerangka Pemikiran.....	II-27
2.9.	Hipotesis Penelitian.....	II-28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		III-1
3.1.	Diagram Alir Peneitian.....	III-1
3.2.	Mulai Penelitian.....	III-3
3.3.	Latar Belakang Masalah.....	III-3
3.4.	Identifikasi Masalah.....	III-3
3.5.	Tinjauan Pustaka.....	III-3
3.6.	Lokasi dan Objek Penelitian.....	III-4
3.7.	Metode Pengumpulan Data.....	III-4
3.8.	Instrumen Penelitian.....	III-6
3.9.	Validasi Pakar Tahap Awal.....	III-6
3.10.	Penentuan Jumlah Sampel.....	III-11
3.11.	Kuesioner Responden.....	III-12
3.12.	Tahapan Pengolahan Data.....	III-16
3.12.1	Uji Validitas dengan <i>Corrected Item total Correlation</i> pada <i>Cronbach Alpha</i>	III-16
3.12.2	Uji Reliabilitas.....	III-18
3.12.3	Metode <i>IPA (Importance-Performance Analysis)</i>	III-20
3.12.4	Menentukan Strategi Perbaikan.....	III-22
3.13.	Validasi Pakar Tahap Akhir.....	III-22
3.14.	Kesimpulan Dan Saran.....	III-22
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		IV-1
4.1.	Data Umum Sampel Perumahan.....	IV-1
4.2.	Validasi Pakar Tahap Awal.....	IV-3
4.3.	Penentuan Jumlah Sampel.....	IV-8
4.4.	Kuesioner Responden.....	IV-9
4.5.	Analisis Data.....	IV-15
4.5.1.	Uji Validitas.....	IV-15

4.5.2.	Uji <i>Reliabilitas</i>	IV-16
4.5.3.	Analisis Tingkat Kepuasan.....	IV-17
4.5.4.	Nilai Kepuasan Konsumen.....	IV-19
4.5.5.	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	IV-21
4.6.	Penyebab Ketidakpuasan Konsumen Atas Mutu Rumah.....	IV-29
4.7.	Menentukan Strategi-Strategi Perbaikan Pada Perumahan.....	IV-32
4.8.	Validasi Pakar Tahap Akhir.....	IV-33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1.	Kesimpulan.....	V-1
5.2.	Saran.....	V-2
DAFTAR PUATAKA		Pustaka-1
LAMPIRAN - 1		Lampiran-1
LAMPIRAN - 2		Lampiran-2
LAMPIRAN - 3		Lampiran-3
LAMPIRAN - 4		Lampiran-4
LAMPIRAN - 5		Lampiran-5
LAMPIRAN - 6		Lampiran-6



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Site Plan Perumahan di Kec. Bojong Gede.....	I-2
Gambar 1. 2 Pertemuan Konsumen dengan pihak developer	I-3
Gambar 2. 1 Diagram Alur SPSS	17
Gambar 2. 2 Kuadran Importance-Performance Analysis.....	I-19
Gambar 2. 3 Kerangka berfikir Penelitian	II-28
Gambar 3. 1 Diagram Alir Peneitian	III-2
Gambar 3. 2 Gambar lokasi perumahan	III-4
Gambar 3. 3 Tampilan Menu Scale	III-16
Gambar 3. 4 Pindahkan variabel ke kontak item	III-17
Gambar 3. 5 Setting pada menu statistic.....	III-17
Gambar 3. 6 Halaman Output	III-18
Gambar 3. 7 Reliability Analysis.....	III-19
Gambar 3. 8 Pindahkan variabel ke kotak Item.....	III-20
Gambar 3. 9 Halaman Output.....	III-20
Gambar 4. 1 Tampak Depan Rumah Tipe 30/60	IV-2
Gambar 4. 2 Tampak Depan Rumah Tipe 36/72	IV-2
Gambar 4. 3 Cart Tile Kesenjangan.....	IV-25
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius IPA	IV-27
Gambar 4. 5 Kerusakan dinding rumah	IV-30
Gambar 4. 6 Kerusakan lantai rumah	IV-31

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	II-20
Tabel 2. 2 Research GAP Penelitian.....	II-24
Tabel 3. 1 Validasi Tahap Awal	III-7
Tabel 3. 2 Kuesioner Responden Variabel Penelitian	III-14
Tabel 4. 1 Rekap Validasi Pakar Tahap Awal	1V-3
Tabel 4. 2 Identitas Profil Pakar	1V-4
Tabel 4. 3 Hasil Validasi Pakar Tahap Awal.....	1V-5
Tabel 4. 4 Rekap validasi pakar tahap awal.....	1V-7
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Harapan Konsumen dan Kepuasan Konsumen	1V-9
Tabel 4. 6 Profile Responden.....	1V-11
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	1V-13
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Usia	1V-14
Berikut Tabel 4. 9 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	1V-14
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Tahap Pertama.....	1V-15
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Tahap Pertama.....	1V-17
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepuasan	1V-17
Tabel 4. 13 Nilai Kepuasan Konsumen Perumahan	1V-19
Tabel 4. 14 Kesenjangan (Gap) Masing-Masing Variabel.	1V-22
Tabel 4. 15 Gap Rata-Rata Tiap Variabel.....	1V-24
Tabel 4. 16 Data Antara Kepuasan dan Harapan.....	1V-25
Tabel 4. 17 Variabel-Variabel Prioritas Utama Perbaikan.	1V-29
Tabel 4. 18 Hasil Validasi Pakar Tahap Akhir	1V-34

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu</i>	20
<i>Tabel 2. 2 Research GAP Penelitian</i>	24
Lampiran 1. 3 Gambar lokasi perumahan.....	Lampiran-3
Lampiran 1. 4 Tampilan Menu Scale.....	Lampiran-4
Lampiran 1. 5 Pindahkan variabel ke kontak item	Lampiran-5
Lampiran 1. 6 Setting pada menu statistic	Lampiran-6

