

TUGAS AKHIR

NOMOR: 1106/WM/FT.S/SKR/2019

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN SEJAHTERA LAND OETALU



DISUSUN OLEH:
NELSON CORNELIO RIBEIRO NAI MARTINS

NOMOR REGISTRASI:
211 12 094

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN SEJAHTERA LAND OETALU

DISUSUN OLEH:
NELSON CORNELIO RIBEIRO NAI MARTINS

NOMOR REGISTRASI:
211 12 094

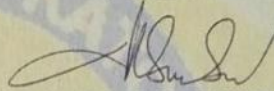
DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING 1



Br. SEBASTIANUS B. HENONG, SVD., ST., MT
NIDN : 08 0207 8101

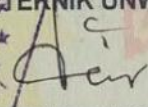
PEMBIMBING 2



SRI SANTI L.M.F. SERAN, ST., M.Si
NIDN : 08 1511 8303

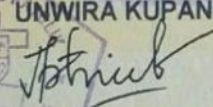
DISETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNWIRA KUPANG




IF. EGIDIUS KALOGO, MT
NIDN : 08 0109 6303

DISAHKAN OLEH :
DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNWIRA KUPANG




PATRISIUS BATARIUS, ST., MT
NIDN : 08 1503 7801

LEMBARAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

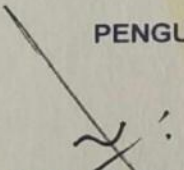
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI
PERUMAHAN SEJAHTERA LAND OETALU**

DISUSUN OLEH:
NELSON CORNELIO RIBEIRO NAI MARTINS

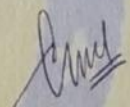
NOMOR REGISTRASI:
211 12 094

DIPERIKSA OLEH:

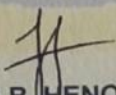
PENGUJI 1


PAULUS SIANTO, ST., MT
NIDN : 08 0110 8606

PENGUJI 2


CHRISTIANI C. MANUBULU, ST., M.Eng
NIDN : 08 1906 9102

PENGUJI 3


Br. SEBASTIANUS B. HENONG, SVD., ST., MT
NIDN : 08 0207 8101

ABSTRAK

NOMOR: 1106/W.M/F.TS/SKR/2019

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN SEJAHTERA LAND OETALU

Perumahan Sejahtera Land Oetalu merupakan salah satu perumahan yang terletak di wilayah Penfui Timur, Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang, menawarkan satu tipe rumah sederhana yaitu rumah tipe 30 dengan luas tanah 120 m². Model bangunan rumah tipe 30 pada perumahan Sejahtera Land Oetalu ini terdiri atas satu model yaitu model couple. Model couple (kopel) adalah model satu bangunan yang terdiri dari dua rumah, dengan kata lain ada dua rumah yang terpisah oleh satu dinding saja. Pengukuran tingkat kepuasan penghuni Perumahan Sejahtera Land Oetalu perlu dilakukan agar dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan penghuni dan strategi apa yang harus dilakukan pengembang dalam meningkatkan kepuasan penghuni jika penghuni merasa tidak puas terhadap perumahan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi indikator yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu dan menganalisis tingkat kepuasan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu berdasarkan faktor kualitas bangunan dan desain bangunan. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Ada beberapa indikator yang dianggap penting oleh penghuni Perumahan Sejahtera Land Oetalu tapi dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan dan harus mendapat prioritas perbaikan/peningkatan kualitas oleh pengembang Perumahan Sejahtera Land Oetalu yaitu, ukuran kamar, dinding rumah, lantai rumah dan plafon rumah. Dari hasil analisa dapat disimpulkan penghuni perumahan Sejahtera Land Oetalu telah merasa puas terhadap kualitas Perumahan Sejahtera Land Oetalu dengan nilai indeks kepuasan sebesar 67,12 persen.

Kata kunci: Rumah Tipe 30/120, Indikator Prioritas, Kepuasan Penghuni, IPA, CSI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karuniaNya yang tak terhingga sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul: “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN SEJAHTERA LAND OETALU”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Pengerjaan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu, pada kesempatan ini ucapan terima kasih sepatutnya di sampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang senantiasa memberkati dan menjaga dalam setiap langkah selama menjalani masa studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Pater Dr. Philipus Tulle, SVD, sebagai Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Patrisius Batarius, ST., MT, sebagai Dekan Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Ir. Egidius Kalogo, MT, sebagai Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
5. Br. Sebastianus B. Henong, SVD, ST., MT, sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Sri Santi L.M.F. Seran, ST, M.Si, sebagai dosen pembimbing II yang dengan susah payah telah membimbing, mengarahkan, memberi saran, dan motivasi yang bermanfaat bagi penyelesaian skripsi tugas akhir ini.
6. Bapak Paulus Sianto, ST., MT, sebagai dosen penguji 1 dan Ibu Christiani C. Manubulu, ST., M.Eng, sebagai dosen penguji 2 yang telah menguji dan memberikan masukan demi penyempurnaan skripsi ini
7. Seluruh staf pengajar Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atas ilmu-ilmu yang diberikan sebagai dasar dalam penyusunan proposal tugas akhir ini.
8. Bapak dan almh. Mama serta semua keluarga tercinta yang telah mendukung dengan berbagai macam caranya sehingga dapat terselesaikan skripsi tugas akhir ini dengan baik.

9. Keluarga besar Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, khususnya teman-teman seperjuangan (civil 2012), atas semua dukungan, semangat, serta kerja samanya.

10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Semoga seluruh kebaikan yang diterima dari kalian mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan maka sangat diharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Kupang, Juli 2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN I-1

1.1 Latar Belakang I-1

1.2 Rumusan Masalah I-3

1.3 Tujuan Penelitian I-4

1.4 Manfaat Penelitian I-4

1.5 Batasan Masalah I-4

1.6 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu I-4

BAB II LANDASAN TEORI II-1

2.1 Umum II-1

2.2 Perumahan dan Pemukiman II-1

2.3 Perencanaan Lingkungan Perumahan II-2

2.4 Kepuasan Konsumen II-3

2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen II-7

2.6 Faktor-faktor Penilaian Kepuasan Penghuni Perumahan II-8

2.6.1 Lokasi II-8

2.6.2 Prasarana Dalam Lingkungan Perumahan II-8

2.6.3 Sarana Dalam Lingkungan Perumahan II-8

2.6.4 Desain Bangunan II-8

2.6.5 Kualitas Bangunan Rumah II-9

2.6.6 Harga II-9

2.7 Variabel Penelitian II-10

2.8 Metode Analisis Data II-13

2.8.1 Pembuatan Kuesioner II-13

2.8.2 Penentuan Sampel II-15

2.8.3 Uji Validitas dan Reliabilitas II-15

2.8.4 Metode IPA.....	II-17
2.8.5 Metode CSI.....	II-20
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1 Lokasi Penelitian.....	III-1
3.2 Kerangka Pikir Penelitian	III-1
3.3 Penjelasan Diagram Alir.....	III-3
3.3.1 Identifikasi Masalah	III-3
3.3.2 Studi Literatur	III-3
3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel	III-3
3.3.4 Desain Kuesioner	III-4
3.3.5 Menentukan Variabel Penelitian	III-5
3.3.6 Penyebaran Kuesioner	III-7
3.3.7 Pengumpulan Kuesioner.....	III-8
3.3.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	III-8
3.3.9 Analisis Data dan Pembahasan	III-9
3.3.10 Kesimpulan dan Saran.....	III-9
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Data Deskriptif Responden	IV-1
4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	IV-4
4.2.1 Uji Validitas.....	IV-4
4.2.2 Uji Reliabilitas	IV-6
4.3 Analisis Data.....	IV-7
4.3.1 Analisa IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	IV-7
4.3.2 Analisa CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	IV-11
4.4 Pembahasan.....	IV-13
4.4.1 Deskripsi Responden.....	IV-13
4.4.2 Indikator Prioritas.....	IV-13
4.4.3 Tingkat Kepuasan Penghuni.....	IV-14
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	vii
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keterkaitan dengan Penelitian Terdahulu	I-5
Tabel 2.1	Variabel Penelitian.....	II-11
Tabel 2.2	Indeks Kepuasan Konsumen	II-21
Tabel 4.1	Data Pengumpulan Kuesioner	IV-1
Tabel 4.2	Uji Validitas.....	IV-5
Tabel 4.3	Tingkat Kesesuaian Penghuni	IV-8
Tabel 4.4	Nilai X dan Y	IV-9
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	IV-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bangunan rumah tipe 30 model Kopel Perumahan Sejahtera Land Oetalu	I-3
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	II-6
Gambar 2.2 Diagram <i>Importence-Performance</i> Kepuasan Konsumen	II-19
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	III-2
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	IV-1
Gambar 4.2 Diagram Tingkat Pendidikan Responden.....	IV-2
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden.....	IV-2
Gambar 4.4 Diagram Lama Menetap Responden	IV-3
Gambar 4.5 Diagram Kartesius	IV-10