



**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SARANA,
PRASARANA, DAN LOKASI PERUMAHAN
*REMBANGAN HILL RESIDENCE***

SKRIPSI

Disusun oleh :

Mogisa Awalia Ramadhani

161910301034

PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS JEMBER

2020



**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SARANA,
PRASARANA, DAN LOKASI PERUMAHAN
REMBANGAN HILL RESIDENCE**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Teknik Sipil (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Teknik

oleh :

Mogisa Awalia Ramadhani
NIM 161910301034

**PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur ALLAH SWT atas berkat, rahmat dan limpahan karunia yang telah diberikan-Nya. Serta sholawat senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Persembahan skripsi ini sebagai wujud rasa terima kasih saya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, Bapak Budi Susanto dan Ibu Lidiya Ratnaningrum yang senantiasa memberikan semangat dan doa serta pengorbanan yang luar biasa hebatnya.
2. Yangti, Lilik Isfandiari yang senantiasa memberikan doa setiap hari.
3. Adik-adik, Fajrin Bintang Salma dan Abiyyu Bimantara Susanto, serta yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, doa, dan semangat sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Hernu Suyoso dan Bapak Syamsul Arifin selaku pembimbing tugas akhir yang sabar dan selalu membimbing dalam menyelesaikan skripsi.
5. Teman-teman Jurusan Teknik Sipil Universitas Jember yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dan saling mendukung selama proses belajar serta ada dalam suka dan duka bersama.
6. Guru-guruku sejak zaman taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang bermanfaat dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.
7. Almamater Fakultas Teknik Universitas Jember.

MOTTO

“Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah,
jangan engkau lemah”
(Nabi Muhammad SAW)

“Dan barang -siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya
kemudahan dalam urusannya”
(QS. *At-Talaq*: 4)

“dan katakanlah: “Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan”
(QS. *Thaha*: 114)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mogisa Awalia Ramadhani

NIM : 161910301034

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini yang berjudul: “**Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan *Rembang Hill Residence***” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Maret 2020

Yang menyatakan,

Mogisa Awalia Ramadhani

NIM 161910301034

SKRIPSI

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SARANA,
PRASARANA, DAN LOKASI PERUMAHAN
*REMBANGAN HILL RESIDENCE***

oleh:

Mogisa Awalia Ramadhani

NIM 161910301034

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Ir. Hernu Suyoso, M.T.

Dosen Pembimbing Anggota : Syamsul Arifin, S.T., M.T.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan *Rembangan Hill Residence*” karya Mogisa Awalia Ramadhani NIM 161910301034 telah diuji dan disahkan pada :

hari,tanggal : Senin, 13 Juli 2020

tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember

Tim Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama,



Ir. Hernu Suyoso, M.T.
NIP. 195511121987021001

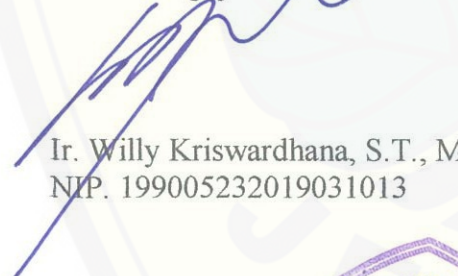
Dosen Pembimbing Anggota,



Syamsul Arifin, S.T., M.T.
NIP. 196907091998021001

Tim Penguji:

Dosen Penguji Utama,



Ir. Willy Kriswardhana, S.T., M.T.
NIP. 199005232019031013

Dosen Penguji Anggota,



Sri Sukmawati, S.T., M.T.
NIP. 19650622 1998032001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik,



Dr. Ir. Triwahju Hardianto, S.T., M.T.
NIP 197008261 997021001

RINGKASAN

Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan *Rembangan Hill Residence*; Mogisa Awalia Ramadhani, 161910301034; 2020; 81 halaman; Program Studi S-1 Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Pertumbuhan ekonomi dan industri yang semakin berkembang seiring bertambahnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun dengan bertambahnya jumlah penduduk maka meningkat pula permintaan perumahan sebagai salah satu kebutuhan yang sangat vital. Pentingnya perumahan bagi manusia menjadi satu langkah bagi para pengembang untuk menyediakan berbagai fasilitas di perumahan. Produk-produk yang ditawarkan oleh pengembang kepada konsumen tentunya harus sesuai dengan kebutuhan konsumen. Tercapainya kepuasan terhadap konsumen adalah impian dari setiap pengembang. Akan tetapi beberapa perumahan baru di Kabupaten Jember tidak dapat memberikan manfaat optimal kepada penghuninya.

Perumahan *Rembangan Hill Residence* adalah salah satu perumahan yang tidak ditunjang dengan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar perumahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan serta keinginan pelanggan perumahan terhadap kualitas produk, sarana, prasarana dan lokasi perumahan serta untuk dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan produk. Penilaian dilakukan dengan membandingkan kondisi eksisting perumahan dengan standar perumahan yang berlaku serta menggunakan kuesioner dan wawancara kepada penghuni perumahan serta pihak pengembang.

Hasil tersebut kemudian diolah menggunakan metode *Quality Fuction Deployment* dengan alat bantu statistik berupa SPSS 24 dan selanjutnya dilakukan penentuan strategi perbaikan dengan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari perbandingan kondisi eksisting dengan standar perumahan menyatakan Perumahan *Rembangan Hill Residence* belum sepenuhnya memenuhi standar.

Variabel yang menjadi prioritas dan dipentingkan oleh penghuni terhadap faktor kualitas, sarana prasarana, dan lokasi pada Perumahan *Rembangan Hill Residence* berdasarkan hasil metode *Quality Fuction Deployment* yaitu: fasilitas pembuangan air hujan/drainase, fasilitas olahraga dan lapangan terbuka, sarana ruang terbuka hijau, tingkat kebersihan jalan di depan rumah dan keamanan terhadap banjir. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdapat pada kuadran A, maka terdapat 5 strategi perbaikan yang perlu dilakukan oleh pengembang yaitu: melakukan perbaikan drainase sesuai standar dengan kedalaman 40 cm dan kemiringan 2%, melakukan pembersihan selokan utama secara berkala setiap dua minggu sekali dengan cara mengkoordinir petugas kebersihan untuk mencegah penumpukan sampah dan banjir, mengkoordinasi pembentukan petugas kebersihan agar lingkungan perumahan selalu bersih, menyediakan lapangan olahraga/ lapangan terbuka dan taman sebagai fasilitas umum dan ruang terbuka hijau bagi perumahan, melakukan pengecekan kepada unit rumah yang akan diserahkan kepada pembeli, mulai dari kualitas hingga instalasinya.

SUMMARY

Analysis of Customer Satisfaction to Facilities, Infrastructure and Location of Rembangan Hill Residence; Mogisa Awalia Ramadhani, 161910301034; 2020; 81 pages; Bachelor Degree of Civil Engineering Faculty of Engineering, University of Jember.

Growing economic and industrial growth as the population grows from year to year with increasing population, and also increased housing demand as one of the most vital needs. The importance of housing for human beings is a step for developers to provide various housing facilities. The products offered by the developer to the consumer must certainly meet the needs of consumers. Achievement of customer satisfaction is the dream of every developer. However, some new housing in Jember district can not provide optimum benefits to its occupants.

Rembangan Hill Residence is one of the housing that is not supported by facilities and infrastructures that comply with the housing standards. This research aims to know the satisfaction and desire of housing customers to the quality of products, facilities, infrastructure and housing location and to be used as an evaluation material in improving the product. The assessment was conducted by comparing existing housing conditions to the prevailing housing standards as well as using questionnaires and interviews to residential residents and developers.

The results were then processed using the method of Quality Fuction Deployment with statistical aids in the form of SPSS 24 and then done determination of improvement strategy with the Importance Performance Analysis method. The result of a comparison of existing conditions with housing standards stated that the housing Rembangan Hill Residence is not fully compliant. Variables that are priority and are turned over by the occupants to the quality factor, infrastructure, and location of Residence Rembangan Hill Residences based on the results of the Quality Fuction Deployment method namely: rain/drainage disposal facilities, sports facilities and

open field, green open space, road cleanliness level in front of the house and security against Flood. Based on the results of the analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method found in the quadrant, there are 5 improvement strategies that need to be done by the developer: to perform a standard drainage improvement with a depth of 40 cm and a slope of 2%, perform the main ditch cleaning periodically every two weeks by coordinating the cleaning officers to prevent the buildup of garbage and flooding, coordinating the establishment of cleaning officers so that the residential environment is always clean, providing sports/field open field and garden as public facilities and green open space for housing, checking the house unit that will be handed to the buyer, ranging from quality to installation.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan *Rembangan Hill Residence*” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan program studi strata satu (S-1) pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Triwahju Hardianto, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Jember.
2. Dr. Gusfan Halik, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Jember dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama masa studi.
3. Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi (S-1) Jurusan Teknik Sipil Universitas Jember.
4. Ir. Henu Suyoso, M.T. dan Syamsul Arifin, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Anggota selama proses menyelesaikan skripsi ini.
5. Ir. Willy Kriswardhana, S.T., M.T dan Sri Sukmawati, S.T., M.T selaku Dosen Penguji I dan II yang telah bersedia memberikan masukan saran dan kritik yang membangun untuk penyelesaian tugas akhir ini.
6. Semua pihak yang terlibat yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat.

Jember, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Perumahan dan Pemukiman	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	6
2.3 Lokasi	6
2.3.1 Persyaratan Lokasi	8
2.3.2 Pemilihan Lokasi	9

2.4 Sarana dan Prasarana	10
2.4.1 Sarana dalam Lingkungan Perumahan	10
2.4.2 Prasarana dalam Lingkungan Perumahan	10
2.5 Quality Function Deployment (QFD)	11
2.5.1 Pengertian QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	11
2.5.2 Manfaat QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	12
2.5.3 Metodologi QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	14
2.6 House of Quality (HoQ)	14
2.7 Pemilihan Sampel	17
2.8 Validitas dan Reliabilitas	18
2.8.1 Validitas	18
2.8.2 Reliabilitas	19
2.9 Importance Performance Analysis (IPA)	20
2.10 Penelitian Terdahulu	23
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Tempat Penelitian	26
3.2 Studi Pustaka	26
3.3 Pengumpulan Data	26
3.3.1 Data Primer	27
3.3.2 Data Sekunder	27
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	27
3.4.1 Variabel Pengukuran	27
3.4.2 Skala Pengukuran	29
3.5 Langkah Penelitian	30
3.5.1 Pengambilan Sampel	30
3.5.2 Perancangan Kuesioner	30
3.5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
3.5.4 Menyusun <i>House of Quality</i>	31
3.5.5 <i>Importance-Performance Analysis</i>	32

3.6 Diagram Alir Penelitian	32
3.7 <i>Flow Chart Quality Function Deployment (QFD)</i>	35
3.8 Matriks Penelitian	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.2 Hasil Pengumpulan Data	40
4.2.1 Data Primer	40
4.2.2 Data Sekunder	41
4.3 Identifikasi Kondisi Eksisting Perumahan dengan Standar Perumahan	42
4.4 Kuesioner Pendahuluan	45
4.4.1 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	45
4.4.2 Analisa Data	46
4.5 Penyebaran Kuesioner Utama	51
4.6 Analisa Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	53
4.6.1 Pengumpulan Suara Pelanggan/ <i>Voice of Customer</i>	53
4.6.2 Penyusunan <i>House of Quality (HoQ)</i>	53
4.6.3 Analisis dan Implementasi	71
4.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	75
4.8 Penentuan Strategi Perbaikan	78
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Nilai Hubungan	17
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	28
Tabel 3.2 Matriks Penelitian	36
Tabel 4.1 Identifikasi Kondisi Eksisting Perumahan dengan Standar Perumahan	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validasi Kuesioner Pendahuluan	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan	48
Tabel 4.4 Variabel Kuesioner Utama	50
Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan Pelanggan	54
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.7 Nilai Target (<i>Goal</i>)	58
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai <i>Gap</i>	59
Tabel 4.9 Perhitungan Nilai <i>Improvement Ratio</i>	62
Tabel 4.10 Perhitungan Nilai <i>Raw Weight</i>	64
Tabel 4.11 Respon Teknis	65
Tabel 4.12 Simbol Interaksi Variabel Kepuasan dengan Respon Teknis	68
Tabel 4.13 Nilai Interaksi Variabel Kepuasan dengan Respon Teknis	69
Tabel 4.14 Penetapan Target dari Respon Teknis	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Desain dalam Quality Function Deployment Cross Functional Communication	13
Gambar 2.2. <i>The House of Quality</i>	15
Gambar 2.3 Matrik <i>Importance Performance Analysis</i>	21
Gambar 2.4 <i>Gap</i> Penelitian Terdahulu	25
Gambar 3.1 Lokasi Perumahan Rembangan Hill Residence	26
Gambar 3.2 Diagram Alir Pengerjaan	33
Gambar 3.3 <i>Flow Chart Quality Function Deployment</i>	35
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Kuesioner Pendahuluan Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Kuesioner Pendahuluan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Kuesioner Utama Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Kuesioner Utama Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
Gambar 4.5 Grafik Nilai Kesenjangan Responden (<i>Gap</i>)	61
Gambar 4.6 Hubungan Antar Respon Teknis	70
Gambar 4.7 Nilai Matrik Interaksi dengan Respon Teknis	72
Gambar 4.8 <i>House of Quality</i>	74
Gambar 4.9 Matrik <i>Importance Performance Analysis</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Rancangan Kuesioner Pendahuluan	83
Lampiran 2 Rancangan Kuesioner Utama	88
Lampiran 3 Gambar <i>Siteplan</i> , Denah, Tampak dan Spesifikasi Bangunan	95
Lampiran 4 Tabel Distribusi Nilai r-tabel	103
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Pendahuluan	105
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Utama	110
Lampiran 7 Dokumentasi	131

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Jember memiliki luas wilayah 3.293,34 km², pada tahun 2018 terdiri dari 31 Kecamatan, 902 Lingkungan dan 201 Dusun, 4.154 Rukun Warga (RW) dan 14.714 Rukun Tetangga (RT). Tahun 2018 penduduk Kabupaten Jember sebanyak 2.830.185 jiwa, terdiri dari 1.394.496 jiwa laki-laki dan 1.435.689 jiwa perempuan (Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember, 2018). Pertumbuhan ekonomi dan industri yang semakin berkembang seiring bertambahnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun dengan bertambahnya jumlah penduduk maka meningkat pula kebutuhan yang diperlukan. Kebutuhan akan tempat tinggal adalah kebutuhan yang sangat vital bagi kehidupan manusia selain kebutuhan akan pakaian dan makanan. Dengan bertambahnya penduduk tersebut maka meningkat pula permintaan perumahan.

Pentingnya perumahan bagi manusia menjadi satu langkah bagi para pengembang untuk menyediakan berbagai fasilitas rumah dan hal itu sejalan dengan banyaknya pengembang perumahan yang menawarkan berbagai keunggulan masing-masing mengakibatkan terjadinya persaingan yang sangat ketat di pasaran. Produk-produk yang ditawarkan oleh pengembang kepada konsumen tentunya harus sesuai dengan kebutuhan konsumen. Tercapainya kepuasan terhadap konsumen adalah impian dari setiap pengembang. Menurut Hakim (2014), masyarakat semakin maju membutuhkan keamanan, kenyamanan dalam lingkungan perumahan atau huniannya. Beberapa perumahan baru di Kabupaten Jember tidak dapat memberikan manfaat optimal kepada penghuninya.

Hasil observasi juga dilakukan di beberapa perumahan antara lain Perumahan Baratan Permai, Perumahan *Galaxy Patrang* dan Perumahan *Rembangan Hill Residence* mendapati bahwa beberapa kompleks perumahan tersebut hanya dihuni oleh beberapa keluarga, sisanya hanya berupa bangunan fisik tanpa ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Fungsi perumahan sebagai sarana bermukim

yang dapat menciptakan rasa aman, nyaman, serta menciptakan hubungan sosial penghuninya tidak dapat terpenuhi. Hal ini kebanyakan dikarenakan oleh lokasi perumahan yang kurang sesuai untuk dikembangkan sebagai kawasan hunian. Perumahan *Rembangan Hill Residence* dipilih sebagai lokasi penelitian karena perumahan tersebut tidak ditunjang dengan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar perumahan.

Perumahan *Rembangan Hill Residence* adalah salah satu perumahan yang ada di Kabupaten Jember dan dikembangkan oleh PT. Sembilan Bintang Lestari yang berlokasi di Jalan Rasamala, Kelurahan Baratan, Kecamatan Patrang. Perumahan *Rembangan Hill Residence* dibangun di atas tanah seluas 330.192 m² menggunakan tipe 68/96, tipe 56/90 dan tipe 36/72. Kualitas produk, sarana dan prasarana yang ada di perumahan tersebut masih kurang memadai seperti kurangnya daerah resapan air dan drainase serta banyaknya sampah yang berserakan di sekitar lingkungan perumahan. Ada juga beberapa warga yang mengeluh akan kondisi dan kualitas rumah yang ditinggali.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang kepuasan penghuni perumahan pada perumahan *Rembangan Hill Residence* Jember, perlu adanya pengukuran kepuasan pelanggan agar pengembang mendapatkan masukan untuk strategi perbaikan. Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain *Total Quality Management (TQM)*, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Service Quality* (servqual), dll. Metode yang cocok untuk menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan pihak perusahaan adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. Fokus utama dari metode *Quality Function Deployment (QFD)* adalah melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan suatu produk sedini mungkin, karena pelanggan tidak akan puas dengan suatu produk, meskipun suatu produk telah dihasilkan secara sempurna (Tjiptono, 2004).

Penelitian tentang kepuasan pelanggan perumahan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* telah dilakukan oleh Mangesti Carissa Putri (2019). Penelitian di atas menggunakan variabel kualitas produk, sarana dan prasarana

yang ada pada Perumahan Griya Pesona Karangrejo Banyuwangi dengan tipe rumah 36 sebagai responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan serta keinginan pelanggan perumahan terhadap kualitas produk, sarana, prasarana, dan lokasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan informasi terhadap pengembang untuk sebagai bahan evaluasi dan untuk meningkatkan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan perumahan serta menyelaraskan penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel sesuai referensi lain serta strategi perbaikan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam tugas akhir ini antara lain:

1. Bagaimana kondisi eksisting Perumahan *Rembangan Hill Residence* terhadap pedoman standar perumahan yang ada?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, prasarana, sarana, dan lokasi oleh pelanggan Perumahan *Rembangan Hill Residence*?
3. Bagaimana strategi perbaikan pada Perumahan *Rembangan Hill Residence* menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dalam tugas akhir ini antara lain:

1. Mengetahui kondisi eksisting Perumahan *Rembangan Hill Residence* sudah sesuai atau belum dengan pedoman standar perumahan yang ada.
2. Menentukan variabel yang diprioritaskan dan dipentingkan oleh penghuni terhadap faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, prasarana, sarana, dan lokasi pada Perumahan *Rembangan Hill Residence*.

3. Menentukan strategi perbaikan pada Perumahan *Rembangan Hill Residence* menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai pengukuran kebutuhan serta kepuasan pelanggan perumahan, terutama untuk kebutuhan pengembangan perumahan serta perbaikan kualitas produk perumahan tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian dilaksanakan hanya pada faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana, prasara, lokasi dan lingkungan perumahan.
2. Tidak menganalisis material struktur bangunan.
3. Penentuan tingkat kepuasan dan kepentingan variabel berdasarkan penilaian masing-masing responden.
4. Penentuan strategi perbaikan hanya menentukan tindakan apa saja yang diprioritaskan oleh konsumen dan tidak menghitung biaya peningkatan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perumahan dan Permukiman

Menurut Undang-Undang nomor 1 tahun 2011 tentang perumahan dan kawasan permukiman pasal 1 angka 1, perumahan dan kawasan permukiman adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pembinaan, penyelenggaraan perumahan, penyelenggaraan kawasan permukiman, pemeliharaan dan perbaikan, pencegahan dan peningkatan kualitas terhadap perumahan kumuh dan permukiman kumuh, penyediaan tanah, pendanaan dan sistem pembiayaan, serta peran masyarakat. Pada angka 2 juga disebutkan bahwa perumahan adalah gabungan beberapa rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan fasilitas umum sebagai upaya mencapai rumah yang layak huni.

Kehadiran lingkungan perumahan sangatlah penting dan berarti di suatu lingkungan perkotaan karena bagian terbesar pembentuk struktur ruang perkotaan adalah lingkungan permukiman. Oleh karena itu munculnya permasalahan pada suatu permukiman akan menimbulkan dampak secara langsung terhadap permasalahan perkotaan secara menyeluruh. Dengan kata lain baik atau buruknya lingkungan permukiman memengaruhi baik-buruknya sistem perkotaan (Suparno dan Marlina,2006).

Untuk membuat sebuah perencanaan perumahan yang betul-betul dapat menjawab permintaan pembangunan perumahan dan permukiman maka perlu dipertimbangkan secara matang dari segi aspek-aspek perencanaannya. Implementasinya dapat dilihat pada hasil yang sudah dicapai yang meliputi pengembangan konsep pembangunan perumahan dan permukiman maupun pembangunan fisik perumahan dan permukiman yang selanjutnya diimplementasikan oleh pemerintah dalam bentuk kegiatan, program, dan proyek pembangunan perumahan dan permukiman. Dengan memperhatikan aspek-aspek perencanaan sepanjang pembangunan, diharapkan baik arah maupun laju pembangunan

perumahan akan dapat mencapai suatu kondisi dimana jumlah dan kualitasnya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Karena perumahan dan permukiman berfungsi sebagai wadah pengembangan sumber daya manusia serta sebagai pengejawatahan dari kehidupan sosial yang tertib maka di dalam merencanakan perumahan harus mempertimbangkan aspek-aspek yang mendasari perencanaan perumahan tersebut, yang antara lain adalah lingkungan dan daya beli masyarakat (Bagyo,2012).

2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Engel (2012) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang terjadi bila keinginan, kebutuhan, dan harapan dari konsumen terhadap suatu produk dapat terpenuhi. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan sebuah organisasi/perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang dapat menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Tjiptono (2004) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak dengan tujuan/pemakaiannya.

Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen/pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, tergantung pada konteksnya. Dalam kasus pemasaran produk, ada 8 (delapan) dimensi utama yang biasanya digunakan, yaitu :

1. Kinerja (*performance*) : karakteristik operasi dasar dari suatu produk.
2. Fitur (*features*) : karakteristik khusus yang dapat menambah pengalaman pemakaian produk.
3. Reliabilitas, yaitu probabilitas terjadinya kegagalan atau kerusakan produk dalam periode tertentu.

4. Konformasi, yaitu tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan.
5. Daya tahan (*durability*), yaitu jumlah pemakaian produk sebelum produk bersangkutan harus diganti.
6. Serviceability, yaitu kecepatan dan kemudahan untuk direparasi.
7. Estetika (*aesthetics*), menyangkut penampilan produk yang bisa dinilai dengan panca indera.
8. Persepsi terhadap kualitas, yaitu kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi penjual.

Kualitas produk yang dirasakan oleh pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh erat terhadap mutu, sedangkan mutu mempunyai dampak langsung pada prestasi produk dan dengan demikian kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pelanggan, bila produk jauh lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pelanggan tidak puas. Bila prestasi sesuai dengan harapan, pembeli jasa merasa puas. Bila prestasi melebihi harapan, pembeli jasa merasa amat gembira. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang dan memberikan testimoni produk kepada orang lain mengenai pengalaman baik dengan produk tersebut. Kuncinya adalah memenuhi harapan pelanggan dengan prestasi perusahaan. Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat pelanggan senang dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih banyak dari yang mereka janjikan.

2.3 Lokasi

Keberadaan lokasi perumahan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan perumahan. Semakin strategis lokasi perumahan maka semakin baik dan tingkat kepuasan yang semakin tinggi. Jarak menuju tempat kerja, tempat hiburan, dan fasilitas umum sebagai motif efisiensi waktu dan biaya transportasi merupakan

faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan perumahan.

2.3.1 Persyaratan Lokasi

Menurut SNI 03-1733-2004 tentang tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan, lokasi lingkungan perumahan harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a) Lokasi perumahan harus sesuai dengan rencana peruntukan lahan yang diatur dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) setempat atau dokumen perencanaan lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah setempat, dengan kriteria sebagai berikut:
 - 1) kriteria keamanan, dicapai dengan mempertimbangkan bahwa lokasi tersebut bukan merupakan kawasan lindung (catchment area), olahan pertanian, hutan produksi, daerah buangan limbah pabrik, daerah bebas bangunan pada area Bandara, daerah dibawah jaringan listrik tegangan tinggi;
 - 2) kriteria kesehatan, dicapai dengan mempertimbangkan bahwa lokasi tersebut bukan daerah yang mempunyai pencemaran udara di atas ambang batas, pencemaran air permukaan dan air tanah dalam;
 - 3) kriteria kenyamanan, dicapai dengan kemudahan pencapaian (aksesibilitas), kemudahan berkomunikasi (internal/eksternal, langsung atau tidak langsung), kemudahan berkegiatan (prasarana dan sarana lingkungan tersedia);
 - 4) kriteria keindahan/keserasian/keteraturan (kompatibilitas), dicapai dengan penghijauan, mempertahankan karakteristik topografi dan lingkungan yang ada, misalnya tidak meratakan bukit, mengurug seluruh rawa atau danau/setu/sungai/kali dan sebagainya;
 - 5) kriteria fleksibilitas, dicapai dengan mempertimbangkan kemungkinan pertumbuhan fisik/pemekaran lingkungan perumahan dikaitkan dengan kondisi fisik lingkungan dan keterpaduan prasarana;

- 6) kriteria keterjangkauan jarak, dicapai dengan mempertimbangkan jarak pencapaian ideal kemampuan orang berjalan kaki sebagai pengguna lingkungan terhadap penempatan sarana dan prasarana-utilitas lingkungan; dan
 - 7) kriteria lingkungan berjati diri, dicapai dengan mempertimbangkan keterkaitan dengan karakter sosial budaya masyarakat setempat, terutama aspek kontekstual terhadap lingkungan tradisional/lokal setempat.
- b) Lokasi perencanaan perumahan harus berada pada lahan yang jelas status kepemilikannya, dan memenuhi persyaratan administratif, teknis dan ekologis.
 - c) Keterpaduan antara tatanan kegiatan dan alam di sekelilingnya, dengan mempertimbangkan jenis, masa tumbuh dan usia yang dicapai, serta pengaruhnya terhadap lingkungan, bagi tumbuhan yang ada dan mungkin tumbuh di kawasan yang dimaksud.

2.3.2 Pemilihan Lokasi

Berdasarkan keputusan Menteri PU no. 378/KPTS/1987 tentang Pengesahan 33 Standar Konstruksi Bangunan Indonesia dan Pedoman Teknik Pembangunan Perumahan Tidak Bersusun, kriteria kondisi fisik lokasi perumahan, adalah:

- a) Tersedia lahan yang cukup bagi pembangunan lingkungan perumahan baru minimum 50 unit rumah dan dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan
- b) Dapat disediakan air bersih
- c) Bebas dari polusi udara, polusi suara, polusi air
- d) Bebas banjir dan memiliki kemiringan tanah 0-15%
- e) Mempunyai aksesabilitas yang baik
- f) Mudah dan aman mencapai tempat kerja
- g) Tidak dibawah permukaan air setempat

2.4 Prasarana dan Sarana

Dalam Permendagri No 9 Tahun 2009 tentang penyerahan prasarana, sarana, dan utilitas perumahan dan permukiman di daerah, fasilitas umum maupun fasilitas sosial masih dikategorikan dalam prasarana, yang merupakan kelengkapan dasar fisik lingkungan yang memungkinkan lingkungan perumahan dan permukiman dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Serta, dapat pula sebagai sarana, yaitu fasilitas pendukung yang berfungsi untuk penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan ekonomi, sosial, dan budaya. Fasilitas umum dan fasilitas sosial merupakan sebuah prasarana atau sarana pendukung layanan kegiatan yang ada dalam perumahan.

2.4.1 Sarana dalam Lingkungan Perumahan

Berdasarkan keputusan menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah no. 543/KPTS/M/2001 tentang Pedoman Standar Perumahan, disebutkan dalam daerah perumahan harus disediakan sarana-sarana seperti sarana pendidikan, kesehatan, perniagaan, sarana olahraga dan daerah terbuka, peribadatan, perbelanjaan, rekreasi dan lain-lain yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan penduduk. Disamping taman dan lingkungan olahraga terbuka masih harus disediakan jalur hijau sebagai candangan/sumber alam, dengan lokasi yang menyebar.

2.4.2 Prasarana dalam Lingkungan Perumahan

Berdasarkan keputusan menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah no. 543/KPTS/M/2001 tentang Pedoman Standar Perumahan, disebutkan:

1. Jalan
2. Air limbah
3. Air hujan
4. Air bersih
5. Supply listrik untuk kediaman dan penerangan jalan umum
6. Jaringan telepon

2.5 *Quality Function Deployment (QFD)*

QFD merupakan suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2.5.1 Pengertian QFD (*Quality Function Deployment*)

Quality Function Deployment (QFD) pertama kali diperkenalkan oleh Yoji Akao di Jepang pada tahun 1966. Menurut Akao, QFD adalah suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Heizer Render (2015) menyatakan bahwa penyebaran fungsi kualitas (*Quality Function Deployment*) mengacu pada penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain. Konsepnya adalah menangkap pemahaman yang baik atas apa yang diinginkan pelanggan dan mengidentifikasi alternatif penyelesaiannya. Hasil identifikasi ini kemudian digabungkan menjadi desain produk yang berkembang. QFD digunakan pada awal proses desain untuk mempermudah menentukan apa yang akan memuaskan pelanggan dan dimana upaya penyebaran kualitas dibutuhkan.

Tony Wijaya (2011) berpendapat bahwa QFD terdiri atas beberapa aktivitas utama yaitu: (1) penjabaran persyaratan konsumen; (2) penjabaran karakteristik kualitas yang dapat diukur; (3) penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas; (4) penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas; (5) penyatuan karakteristik kualitas ke produk; (6) perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk. QFD terdiri dari beberapa tahapan yaitu: (1) penjaminan kualitas produk atau jasa; (2) penjabaran persyaratan konsumen melalui pendapat konsumen (angket, survei); (3)

penjabaran karakteristik kebutuhan konsumen (*checklist*); (4) dan pembuatan matriks *House of Quality* yang dimulai dengan penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas, penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas, penyatuan karakteristik kualitas ke produk, perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa QFD merupakan praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi sebuah produk berkembang yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektifitas 19 maksimum. QFD juga merupakan pengerjaan menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi/perusahaan melampaui harapan pelanggan.

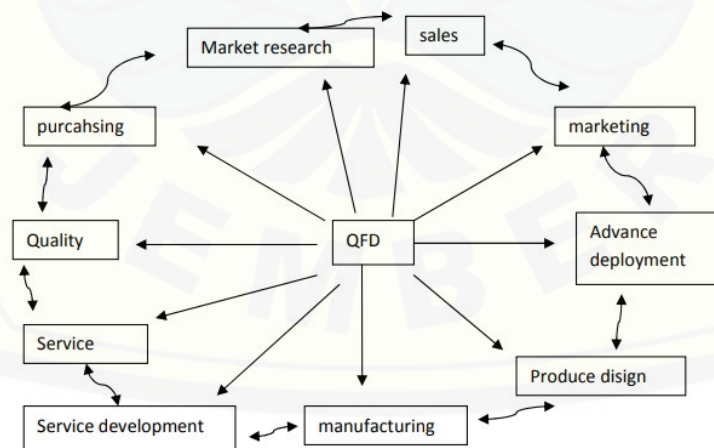
2.5.2 Manfaat QFD (*Quality Function Deployment*)

Wijaya (2011), mengatakan bahwa QFD mempunyai manfaat sebagai berikut:

- 1) Rancangan produk dan jasa baru memuaskan kebutuhan pelanggan.
- 2) Berfokus pada efisiensi waktu, dalam hal tersebut akan mengurangi lamanya waktu yang diperlukan untuk daur rancangan secara keseluruhan sehingga dapat mengurangi waktu untuk memasarkan produk-produk baru. Perkiraan-perkiraan terbaru memperlihatkan adanya penghematan antara sepertiga sampai setengah dibandingkan dengan sebelum menggunakan QFD.
- 3) Mendorong terselenggaranya tim kerja. Semua keputusan dalam proses diambil berdasarkan ketepatan bersama dalam diskusi seluruh departemen. Masing-masing anggota tim kerja mempunyai kedudukan yang sama pentingnya dan memiliki sesuatu untuk disumbangkan kepada proses.

QFD dapat diterapkan untuk membantu pelaksanaan filosofi TQM, Peranan utama QFD adalah pada perencanaan, pengelolaan dan pengembangan produk, salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen lengkap mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan kebutuhan pelanggan. Dapat diketahui bahwa secara spesifik manfaat penerapan QFD yaitu sebagai berikut: (1) Meningkatkan Keandalan Produk; (2) Meningkatkan Kualitas Produk; (3) Meningkatkan Kepuasan Konsumen; (4) Memperpendek time to market; (5) Mereduksi biaya perancangan; (6) Meningkatkan komunikasi; (7) Meningkatkan Produktivitas.

QFD juga dapat mempermudah proses *cross functional communication* dalam suatu organisasi atau perusahaan, sehingga proses komunikasi antar divisi atau fungsi organisasi dapat berjalan dengan lancar. *Cross functional communication* adalah cara yang dilakukan dalam bekerja sama dan saling berkoordinasi antar pelaksanaan, yang setiap tugas terdapat perbedaan dan mampu untuk saling mendukung dan melengkapi satu sama lain untuk memperoleh suatu bentuk nyata dan praktis dari QFD secara tepat dan akurat. Supaya lebih jelas tentang *cross functional communication* dapat dilihat pada gambar 2.1.



Sumber : Adhitya Wahyu (2013)

Gambar 2.1 Desain dalam *Quality Function Deployment Cross Functional Communication* (Cohen,2002)

QFD terdiri dari 3 tahap, seluruh kegiatan yang dilakukan pada masing-masing tahapan dapat diterapkan seperti layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahap perencanaan dan persiapan, ketiga tahapan tersebut adalah: (1) Tahap pengumpulan *Voice of Customer*; (2) Tahap penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*); (3) Tahap analisa dan implementasi (Cohen, 1995).

2.5.3 Metodologi QFD (*Quality Function Deployment*)

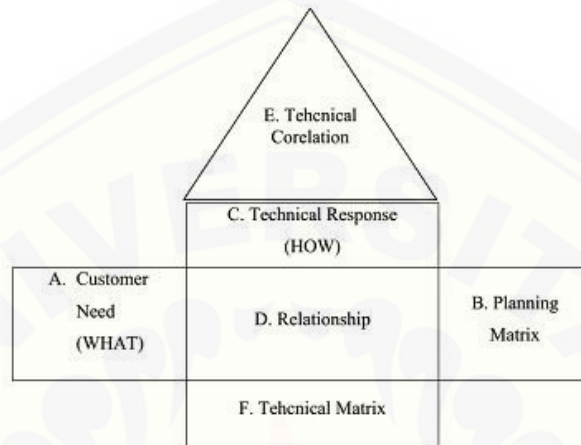
Bagian ini akan menjelaskan tentang unsur-unsur yang terlibat langsung dalam QFD. Metode QFD menurut Cohen (1995) memiliki beberapa tahap perencanaan dan pengembangan melalui matriks, yaitu:

- 1) Matrik perencanaan produk (*House of Quality*): HOQ lebih dikenal dengan rumah pertama yang menjelaskan tentang *customer needs, technical requirment, co-relationship, relationship, customer competitive evaluation, competitive technical assement* dan *targets*.
- 2) Matrik perencanaan part (*Part Deployment*): lebih dikenal dengan rumah kedua adalah metrik yang mengidentifikasi faktor-faktor teknis yang kritikal terhadap pengembangan produk.
- 3) Matrik Perencanaan proses (*Process Planing*): lebih dikenal dengan rumah ketiga yang merupakan matrik untuk mengidentifikasi pengembangan proses pembuatan suatu perencanaan pengembangan mengetahui proses perencanaan matrik HOQ.
- 4) Matrik perencanaan *manufacturing*: Lebih dikenal dengan rumah keempat yang memaparkan tindakan yang perlu diambil di dalam perbaikan.

2.6 *House of Quality (HoQ)*

House of Quality adalah proses pemahaman dari apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen yang dirangkum dalam bentuk matrik perencanaan produk. Matrik ini terdapat dalam beberapa bagian yang masing-masing bagian mengandung informasi yang saling berhubungan satu sama lainnya. Tiap

bagian dari matrik perencanaan merupakan hasil pemahaman perusahaan terhadap suatu aspek proses perencanaan produk, jasa, maupun suatu proses. *The House of Quality* dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 *The House of Quality*

Bagian-bagian dari HoQ adalah sebagai berikut:

1) *Customer Needs and Benefits*

Bagian ini berisi daftar kebutuhan dan ekspektasi konsumen terhadap nilai produk, jasa maupun proses yang biasanya diperoleh dari *Voice of Customer* dan telah diubah ke dalam tabel Matrik Kebutuhan Pelanggan.

2) *Planning Matrix*

Bagian ini mempunyai tujuan merencanakan dan mengembangkan beberapa pilihan strategis dalam mencapai nilai-nilai kepuasan konsumen yang tertinggi.

Planning Matrix mempunyai delapan jenis data, antara lain adalah sebagai berikut:

- *Importance to customer* bertujuan untuk mengetahui seberapa penting kebutuhan dan manfaat bagi konsumen, dihitung dengan rumus 2.1.

$$\text{Importance to customer} = \frac{\text{.....}}{\text{.....}} \times 2.1$$

- *Customer Satisfaction performance* adalah bagaimana kinerja produk yang dikembangkan dapat memenuhi kepuasan konsumen, dihitung dengan rumus 2.2.

$$Customer\ Satisfaction\ performance = \frac{Customer\ Satisfaction}{Importance\ to\ Customers} \dots\dots\dots 2.2$$

- *Goal (Quality Plan)* merupakan level performance yang ingin dicapai perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (*customer need*).
- *Gap* merupakan kesenjangan antara tingkat kepuasan yang dirasakan dan yang diharapkan. Bila nilai *customers satisfication performance* lebih besar dari nilai *importance to customers* sehingga dihasilkan nilai *gap* positif, ini berarti variabel tersebut telah memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan oleh penghuni. Sedangkan bila nilai *customers satisfication performance* lebih kecil dari nilai *importance to customers* sehingga dihasilkan *gap* negatif, ini berarti variabel tersebut belum memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan oleh penghuni, dihitung dengan rumus 2.3.

$$Gap = Satisfication\ Performance - Importance\ to\ Customers \dots\dots\dots 2.3$$

- *Improvement Ratio* didapat dari perbandingan antara *goal* dan *customer satisfaction performance*. Dimana nilai ini menunjukkan bobot kesulitan untuk melakukan peningkatan dalam memenuhi kebutuhan konsumen, , dihitung dengan rumus 2.4.

$$Improvement\ Ratio = \frac{Goal - Customer\ Satisfaction\ Performance}{Customer\ Satisfaction\ Performance} \dots\dots\dots 2.4$$

- *Raw Weight* diperoleh dengan rumus 2.5.

$$Raw\ Weight = (Importance\ to\ Customers) \times (Improvement) \dots\dots\dots 2.5$$

- *Normalized Raw Weight* diperoleh dengan rumus 2.6.

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{Raw\ Weight}{\sum} \dots\dots\dots 2.6$$

3) *Technical Respons*

Technical Response berisi tentang bagaimana organisasi mendeskripsikan atau menjelaskan perencanaan produk atau jasa untuk dikembangkan. Deskripsi didapatkan dari keinginan dan kebutuhan konsumen.

4) *Relationship*

Pada kolom *Relationship*, dijelaskan bagaimana hubungan antara setiap elemen dari *technical response* dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Simbol yang digunakan dalam kolom *Relationship* antara lain dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Nilai Hubungan

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
△	1	Tingkat hubungan lemah
○	3	Tingkat hubungan sedang
□	9	Tingkat hubungan sangat kuat

5) *Technical Correlations*

Pada bagian *Technical Correlations*, berisi bagaimana tim pengembangan menetapkan implementasi hubungan antara elemen-elemen dari respon teknis yang sudah direncanakan.

6) *Benchmarking* dan Penetapan Target

Nilai target direpresentasikan untuk memenuhi keinginan konsumen, sehingga sebaiknya nilai target yang akan dicapai ditetapkan dengan nilai yang tinggi dan rasional. Perusahaan atau developer perlu menentukan respon teknis mana yang ingin dikonsentrasikan agar mendapat keuntungan yang optimal serta sesuai dengan sumber daya yang ada.

2.7 Pemilihan Sampel

Pemilihan sampe dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Sampel harus benar benar menggambarkan atau mewakili karakteristik

populasi yang sebenarnya. Karena data yang diperoleh dari sampel harus digunakan untuk menaksirkan populasi. Sampel yang dapat mewakili populasinya disebut sampel representatif. Sampel representatif memiliki ciri karakteristik yang sama atau relatif sama dengan ciri karakteristik populasinya. Tingkat kerepresentatifan sampel yang diambil dari populasi tertentu sangat tergantung pada jenis sampel yang digunakan, ukuran sampel yang diambil dan cara pengambilannya (Wahyu Supriyanto dan Rini Iswandiri, 2017:4).

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin pada rumus 2.6 (Wahyu Supriyanto dan Rini Iswandiri, 2017) sebagai berikut:

$$\text{.....}2.6$$

keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = nilai presisi tingkat kesalahan (1%,5%,10%, tergantung tingkat kesalahan yang diinginkan peneliti)

2.8 Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan ketepatan suatu instrument atau variabel dalam pengukuran, sedangkan reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur.

2.8.1 Validitas

Pendefinisian validitas dapat diawali dengan melihat definisi secara etimologi, validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner yang akan disebarkan. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan didalamnya mampu menyatakan

sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2000).

Masih menurut Azwar (2000), dalam teori skor-murni klasikal, pengertian validitas dapat dinyatakan sebagai sejauh mana skor tampak atau skor perolehan mendekati besar skor murni. Skor tampak tidak akan sama dengan skor murni kecuali alat ukur yang bersangkutan mempunyai validitas yang sempurna. Semakin skor perolehan mendekati skor murni maka semakin tinggi validitasnya, dan sebaliknya semakin rendah validitas maka semakin besar perbedaan skor perolehan dan skor murni.

2.8.2 Reliabilitas

Reliabilitas mengarah kepada keakuratan dan ketepatan dari suatu alat ukur dalam suatu prosedur pengukuran. Koefisien reliabilitas menunjukkan adanya stabilitas skor yang didapatkan oleh individu, yang merefleksikan adanya proses reproduksi skor. Skor disebut stabil bila skor yang didapat pada suatu waktu dan pada waktu yang lain hasilnya relatif sama.

Dari segi bahasa, reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*. Bila digabungkan, kedua kata tersebut akan merujuk kepada pemahaman tentang kemampuan alat ukur untuk dapat dipercaya dan menjadi sandaran untuk pengambilan sebuah keputusan. Alat tes akan menunjuk kepada sejauh mana perbedaan-perbedaan individual dalam skor tes dapat dianggap disebabkan oleh perbedaan-perbedaan sesungguhnya dalam karakteristik yang dipertimbangkan dan sejauhmana dapat dianggap disebabkan oleh kesalahan peluang. Menurut Azwar Carissa (2019) suatu kusioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada analisis reliabilitas menggunakan alat bantu statistik dan untuk mengujinya menggunakan *Alpha Cronbach*, seperti pada rumus 2.7.

— —2.7

Keterangan :

α = Nilai reliabilitas

Σs_i = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

2.9 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Philip Kotler *importance-performance analysis* dapat digunakan untuk merangking atau mengurutkan berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan. Martilla dan James (1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami keinginan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Pada *analisis Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Matrik *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran:

1. Prioritas Utama (*Concentrate These*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor pendukung kepuasan konsumen dan kinerja perusahaan dinilai sudah bagus sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan kinerja tersebut.

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu mengonsentrasikan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possible Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Ada 2 macam metode untuk menampilkan data IPA, yaitu: pertama menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran ke berapa, kedua menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran ke berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti.

Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA:

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisis
2. Survey melalui penyebaran kuesioner
3. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*)
4. Pembuatan diagram Importance Performance Analysis dengan program bantu analisis statistik.
5. Evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

2.10 Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan penelitian ini, dicantumkan penelitian terdahulu yang relevan agar hasil dari penelitian ini tidak tumpang tindih dengan penelitian terdahulu.

1. Farida Rahmawati dan Cahyono Bintang Nurcahyono, 2011 (Fakultas Teknik, Institut Teknologi Sepuluh November) “Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Puri Safira Regency Surabaya) “. Menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Variabel kepuasan pelanggan : kualitas produk, sarana dan prasarana, dan lokasi. Mengetahui variabel yang diprioritaskan dan dipentingkan oleh konsumen. Mengetahui gap (kesenjangan) antara kepentingan dan kepuasan konsumen. Menentukan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas perumahan oleh konsumen.
2. M. Husnil Ibad, 2018 (Fakultas Teknik, Universitas Jember) “Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember)”. Menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Variabel kepuasan pelanggan : kualitas produk, sarana dan prasarana, dan lokasi. Mengetahui perumahan tersebut sudah sesuai atau tidak dengan pedoman standar perumahan dan keinginan konsumen. Mengidentifikasi kepuasan pelanggan pada perumahan. Menggunakak analisis SWOT dalam penentuan strategi perbaikan.
3. Mangesti Carissa, 2019 (Fakultas Teknik, Universitas Jember) “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Perumahan Griya Pesona Karangrejo Banyuwangi)”. Menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Variabel kepuasan pelanggan : kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan lokasi. Mengetahui ruang terbuka hijau yang ada pada Perumahan Griya Karangrejo sudah sesuai atau tidak dengan pedoman

standar ruang terbuka hijau perumahan. Menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam penentuan strategi perbaikan. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 2.4.



Farida Rahmawati dan Cahyono Bintang Nyrcahyo, 2011 (Fakultas Teknik, Institut Teknologi Sepuluh November)

Penggunaan Metode Quality Function Deployment dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Puri Safira Regency Surabaya)

- 2.1 Variabel kepuasan: kualitas produk, sarana dan prasarana, lokasi.
- 2.2 Mengetahui Variabel yang diprioritaskan dan dipentingkan oleh konsumen.
- 2.3 Mengetahui gap (kesenjangan) antara kepentingan dan kepuasan konsumen.
- 2.4 Menentukan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas perumahan yang diprioritaskan dan dipentingkan oleh konsumen.
- 2.5 Metode : *Quality Function Deployment (QFD)*

Mangesti Carissa, 2019 (Fakultas Teknik, Universitas Jember)

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Perumahan Griya Pesona Karangrejo Banyuwangi)

- 2.6 Variabel kepuasan: kualitas produk, sarana dan prasarana, lokasi.
- 2.7 Mengetahui Perumahan Griya Karangrejo sudah sesuai atau tidak dengan pedoman standar perumahan.
- 2.8 Mengetahui gap (kesenjangan) antara kepentingan dan kepuasan konsumen.
- 2.9 Menentukan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas perumahan, sarana dan prasarana pada Perumahan.
- 2.10Metode : *Quality Function Deployment (QFD)*

M. Husnil Ib

Penggunaan dalam Analisis Kasus Peruma

- 2.11Variab
- prasar
- 2.12Meng
- atau ti
- 2.13Meng
- dipent
- 2.14Meng
- kepen
- 2.15Mener
- 2.16Metoc



Mogisa Awalia Ramadhani, 2019 (Fakultas Teknik, Universitas Jember)

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan Rembangan Hill Residence

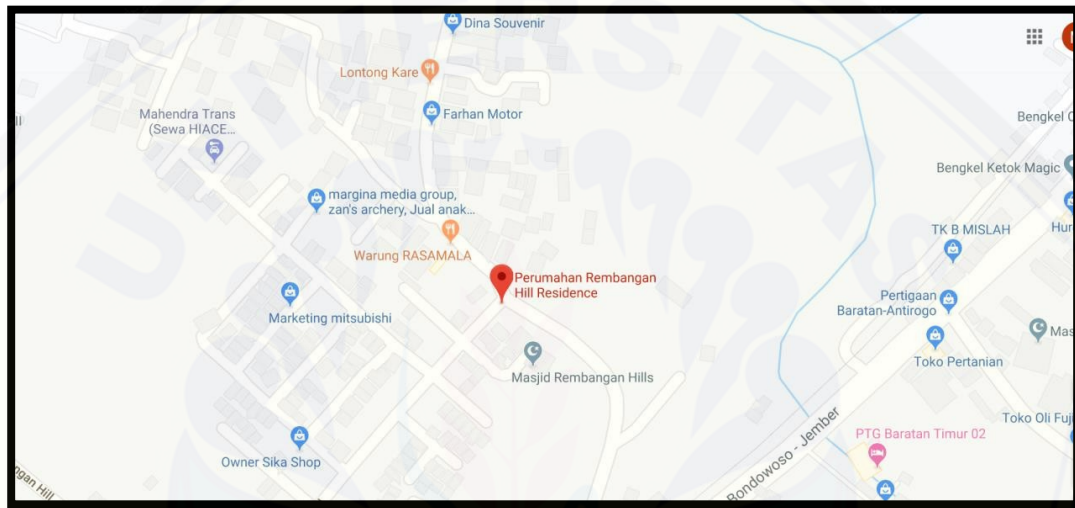
1. Variabel kepuasan: kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, lokasi.
2. Mengetahui Perumahan Rembangan *Hill Residence* sudah sesuai atau belum dengan pedoman standar perumahan.
3. Mengetahui ruang terbuka hijau Perumahan Rembangan *Hill Residence* sudah sesuai atau belum dengan pedoman standar ruang terbuka hijau.
4. Menganalisis gap antara kondisi yang sebenarnya dengan yang diharapkan oleh penghuni Perumahan Rembangan *Hill Residence*.
5. Menentukan variabel yang diprioritaskan dan dipentingkan oleh penghuni terhadap faktor kualitas, sarana dan prasarana, dan lokasi.
6. Metode : *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Importance Performance Analysis*

Gambar 2.4. Penelitian Terdahulu

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Perumahan Rembangan *Hill Residence* Jember yang beralamat di Jalan Rasamala, Kelurahan Baratan, Kecamatan Patrang. Perumahan ini dibangun oleh PT. Sembilan Bintang Lestari (gambar 3.1).



Gambar 3.1 Lokasi Perumahan Rembangan *Hill Residence*

3.2 Studi Pustaka

Studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang metode pengumpulan data mengambil data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Metode kepastakaan digunakan sebagai landasan atau dasar penelitian tugas akhir untuk mendapatkan jawaban persoalan yang ada pada rumusan masalah. Informasi diambil dari penjelasan instruksi manual alat, hasil penelitian sebelumnya, serta literatur lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah salah satu tahap dalam memproses data-data yang digunakan dalam analisa penelitian. Data-data yang akan diproses berupa data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data primer yaitu wawancara dan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Perumahan *Rembangan Hill Residence* dan developer perumahan yaitu PT. Sembilan Bintang Lestari dan hasil dari survei lokasi.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data pemeriksaan sebelumnya yang digunakan sebagai data pendukung dalam penulisan tugas akhir ini. Data sekunder berupa Keputusan Menteri Perumahan dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT), Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat No. 34/Permen/M/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Keterpaduan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) Kawasan Perumahan, Undang Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, SNI 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan, SNI 03-6967-2003 tentang Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan, gambar site plan, denah, tampak dan spesifikasi bangunan.

3.4 Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi empat indikator yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana, prasarana dan lokasi. Skala pengukuran menggunakan metode *rating scale* yang dinyatakan dalam *scoring* menurut skala *likert*.

3.4.1 Variabel Pengukuran

Variabel dalam penelitian ini yaitu indikator yang ada dalam faktor-faktor yang mempengaruhi penghuni untuk memperoleh kepuasan di Perumahan *Rembangan Hill Residence* yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana, prasarana dan lokasi. Variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

No	Variabel Kualitas Produk	Variabel Sarana dan Prasarana	Variabel Lokasi	Variabel Kualitas
1	Denah rumah	Fasilitas penyediaan air bersih/PDAM	Keamanan lokasi perumahan	Kepedulian akan kritik dan saran
2	Jumlah kamar	Fasilitas pembuangan air limbah/kotor	Keamanan terhadap banjir	Perhatian akan kebutuhan penghuni
3	Tata letak ruangan	Fasilitas pembuangan air hujan/drainase	Intensitas pengangkutan sampah	Tanggung jawab menepati janji
4	Kualitas bahan yang digunakan dalam pembangunan	Fasilitas listrik	Keamanan perumahan terhadap keributan	Kebijakan penerapan peraturan
5	Ketahanan atap	Jaringan telepon	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan	Ketersediaan membantu menyediakan pelayanan yang dibutuhkan
6	Model bangunan rumah	Lebar dan kondisi jalan utama	Jarak lokasi perumahan ke tempat kerja	Kecermatan dan kenyamanan
7	Ketahanan dinding terhadap keretakan struktur	Lebar dan kondisi jalan di depan rumah	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan	Keramahan pegawai
8	Kerusakan cat dinding dalam rumah	Kebersihan jalan di depan rumah	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan TK	
9	Kerusakan cat dinding luar rumah	Sarana ruang terbuka hijau	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SD	
10	Ketahanan lantai terhadap keretakan	Sarana pemadam kebakaran	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMP	
11	Kerusakan pada engsel pintu dan jendela	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMA	
12	Ketahanan plafon	Fasilitas supermarket	Jarak lokasi perumahan ke pemerintahan dan pelayanan umum	
13	Suhu udara dan kelembaban	Fasilitas kesehatan		

No	Variabel Kualitas Produk	Variabel Sarana dan Prasarana	Variabel Lokasi	Variabel Kualitas
14	Sirkulasi udara	Fasilitas peribadatan		
15	Kualitas pencahayaan	Penerangan jalan		
16	Sistem plumbing			

Sumber : Farida Rahmawati dan Cahyono Bintang Nurcahyo (2011)

3.4.2 Skala Pengukuran

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan/penghuni ini menggunakan metode *rating scale* yang dinyatakan dalam *scoring* menurut skala *likert*.

1. Angka 1 menunjukkan sikap yang sangat tidak puas
2. Angka 2 menunjukkan sikap yang kurang puas
3. Angka 3 menunjukkan sikap yang cukup puas
4. Angka 4 menunjukkan sikap yang puas
5. Angka 5 menunjukkan sikap yang sangat puas

Skala pengukuran tingkat kepentingan pelanggan/konsumen ini juga menggunakan metode *rating scale* yang dinyatakan dalam *scoring* menurut skala *likert*.

1. Angka 1 menunjukkan sikap yang sangat tidak penting
2. Angka 2 menunjukkan sikap yang kurang penting
3. Angka 3 menunjukkan sikap yang cukup penting
4. Angka 4 menunjukkan sikap yang penting
5. Angka 5 menunjukkan sikap yang sangat penting

Parameter yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan/konsumen Perumahan Rembangan *Hill Residence* berdasarkan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, serta lokasi adalah:

1. Keputusan Menteri Perumahan dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT).
2. SNI 03-6967-2003 tentang Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan.

3. SNI 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan.
4. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.

3.5 Langkah Penelitian

Langkah penelitian terdiri dari pengambilan sampel, perancangan kuesioner, penyusunan *House of Quality* (HoQ) dan *Importance Performance Analysis*.

3.5.1 Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel berdasarkan *random sampling* karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap bersifat homogen atau sejenis. Pengambilan sampel secara acak sederhana dapat dilakukan dengan cara undian maupun memilih bilangan secara acak.

- Sampel Penelitian

Sebagai populasi adalah pelanggan/penghuni Perumahan Rembangan *Hill Residence*. Populasi yang terdapat dalam penelitian berjumlah 142 unit dan nilai presisi tingkat kesalahan 0,05 (5%), dengan menggunakan rumus pada persamaan (2.6) maka besar sampel penelitian sebagai berikut :

$$\text{—————} = 106,36 = \text{diambil } 107 \text{ sampel.}$$

3.5.2 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner dilakukan sebagai salah satu tahap penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan suara pelanggan atau *Voice of Customers*.

a) Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan bertujuan untuk menggali informasi mengenai variabel yang menjadi pertimbangan atau dianggap penting pelanggan/konsumen dalam menilai perumahan. Dasar penyusunan Kuesioner pendahuluan diambil

dari penelitian sebelumnya dan studi pustaka.

b) Kuesioner Utama

Kuesioner utama dipakai untuk menggali informasi mengenai kepuasan pelanggan/konsumen terhadap variabel-variabel berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen.

3.5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan guna menguji valid tidaknya suatu variabel penelitian dan konsisten atau tidaknya suatu variabel penelitian.

a) Uji Validitas

Uji validitas memiliki fungsi sebagai penguji valid tidaknya suatu instrumen penelitian, dalam hal ini sebelum mengolah data dari kuesioner, dilakukan tes untuk menguji kevalidan kuesioner. Uji validitas ini menggunakan data tingkat kepentingan dan data tingkat kepuasan pelanggan/konsumen. Pengujian validitas ini menggunakan program bantu analisis statistik. Jika r -hitung $>$ r -tabel maka kuesioner itu dapat dinyatakan 100% valid.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang ada di kuesioner. Untuk uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* menggunakan rumus persamaan (2.7). Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih dari 0,6 maka kuesioner dapat dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika hasil uji validitas dan uji reliabilitas tidak valid dan tidak reliabel, maka dilakukan ulang penyebaran kuesioner pendahuluan.

3.5.4 Penyusunan *House of Quality*

House of Quality terdiri dari beberapa matrik, antara lain:

1. Menghitung nilai tingkat kepentingan pelanggan (*importance to customers*) dengan menggunakan rumus pada persamaan (2.1)
2. Menghitung nilai tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction performance*) dengan menggunakan rumus pada persamaan (2.2)

3. *Goal* merupakan target kepuasan pelanggan/konsumen yang ingin dicapai oleh perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya.
4. Menghitung nilai *gap* dengan menggunakan rumus pada persamaan (2.3)
5. Menghitung nilai *improvement ratio* menggunakan rumus pada persamaan (2.4)
6. Menghitung nilai *raw weight* menggunakan rumus pada persamaan (2.5)

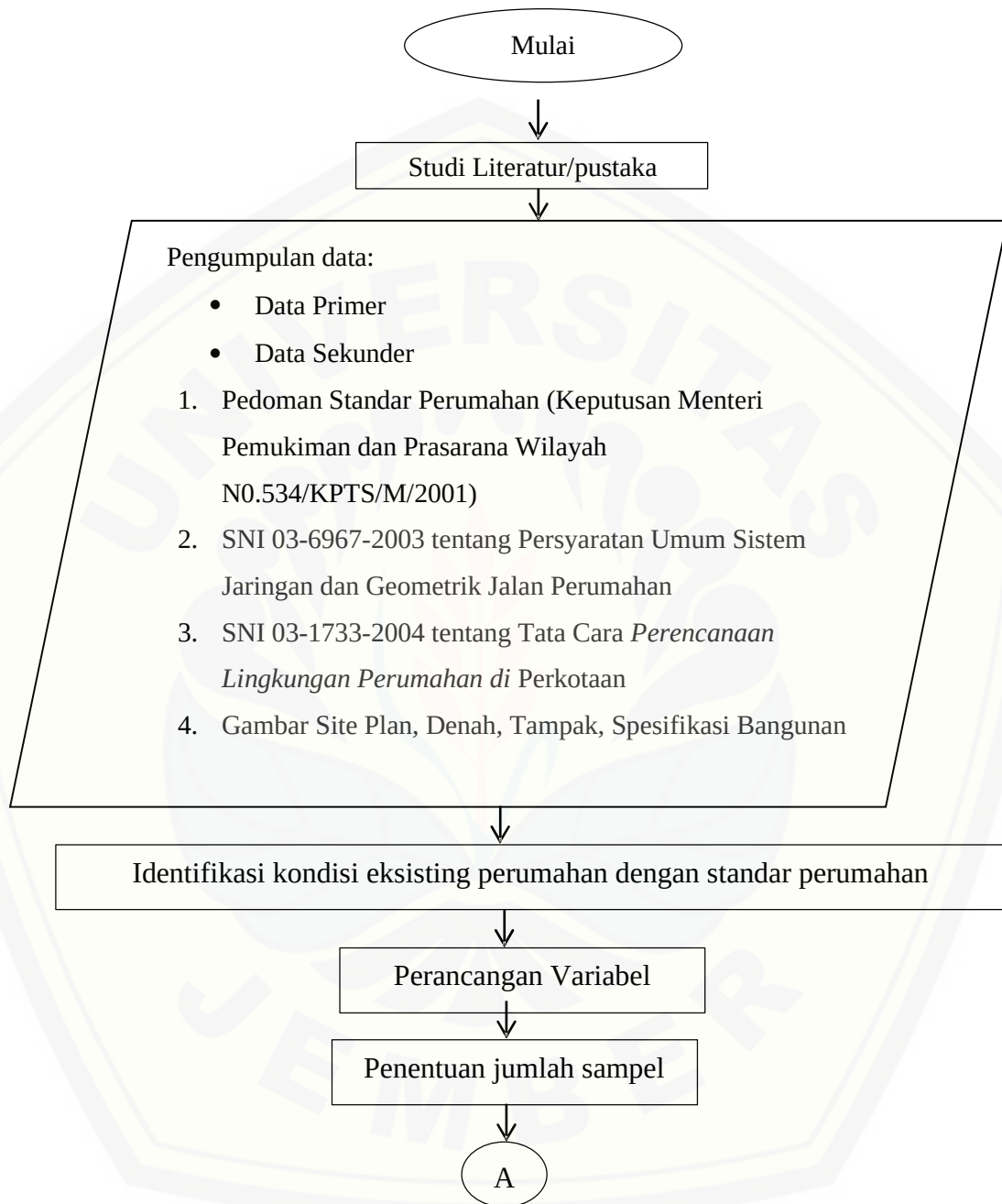
3.5.5 Importance-Performance Analysis (IPA)

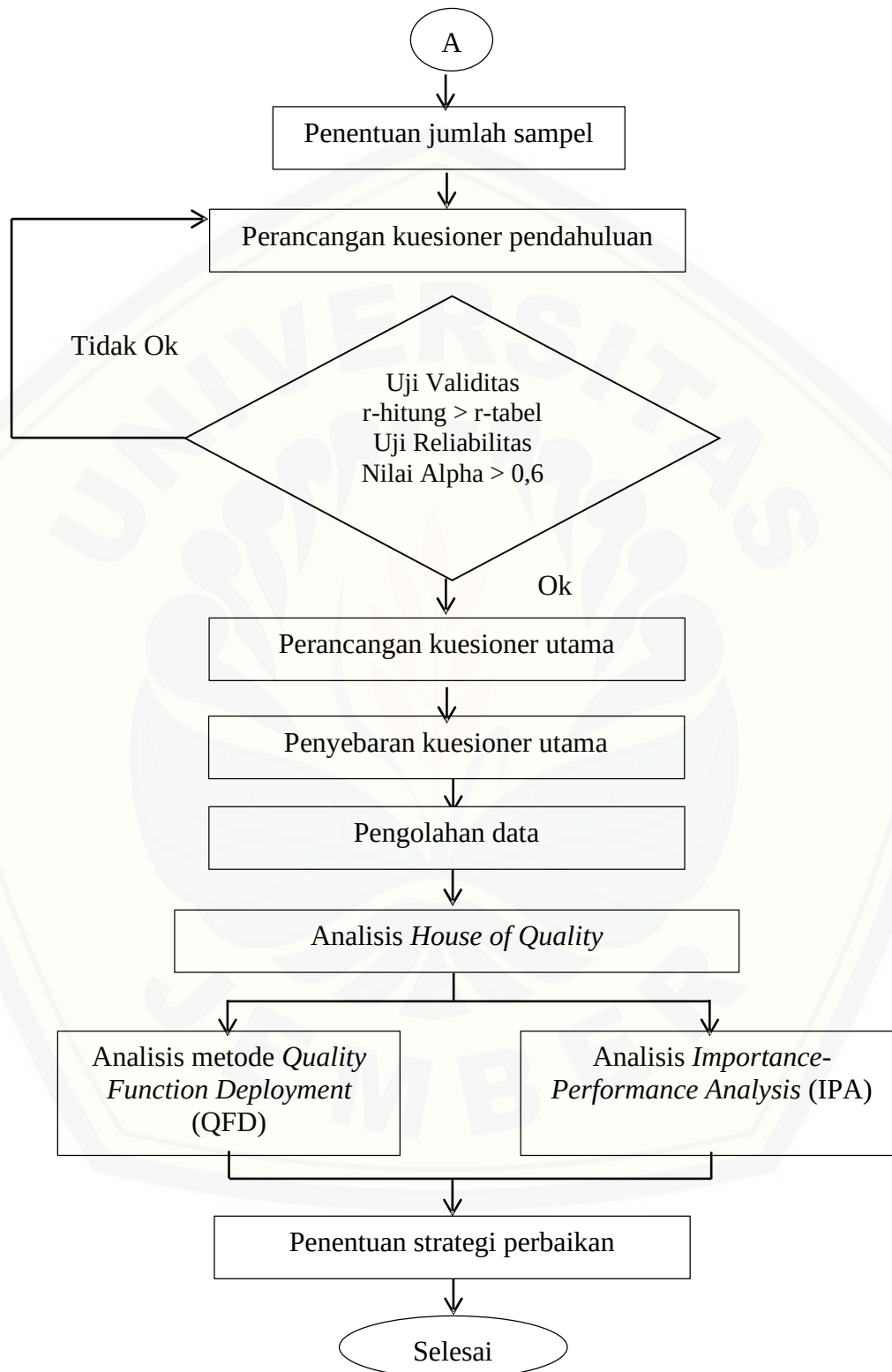
Prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA :

1. Penentuan faktor-faktor yang dianalisis
2. Survei melalui penyebaran kuesioner
3. Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*)
4. Grafik IPA
5. Evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing

3.6 Diagram Alir Penelitian

Adapun tahapan pengerjaan Tugas Akhir digambarkan dengan diagram alir sebagai gambar 3.2.

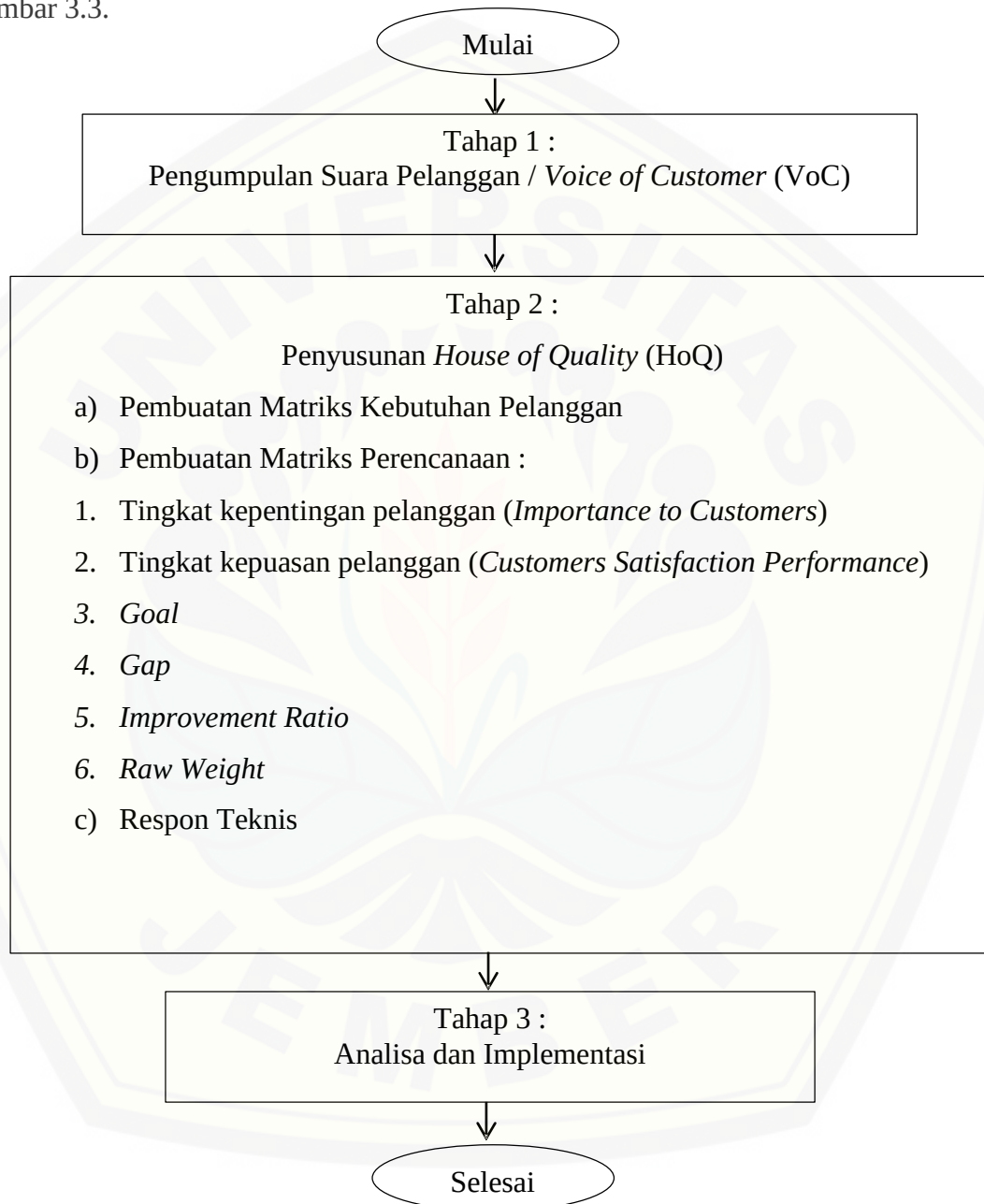




Gambar 3.2 Diagram alir pengerjaan

3.7 Flow Chart Quality Function Deployment

Tahapan pengerjaan *Quality Function Deployment* (QFD), dijelaskan pada gambar 3.3.



Gambar 3.3 Flow Chart Quality Function Deployment (QFD)

3.8 Matriks Penelitian

Matriks penelitian dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Matriks Penelitian

Latar Belakang	Rumusan Masalah	Variabel	Data	Jenis Data	Sumber Data
Adanya beberapa keluhan penghuni Perumahan Rembangan <i>Hill Residence</i> yang tidak dapat tersampaikan kepada pihak pengelola, sehingga dilakukan penilaian kepuasan yang nantinya akan menjadi strategi perbaikan pada Perumahan Rembangan <i>Hill Residence</i>)	1. Bagaimana kondisi eksisting Perumahan Rembangan <i>Hill Residence</i> terhadap Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT) yang ada?	1. Luasan Denah Rumah	<ul style="list-style-type: none"> As Built Drawing Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT) 	<ul style="list-style-type: none"> Data Sekunder Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> Bagian Perencanaan PT. Sembilan Bintang Lestar Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		2. Jumlah Kamar	<ul style="list-style-type: none"> As Built Drawing Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT) 	<ul style="list-style-type: none"> Data Sekunder Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> Bagian Perencanaan PT. Sembilan Bintang Lestar Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		3. Sirkulasi Udara dan Efisiensinya	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah ventilasi udara Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT) 	<ul style="list-style-type: none"> Data Primer Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> Survei lokasi Perumahan Rembangan Hill Residence Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		4. Kualitas Pencahayaan	<ul style="list-style-type: none"> Lebar bukaan Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT) 	<ul style="list-style-type: none"> Data Primer Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> Survei lokasi Perumahan Rembangan Hill Residence Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		5. Jaringan Air Bersih (PDAM)	<ul style="list-style-type: none"> Spesifikasi Bangunan Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT) 	<ul style="list-style-type: none"> Data Sekunder Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> Bagian Perencanaan PT. Sembilan Bintang Lestar Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		6. Jaringan Air	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Septik 	<ul style="list-style-type: none"> Data Primer 	<ul style="list-style-type: none"> Survei lokasi Perumahan

Latar Belakang	Rumusan Masalah	Variabel	Data	Jenis Data	Sumber Data
		Limbah	Tang dan Bidang Resapan	• Data Sekunder	Rembangan Hill Residence
			• Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT)		• Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		7. Jaringan Drainase	• Lebar Drainase	• Data Primer	• Survei lokasi Perumahan Rembangan Hill Residence
			• Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT)	• Data Sekunder	• Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		8. Jaringan Listrik	• Spesifikasi Bangunan	• Data Sekunder	• Bagian Perencanaan PT. Sembilan Bintang Lestari
			• Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT)	• Data Sekunder	• Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		9. Jaringan Jalan	• Lebar Jalan	• Data Primer	• Survei lokasi Perumahan Rembangan Hill Residence
			• Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT)	• Data Sekunder	• Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)

Latar Belakang	Rumusan Masalah	Variabel	Data	Jenis Data	Sumber Data
	2. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan Perumahan Rembangan <i>Hill Residence</i> ?	1. Kualitas Produk (Denah, Jumlah Kamar, Atap Rumah, Kerusakan Cat Dinding, Ketahanan Lantai, Ketahanan Plafon, Sirkulasi Udara, Pencahayaan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner • Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT) 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Primer • Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> • Responden : Penghuni Perumahan Rembangan Hill Residence. • Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)
		2. Sarana dan Prasarana (Fasilitas PDAM, Pembuangan Air Limbah, Drainase, Fasilitas Listrik, Lebar Jalan Utama, Lebar Jalan Depan Rumah, Penerangan Jalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner • Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Primer • Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> • Responden : Penghuni Perumahan Rembangan Hill Residence. • SNI 03-6967-2003
		3. Lokasi (Keamanan Lokasi, Keamanan Banjir, Intensitas pengangkutan sampah)	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner • Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Primer • Data Sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> • Responden : Penghuni Perumahan Rembangan Hill Residence. • SNI 03-1733-2004

Latar Belakang	Rumusan Masalah	Variabel	Data	Jenis Data	Sumber Data
		4. Kualitas Pelayanan (Kepedulian Kritik dan Saran,Perhatian akan Kebutuhan Penghuni,Tanggung Jawab Menepati Janji)	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner • Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Primer • Data Primer 	<ul style="list-style-type: none"> • Responden : Penghuni Perumahan Rembangan Hill Residence. • Marketing PT. Sembilan Bintang Lestari
	3. Bagaimana strategi perbaikan pada Perumahan Rembangan <i>Hill Residence</i> menggunakan analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ?	1. Strategi Perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas pelanggan dari hasil analisis kuesioner 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Primer 	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil Analisis Kuesioner

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perumahan *Rembangan Hill Residence* belum sepenuhnya memenuhi standar peraturan perumahan yang ada. Beberapa analisa yang belum memenuhi standar yaitu dari segi kualitas produk serta sarana prasarana.
2. Variabel yang menjadi prioritas dan dipentingkan oleh penghuni terhadap faktor kualitas, sarana prasarana, dan lokasi pada Perumahan *Rembangan Hill Residence* berdasarkan 5 variabel yang memiliki nilai tertinggi dalam *Raw Weight* yaitu: fasilitas pembuangan air hujan/drainase, fasilitas olahraga dan lapangan terbuka, sarana ruang terbuka hijau, tingkat kebersihan jalan di depan rumah dan keamanan terhadap banjir.
3. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terdapat pada kuadran A, maka diperlukan 5 poin strategi perbaikan yang perlu dilakukan oleh PT. Sembilan Bintang Lestari.

5.2 Saran

Dalam melakukan pengembangan dan peningkatan pemenuhan kebutuhan konsumen, sebaiknya pihak developer sebaiknya memperhatikan variabel yang dianggap penting oleh konsumen (*Importance to Customers*) dan variabel yang diharapkan oleh konsumen (*Customers Satisfaction Performance*) dan kemudian ditindak lanjuti dengan respon teknis yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Yoji. 1998. *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirement into Product Design*. Oregon: Productivity Press.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember. 2018. Kabupaten Jember Dalam Angka.
- Cou, Lou. 1995. *Total Quality Management*. Englewood Cliff Jersey.
- Hakim, Daniel Lukman. 2014. *Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Property "Green Garden Resident" di Kendal*. Semarang: Jurnal FEB.
- Ibad, Muhammad Husnil. 2018. Penggunaan Metode Quality Function Deployment Dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3). *Skripsi*. Jember: Fakultas Teknik Universitas Jember.
- Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah Nomor 543 Tahun 2001. *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Bidang Penataan Ruang, Perumahan dan Permukiman dan Pekerjaan Umum*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001. Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Norfiza dan S Harbi. 2016. *Perancangan Alat Penabur Pakan Ikan Pada Akuarium Menggunakan Mikrokontroler Aedunio Uno*. Seminar Nasional. (VII) : 75-82.
- Pamungkas, Hari Bagyo Enggal. 2012. *Analisis Kualitas Perumahan Mutiara Regency Sidoarjo*. Surabaya: Jurnal IPTEK Vol 16 No. 1.
- Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 09 Tahun 2009. *Pedoman Penyerahan Prasarana Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman di Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Putri, Mangesti Carissa. 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana, Prasarana dan Lokasi Perumahan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Perumahan Griya Pesona Karangrejo Banyuwangi). *Skripsi*. Jember: Fakultas Teknik Universitas Jember.
- Rahmawati, Farida dan Cahyono Bintang Nurcahyo. 2011. *Penggunaan Metode Quality Function Deployment Dalam Analisa Kepuasan Pelanggan*

Perumahan (Studi Kasus Perumahan Puri Safira Regency Surabaya).
Surabaya: Teknik Sipil ITS Surabaya.

Sastra, Suparno dan Endy Marlina. 2006. *Sebuah Konsep, Pedoman dan Strategi Perencanaan dan Pengembangan Perumahan.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Supriyanto, Wahyu dan Rini Iswandiri. 2017. *Kecenderungan Sivitas Akademik Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Perguruan Tinggi.* Yogyakarta: Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol 13 No. 1 .

Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran Jilid 2.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wicaksono, Adhitya Wahyu. 2013. *Penetapan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMKN 2 Yogyakarta.* Yogyakarta: Jurnal Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: Penerbit Indeks.

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectations.* Jakarta.



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

Rancangan Kuesioner

Pendahuluan



Digital Repository Universitas Jember
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

RANCANGAN KUESIONER PENDAHULUAN

A. Identifikasi Responden

Nama :

Pekerjaan :

B. Waktu Pengambilan Data

Hari :

Jam :

C. Petunjuk Pengisian

Berikan pendapat anda mengenai kualitas produk, sarana dan prasarana, lokasi serta kualitas pelayanan pada Perumahan Rembangan Hill Residence.

Cara pengisian kuesioner ini yaitu memilih jawaban/pernyataan dengan memberikan tanda centang (☐) pada kolom yang tersedia.

No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Penting	Tidak Penting
A	Kualitas Produk		
1	Denah rumah		
2	Jumlah kamar		
3	Tata letak ruangan		
4	Kualitas bahan yang digunakan dalam pembangunan		
5	Ketahanan atap rumah		
6	Model bangunan rumah		
7	Ketahanan dinding terhadap keretakan struktur		
8	Kerusakan cat dinding dalam rumah		



Digital Repository Universitas Jember
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Penting	Tidak Penting
9	Kerusakan cat dinding luar rumah		
10	Ketahanan lantai terhadap keretakan		
11	Kerusakan pada engsel pintu dan jendela		
12	Ketahanan plafon		
13	Suhu udara dan kelembaban		
14	Sirkulasi udara dan efektivitasnya		
15	Kualitas pencahayaan		
16	Sistem plumbing / perpipaan		
B	Sarana dan Prasarana		
17	Fasilitas penyediaan air bersih / PDAM		
18	Fasilitas pembuangan air limbah / air kotor		
19	Fasilitas pembuangan air hujan / drainase		
20	Fasilitas listrik		
21	Fasilitas telepon		
22	Lebar dan kondisi jalan utama		
23	Lebar dan kondisi jalan di depan rumah		
24	Tingkat kebersihan jalan di depan rumah		
25	Sarana ruang terbuka hijau / pemakaman		
26	Sarana pemadam kebakaran		
27	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka		
28	Fasilitas supermarket		



Digital Repository Universitas Jember
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Penting	Tidak Penting
29	Fasilitas kesehatan		
30	Fasilitas peribadatan		
31	Penerangan Jalan		
C	Lokasi		
32	Keamanan lokasi perumahan		
33	Keamanan terhadap banjir		
34	Intensitas pengangkutan sampah		
35	Keamanan perumahan terhadap keributan		
36	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan		
37	Jarak lokasi perumahan ke tempat kerja		
38	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan		
39	Jarak lokasi perumahan ke TK		
40	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SD		
41	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMP		
42	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMA		
43	Jarak lokasi perumahan ke pemerintahan dan pelayanan umum		



Digital Repository Universitas Jember
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Penting	Tidak Penting
D	Kualitas Pelayanan		
44	Kepedulian akan kritik dan saran		
45	Perhatian akan kebutuhan penghuni		
46	Tanggung jawab menepati janji		
47	Kebijakan penerapan peraturan		
48	Ketersediaan membantu menyediakan pelayanan yang dibutuhkan		
49	Kecermatan dan kenyamanan		
50	Keramahan pegawai		

D. Variabel Tambahan

Variabel tambahan yang dapat ditambahkan oleh responden apabila terdapat variabel kepuasan pelanggan perumahan namun tidak tercantum dalam variabel kepuasan pelanggan perumahan awal yang berdasarkan literatur.

No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Keterangan	

Tertanda,
Responden

(.....)



LAMPIRAN 2

Rancangan Kuesioner

Utama



Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

RANCANGAN KUESIONER UTAMA

A. Identifikasi Responden

Nama :

Pekerjaan :

B. Waktu Pengambilan Data

Hari :

Jam :

C. Petunjuk Pengisian

Berikan pendapat anda mengenai kualitas produk, sarana dan prasarana, lokasi serta kualitas pelayanan pada Perumahan Rembangan Hill Residence.

Cara pengisian kuesioner ini yaitu memilih jawaban/ Pernyataan dengan MELINGKARI pada kolom yang berikut, dengan keterangan :

Pengukuran untuk tingkat kepuasan :

- STP (Sangat Tidak Puas)
- TP (Tidak Puas)
- CP (Cukup Puas)
- P (Puas)
- SP (Sangat Puas)

No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Skor				
		5	4	3	2	1
A	Kualitas Produk					
1	Denah rumah	SP	P	CP	TP	STP
2	Jumlah kamar	SP	P	CP	TP	STP
3	Kualitas bahan yang digunakan dalam pembangunan	SP	P	CP	TP	STP
4	Ketahanan atap	SP	P	CP	TP	STP



Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

5	Ketahanan dinding terhadap keretakan struktur	SP	P	CP	TP	STP
6	Kerusakan cat dinding dalam rumah	SP	P	CP	TP	STP
7	Kerusakan cat dinding luar rumah	SP	P	CP	TP	STP
8	Ketahanan lantai terhadap keretakan	SP	P	CP	TP	STP
9	Kerusakan pada engsel pintu dan jendela	SP	P	CP	TP	STP
10	Ketahanan plafon	SP	P	CP	TP	STP
11	Suhu udara dan kelembaban	SP	P	CP	TP	STP
12	Sirkulasi udara dan efektivitasnya	SP	P	CP	TP	STP
13	Kualitas pencahayaan	SP	P	CP	TP	STP
14	Sistem <i>plumbing</i> /perpipaan	SP	P	CP	TP	STP
B. Sarana dan Prasarana						
15	Fasilitas penyediaan air bersih/PDAM	SP	P	CP	TP	STP
16	Fasilitas pembuangan air limbah/air kotor	SP	P	CP	TP	STP
17	Fasilitas pembuangan air hujan/drainase	SP	P	CP	TP	STP
18	Fasilitas listrik	SP	P	CP	TP	STP
19	Fasilitas telepon	SP	P	CP	TP	STP
20	Lebar dan kondisi jalan utama	SP	P	CP	TP	STP
21	Tingkat kebersihan jalan di depan rumah	SP	P	CP	TP	STP
22	Sarana ruang terbuka hijau/pemukaman	SP	P	CP	TP	STP
23	Sarana pemadam kebakaran	SP	P	CP	TP	STP
24	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka	SP	P	CP	TP	STP
25	Fasilitas kesehatan	SP	P	CP	TP	STP
26	Fasilitas peribadatan	SP	P	CP	TP	STP



Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

27	Penerangan Jalan	SP	P	CP	TP	STP
C	Lokasi					
28	Keamanan lokasi perumahan	SP	P	CP	TP	STP
29	Keamanan terhadap banjir	SP	P	CP	TP	STP
30	Intensitas pengangkutan sampah	SP	P	CP	TP	STP
31	Keamanan perumahan terhadap keributan	SP	P	CP	TP	STP
32	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan	SP	P	CP	TP	STP
33	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan	SP	P	CP	TP	STP
34	Jarak lokasi perumahan ke pemerintahan dan pelayanan umum	SP	P	CP	TP	STP
D	Kualitas Pelayanan					
35	Perhatian akan kebutuhan penghuni	SP	P	CP	TP	STP
36	Tanggung jawab menepati janji	SP	P	CP	TP	STP
37	Kebijakan penerapan peraturan	SP	P	CP	TP	STP
38	Kecermatan dan kenyamanan	SP	P	CP	TP	STP
39	Keramahan pegawai	SP	P	CP	TP	STP



Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

D. Petunjuk Pengisian

Berikan pendapat anda mengenai kualitas produk, sarana dan prasarana, lokasi serta kualitas pelayanan pada Perumahan Rembangan Hill Residence.

Cara pengisian kuesioner ini yaitu memilih jawaban/ Pernyataan dengan MELINGKARI pada kolom yang berikut, dengan keterangan :

Pengukuran untuk tingkat kepentingan :

- STP (Sangat Tidak Penting)
- TP (Tidak Penting)
- CP (Cukup Penting)
- P (Penting)
- SP (Sangat Penting)

No	Variabel Kepentingan Pelanggan Perumahan	Skor				
		5	4	3	2	1
A	Kualitas Produk					
1	Denah rumah	SP	P	CP	TP	STP
2	Jumlah kamar	SP	P	CP	TP	STP
3	Kualitas bahan yang digunakan dalam pembangunan	SP	P	CP	TP	STP
4	Ketahanan atap	SP	P	CP	TP	STP
5	Ketahanan dinding terhadap keretakan struktur	SP	P	CP	TP	STP
6	Kerusakan cat dinding dalam rumah	SP	P	CP	TP	STP
7	Kerusakan cat dinding luar rumah	SP	P	CP	TP	STP
8	Ketahanan lantai terhadap keretakan	SP	P	CP	TP	STP
9	Kerusakan pada engsel pintu dan jendela	SP	P	CP	TP	STP
10	Ketahanan plafon	SP	P	CP	TP	STP
11	Suhu udara dan kelembaban	SP	P	CP	TP	STP



Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

12	Sirkulasi udara dan efektivitasnya	SP	P	CP	TP	STP
13	Kualitas pencahayaan	SP	P	CP	TP	STP
14	Sistem <i>plumbing</i> /perpipaan	SP	P	CP	TP	STP
B.	Sarana dan Prasarana					
15	Fasilitas penyediaan air bersih/PDAM	SP	P	CP	TP	STP
16	Fasilitas pembuangan air limbah/air kotor	SP	P	CP	TP	STP
17	Fasilitas pembuangan air hujan/drainase	SP	P	CP	TP	STP
18	Fasilitas listrik	SP	P	CP	TP	STP
19	Fasilitas telepon	SP	P	CP	TP	STP
20	Lebar dan kondisi jalan utama	SP	P	CP	TP	STP
21	Tingkat kebersihan jalan di depan rumah	SP	P	CP	TP	STP
22	Sarana ruang terbuka hijau/pemukaman	SP	P	CP	TP	STP
23	Sarana pemadam kebakaran	SP	P	CP	TP	STP
24	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka	SP	P	CP	TP	STP
25	Fasilitas kesehatan	SP	P	CP	TP	STP
26	Fasilitas peribadatan	SP	P	CP	TP	STP
27	Penerangan Jalan	SP	P	CP	TP	STP
C	Lokasi					
28	Keamanan lokasi perumahan	SP	P	CP	TP	STP
29	Keamanan terhadap banjir	SP	P	CP	TP	STP
30	Intensitas pengangkutan sampah	SP	P	CP	TP	STP
31	Keamanan perumahan terhadap keributan	SP	P	CP	TP	STP
32	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan	SP	P	CP	TP	STP



Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Jember, 68121 | Telp./Fax. 0331-410241

33	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan	SP	P	CP	TP	STP
34	Jarak lokasi perumahan ke pemerintahan dan pelayanan umum	SP	P	CP	TP	STP
D	Kualitas Pelayanan					
35	Perhatian akan kebutuhan penghuni	SP	P	CP	TP	STP
36	Tanggung jawab menepati janji	SP	P	CP	TP	STP
37	Kebijakan penerapan peraturan	SP	P	CP	TP	STP
38	Kecermatan dan kenyamanan	SP	P	CP	TP	STP
39	Keramahan pegawai	SP	P	CP	TP	STP

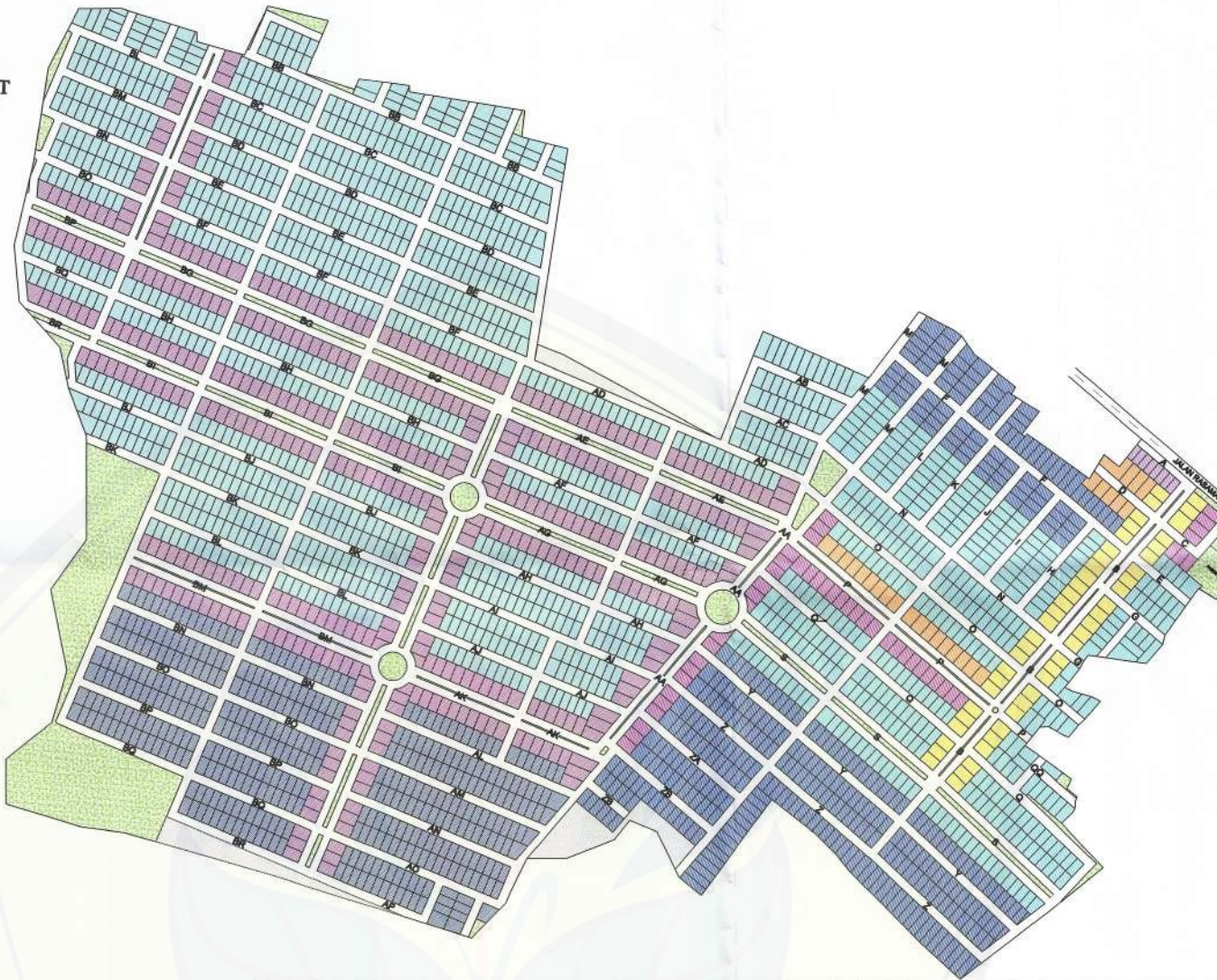
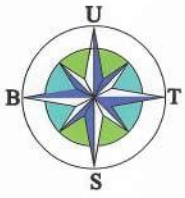
Tertanda,
Responden

(.....)

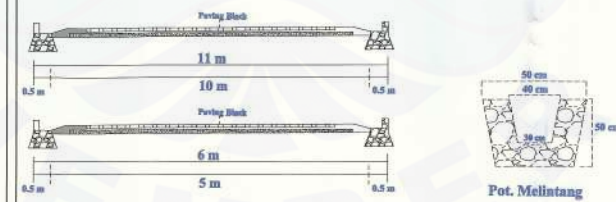


LAMPIRAN 3

**Gambar *Site Plan*, Denah,
Tampak dan Spesifikasi
Bangunan**



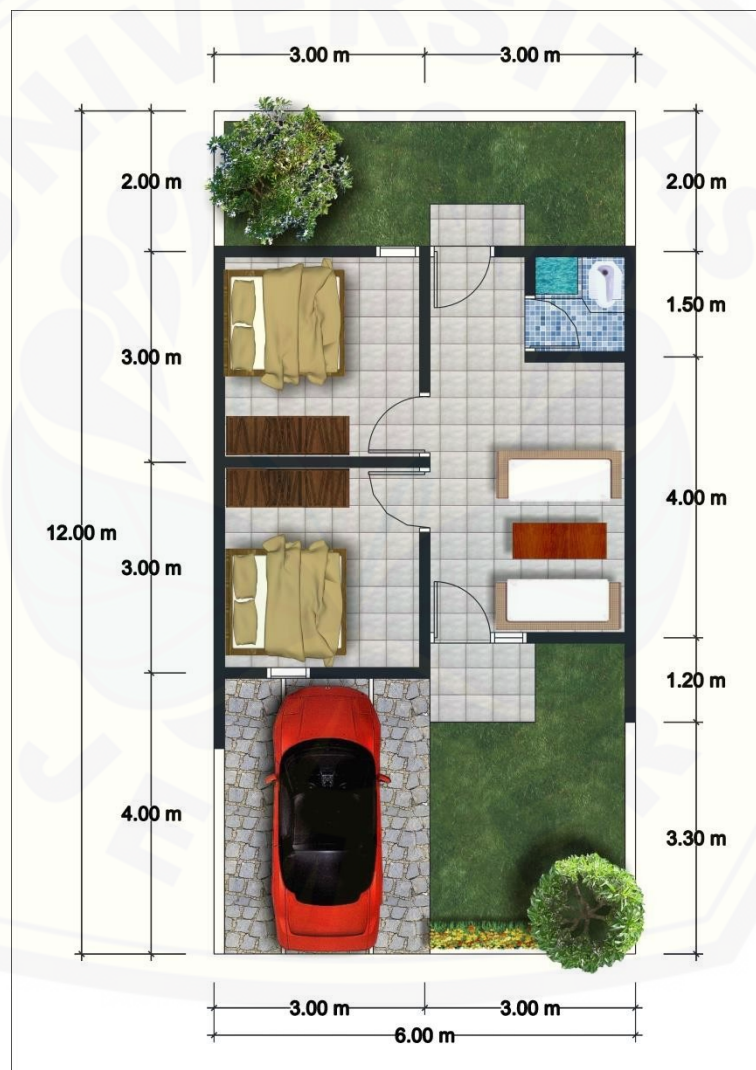
POTONGAN PENAMPANG JALAN DAN SELOKAN



Pot. Melintang

KETERANGAN :

	Ruko (5 X 11)	8 Unit	=	4
	Type 68 / 96 (8 X 12)	62 Unit	=	4
	Type 58 / 90 (7.5 X 12)	27 Unit	=	2
	Type 50 / 84 (7 X 12)	488 Unit	=	4
	Type 38 / 72 (6 X 12)	1.334 Unit	=	10
	Type 33 / 66 (5.5 X 12)	690 Unit	=	5
	Cadangan Pengembangan		=	4
Jumlah			=	21
	Fasee dan		=	1
	Fasum (Jalan)		=	9
Jumlah Total			=	33

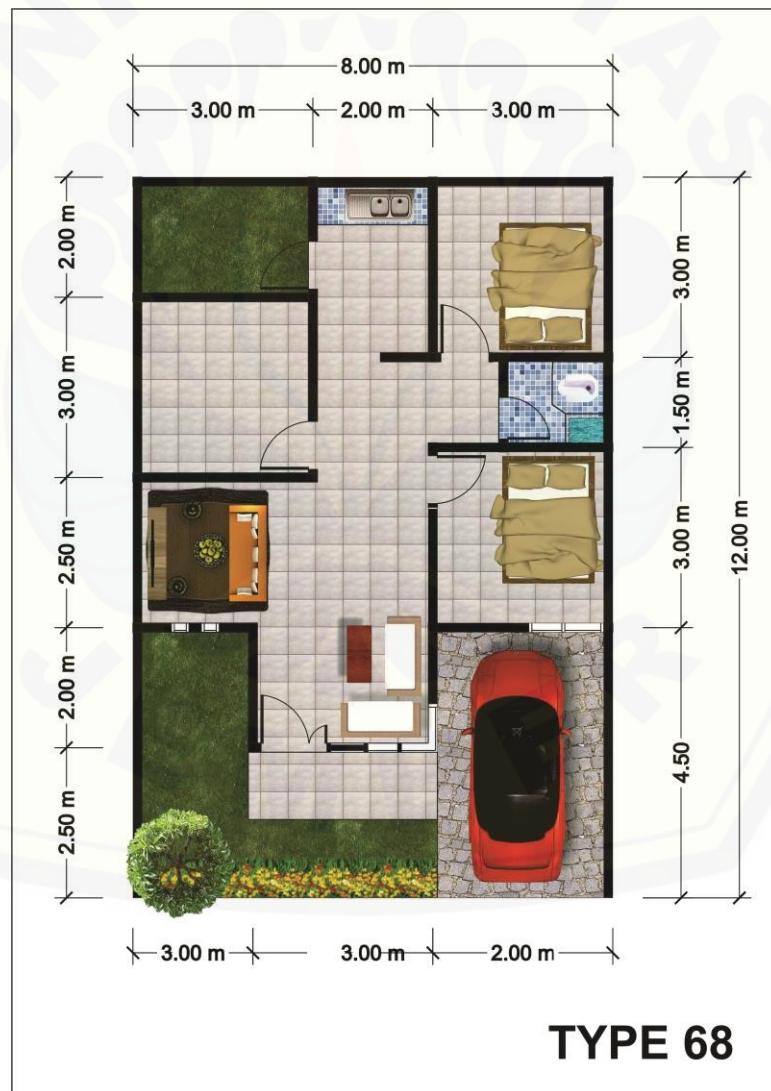


Denah Rumah Tipe 36
Perumahan Rembangan Hill Residence



Denah Rumah Tipe 56

Perumahan Rembangan Hill Residence



Denah Rumah Tipe 68

Perumahan Rembangan Hill Residence



Tampak Depan Tipe 36
Perumahan Rembangan Hill Residence



Tampak Depan Tipe 56
Perumahan Rembangan Hill Residence



Tampak Depan Tipe 68
Perumahan Rembangan Hill Residence

SPESIFIKASI BANGUNAN TIPE 33 dan 36

NO	SPESIFIKASI	BAHAN
1	Pondasi	Batu kali
2	Struktur	Beton bertulang
3	Dinding	Bata merah plester acian, finishing cat
4	Rangka Atap	Baja Ringan
5	Penutup Atap	Genteng beton
6	Plafon	Calciboard
7	Lantai Ruangan	Keramik uk. 40x40
8	Lantai Kamar Mandi	Keramik uk 25x25
9	Sanitair	Kloset jongkok
10	Pintu	Pintu Multiplek
11	Kusen Jendela/Pintu	Aluminium
12	Instalasi Listrik	Daya PLN 900 Watt

13	Instalasi Air Bersih	Sumur Gali/Sumur Bor
14	Instalasi Air Kotor	Septictank

SPESIFIKASI BANGUNAN TIPE 50,56, dan 68

NO	SPESIFIKASI	BAHAN
1	Pondasi	Batu kali
2	Struktur	Beton bertulang
3	Dinding	Bata merah plester acian, finishing cat
4	Rangka Atap	Baja Ringan
5	Penutup Atap	Genteng beton
6	Plafon	Calciboard
7	Lantai Ruangan	Keramik uk. 50x50
8	Kamar Mandi	Keramik uk 25x25, keramik dinding 25x40
9	Sanitair	Kloset duduk
10	Pintu	Pintu HDF
11	Kusen Jendela/Pintu	Aluminium
12	Instalasi Listrik	Daya PLN 1300 Watt
13	Instalasi Air Bersih	Sumur Gali/Sumur Bor
14	Instalasi Air Kotor	Septictank



LAMPIRAN 4

Tabel Distribusi Nilai r-tabel

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081



LAMPIRAN 5

Hasil Kuesioner Pendahuluan

Hasil Kuesioner Pendahuluan

Responden	Variabel																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0
4	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0
7	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
10	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0
13	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0

Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)

Responden	Variabel																				
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	4
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	
2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	
3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
4	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
6	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
8	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	
9	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
10	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
11	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
12	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
13	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	
14	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	
15	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	



Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)

Responden	Variabel																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
16	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
18	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
22	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1
29	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1

Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)

Responden	Variabel																				
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	4
16	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	
17	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	
18	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
19	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
20	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
21	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	
22	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
23	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	
24	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
25	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
26	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	
27	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	
28	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
29	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
30	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	



LAMPIRAN 6

Hasil Kuesioner Utama

Hasil Kuesioner Utama (Tingkat Kepentingan Pelanggan)

Responden	Variabel																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
6	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
7	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
8	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
9	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
10	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
11	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
13	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	3
17	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4
18	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
19	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
20	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4

Responden	Variabel															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
25	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3
26	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3
27	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3
28	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4
30	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3
32	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
33	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4
34	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
35	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
36	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
37	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
39	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4
40	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
41	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
42	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
43	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
44	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
45	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
46	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
47	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3

Responden	Variabel																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
48	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
49	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3
50	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
53	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4
54	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
55	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3
56	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
58	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3
59	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
60	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
61	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	4
62	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3
63	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3
64	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
65	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3
66	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
67	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
68	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
69	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
70	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
72	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3

Responden	Variabel															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
73	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
74	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4
76	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
77	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3
78	3	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4
79	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
80	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
81	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
82	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
83	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
84	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4
85	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
86	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
87	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
88	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3
89	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3
90	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3
91	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3
92	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3
93	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
94	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
95	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3
97	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3

Responden	Variabel																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
98	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
99	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
100	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
101	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
102	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
103	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
104	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
105	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
106	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
107	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
TOTAL	415	392	388	402	378	354	400	389	376	390	382	373	367	362	378	369	369



Hasil Kuesioner Utama (Tingkat Kepentingan Pelanggan (Lanjutan))

Responden	Variabel															
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
6	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
9	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
11	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
12	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
14	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
16	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
17	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4
19	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
20	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5
21	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
22	3	3	4	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	3
23	4	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	3

24	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
26	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3
27	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5
28	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
29	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
30	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
32	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
33	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
34	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
35	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4
36	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
40	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
41	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
42	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
47	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
48	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
49	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
50	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4

51	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
52	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
53	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
54	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
56	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
58	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
60	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
61	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
62	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
63	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
64	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
65	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
68	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
69	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
70	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4
71	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
72	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
75	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
77	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3

105	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
106	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
107	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
TOTAL	362	380	357	376	366	381	393	378	373	363	361	374	372	360	364	371



Hasil Kuesioner Utama (Tingkat Kepuasan Pelanggan)

Responden	Variabel																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	3
3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3
5	3	4	5	3	5	5	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	2
6	4	4	4	4	3	5	5	3	3	1	3	4	4	3	4	3	3
7	5	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
8	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	1	4	3	4	4	2
9	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
10	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
11	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4	3	4	3	3	5	5	4
12	3	4	2	2	2	1	2	1	4	2	3	4	3	3	4	4	3
13	4	5	2	4	5	3	2	2	3	4	3	4	4	2	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2
15	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3
16	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3
17	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	2
18	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3
19	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3
20	3	4	2	4	2	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	2
21	4	3	2	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
22	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
23	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2

24	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
25	5	4	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
26	5	3	4	4	5	5	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
27	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3
28	5	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	5	3	2
29	4	5	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	5	4	2
30	3	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4
31	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3
32	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2
33	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3
34	3	3	2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
35	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2
36	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2
37	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
38	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
40	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4
41	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2
42	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4
44	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3
45	4	4	2	3	4	5	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2
46	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
47	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2
48	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4
49	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	3	2
50	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3

51	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	4	5	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3
53	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	2
54	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
55	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3
56	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
57	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	3	2
58	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	2
59	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
60	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5
61	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2
62	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	2
63	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	2
64	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5
65	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3
66	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
67	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3
68	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3
69	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3
70	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3
71	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2
72	3	3	5	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3
74	5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	2
75	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	3	2
76	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
77	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3

78	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2
79	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2
80	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2
81	4	3	5	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	5	3	3
82	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2
83	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4
84	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3
85	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
86	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
87	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2
88	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
90	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	2
91	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	4	2
92	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	2
93	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
94	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2
95	5	5	4	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
96	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3
97	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	2
98	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3
99	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3
100	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2
101	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2
102	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
103	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3
104	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2

105	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
106	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	2
107	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2
TOTAL	408	428	397	408	403	409	391	371	361	386	375	381	367	355	459	381	20



Hasil Kuesioner Utama (Tingkat Kepuasan Pelanggan) (Lanjutan)

Responden	Variabel															
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	2	2	4	3	3	5	3	5	2	3	3	3	4	3	3	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	5	4	3	3	5	3
4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3
5	1	1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
6	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3
7	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	3	5	3
8	1	1	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
9	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	4
10	2	3	4	2	3	3	3	3	1	4	5	4	4	3	4	3
11	4	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
13	1	1	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4
15	2	1	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3
16	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
17	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	5	3	3	4	3
18	2	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	4
19	1	1	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	5	5
20	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5
21	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3
22	3	2	4	2	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3
23	4	1	3	3	4	5	5	5	2	3	5	4	3	3	3	3

24	2	2	4	3	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4
25	3	3	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4
26	4	3	4	2	3	4	5	4	2	3	4	3	4	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5
28	4	1	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4
29	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
30	5	5	5	3	5	5	4	3	2	4	5	3	4	3	4	3
31	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
32	1	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
33	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
34	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
35	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	3	4
36	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
39	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
40	3	4	3	2	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3
41	2	1	3	1	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3
42	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
43	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4
44	2	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
45	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
46	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
47	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
48	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
49	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4

51	5	2	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4
52	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
54	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4
55	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
56	3	2	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3
57	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
58	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
59	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
60	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3
61	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4
62	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
63	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3
65	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
66	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
67	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
68	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
69	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4
70	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
71	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
72	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
75	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
76	2	4	3	2	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3
77	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3

105	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3
106	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
107	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
TOTAL	294	295	375	286	360	393	382	374	303	344	375	371	365	346	378	367





LAMPIRAN 7

Dokumentasi

DOKUMENTASI

A. Penyebaran kuesioner pada responden



B. Kondisi Eksisting Perumahan -Tampak depan



Tampak depan rumah tipe 36



Tampak depan rumah tipe 56



Tampak depan rumah tipe 68

-Jalan Sekunder Perumahan Rembangan Hill Residence



-Fasilitas Perumahan Rembangan Hill Residence



Taman kecil pada median jalan



Fasilitas Peribadatan