



**PENGGUNAAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DALAM ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PERUMAHAN
(STUDI KASUS PERUMAHAN BUMI ESTE MUKTISARI TAHAP 3
JEMBER)**

TUGAS AKHIR

Oleh

M. HUSNIL IBAD

NIM. 161910301157

**PROGRAM STUDI STRATA 1
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PENGUNAAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DALAM ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PERUMAHAN
(STUDI KASUS PERUMAHAN BUMI ESTE MUKTISARI TAHAP 3
JEMBER)**

TUGAS AKHIR

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Strata 1 Teknik Sipil
dan mencapai gelar Sarjana Teknik

Oleh

M. HUSNIL IBAD

NIM. 161910301157

**PROGRAM STUDI STRATA 1
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERSEMBAHAN

Perjuangan merupakan pengalaman berharga yang dapat menjadikan kita manusia yang berkualitas. Terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya kepadaku dan kepada Nabi Muhammad SAW teladanku dan umatnya yang membawa cahaya di dunia-Mu.

Untuk itu saya ingin mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Kedua orang tua, Ibuku tercinta Dra. Sri Suhartiningsih (Alm) dan Ayahku tercinta Suparno, S.Sos., M.Si yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan dengan segala kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga, serta tidak pernah lelah memberi semangat sekaligus dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga saya mampu mewujudkan suatu kebanggaan ini.
2. Kakakku tersayang Rifka Alfisyah Sholehati, S.H dan Yulian Agung Firmansyah yang telah memberi semangat, dukungan dan doanya.
3. Guru-guruku sejak TK hingga SMA, dan semua dosen Jurusan Teknik Sipil Universitas Jember.
4. Sahabat-sahabat anak ayam, Bima, Andri, Pras, Momo, Nala, Ica, Firdha, Nizar, Lilis, Anis, dan Rizka, yang berjuang bersama selama dua tahun belakang ini dan yang telah banyak memberikan masukan, saran, kritik dan motivasi serta doa kepada penulis selama ini.
5. Dulur-dulur Paku Payung'13 yang kusayangi, terimakasih atas semangat dan doanya selama ini, semoga kita semua bisa sukses kedepannya.
6. Teman-teman satu perjuangan di Jurusan Teknik Sipil, Teknik Elektro dan Teknik Mesin Fakultas Teknik yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama proses penyusunan proyek akhir ini berlangsung.
7. Sahabat-sahabatku terima kasih atas semangat dan do'anya.
8. Almamater Fakultas Teknik Universitas Jember.

MOTTO

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi.”

(HR. Dailani dari Anas r.a)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak.”

(Aldus Huxley)

“Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.”

(Confusius)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Husnil Ibad

NIM : 161910301157

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung-jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juli 2018

Yang menyatakan,

M. Husnil Ibad

NIM. 161910301157

TUGAS AKHIR

**PENGGUNAAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DALAM ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PERUMAHAN
(STUDI KASUS PERUMAHAN BUMI ESTE MUKTISARI TAHAP 3
JEMBER)**

Oleh

**M. Husnil Ibad
NIM 161910301157**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Wiwik Yunarni, S.T., M.T

Dosen Pembimbing Anggota : Anita Trisiana, S.T., M.T

PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember)” telah diuji dan disahkan pada:

hari : Kamis
tanggal : 19 Juli 2018
tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember

Tim Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Wiwik Yunarni, S.T., M.T.
NIP.19700613 199802 2 001

Anita Trisiana, S.T., M.T.
NIP.19800923 201504 2 001

Tim Penguji:

Penguji I,

Penguji II,

Ririn Endah B., S.T., M.T
NIP. 19720528 199802 2 001

Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T.
NIP.19700530 199803 2 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik, Universitas Jember

Dr.Ir. Entin Hidayah, M.,MU
NIP. 19661215 199503 2 001

RINGKASAN

Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember); M. Husnil Ibad, 161910301157; 2018; 75 halaman, Program Studi S1 Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 mulai dibangun pada tahun 2013 yang mempunyai luas lahan sebesar ± 3 hektar. Perumahan ini terbagi dalam beberapa blok dengan tipe rumah 30 dan 36. Namun, dilihat dari pengamatan kondisi perumahan di lapangan, masih ada beberapa kekurangan yang tampak. Misalnya dari kualitas produk, sarana dan prasarana serta lokasi. Beberapa keluhan seringkali hanya menjadi pembicaraan intern warga dan belum tersampaikan pada pihak perumahan. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan agar developer mendapatkan masukan untuk strategi perbaikan. Metode pada penelitian ini yaitu *Quality Function Deployment*.

Pada tugas akhir ini hasil observasi kondisi eksisting pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 belum sepenuhnya memenuhi keinginan konsumen dan ketentuan yang diatur di dalam Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/M/2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT), SNI 03-6967-2003 tentang Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan, dan SNI 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan.

Hasil identifikasi kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD) belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *gap* (tingkat kesenjangan) yang bernilai negatif dengan 5 variabel yang berada di urutan tertinggi yaitu fasilitas olahraga dan lapangan terbuka, sarana ruang terbuka hijau/pemakaman, kualitas bahan yang digunakan dalam pembangunan, perkerasan jalan/paving, dan ketahanan atap rumah terhadap rayap. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan bagi PT Akar Bumi Pertiwi yaitu

desain rumah yang menarik, lokasi yang strategis, fasilitas prasarana lingkungan yang memadai berupa sistem sanitasi, persampahan, air bersih, listrik, dan komunikasi, kemudahan pembayaran uang muka yang rendah atau bisa dicicil (KPR), memiliki akses yang dekat dengan pusat pelayanan, pendidikan, dan kesehatan, memiliki legalitas tanah dan bangunan lengkap (Sertifikat HGB, Site Plan dan IMB). Faktor-faktor internal yang menjadi kelemahan yaitu tidak tersedianya fasilitas umum berupa sarana ruang terbuka hijau, fasilitas olahraga, dan tempat bermain anak, sistem pemasaran yang masih sederhana dan belum memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, dan sistem pengawasan yang kurang sehingga banyak konsumen yang mengeluh dari segi kualitas produk. Sedangkan faktor-faktor eksternal yang menjadi peluang bagi PT Akar Bumi Pertiwi yaitu tingkat kesejahteraan penduduk Kota Jember yang semakin meningkat, kebutuhan rumah yang semakin meningkat di Kota Jember, kemajuan teknologi informasi, dan tingkat bunga KPR yang rendah. Sedangkan faktor-faktor eksternal yang menjadi ancaman yaitu munculnya berbagai perumahan baru di Jember, pengembang lain yang sudah mempunyai sistem pemasaran dan kualitas bangunan yang lebih baik, kenaikan tingkat bunga KPR, dan kenaikan harga material.

Dari analisis SWOT dapat diketahui strategi perbaikan pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember yaitu penyediaan fasilitas umum yang lebih memadai serta bekerja sama dengan konsumen untuk membangun fasilitas umum, menciptakan produk yang lebih berkualitas dengan menggunakan bahan baku yang baik dan tenaga kerja yang ahli, dan meningkatkan pengawasan terhadap hasil kerja kontraktor agar kualitas produk yang dihasilkan lebih baik lagi.

SUMMARY

The Use of Quality Function Deployment Method in Residence Customer Satisfaction Analysis (A Case Study of Bumi Este Muktisari Residence Stage 3 Jember); M. Husnil Ibad, 161910301157; 2018; 75 pages, Program S1 Degree Civil Engineering Faculty of Engineering, University of Jember.

Bumi Este Muktisari Stage 3 housing was built in 2013 and had a land area of approximately ± 3 hectares. This housing was divided into several blocks with 30 and 36.house types. However, based on the housing conditions observation in the field, there were some visible deficiencies. For example, the quality of products, facilities, infrastructure and location. Frequently, some complaints only became citizen's internal conversations and had not been conveyed to the housing parties. The purpose of this research was to measure customer satisfaction so that the developers received suggestions for improvement strategies. The method in this research was Quality Function Deployment.

In this final project, the observation of the existing condition in Bumi Este Muktisari Stage 3 Housing has not fully fulfilled the consumer's desire and the stipulation that is regulated in Decree of the Minister of Housing and Regional Infrastructure Number 403/KPTS/M/2002 about Technical Guidelines for the Development of Healthy Simple Houses (Rs SEHAT), SNI 03-6967-2003 about General Requirements of Network Systems and Geometric Roads of Housing, and SNI 03-1733-2004 about Environmental Planning Procedures for Urban Housing.

The result of consumer satisfaction identification in Housing Bumi Este Muktisari Stage 3 Jember with Quality Function Deployment (QFD) method had not been satisfying. It can be seen from the value of gap (level of gap) which was negative with 5 variables that was in the highest order of sports facilities and open field, green open space / cemetery, quality of materials used in development, pavement / paving, and roof resistance of the house against termites. The result of SWOT analysis showed that the internal factors that became the strength for PT Akar Bumi Pertiwi were attractive house design, strategic location, adequate

environmental infrastructure facilities such as sanitation system, garbage, clean water, electricity and communication, ease of low down payment or repayable (KPR), had a close access to education and health service center, had a complete land and building legality (HGB Certificate, Site Plan and IMB). Some weaknesses of the internal factors were the unavailability of public facilities in the form of green open spaces, sports facilities, and children's playground, a simple marketing system and unutilized advancement in information technology, many under-supervision systems consumers who complained from product quality perspective. While the external factors that became opportunities for PT Akar Bumi Pertiwi is the enhancement prosperous level of Jember residents, the rising levels of housing demand, the advancement of information technology, and the low mortgage interest rate. While the external factors that became a threat were the appearance of new housing in Jember, other developers who already had a better marketing and building quality systems, increase of mortgage rates, and material prices.

According to SWOT analysis, it can be seen that the improvement strategy in Housing Bumi Este Muktisari Stage 3 Jember were the providing more adequate public facilities and building a cooperation with consumers to build public facilities, creating more quality products using good raw materials and expert workers, and improving supervision on the contractors work in order to produce better product quality.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT selalu penulis panjatkan, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember)” dapat terselesaikan. Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata I pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang senantiasa memberikan perhatian, bimbingan, dan petunjuk baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini pula, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Entin Hidayah, M.U.M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Jember;
2. Ir. Hernu Suyoso, M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember;
3. Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Strata I Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember;
4. Dwi Nurtanto, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember;
5. Winda Tri Wahyuningtyas, S.T., M.T., selaku Pembimbing Akademik selama saya menjadi mahasiswa;
6. Wiwik Yunarni, ST., M.T, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Anita Trisiana, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, petunjuk dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
7. Ririn Endah, S.T., M.T dan Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, saran dan kritik yang membangun dalam penulisan tugas akhir ini;

8. Kepada seluruh responden Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember yang telah mengisi kuisioner dari awal hingga akhir khususnya PT Akar Bumi Pertiwi yang telah bersedia mengisi data kuisioner yang saya perlukan untuk menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini;
9. Pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan motivasi kalian dalam penyusunan proyek akhir ini.

Pembahasan dari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu mohon saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhirnya, besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat.

Jember, 19 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
PRAKATA.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	4
2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	4
2.3 Sarana dalam lingkungan perumahan	5
2.4 Prasarana dalam lingkungan perumahan.....	5
2.5 Faktor lokasi	5
2.6 <i>Quality Function Deployment</i>.....	6
2.6.1 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	6

2.6.2 Tujuan <i>Quality Function Deployment</i>	7
2.6.3 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	7
2.7 The House of Quality	8
2.7.1 Gambaran Mengenai <i>The House of Quality</i>	8
2.7.2 Tahap-tahap Implementasi <i>Quality Function Deployment</i>	10
2.8 Penentuan Jumlah Sampel	13
2.9 Validitas dan Reliabilitas	13
2.9.1 Validitas	13
2.9.2 Reliabilitas	14
2.10 Analisis SWOT	14
2.10.1 Faktor Eksternal dan Faktor Internal	15
2.11 Model Analisis SWOT	15
2.12 Matrik SWOT	18
BAB 3. METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Penelitian Proyek Akhir	21
3.2 Langkah-langkah Penelitian	22
3.2.1 Studi literatur	22
3.2.2 Pengumpulan data	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1 Perancangan Variabel	22
3.3.2 Penentuan Jumlah Sample	23
3.3.3 Perancangan Kuisisioner	23
3.3.4 Penyebaran Kuisisioner	23
3.4 Analisa Data	26
3.4.1 Uji Validitas	26
3.4.2 Uji Reliabilitas	26
3.4.3 Menyusun <i>House of Quality</i>	26
3.4.4 Analisis SWOT	27
3.4.5 Menentukan strategi perbaikan	27
3.5 Diagram Alur Penelitian	27
3.6 Flow Chart <i>Quality Function Deployment</i>	29

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Pengumpulan Data	32
4.1.1 Pedoman Standar Perumahan	32
4.1.2 Gambar	32
4.2 Identifikasi Kondisi Eksisting Perumahan dengan Standar Perumahan	32
4.3 Perancangan Variabel	37
4.4 Sampel Penelitian	37
4.5 Perancangan Kuisisioner	37
4.6 Penyebaran Kuisisioner Pendahuluan	38
4.7 Analisis Data	39
4.7.1 Uji Validitas.....	39
4.7.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.8 Penyebaran Kuisisioner Utama	43
4.9 Analisis Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	45
4.9.1 Pengumpulan Suara Pelanggan/ <i>Voice of Customer (VoC)</i>	45
4.9.2 Penyusunan <i>House of Quality</i>	45
4.9.3 Analisa dan Implementasi	59
4.10 Analisis SWOT	65
4.11 Matrik SWOT	69
4.12 Penentuan Strategi Perbaikan	71
BAB 5. PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

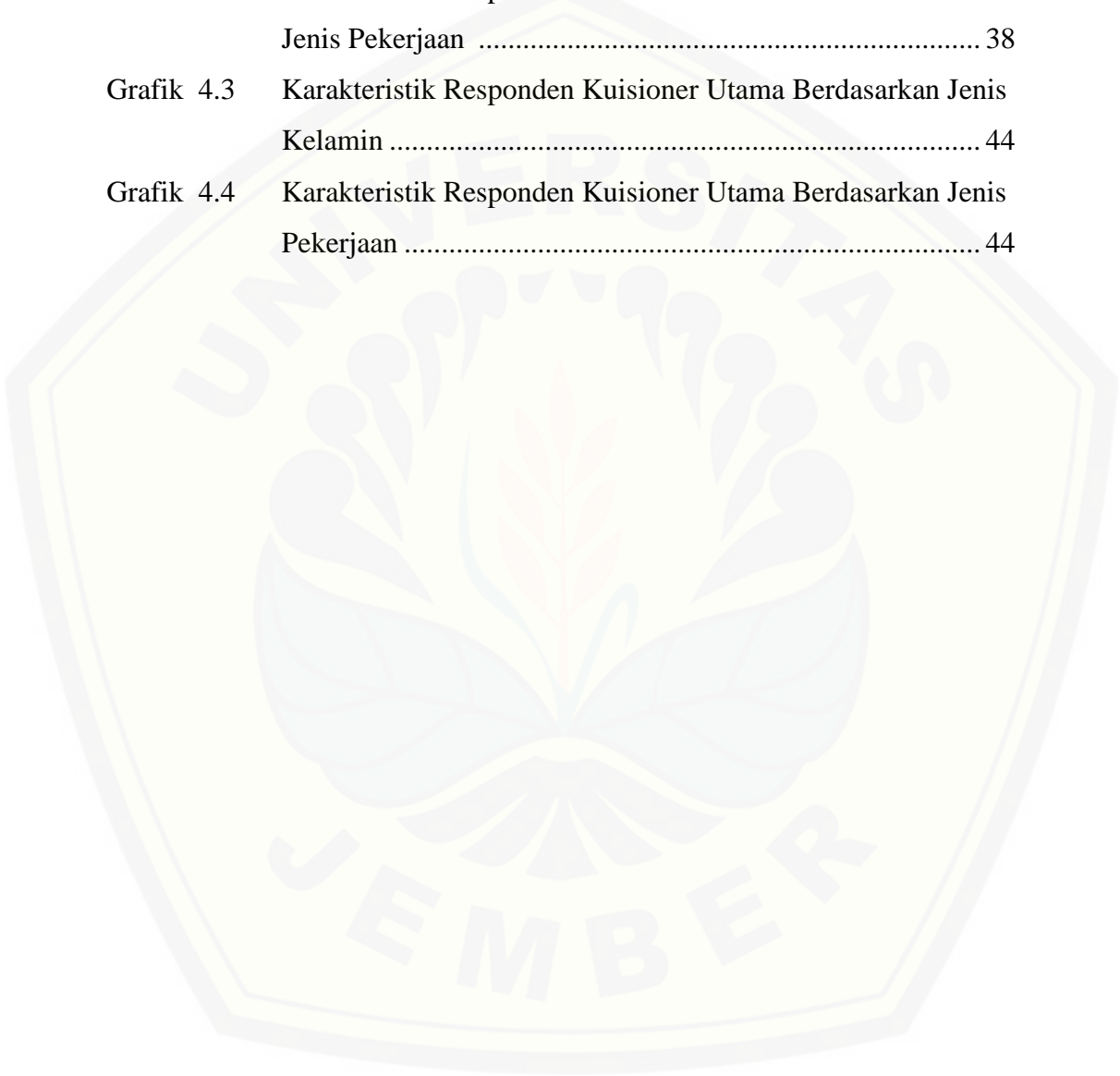
Tabel 2.1	Matrik Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	16
Tabel 2.2	Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS).....	17
Tabel 2.3	Matrik SWOT	18
Tabel 3.1	Variabel kuisisioner pendahuluan	23
Tabel 3.2	Matriks Penelitian.....	30
Tabel 4.1	Identifikasi Kondisi Eksisting Perumahan dengan Standar Perumahan	33
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Pendahuluan.....	39
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Pendahuluan	41
Tabel 4.4	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan yang Valid dan Reliabel	42
Tabel 4.5	Tingkat Kepentingan Konsumen	46
Tabel 4.6	Tingkat Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.7	Nilai Target (<i>Goal</i>)	49
Tabel 4.8	Perhitungan Nilai <i>Gap</i>	50
Tabel 4.9	Perhitungan Nilai <i>Improvement Ratio</i>	53
Tabel 4.10	Perhitungan Nilai <i>Raw Weight</i>	54
Tabel 4.11	Perhitungan Nilai <i>Normalized Raw Weight</i>	55
Tabel 4.12	Respon Teknis	57
Tabel 4.13	Penetapan Target dari Respon Teknis	58
Tabel 4.14	Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS).....	66
Tabel 4.15	Matrik Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	67
Tabel 4.16	Perhitungan masing-masing kuadran	69
Tabel 4.17	Matrik SWOT	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>The House of Quality</i>	9
Gambar 2.2	Riset <i>Gap</i> Penelitian Terdahulu.....	20
Gambar 3.1	Lokasi Penelitian	21
Gambar 3.2	<i>Flow Chart</i> Penelitian.....	27
Gambar 3.3	<i>Flow Chart Quality Function Deployment</i>	29
Gambar 4.1	Simbol Interaksi Variabel Kepuasan dengan Respon Teknis	60
Gambar 4.2	Nilai Interaksi Variabel Kepuasan dengan Respon Teknis	61
Gambar 4.3	Hubungan antar respon teknis	62
Gambar 4.4	Nilai matrik interaksi dengan respon teknis	63
Gambar 4.5	<i>House of Quality</i>	64
Gambar 4.6	Diagram Matriks SWOT	68

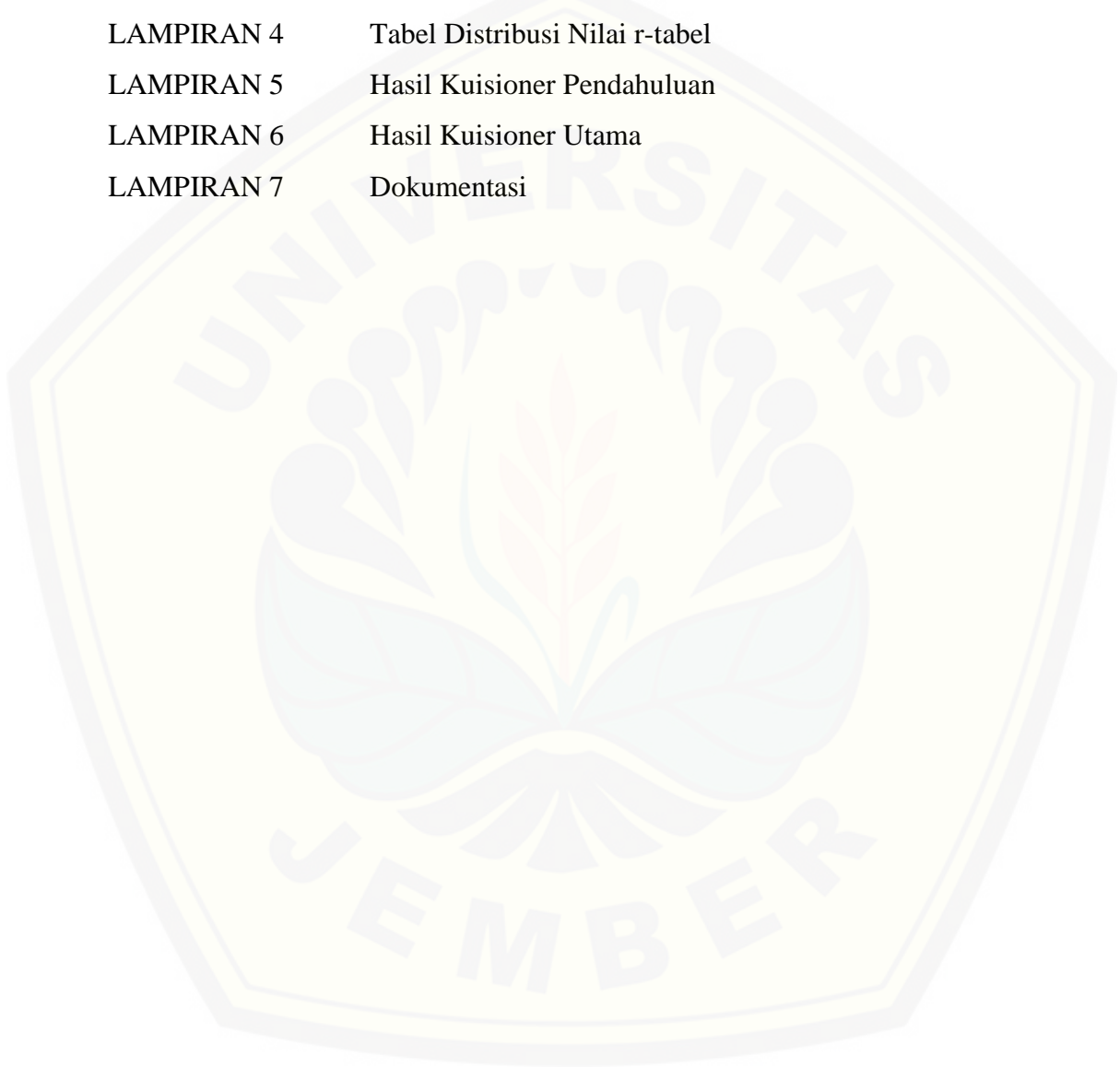
DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Karakteristik Responden Kuisisioner Pendahuluan Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Grafik 4.2	Karakteristik Responden Kuisisioner Pendahuluan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Grafik 4.3	Karakteristik Responden Kuisisioner Utama Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Grafik 4.4	Karakteristik Responden Kuisisioner Utama Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Rancangan Kuisisioner Pendahuluan
LAMPIRAN 2	Rancangan Kuisisioner Utama
LAMPIRAN 3	Gambar Site Plan, denah, tampak, dan spesifikasi bangunan
LAMPIRAN 4	Tabel Distribusi Nilai r-tabel
LAMPIRAN 5	Hasil Kuisisioner Pendahuluan
LAMPIRAN 6	Hasil Kuisisioner Utama
LAMPIRAN 7	Dokumentasi



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan merupakan suatu hal yang harus dipenuhi agar seseorang dapat bertahan hidup. Semakin meningkatnya jumlah penduduk maka meningkat pula kebutuhan yang diperlukan. Perumahan merupakan salah satu kebutuhan utama manusia, dimana termasuk kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana lingkungan (Undang-undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Pemukiman).

Permasalahan perumahan merupakan isu utama yang selalu mendapat perhatian lebih dari pemerintah. Masalah perumahan akan terus berlanjut dan meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk, dinamika kependudukan dan tuntutan-tuntutan sosial ekonomi yang semakin berkembang. Kebijakan yang sudah diambil oleh Pemerintah salah satunya adalah membangun rumah sederhana yang sudah direspon oleh beberapa developer (Farida Rahmawati dan Cahyono Bintang Nurcahyo, 2011). Namun dalam pelaksanaannya, masalah kualitas bangunan dan fasilitas-fasilitas pelengkap juga tidak bisa ditinggalkan.

Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 mulai dibangun pada tahun 2013 yang mempunyai luas lahan sebesar ± 3 hektar. Perumahan ini terbagi dalam beberapa blok dengan tipe rumah 30 dan 36. Perencanaan total unit perumahan ini sebanyak 172 rumah dan telah terjual sebanyak 152 rumah sehingga saat ini masih ada sekitar 20 rumah yang belum terjual. Namun dilihat dari pengamatan kondisi perumahan di lapangan, masih ada beberapa kekurangan yang tampak. Misalnya dari kualitas produk, sarana dan prasarana serta lokasi. Beberapa keluhan seringkali hanya menjadi pembicaraan intern warga dan belum tersampaikan pada pihak perumahan. Oleh karena itu, perlu adanya pengukuran kepuasan pelanggan terhadap penghuni agar pengembang mendapatkan masukan untuk strategi perbaikan. Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen antara lain *service quality* (servqual), *quality function deployment* (QFD), *total quality management* (TQM), dll. Metode yang cocok untuk

menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan pihak perusahaan adalah *Quality Function Deployment* (QFD). Fokus utama dari *Quality Function Deployment* (QFD) adalah melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin, karena pelanggan tidak akan puas dengan suatu produk, meskipun suatu produk telah dihasilkan secara sempurna (Tjiptono, 2001) dalam Nofirza dan Harbi S. (2016).

Penelitian kepuasan pelanggan perumahan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) telah dilakukan oleh Ika Putri Rizki R (2011). Penelitian di atas hanyalah sebatas pada kepuasan pelanggan perumahan dari aspek kualitas sarana dan prasarana. Penelitian kepuasan pelanggan yang menggabungkan kualitas produk, sarana prasarana, dan lokasi telah dilakukan oleh Farida Rahmawati dan Cahyono Bintang Nurcahyo (2011), dan Setyawan (2011). Penelitian ini bertujuan untuk menyelaraskan keinginan pelanggan perumahan terhadap produk yang telah dihasilkan berdasarkan variabel-variabel kepuasan pelanggan yang ada pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember. Selain itu, memberikan informasi kepada pihak pengembang aspek apa yang perlu ditingkatkan dan strategi perbaikan melalui analisis SWOT agar kepuasan pelanggannya meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember sudah sesuai dengan pedoman standar perumahan dan keinginan konsumen?
2. Bagaimana mengidentifikasi kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD)?
3. Bagaimana melakukan analisis SWOT terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember?
4. Bagaimana strategi perbaikan pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember sudah sesuai atau tidak dengan pedoman standar perumahan dan keinginan konsumen.
2. Mengidentifikasi kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Membuat analisis SWOT terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.
4. Menentukan strategi perbaikan pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian tentang kepuasan pelanggan pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember adalah dapat dijadikan referensi untuk pengembang yang membangun perumahan tersebut dan kedepannya agar lebih baik lagi dari kualitas produk, fasilitas sarana dan prasarana serta lokasi yang diinginkan oleh penghuni Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih fokus dan hasil yang diperoleh lebih akurat, maka batasan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan pada lingkup Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.
- b. Batasan penelitian yang dilakukan hanya pada kualitas produk, sarana dan prasarana serta lokasi lingkungan perumahan.
- c. Responden yang akan dijadikan sampel penelitian adalah penghuni dengan rumah tipe 30 dan tipe 36.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kepuasan Konsumen

Menurut Umar (2005:65) dalam Nuria Erisna dan Veni Oca W. (2017) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Lupiyoadi (2001) dalam Haerul Isra Harun (2013) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.

b. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.3 Sarana dalam lingkungan perumahan

Berdasarkan keputusan menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No.534/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 lapangan olahraga terbuka masih harus disediakan jalur hijau sebagai cadangan/sumber alam, dengan lokasi yang menyebar (Farida Rahmawati dan Cahyono Bintang Nurcahyo, 2011).

2.4 Prasarana dalam lingkungan perumahan

Berdasarkan keputusan menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No.534/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 Faktor lokasi

1. Kondisi fisik dari 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. Jarak dan waktu tempuh ke sarana lingkungan dan tempat kerja

Faktor penting dalam pengembangan perumahan adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ke tujuan. Faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap tipe dari perumahan yang berbeda.

2.6 Quality Function Deployment

2.6.1 Pengertian *Quality Function Deployment*

Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknik dan karakteristik kualitas tertentu (Akao, 1990; Urban Hauser, 1993).

Fungsi *Quality Function Deployment* (QFD) untuk memastikan bahwa produk-produk yang dihasilkan akan sepenuhnya dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan mutu produk. QFD sesungguhnya merupakan model untuk menggabungkan masukan dan umpan balik pelanggan ke dalam pengembangan produk.

QFD adalah satu praktek untuk menanggapi kebutuhan pelanggan. QFD menerjemahkan apa yang diinginkan pelanggan ke dalam apa yang diproduksi organisasi. QFD memungkinkan sebuah organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan-kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses sampai ke efektivitas maksimum. Goetsch dan Davis (2002:160) dalam Wuri Aranningrum (2013) mengatakan QFD adalah satu praktek yang mengarah ke perbaikan proses yang memungkinkan suatu organisasi untuk melebihi harapan pelanggan.

2.6.2 Tujuan *Quality Function Deployment*

Tujuan dari QFD sendiri tidak hanya memenuhi sebanyak mungkin harapan-harapan konsumen, tapi juga berusaha melampaui harapan-harapan konsumen sebagai cara untuk berkompetisi dengan saingannya, sehingga diharapkan konsumen tidak menolak dan tidak komplain tapi malah menginginkannya (Ika Putri Rizki R., 2011).

2.6.3 Manfaat *Quality Function Deployment*

Penggunaan metodologi QFD dalam proses perancangan dan pengembangan produk merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan. Sebab perusahaan akan mempunyai keunggulan kompetitif dengan menciptakan suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan konsumen. Menurut Dale (1994) dalam Ratih Pradian Puspitasari (2010) manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan QFD dalam proses perancangan produk adalah:

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
8. Meningkatkan keuntungan perusahaan

Keunggulan - keunggulan yang dimiliki QFD adalah:

1. Menyediakan format standar untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Menolong tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta-fakta yang ada, bukan intuisi.
3. Selama proses perancangan, pembuatan keputusan 'direkam' dalam matriks-matriks sehingga dapat diperiksa ulang serta dimodifikasi di masa yang akan datang.

Alat utama dari QFD adalah matrik, dimana hasil-hasilnya didapat dengan mengumpulkan, mempresentasikan, mendokumentasikan dan memprioritaskan

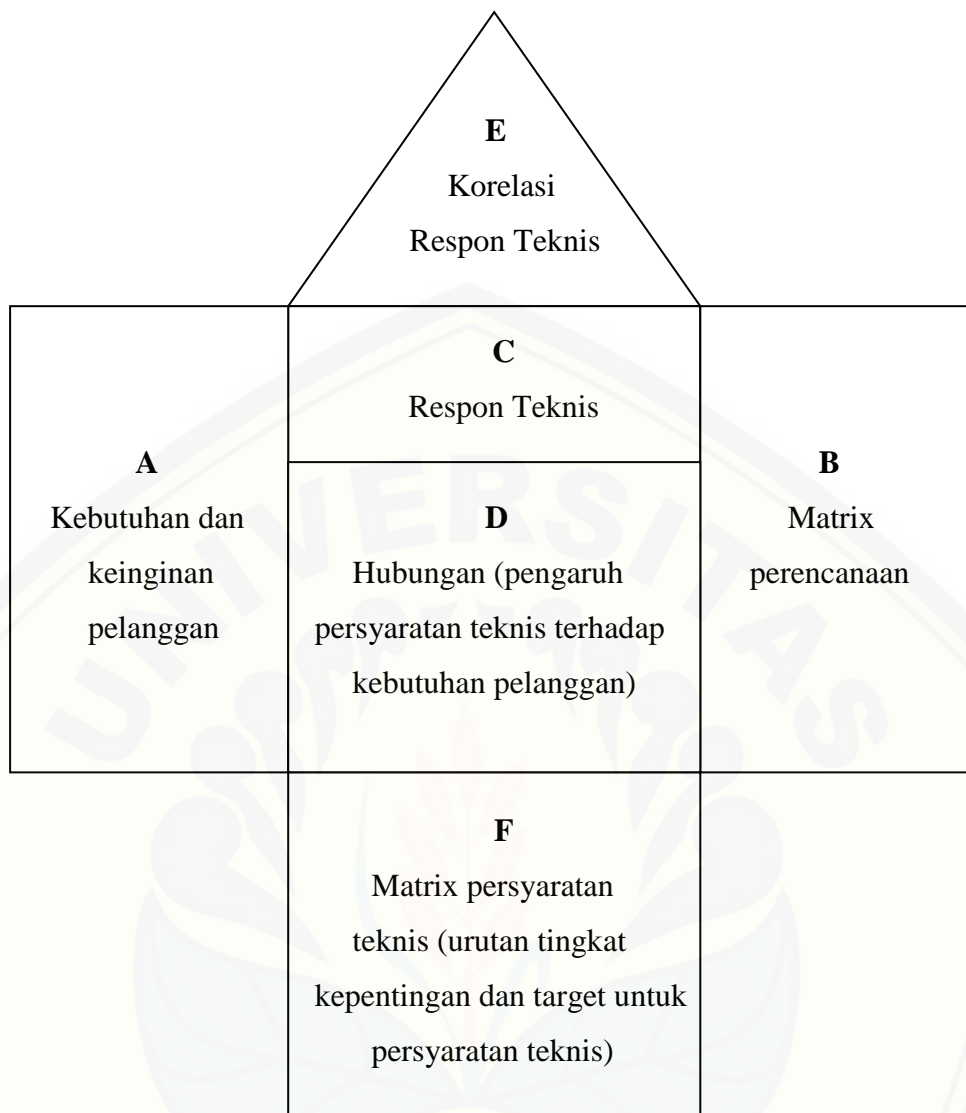
kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Proses QFD dimulai dengan “suara pelanggan” dan kemudian berlanjut melalui empat aktivitas utama yaitu (Gaspersz, 1997:42) :

- a. Perencanaan produk (*product planning*)
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan pelanggan ke dalam kebutuhan-kebutuhan teknik (*technical requirements*).
- b. Desain produk (*product design*)
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik ke dalam karakteristik komponen.
- c. Perencanaan proses (*process planning*)
Mengidentifikasi langkah-langkah proses dan parameter-parameter serta menerjemahkan ke dalam karakteristik proses.
- d. Perencanaan pengendalian proses (*process-control planning*)
Menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

2.7 The House of Quality

2.7.1 Gambaran Mengenai *The House of Quality*

Menurut Cohen (1995) *House of Quality* (HOQ) adalah suatu kerangka kerja atas pendekatan dalam mendesain manajemen yang dikenal sebagai *Quality Function Deployment* (QFD). HOQ memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci. Dalam membangun HOQ adalah difokuskan pada kebutuhan konsumen sehingga proses desain dan pengembangannya lebih sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen dari pada dengan teknologi inovasi. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang penting dari konsumen. Matrik yang disebut *The House of Quality* dapat kita lihat pada gambar 2.1 di bawah ini:



Sumber : Cohen (1995)

Gambar 2.1 The *House of Quality*

Di dalam HOQ terdiri dari beberapa bagian yaitu :

1. Bagian A berisi daftar mengenai kebutuhan konsumen (*Customer Needs*)
2. Bagian B berisi matrix perencanaan (*planning matrix*) yaitu, berisi informasi mengenai data kuantitatif pasar, menunjukkan kepentingan relatif dari kebutuhan konsumen, strategi pencapaian tujuan untuk produk atau jasa baru, perhitungan ranking kebutuhan konsumen.
3. Bagian C berisi tanggapan teknis (*technical response*) yaitu berisi informasi mengenai tanggapan teknis perusahaan, merupakan gagasan

produk atau jasa yang akan dikembangkan biasanya gambaran tersebut diturunkan dari *customer needs* pada bagian pertama HOQ.

4. Bagian D berisi hubungan (*relationship*) (dampak tanggapan teknis perusahaan dengan kebutuhan pelanggan), pada bagian ini menggunakan metode matrix prioritas (*the prioritation matrix*), berisi mengenai keputusan tim kerja terhadap tingkat kekuatan hubungan masing-masing elemen antara tanggapan teknik perusahaan dengan kebutuhan konsumen.
5. Bagian E berisi korelasi teknis (*technical correlations*), berupa setengah matrik persegi, terbagi sepanjang garis diagonal dan berisi 45 derajat membentuk seperti atap rumah berisi mengenai taksiran tim kerja terhadap hubungan tiap tiap elemen dari tanggapan teknis perusahaan.
6. Bagian F berisi matrix teknis (*technical matrix*) pada bagian ini terdapat 3 tipe informasi yang dapat diperoleh, yaitu:
 1. Prioritas tanggapan teknikal (*technical response*)
 2. Perbandingan persaingan teknikal (*benchmark*)
 3. Target teknikal (*technical target*)

2.7.2 Tahap-tahap Implementasi *Quality Function Deployment*

Implementasi QFD terdiri dari tiga tahap, dimana keseluruhan kegiatan yang dilakukan pada masing-masing tahapan dapat diterapkan seperti layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahapan perencanaan dan persiapan, menurut Cohen (1995) dalam Fardiana Karuniawati (2016) ketiga tahapan tersebut adalah:

1. Tahap 1 : Pengumpulan *Voice of the Customer (VoC)*
2. Tahap 2 : Penyusunan *House of Quality (HoQ)*
3. Tahap 3: Analisa dan implementasi

Penjelasan dari ketiga fase dalam pengimplementasian QFD antara lain :

1. Tahap Pertama (Mengumpulkan Suara Pelanggan/*Voice of Customer*)
 Prosedur umum dalam mengumpulkan suara pelanggan adalah :
 - a. Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan pelanggan (berupa data kualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara dan observasi terhadap pelanggan.

b. Mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut (berupa data kuantitatif) dan data ini biasanya diperoleh melalui *survey* atau *pooling*.

2. Tahap Kedua (Menyusun Rumah Kualitas/*House of Quality*)

Langkah-langkah dalam pembuatan rumah kualitas ini meliputi :

a. Pembuatan Matrik Kebutuhan Pelanggan. Tahap ini meliputi kegiatan :

- 1) Menentukan pelanggan
- 2) Mengumpulkan data keinginan dan kebutuhan pelanggan (*Customer Need*)

b. Pembuatan Matriks Perencanaan

Pengolahan QFD menggunakan matrik yang disebut *House of Quality* yang terdiri dari beberapa submatrik, antara lain :

1) Tingkat kepentingan pelanggan (*Importance to Customers*)

Kolom tingkat kepentingan pelanggan merupakan tempat dimana hasil pengambilan data mengenai seberapa penting suatu atribut kebutuhan.

$$Importance\ to\ Customers = \frac{\sum Performance\ weight}{jumlah\ responden} \dots\dots\dots(2.1)$$

2) Tingkat kepuasan pelanggan (*Customers Satisfaction Performance*)

Tingkat kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan mengenai seberapa baik suatu produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

$$Customers\ Satisfaction\ Performance = \frac{\sum Performance\ weight\ (sp)}{jumlah\ responden} \dots\dots\dots(2.2)$$

3) *Goal*

Goal merupakan target kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya. Penentuan *goal* kepuasan pelanggan dalam matriks perencanaan memberikan efek yang besar dalam prioritas sepanjang proyek pengembangan.

4) *Gap*

Gap merupakan kesenjangan antara tingkat kepuasan yang dirasakan dan diharapkan. Bila nilai *customers satisfaction performance* lebih besar dari nilai *importance to customers* sehingga dihasilkan nilai *gap* positif, itu berarti bahwa variabel tersebut telah memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan

oleh penghuni. Sedangkan bila nilai *customers satisfaction performance* lebih kecil dari *importance to customers* sehingga dihasilkan nilai *gap* negatif, itu berarti bahwa variabel tersebut belum memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan oleh penghuni.

$$Gap = Customers Satisfaction Performance - Importance to Customers.....(2.3)$$

5) *Improvement Ratio*

Improvement Ratio merupakan perbandingan antara sasaran yang ingin dicapai dengan tingkat kepuasan pelanggan dan dengan produk yang sudah diluncurkan.

$$Improvement Ratio = \frac{Goal}{Customer Satisfaction Performance}.....(2.4)$$

6) *Raw Weight*

Raw weight berisi perhitungan data dan keputusan yang dibuat selama matriks perencanaan.

$$Raw weight = Importance to Customers x Improvement Ratio(2.5)$$

7) *Normalized Raw Weight*

Normalized raw weight menunjukkan pentingnya nilai *raw weight* dibandingkan dengan nilai *raw weight* total.

$$Normalized Raw weight = \frac{Raw Weight}{\sum Raw Weight}.....(2.6)$$

c. Pembuatan Respon Teknis

Respon teknis menggambarkan kepentingan perusahaan, apa yang dilakukan perusahaan untuk menyikapi variabel yang ada. Tujuannya ialah untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut dengan mencari langkah nyata penyelesaian pemenuhan kebutuhan.

d. Menentukan Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Pelanggan

Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan kebutuhan pelanggannya. Hubungan antara keduanya bisa berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, dan lemah. Hubungan sangat kuat berarti jika responden teknis perusahaan dapat semakin baik, berarti tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat pula.

e. Korelasi Teknis

Tahap ini menggambarkan hubungan dan ketergantungan antar respon teknis. Sehingga bisa dilihat apakah suatu respon teknis yang satu mempengaruhi respon teknis yang lain.

f. *Benchmarking* dan Penetapan Target

Nilai target direpresentasikan untuk memenuhi keinginan konsumen, sehingga sepantasnya jika nilai target yang hendak dicapai ditetapkan dengan nilai yang tinggi dan rasional. Pada tahap ini perusahaan perlu menentukan respon teknis mana yang ingin dikonsentrasikan agar mendapatkan keuntungan yang optimal serta sesuai dengan sumber daya yang dimiliki.

3. Tahap ketiga (Analisa dan implementasi)

Merupakan analisa dan interpretasi dari tahap-tahap di atas.

2.8 Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan Rumus Slovin (dalam Riduwan, 2005:65) :

$$n = \frac{N}{Nd^2+1} \dots\dots\dots(2.7)$$

dimana,

n = sampel

N = populasi

d = nilai presisi tingkat kesalahan (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1) (nilai presisi dapat dipilih oleh peneliti).

2.9 Validitas dan Reliabilitas

2.9.1 Validitas

Azwar (1987:173) dalam Zulkifli Matondang (2009) menyatakan bahwa validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu

kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Pada analisis validitas menggunakan program SPSS 24.0.

2.9.2 Reliabilitas

Azwar (1987:173) dalam Zulkifli Matondang (2009) menyatakan bahwa reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut dalam waktu-waktu berikutnya dengan kondisi sesuatu yang diukur tidak berubah. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel (handal) jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada analisis reliabilitas menggunakan program SPSS 24.0 dan untuk mengujinya menggunakan teknik *Alpha Cronbach* :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \dots \dots \dots (2.8)$$

dimana,

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

2.10 Analisis SWOT

Fredi Rangkuti (2004:18) dalam Zuhrotun Nisak (2013) menjelaskan bahwa Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan pengembangan

misi, tujuan, strategi dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, perencanaan strategi harus menganalisa faktor-faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) dalam kondisi yang saat ini.

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*).

2.10.1 Faktor Eksternal dan Faktor Internal

Faktor eksternal dan internal menurut Irham Fahmi (2013:260) dalam Zuhrotun Nisak (2013) untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu:

a. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities and threats* (O dan T). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

b. Faktor internal

Faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya *strenghts and weaknesses* (S dan W). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional : pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*corporate culture*).

2.11 Model Analisis SWOT

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan. Faktor internal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi internal atau IFAS (*Internal Strategic Factor Analisis Summary*). Faktor eksternal dimasukkan

kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi eksternal EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analisis Summary*). Setelah matrik faktor strategi internal dan eksternal selesai disusun, kemudian hasilnya dimasukkan dalam model kuantitatif, yaitu matrik SWOT untuk merumuskan strategi kompetitif perusahaan.

a. Matrik Faktor Strategi Eksternal (EFAS)

Tabel 2.1 Matrik Faktor Strategi Eksternal (EFAS)

Faktor Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot	Keterangan
			X Rating	
Peluang	X	X	X	
Jumlah	X	X	X	
Ancaman	X	X	X	
Jumlah	X	X	X	
Total	X	X	X	

Sumber : Fredi Rangkuti (2004:18)

Langkah-langkah dalam menyusun Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS) menurut Rangkuti (2013) antara lain:

1. Susunlah peluang dan ancaman dalam kolom 1.
2. Beri bobot masing-masing faktor dalam kolom 2, mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis.
3. Hitung rating (dalam kolom tiga) untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 4 (*outstanding*) sampai dengan 1 (*poor*) berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan yang bersangkutan. Pemberian nilai rating untuk faktor peluang bersifat positif (peluang yang semakin besar diberi rating +4, tetapi jika peluangnya kecil, diberi rating +1). Pemberian nilai rating ancaman adalah kebalikannya. Misalnya, jika nilai ancamannya sangat besar, rating adalah 1. Sebaliknya, jika nilai ancaman sedikit ratingnya 4.
4. Kalikan bobot pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3, untuk memperoleh faktor yang nilainya bervariasi mulai dari 4,0 (*outstanding*) sampai dengan 1,0 (*poor*).

5. Gunakan kolom 5 untuk memberikan komentar atau catatan mengapa faktor-faktor tertentu dipilih dan bagaimana skor pembobotannya dihitung.
 6. Jumlahkan skor pembobotan (pada kolom 4), untuk memperoleh total skor bagi perusahaan yang bersangkutan. Nilai total ini, menunjukkan bagaimana perusahaan tertentu bereaksi terhadap faktor-faktor strategis eksternalnya. Total skor ini dapat digunakan untuk membandingkan perusahaan ini dengan kelompok industri yang sama.
- b. Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS)

Tabel 2.2 Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS)

Faktor Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot X Rating	Keterangan
Kekuatan	X	X	X	
Jumlah	X	X	X	
Kelemahan	X	X	X	
Jumlah	X	X	X	
Total	X	X	X	

Sumber : Fredi Rangkuti (2004:18)

Langkah-langkah dalam menyusun Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS) antara lain:

1. Tentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan serta kelemahan perusahaan pada kolom 1.
2. Beri bobot masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap posisi strategis perusahaan. (Semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi skor total 1,00).
3. Hitung rating (dalam kolom 3) untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 4 (*outstanding*) sampai dengan 1 (*poor*), berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi perusahaan yang bersangkutan. Variabel yang bersifat positif (semua variabel yang masuk kategori kekuatan) diberi nilai mulai dari +1 sampai dengan +4 (sangat baik) dengan membandingkannya dengan rata-rata industri atau dengan pesaing utama. Sedangkan variabel yang bersifat negatif, kebalikannya.

Contohnya, jika kelemahan perusahaan besar sekali dibandingkan dengan rata-rata industri, nilainya adalah 1, sedangkan jika kelemahan perusahaan dibawah rata-rata industri nilainya adalah 4.

4. Kalikan bobot pada kolom 2 dengan rating pada kolom 3, untuk memperoleh faktor yang nilainya bervariasi mulai dari 4,0 (*outstanding*) sampai dengan 1,0 (*poor*).
5. Gunakan kolom 5 untuk memberikan komentar atau catatan mengapa faktor-faktor tertentu dipilih dan bagaimana skor pembobotannya dihitung.
6. Jumlahkan skor pembobotan (pada kolom 4), untuk memperoleh total skor bagi perusahaan yang bersangkutan. Nilai total ini, menunjukkan bagaimana perusahaan tertentu bereaksi terhadap faktor-faktor strategis eksternalnya. Total skor ini dapat digunakan untuk membandingkan perusahaan ini dengan kelompok industri yang sama.

2.12 Matrik SWOT

Alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan adalah matrik SWOT. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik ini dapat menghasilkan 4 set kemungkinan alternatif strategis.

Tabel 2.3 Matrik SWOT

IFAS EFAS	STRENGTH (S) (Tentukan faktor kekuatan internal)	WEAKNESS (W) (Tentukan faktor kelemahan internal)
OPPORTUNITIES (O) (Tentukan faktor peluang eksternal)	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk meraih keuntungan dari peluang yang ada	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dengan memanfaatkan keuntungan dari peluang yang ada
THREATS (T) (Tentukan faktor ancaman eksternal)	STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber : Rangkuti, 2006

Berdasarkan Matrik SWOT diatas maka didapatkan 4 langkah strategi yaitu sebagai berikut :

1. Strategi SO (*Strength-Opportunities*)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi SO menggunakan kekuatan internal perusahaan untuk memanfaatkan peluang eksternal.

2. Strategi ST (*Strenghts-Threats*)

Strategi ini menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi ST menggunakan kekuatan internal perusahaan untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal.

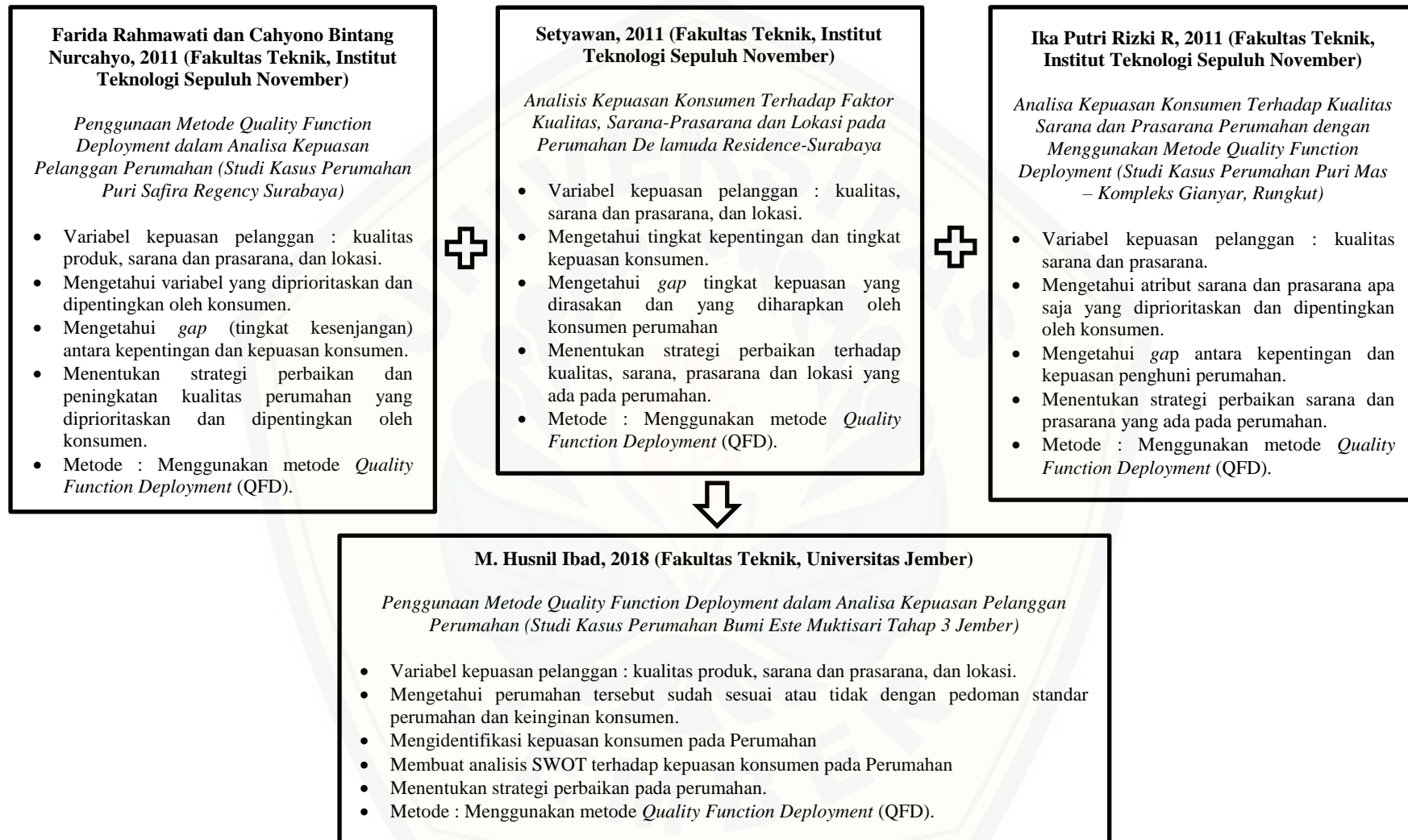
3. Strategi WO (*Weknesses-Opportunities*)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi WO bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang eksternal.

4. Strategi WT (*Weknesses-Threats*)

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan serta menghindari ancaman. Strategi WT bertujuan untuk mengurangi kelemahan internal dengan menghindari ancaman eksternal.

Berikut gambar 2.2 riset *gap* yang menjelaskan penelitian terdahulu.

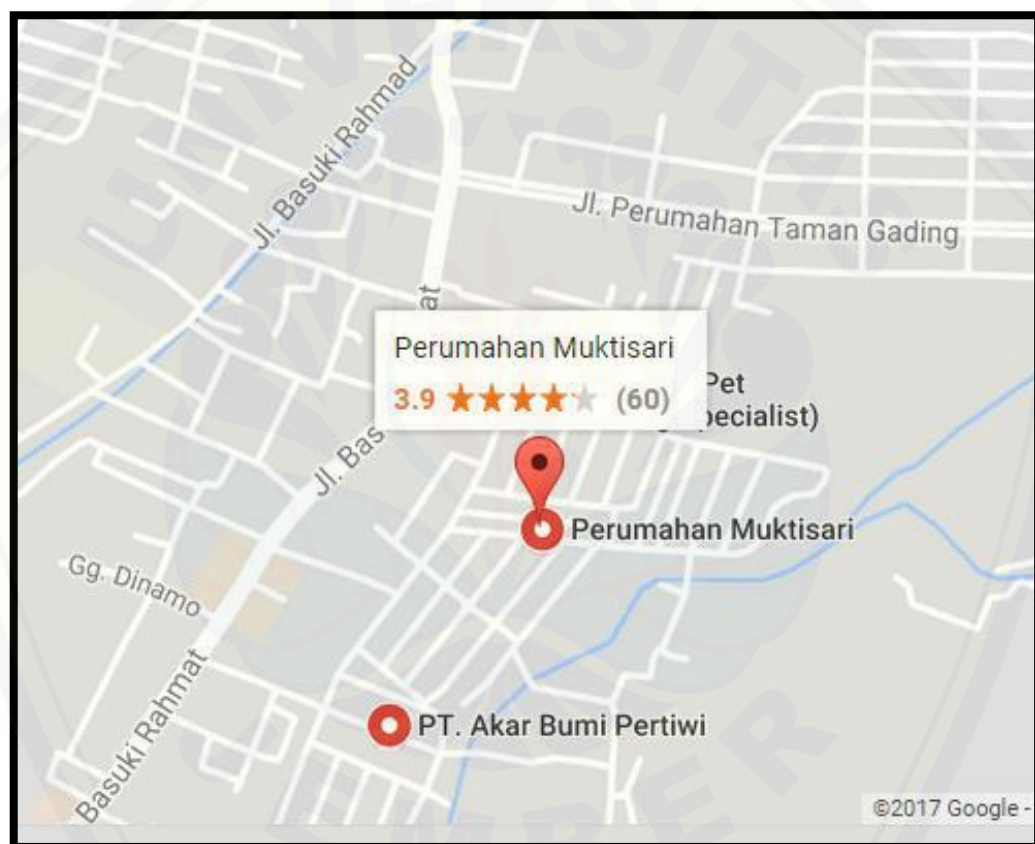


Gambar 2.2 Riset *Gap* Penelitian Terdahulu

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian Proyek Akhir

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jember. Penelitian tentang penggunaan metode *quality function deployment* dalam analisa kepuasan pelanggan perumahan dilaksanakan di Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

3.2 Langkah-langkah Penelitian

3.2.1 Studi Literatur

Didapat dari referensi literatur yang ada terutama yang berkaitan dengan dengan penelitian ini.

3.2.2 Pengumpulan Data

Pada langkah ini pengumpulan data yang dilakukan yaitu :

a. *Data primer* adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi). Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui wawancara dan kuisioner kepada pihak developer PT Akar Bumi Pertiwi dan penghuni Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.

b. *Data sekunder* merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh yaitu berupa Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/M/2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT), SNI 03-6967-2003 tentang Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan, dan SNI 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan, gambar (site plan, denah, tampak), dan spesifikasi bangunan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Perancangan Variabel

Variabel dalam penelitian ini, yaitu indikator yang ada dalam faktor-faktor yang mempengaruhi penghuni untuk memperoleh kepuasan di Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember yaitu : kualitas produk, sarana dan prasarana, serta lokasi.

3.3.2 Penentuan Jumlah Sampel

Teknik pengambilan sampel berdasarkan atas *simple random sampling*. Menurut Johar Arifin (2017:8) pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang terdapat dalam populasi tersebut.

- Sampel Penelitian

Sebagai populasi adalah penghuni Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 152 dan nilai presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,10, dengan menggunakan rumus persamaan (2.7) maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{152}{152(0,10)^2 + 1} = 60,32 \approx \text{diambil } 65 \text{ sampel}$$

3.3.3 Perancangan Kuisisioner

a. Kuisisioner Pendahuluan

Kuisisioner pendahuluan dipakai untuk menggali informasi mengenai variabel yang menjadi pertimbangan konsumen dalam menilai perumahan. Dasar penyusunan kuisisioner pendahuluan diambil dari studi pustaka dan penelitian sebelumnya.

b. Kuisisioner Utama

Kuisisioner utama dibagi menjadi dua bagian yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

3.3.4 Penyebaran Kuisisioner

a. Penyebaran Kuisisioner Pendahuluan

Tabel 3.1 Variabel Kuisisioner Pendahuluan

No	Variabel Kualitas Produk	Variabel Sarana dan Prasarana	Variabel Lokasi
1	Denah rumah	Fasilitas penyediaan air bersih / PDAM	Keamanan lokasi perumahan
2	Jumlah kamar	Fasilitas pembuangan air limbah / air kotor	Keamanan terhadap banjir
3	Tata letak ruangan	Fasilitas pembuangan air hujan / drainase	Intensitas pengangkutan sampah
4	Kualitas bahan yang digunakan dalam pembangunan	Fasilitas listrik	Keamanan perumahan terhadap keributan

Tabel 3.1 Variabel Kuisisioner Pendahuluan (Lanjutan)

No	Variabel Kualitas Produk	Variabel Sarana dan Prasarana	Variabel Lokasi
5	Ketahanan atap rumah terhadap rayap	Jaringan telepon	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan
6	Tingkat kebocoran atap	Lebar dan kondisi jalan utama	Jarak lokasi perumahan ke tempat kerja
7	Ketahanan dinding terhadap keretakan struktur	Lebar dan kondisi jalan di depan rumah	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan
8	Tingkat kerusakan cat dinding dalam rumah	Tingkat kebersihan jalan di depan rumah	Jarak lokasi perumahan ke TK
9	Tingkat kerusakan cat dinding luar rumah	Sarana ruang terbuka hijau / pemakaman	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	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMA
12	Kerusakan pada engsel jendela	Fasilitas supermarket	Jarak lokasi perumahan ke pemerintahan dan pelayanan umum
13	Ketahanan plafon rumah terhadap kemiringan	Fasilitas kesehatan	
14	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela kamar	Fasilitas peribadatan	
15	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela dapur		
16	Sirkulasi udara kamar mandi		
17	Kualitas pencahayaan di kamar tidur		
18	Kualitas pencahayaan di dapur		
19	Kualitas pencahayaan di kamar mandi		
20	System plumbing / perpipaan		

Rancangan kuisisioner pendahuluan dapat dilihat pada lampiran 1.

b. Penyebaran Kuisisioner Utama

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

Skala Pengukuran untuk tingkat kepentingan :

- Skala 1 : sangat tidak penting
- 2 : tidak penting
- 3 : cukup penting
- 4 : penting
- 5 : sangat penting

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

Skala Pengukuran untuk tingkat kepuasan :

- Skala 1 : sangat tidak puas
- 2 : tidak puas
- 3 : cukup puas
- 4 : puas
- 5 : sangat puas

Rancangan kuisioner utama dapat dilihat pada lampiran 2.

Parameter yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember berdasarkan variabel kualitas produk, sarana dan prasaran serta lokasi adalah:

1. Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/M/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.

3.4 Analisa Data

Analisa data pada studi kasus ini adalah mulai dari uji validitas dan uji reliabilitas, tahap perencanaan dan pengolahan metode *Quality Function Deployment* (QFD), analisis SWOT, dan penentuan strategi perbaikan.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk menguji valid atau tidaknya suatu instrument penelitian, dalam hal ini sebelum mengolah kuisioner lebih lanjut peneliti melakukan tes untuk menguji kevalidan kuisioner. Uji validitas ini menggunakan data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen. Pengujian validitas ini menggunakan bantuan software SPSS 24.0. Jika r -hitung $>$ r -tabel maka kuisioner dapat dinyatakan 100% valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Untuk mengujinya menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan menggunakan rumus persamaan (2.8). Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 maka kuisioner dapat dikatakan reliabel atau konsisten. Bila hasil uji validitas dan uji reliabilitas tidak valid dan reliabel (handal) maka dilakukan ulang penyebaran kuisioner pendahuluan.

3.4.3 Menyusun *House of Quality*

House of Quality terdiri dari beberapa matrik, antara lain :

- 1) Menghitung nilai tingkat kepentingan pelanggan (*importance to customers*) dengan menggunakan rumus persamaan (2.1).
- 2) Menghitung nilai tingkat kepuasan pelanggan (*customers satisfaction performance*) menggunakan rumus persamaan (2.2).
- 3) *Goal* merupakan target kepuasan pelanggan yang ingin dicapai oleh perusahaan berdasarkan kondisi tingkat kepuasan sebenarnya.
- 4) Menghitung nilai *gap* menggunakan rumus persamaan (2.3).
- 5) Menghitung nilai *improvement ratio* menggunakan rumus persamaan (2.4)
- 6) Menghitung nilai *raw weight* menggunakan rumus persamaan (2.5)
- 7) Menghitung nilai *normalized raw weight* menggunakan rumus persamaan (2.6)

3.4.4 Analisis SWOT

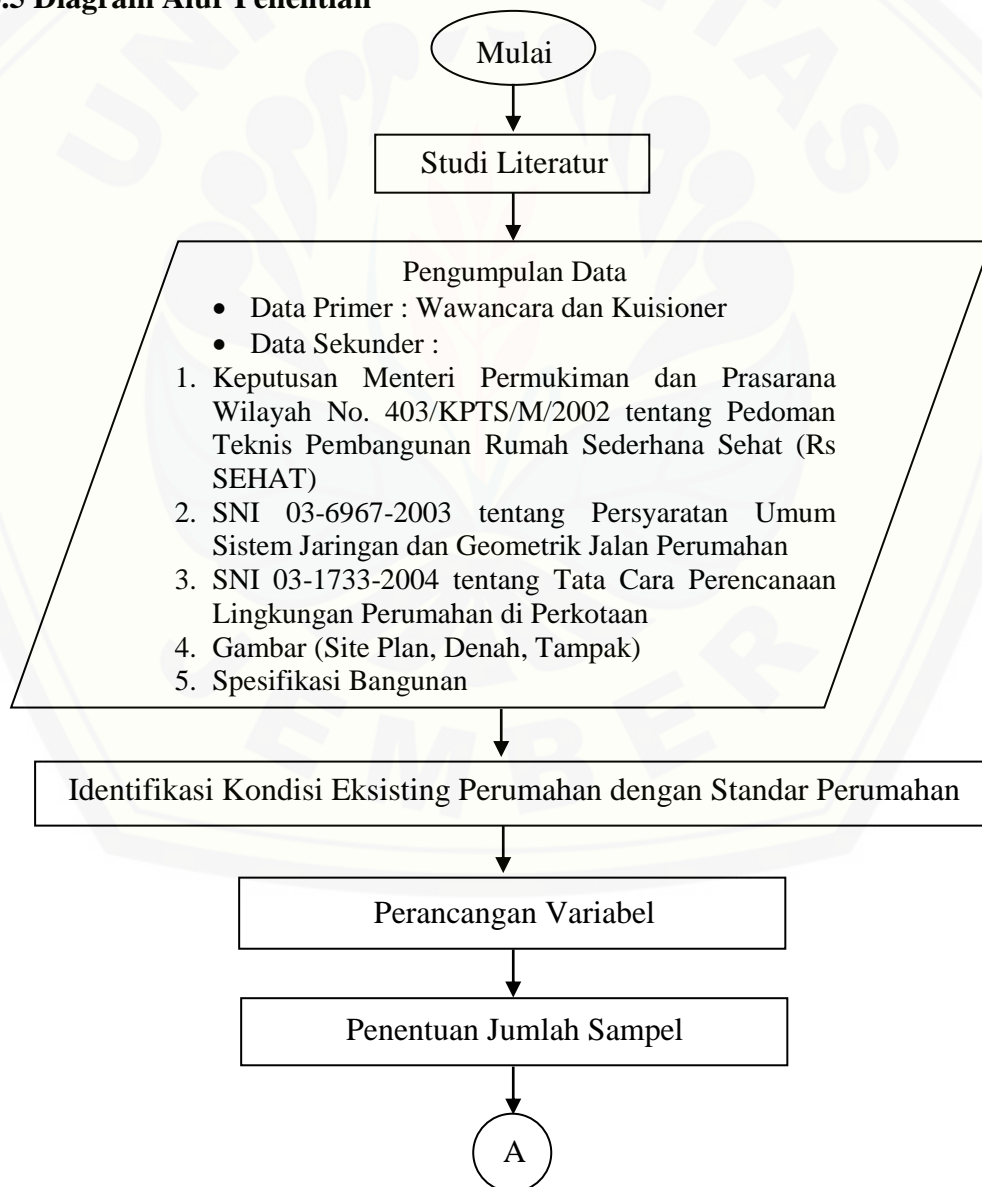
Analisis SWOT didapat dengan membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan. Faktor internal dimasukkan kedalam matrik faktor strategi internal atau IFAS (*Internal*

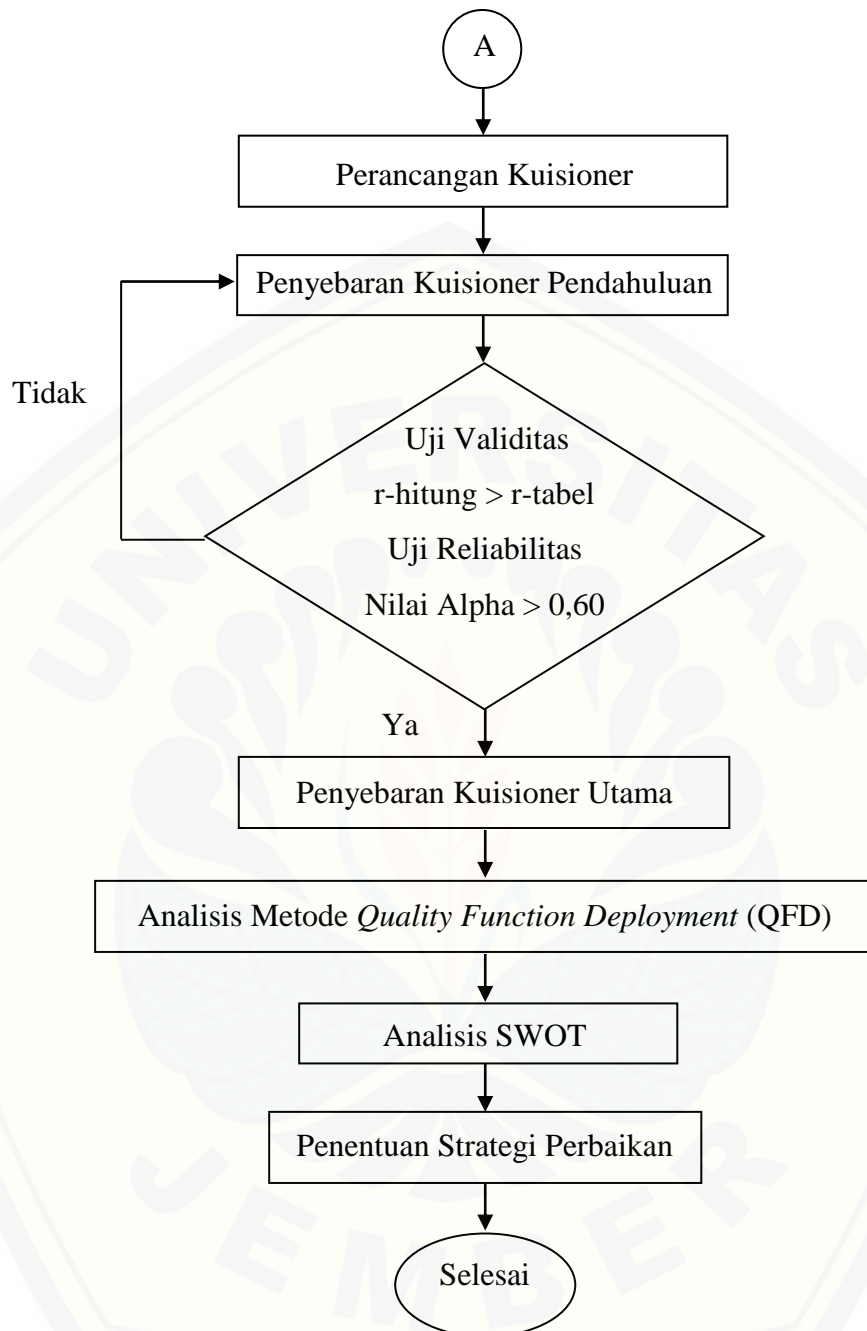
Strategic Factor Analisis Summary) dapat dilihat pada Tabel 2.1. Faktor eksternal dimasukkan kedalam matrik faktor strategi eksternal atau EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analisis Summary*) dapat dilihat pada Tabel 2.2.

3.4.5 Menentukan strategi perbaikan

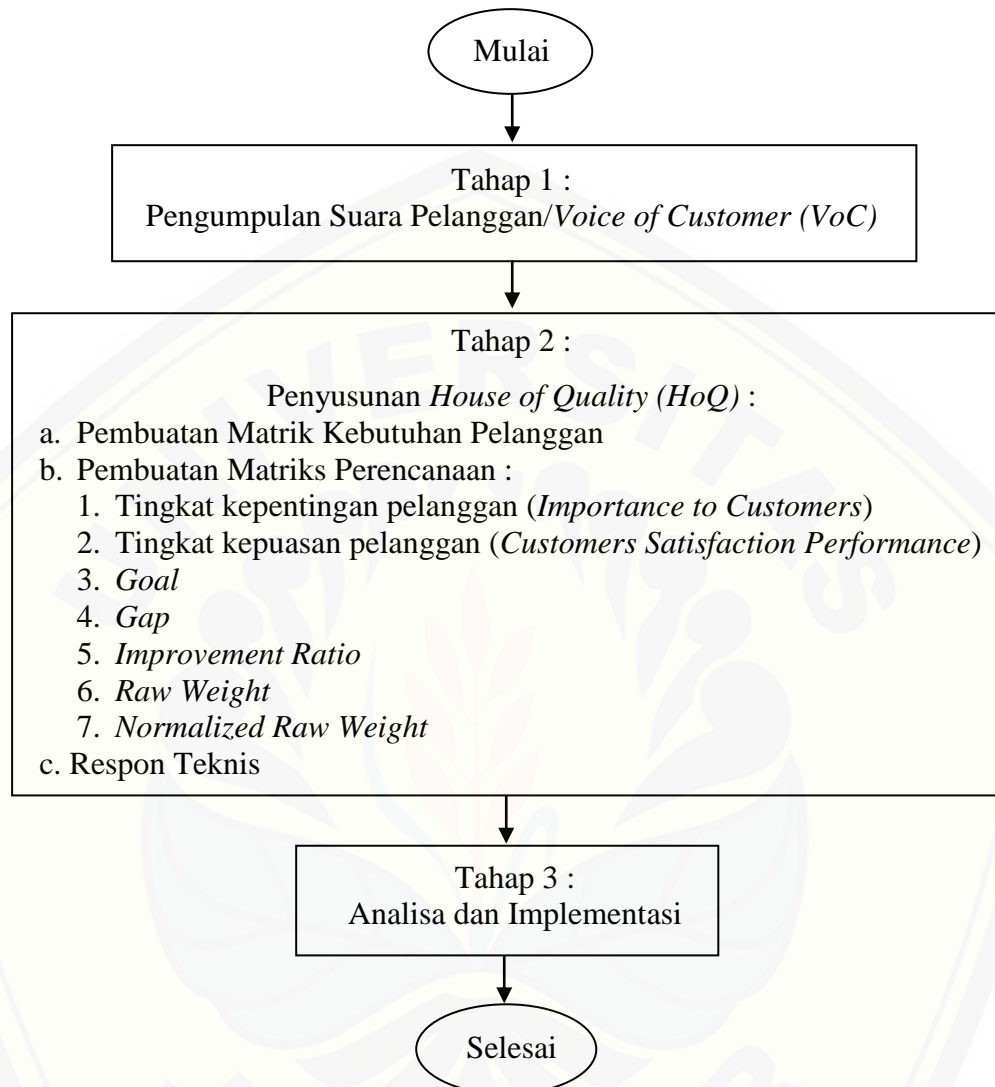
Strategi perbaikan di dapat dari analisis SWOT, setelah matrik faktor strategi internal dan eksternal selesai disusun, kemudian hasilnya dimasukkan dalam model kuantitatif, yaitu matrik SWOT untuk merumuskan strategi perbaikan perusahaan dapat dilihat pada Tabel 2.3.

3.5 Diagram Alur Penelitian



Gambar 3.2 *Flow Chart* Penelitian

3.6 Flow Chart Quality Function Deployment



Gambar 3.3 Flow Chart Quality Function Deployment

Tabel 3.2 Matriks Penelitian

Judul	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Sumber Data	Metode yang Digunakan	Output
Penggunaan Metode <i>Quality Function Deployment</i> dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember)	1. Apakah Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember sudah sesuai dengan pedoman standar perumahan dan keinginan konsumen? 2. Bagaimana mengidentifikasi kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember dengan metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)?	1. Mengetahui Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember sudah sesuai atau tidak dengan pedoman standar perumahan dan keinginan konsumen. 2. Mengidentifikasi kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember dengan metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).	1. Kualitas produk 2. Sarana dan prasarana 3. Lokasi	<i>Data primer</i> adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui wawancara dan kuisisioner. <i>Data sekunder</i> merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam penelitian ini data yang diperoleh	Metode yang digunakan adalah <i>Quality Function Deployment</i> (QFD). Pengolahan QFD menggunakan matrik yang disebut <i>House of Quality</i> yang terdiri dari beberapa submatrik antara lain: Tingkat kepentingan pelanggan (<i>Importance to Customers</i>),	Dapat mengetahui perumahan tersebut sudah sesuai atau tidak dengan standar perumahan, tingkat kepuasan pelanggan, analisis SWOT, dan strategi perbaikan.

Tabel 3.2 Matriks Penelitian (Lanjutan)

Judul	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Sumber Data	Metode yang Digunakan	Output
Penggunaan Metode <i>Quality Function Deployment</i> dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember)	3. Bagaimana melakukan analisis SWOT terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember?	3. Membuat analisis SWOT terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.		yaitu berupa Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/M/2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT), SNI 03-6967-2003 tentang Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan, dan SNI 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan, gambar (site plan, denah, tampak), dan spesifikasi bangunan.	Tingkat kepuasan pelanggan (<i>Costumers Satisfaction Performance</i>), <i>Goal, Gap, Improvement Ratio, Raw Weight.</i>	
	4. Bagaimana strategi perbaikan pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember?	4. Menentukan strategi perbaikan pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember.				

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Kondisi eksisting pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 belum sepenuhnya memenuhi keinginan konsumen dan ketentuan yang diatur di dalam Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/M/2002 tentang Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT), SNI 03-6967-2003 tentang Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan, dan SNI 03-1733-2004 tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan.
2. Identifikasi kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember belum memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari nilai *gap* (tingkat kesenjangan) yang bernilai negatif dengan 5 variabel yang berada di urutan tertinggi yaitu fasilitas olahraga dan lapangan terbuka, sarana ruang terbuka hijau / pemakaman, kualitas bahan yang digunakan dalam pembangunan, perkerasan jalan / paving, dan ketahanan atap rumah terhadap rayap.
3. Hasil analisis SWOT terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember yaitu:
 - a. Faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan bagi PT Akar Bumi Pertiwi yaitu desain rumah yang menarik, lokasi yang strategis, fasilitas prasarana lingkungan yang memadai berupa sistem sanitasi, persampahan, air bersih, listrik, dan komunikasi, kemudahan pembayaran uang muka yang rendah atau bisa dicicil (KPR), memiliki akses yang dekat dengan pusat pelayanan, pendidikan, dan kesehatan, memiliki legalitas tanah dan bangunan lengkap (Sertifikat HGB, Site Plan dan IMB). Faktor-faktor internal yang menjadi kelemahan yaitu tidak tersedianya fasilitas umum berupa sarana ruang terbuka hijau, fasilitas olahraga, dan tempat bermain anak, sistem pemasaran yang masih sederhana dan belum memanfaatkan kemajuan teknologi

informasi, dan sistem pengawasan yang kurang sehingga banyak konsumen yang mengeluh dari segi kualitas produk.

- b. Faktor-faktor eksternal yang menjadi peluang bagi PT Akar Bumi Pertiwi yaitu tingkat kesejahteraan penduduk Kota Jember yang semakin meningkat, kebutuhan rumah yang semakin meningkat di Kota Jember, kemajuan teknologi informasi, dan tingkat bunga KPR yang rendah. Sedangkan faktor-faktor eksternal yang menjadi ancaman yaitu munculnya berbagai perumahan baru di Jember, pengembang lain yang sudah mempunyai sistem pemasaran dan kualitas bangunan yang lebih baik, kenaikan tingkat bunga KPR, dan kenaikan harga material.
4. Strategi perbaikan pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember yaitu:
 - a. Penyediaan fasilitas umum yang lebih memadai serta bekerja sama dengan konsumen untuk membangun fasilitas umum.
 - b. Menciptakan produk yang lebih berkualitas dengan menggunakan bahan baku yang baik dan tenaga kerja yang ahli.
 - c. Meningkatkan pengawasan terhadap hasil kerja kontraktor agar kualitas produk yang dihasilkan lebih baik lagi.

5.2 Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya perlu ditinjau lebih jauh tentang variabel kebutuhan yang lain.
2. Dalam melakukan pengembangan dan peningkatan pemenuhan kebutuhan konsumen, pihak pengembang harus lebih memperhatikan variabel yang dipentingkan dan yang diharapkan, dan kemudian ditindaklanjuti dengan respon teknis yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. 1990. *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Translated by Glenn H. Mazur. Productivity Press.
- Aranningrum, Wuri. 2013. Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)-*Quality Function Deployment* (QFD). *Jejaring Administrasi Publik*. 5 (1): 275-282.
- Arifin, Johar. 2017. *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dyregga, Saptia. 2011. Perancangan Alat Bantu Pengencang Senar Raket Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Erisna, Nuria dan Veni Oca W. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sarana Mulya Kencana Politron di Bandar Lampung. *Skripsi*. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung.
- Fitriani. 2008. Analisis Strategi Pemasaran Perumahan Permata Depok Regency. *Skripsi*. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Harun, Haerul Isra. 2013. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna *Game Pointblank*. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan.
- Karuniawati, Fardiana. 2016. Pemanfaatan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) untuk Meningkatkan Performasi Sistem Informasi. *Jurnal Pilar Teknologi*. 1 (2): 69-71.
- Keputusan Menteri Permukiman dan Prasarana Wilayah No. 403/KPTS/M/2002. *Pedoman Teknis Pembangunan Rumah Sederhana Sehat (Rs SEHAT)*. 2 Desember 2002. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.378/KPTS/1987, *Pengesahan 33 Standar Konstruksi Bangunan Indonesia*.

- Matondang, Zulkifli. 2009. Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *TABULARASA PPS UNIMED*. 6 (1): 87-97.
- Nisak, Zuhrotun. 2013. Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif. *Skripsi*. Lamongan: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan.
- Nofirza dan S. Harbi. 2016. Perancangan Alat Penabur Pakan Ikan Pada Akuarium Menggunakan Mikrokontroler Aedunio Uno. *Seminar Nasional IENACO* : 500-508.
- Rahmawati, F., dan C. B. Nurcahyo. 2011. Penggunaan Metode *Quality Function Deployment* dalam Analisa Kepuasan Pelanggan Perumahan (Studi Kasus Perumahan Puri Safira Regency Surabaya). *Seminar Nasional*. (VII) : 75-82.
- Rizki, Ika Putri. 2011. Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana Perumahan dengan Menggunakan *Metode Quality Function Deployment* (Studi Kasus Perumahan Puri Mas – Kompleks Gianyar, Rungkut). *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Teknik Institut Teknologi Sepuluh November.
- Samudra, H., I. Ariffianti, dan R. Rosmalasari. 2017. Analisis SWOT sebagai Penentu Strategi Bersaing Perusahaan (Studi Pada Salon Carissa di Kota Mataram). *Jurnal Valid*. 14 (1) : 32-37.
- Setyawan. 2011. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Faktor Kualitas, Sarana-Prasarana dan Lokasi pada Perumahan *De Lamuda Residence*-Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Teknik Institut Teknologi Sepuluh November.
- SNI 03-6967-2003. *Persyaratan Umum Sistem Jaringan dan Geometrik Jalan Perumahan*. 21 Agustus 2001. Bandung.
- SNI 03-1733-2004. *Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan*. 17 Juni 2003. Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2011. *Perumahan dan Pemukiman*. Jakarta



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

Rancangan Kuisisioner

Pendahuluan



RANCANGAN KUISIONER PENDAHULUAN

a. Identifikasi Responden

Nama :

Pekerjaan :

b. Waktu Pengambilan Data

Hari :

Jam :

c. Petunjuk Pengisian

Berikan pendapat anda mengenai kualitas produk, sarana dan prasarana serta lokasi pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember. Adapun cara pengisian kuisisioner ini yaitu memilih jawaban/pernyataan dengan *mencheck* list (√) 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 terhadap rayap		
6	Tingkat kebocoran atap		
7	Ketahanan dinding terhadap keretakan struktur		
8	Tingkat kerusakan cat dinding dalam rumah		



No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Penting	Tidak Penting
9	Tingkat kerusakan cat dinding luar rumah		
10	Ketahanan lantai terhadap keretakan		
11	Kerusakan pada engsel pintu		
12	Kerusakan pada engsel jendela		
13	Ketahanan plafon rumah terhadap kemiringan		
14	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela kamar		
15	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela dapur		
16	Sirkulasi udara kamar mandi		
17	Kualitas pencahayaan di kamar tidur		
18	Kualitas pencahayaan di dapur		
19	Kualitas pencahayaan di kamar mandi		
20	System plumbing / perpipaan		
B	Sarana dan Prasarana		
1	Fasilitas penyediaan air bersih / PDAM		
2	Fasilitas pembuangan air limbah / air kotor		
3	Fasilitas pembuangan air hujan / drainase		
4	Fasilitas listrik		
5	Jaringan telepon		
6	Lebar dan kondisi jalan utama		



No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Penting	Tidak Penting
7	Lebar dan kondisi jalan di depan rumah		
8	Tingkat kebersihan jalan di depan rumah		
9	Sarana ruang terbuka hijau / pemakaman		
10	Sarana pemadam kebakaran		
11	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka		
12	Fasilitas supermarket		
13	Fasilitas kesehatan		
14	Fasilitas peribadatan		
C	Lokasi		
1	Keamanan lokasi perumahan		
2	Keamanan terhadap banjir		
3	Intensitas pengangkutan sampah		
4	Keamanan perumahan terhadap keributan		
5	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan		
6	Jarak lokasi perumahan ke tempat kerja		
7	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan		
8	Jarak lokasi perumahan ke TK		
9	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SD		



LAMPIRAN 2

Rancangan Kuisisioner Utama



RANCANGAN KUISIONER UTAMA

a. Identifikasi Responden

Nama :

Pekerjaan :

b. Waktu Pengambilan Data

Hari :

Jam :

c. Petunjuk Pengisian

Berikan pendapat anda mengenai kualitas produk, sarana dan prasarana serta lokasi pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember. Adapun cara pengisian kuisioner ini yaitu menandai jawaban/pernyataan dengan MELINGKARI pilihan pada kolom 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



No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Skor				
		5	4	3	2	1
4	Ketahanan atap rumah terhadap rayap	SP	P	CP	TP	STP
5	Tingkat kerusakan cat dinding luar rumah	SP	P	CP	TP	STP
6	Ketahanan lantai terhadap keretakan	SP	P	CP	TP	STP
7	Kerusakan pada engsel pintu	SP	P	CP	TP	STP
8	Kerusakan pada engsel jendela	SP	P	CP	TP	STP
9	Ketahanan plafon rumah terhadap kemiringan	SP	P	CP	TP	STP
10	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela kamar	SP	P	CP	TP	STP
11	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela dapur	SP	P	CP	TP	STP
12	Kualitas pencahayaan di dapur	SP	P	CP	TP	STP
B	Sarana dan Prasarana					
13	Fasilitas penyediaan air bersih / PDAM	SP	P	CP	TP	STP
14	Fasilitas pembuangan air limbah / air kotor	SP	P	CP	TP	STP
15	Fasilitas listrik	SP	P	CP	TP	STP
16	Lebar dan kondisi jalan di depan rumah	SP	P	CP	TP	STP



No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Skor				
		5	4	3	2	1
17	Tingkat kebersihan jalan di depan rumah	SP	P	CP	TP	STP
18	Sarana ruang terbuka hijau / pemakaman	SP	P	CP	TP	STP
19	Sarana pemadam kebakaran	SP	P	CP	TP	STP
20	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka	SP	P	CP	TP	STP
21	Fasilitas kesehatan	SP	P	CP	TP	STP
22	Fasilitas peribadatan	SP	P	CP	TP	STP
23	Penerangan jalan umum	SP	P	CP	TP	STP
24	Perkerasan jalan / paving	SP	P	CP	TP	STP
25	Jalan alternatif / jalan tembus	SP	P	CP	TP	STP
C	Lokasi					
26	Keamanan lokasi perumahan	SP	P	CP	TP	STP
27	Keamanan terhadap banjir	SP	P	CP	TP	STP
28	Intensitas pengangkutan sampah	SP	P	CP	TP	STP
29	Keamanan perumahan terhadap keributan	SP	P	CP	TP	STP
30	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan	SP	P	CP	TP	STP
31	Jarak lokasi perumahan ke tempat kerja	SP	P	CP	TP	STP
32	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan	SP	P	CP	TP	STP



No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Skor				
		5	4	3	2	1
33	Jarak lokasi perumahan ke TK	SP	P	CP	TP	STP
34	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SD	SP	P	CP	TP	STP
35	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMP	SP	P	CP	TP	STP
36	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMA	SP	P	CP	TP	STP

Tertanda,
Responden

(.....)



d. Petunjuk Pengisian

Berikan pendapat anda mengenai kualitas produk, sarana dan prasarana serta lokasi pada Perumahan Bumi Este Muktisari Tahap 3 Jember. Adapun cara pengisian kuisioner ini yaitu menandai jawaban/ Pernyataan dengan MELINGKARI pilihan pada kolom berikut, dengan keterangan :

Pengukuran untuk tingkat kepentingan :

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

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 rumah terhadap rayap	SP	P	CP	TP	STP
5	Tingkat kerusakan cat dinding luar rumah	SP	P	CP	TP	STP
6	Ketahanan lantai terhadap keretakan	SP	P	CP	TP	STP
7	Kerusakan pada engsel pintu	SP	P	CP	TP	STP
8	Kerusakan pada engsel jendela	SP	P	CP	TP	STP



No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Skor				
		5	4	3	2	1
9	Ketahanan plafon rumah terhadap kemiringan	SP	P	CP	TP	STP
10	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela kamar	SP	P	CP	TP	STP
11	Sirkulasi udara dan efektivitas jendela dapur	SP	P	CP	TP	STP
12	Kualitas pencahayaan di dapur	SP	P	CP	TP	STP
B	Sarana dan Prasarana					
13	Fasilitas penyediaan air bersih / PDAM	SP	P	CP	TP	STP
14	Fasilitas pembuangan air limbah / air kotor	SP	P	CP	TP	STP
15	Fasilitas listrik	SP	P	CP	TP	STP
16	Lebar dan kondisi jalan di depan rumah	SP	P	CP	TP	STP
17	Tingkat kebersihan jalan di depan rumah	SP	P	CP	TP	STP
18	Sarana ruang terbuka hijau / pemakaman	SP	P	CP	TP	STP
19	Sarana pemadam kebakaran	SP	P	CP	TP	STP
20	Fasilitas olahraga dan lapangan terbuka	SP	P	CP	TP	STP
21	Fasilitas kesehatan	SP	P	CP	TP	STP
22	Fasilitas peribadatan	SP	P	CP	TP	STP
23	Penerangan jalan umum	SP	P	CP	TP	STP



No	Variabel Kepuasan Pelanggan Perumahan	Skor				
		5	4	3	2	1
24	Perkerasan jalan / paving	SP	P	CP	TP	STP
25	Jalan alternatif / jalan tembus	SP	P	CP	TP	STP
C	Lokasi					
26	Keamanan lokasi perumahan	SP	P	CP	TP	STP
27	Keamanan terhadap banjir	SP	P	CP	TP	STP
28	Intensitas pengangkutan sampah	SP	P	CP	TP	STP
29	Keamanan perumahan terhadap keributan	SP	P	CP	TP	STP
30	Jarak lokasi perumahan ke tempat perbelanjaan	SP	P	CP	TP	STP
31	Jarak lokasi perumahan ke tempat kerja	SP	P	CP	TP	STP
32	Jarak lokasi perumahan ke tempat kesehatan	SP	P	CP	TP	STP
33	Jarak lokasi perumahan ke TK	SP	P	CP	TP	STP
34	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SD	SP	P	CP	TP	STP
35	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMP	SP	P	CP	TP	STP
36	Jarak lokasi perumahan ke lokasi pendidikan SMA	SP	P	CP	TP	STP



LAMPIRAN 3

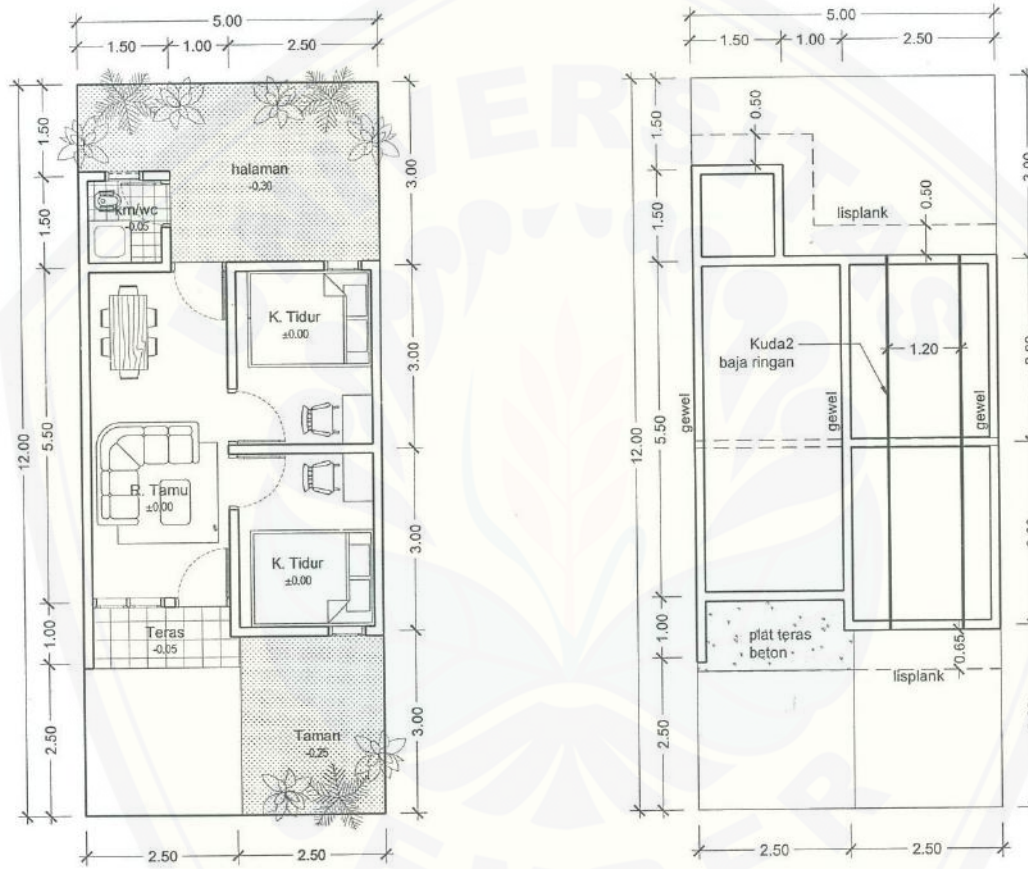
**Gambar Site Plan, denah, tampak dan
spesifikasi bangunan**



PT AKAR BUMI PERTIWI REAL ESTATE - DEVELOPER - KONTRAKTOR Perumahan Bumi Estate Muktisari B-14/F.1 JEMBER Telp. 031-8550201 - 031-8550999		
NAMA PROYEK		
PERUMAHAN BARU BUMI ESTATE MUKTISARI TAHAP 3		
LOKASI PROYEK		
Kelurahan Tegay Besar, Kelurahan Kranjingan, Kecamatan Kaliwates, Kecamatan Sumberasri, Kabupaten Jember		
KETERANGAN		
Type 30/72 Blok BBA 1-3	: 3 unit	
Type 30/78 Blok BBA 4-6	: 3 unit	
Type 30/84 Blok BBA 11-12	: 2 unit	
Type 30/106 Blok BBI 7-10	: 4 unit	
Type 30/84 Blok BBB 4-11	: 8 unit	
Type 30/108 Blok BBK 1-3	: 3 unit	
Type 30/72 Blok BBG 6-11	: 6 unit	
Type 30/84 Blok BBC 1-5	: 5 unit	
Type 30/72 Blok BBD 10-20	: 11 unit	
Type 30/78 Blok BBD 1-9	: 9 unit	
Type 30/78 Blok BBE 1-20	: 20 unit	
Type 30/72 Blok BBF 1-9	: 9 unit	
Type 30/84 Blok BBF 10-16	: 7 unit	
Total : 90 unit		
Type 30/80 Blok BBK 1-11	: 11 unit	
Type 30/80 Blok BBG 1-16	: 16 unit	
Type 30/80 Blok BBH 1-15	: 15 unit	
Type 30/80 Blok BBI 1-17	: 17 unit	
Type 30/80 Blok BBJ 1-9	: 9 unit	
Type 30/80 Blok BBK 1 Ad	: 6 unit	
Total : 76 unit		
KEPALA DINAS PERTANAHAN, URBANISASI DAN TATA RUANG KABUPATEN JEMBER 		
KEPALA KANTOR PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN JEMBER 		
D. SUKRI SUBANTO, SH. N.P. 1957041519600310003		
KEPALA PT AKAR BUMI PERTIWI PT AKAR BUMI PERTIWI 		
D. HAMBANG BUDI SUSETYO N.P. 195704151960031012		
PERENCANAAN AHMADI ARDIANTO, ST		
KODE GBR	NO. LEMBAR	JML. LEMBAR
ARS	01	01

Mengotahui sesuai dengan aslinya
 An. Kepala Dinas Pertanahan, Urbanisasi dan Tata Ruang
 Kabupaten Jember dan Perijinan

SUROTO, ST. M.Si
 N.P. 195704151960031012



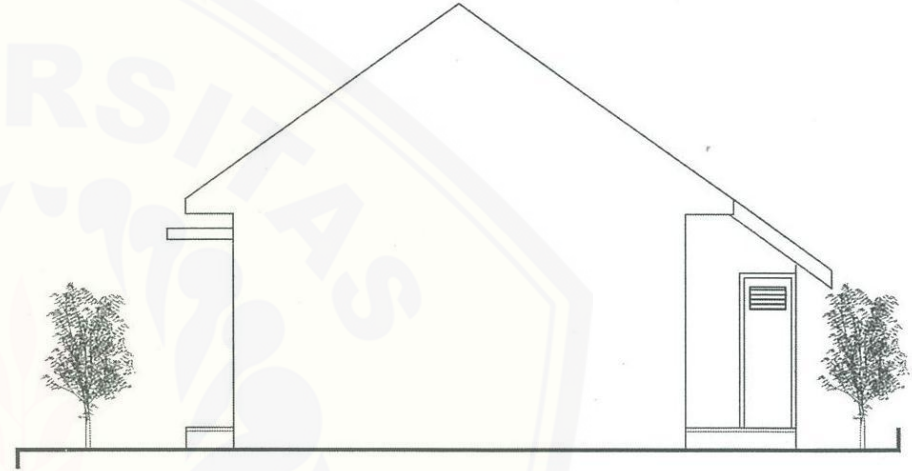
1 Denah Rumah Type 30+
Scale: 1:100

2 Renc. Atap Type 30+
Scale: 1:100



1
f4

Tampak Depan Rmh Type30+
Scale: 1 : 100



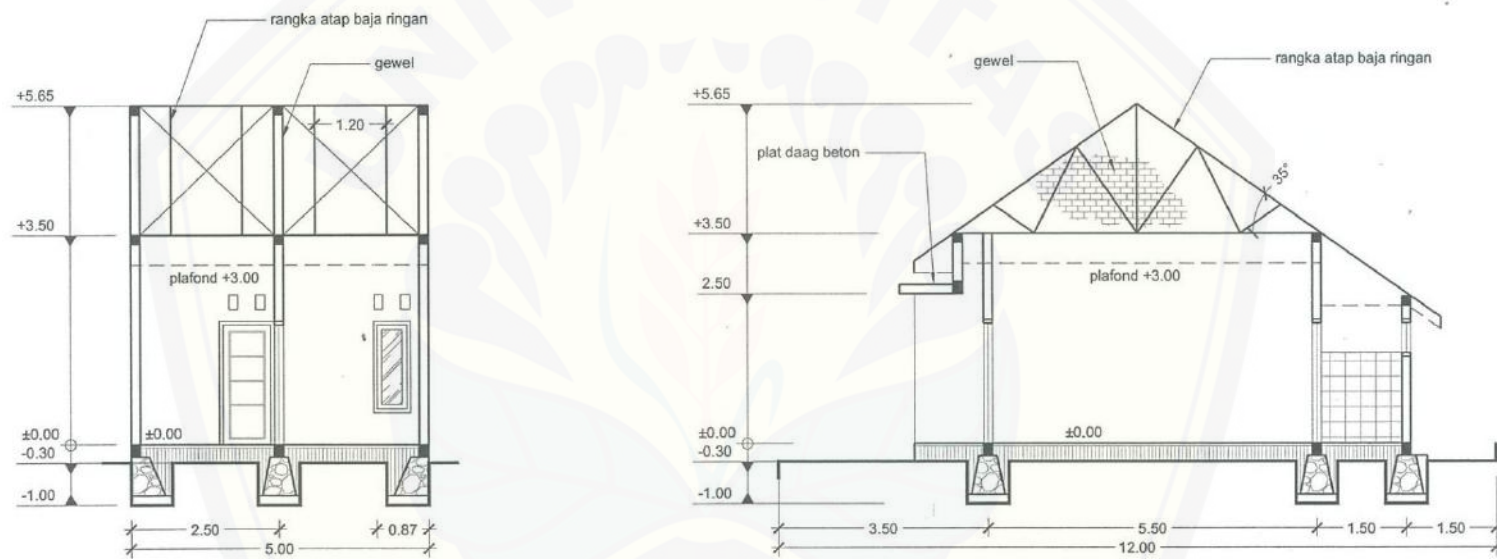
1
f4

Tampak Samping Rmh Type30+
Scale: 1 : 100

Mengikuti sesuai dengan aslinya
An. Kepala Dinas PU Cipta Karya dan Tata Ruang
Kabid Tata Bangunan dan Perijinan

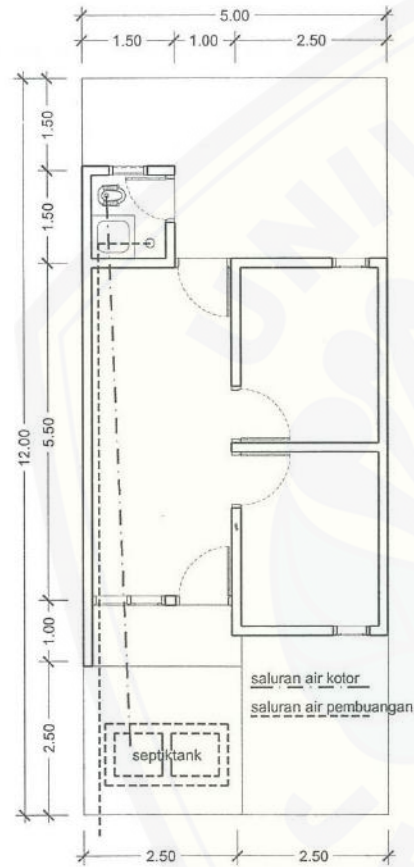
DINAS PU CIPTA KARYA
J. AN TATA RUANG

SUKOTO, ST. M.Si
NIP. 19670415 198003 1 012

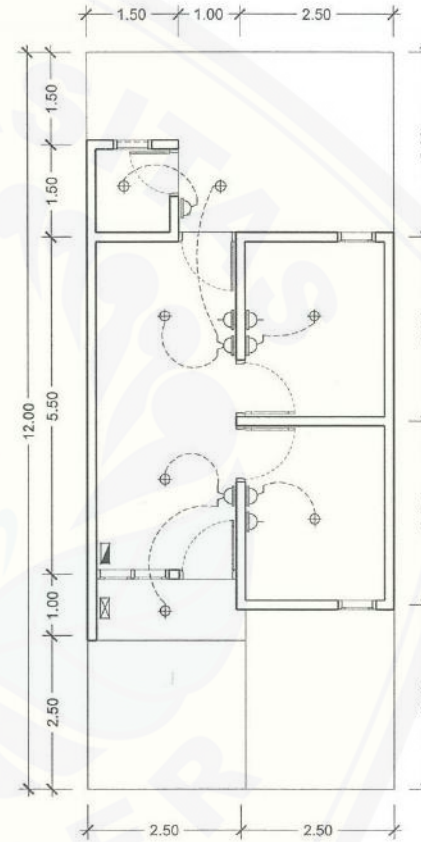


1 Potongan Melintang Rmh Type 30+
Scale: 1:100

2 Potongan Memanjang Rmh Type 30+
Scale: 1:100

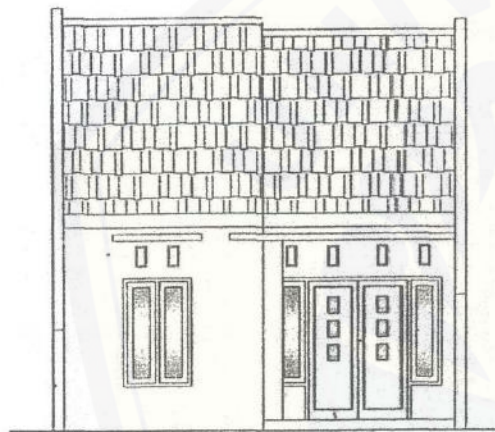


1 Denah Instalasi Air
f4 Scale: 1:100



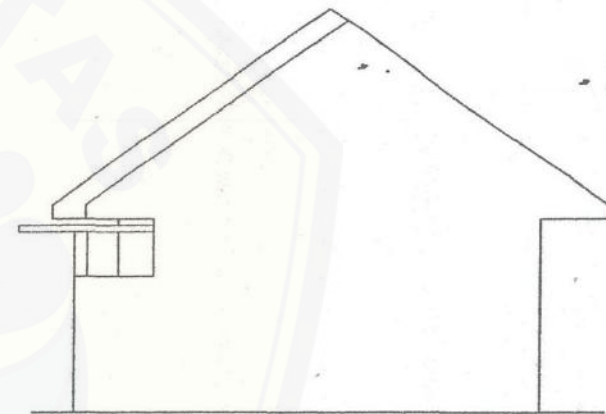
2 Renc. Instalasi listrik
f4 Scale: 1:100

KODE NOTASI / KETERANGAN	
⊕	Tilik lampu
⌘	Saklar Ganda
⌘	Saklar Tunggal
⌘	Stop Kontak
⌘	MCB Box Panel
⌘	KWH Meter PLN



Tampak Depan

Skala 1 : 100



Tampak Samping Kanan

Skala 1 : 100

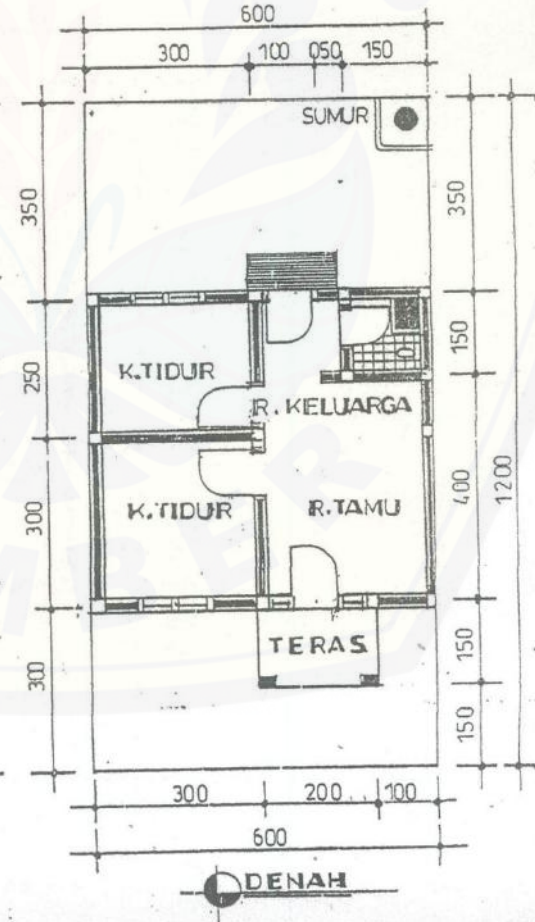
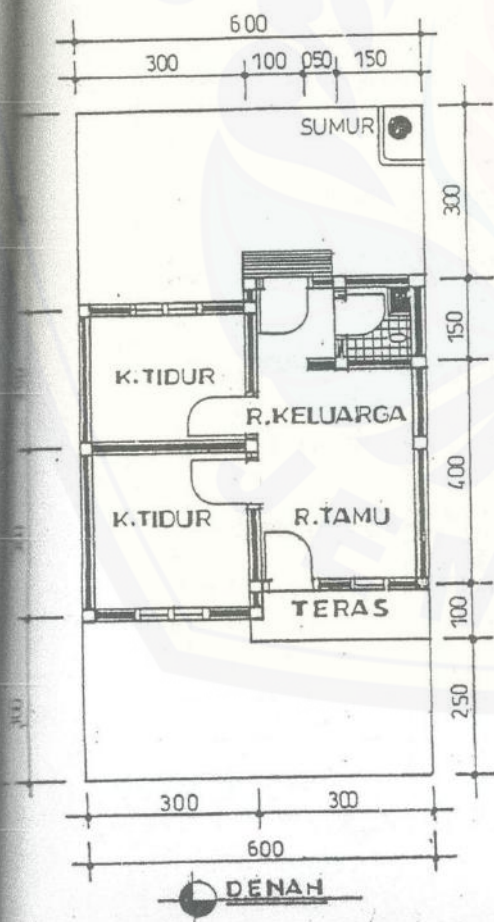
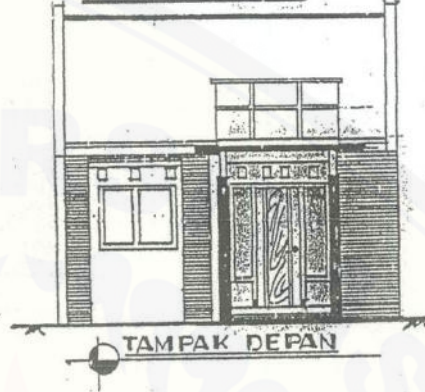
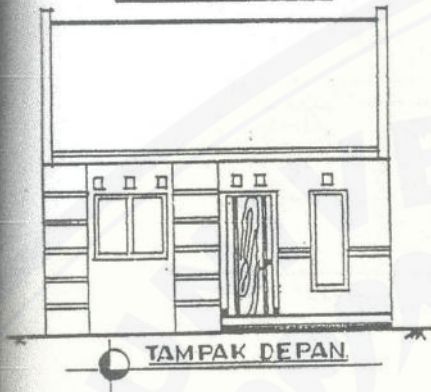


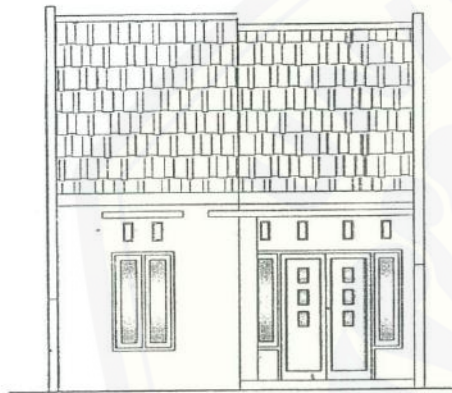
ALFALA SUKSES PRUDHAN

TYPE 36/72 M2

STANDART

MINIMALIS





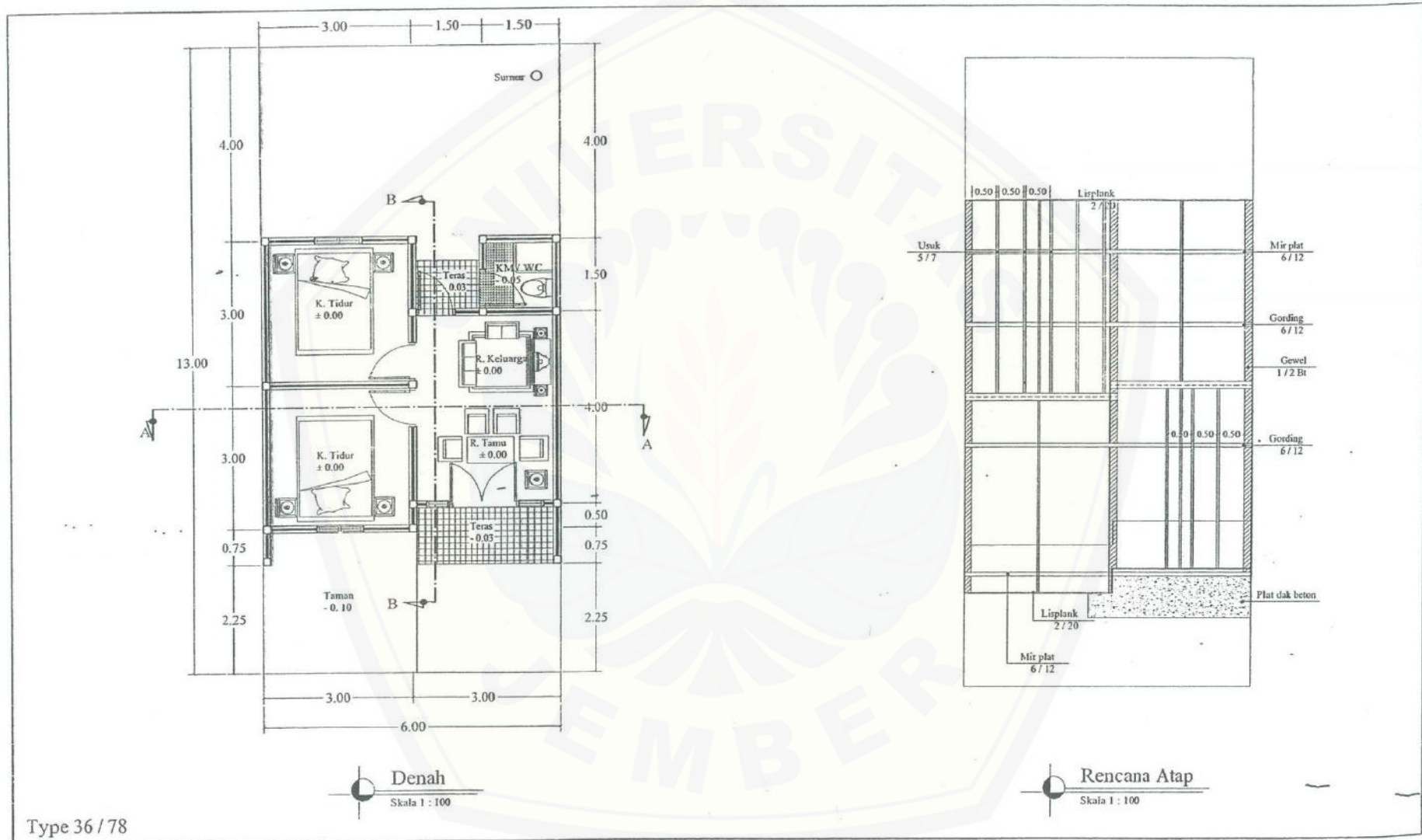
Tampak Depan
Skala 1 : 100



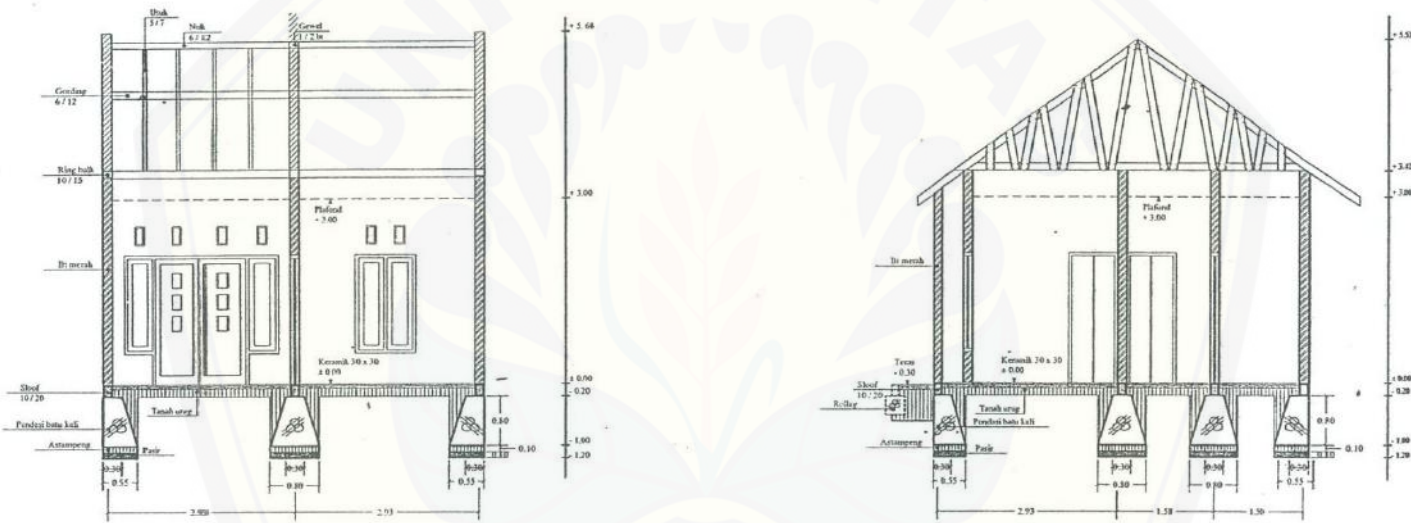
Tampak Samping Kanan
Skala 1 : 100



ALHALLAHU ACHEZ ALYADIN
[Signature]

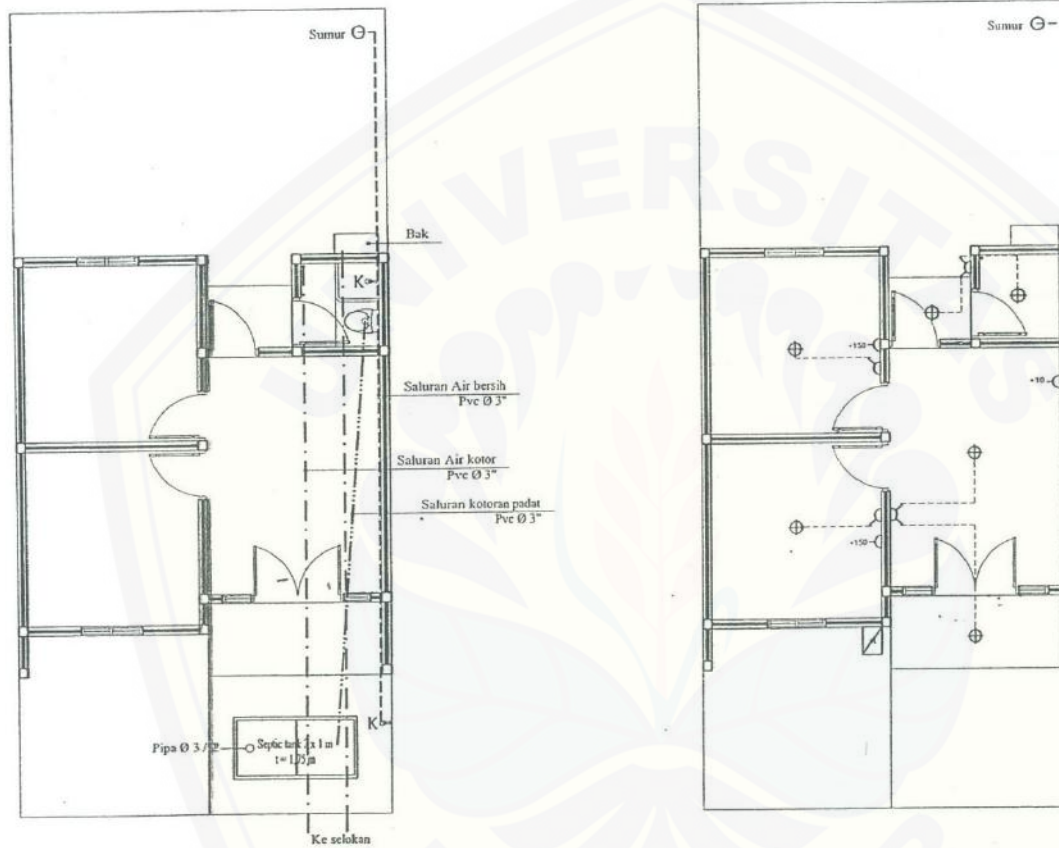


Type 36/78



Potongan A - A
Skala 1 : 100

Potongan B - B
Skala 1 : 100



Rencana Instalasi air kotor dan bersih

Skala 1 : 100

Instalasi Listrik

Skala 1 : 100

KETERANGAN NOTASI INSTALASI			
	METERAN LISTRIK		SAKLAR GINGKEL TINGGI 150 CM
	TITIK LAMPU FITTING STANDAR		SAKLAR GANDA TINGGI 150 CM
	STOP KONTAK TINGGI 10 CM		
	STOP KONTAK TINGGI 150 CM		



Spesifikasi Teknis Type 30 Minimalis

Pondasi	: Batu Gumuk, Kali
Struktur	: Beton Bertulang
Dinding	: Bata diplester, ruang dalam dicat putih : Tampak depan dicat warna (minimalis)
Lantai	: Keramik putih polos 40x40,
Kusen	: Kayu meranti / lokal di cat putih
Atap	: Kayu lokal, genteng beton (dicat)
Plafond	: Kayu tahun, eternit dicat putih, GIBSUN
KM / WC	: Dinding Keramik, kloset jongkok, bak mandi keramik
Air Bersih	: Sumur Gali 3 M. Bis beton 70 cm = 3 Biji
Listrik	: 5 (lima) Titik Lampu, 900 watt
Daun Jendela	: Kayu Lokal, kaca putih polos, Ray Ben
Pintu-pintu	: Depan model panel, kayu lokal / minimalis, Triplek di cat
Jalan Lingkungan	: Aspal / Paving / Plester Beton
Sertifikat	: HGB (Hak Guna Bangunan)



Listrik



Sumur



Biaya
Sendiri



Debat Sarana
Pendidikan



Debat Sarana
Transportasi



Debat Sarana
Kesehatan



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 Kuisisioner Pendahuluan



LAMPIRAN 6

Hasil Kuisisioner Utama

Hasil Kuisisioner Utama (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	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
26	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	1	3	3	1	2	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
28	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
30	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
31	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
32	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
34	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
35	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	1	1	4	4	2	1	1	1	4	4	2	1	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
36	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
37	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4	3	2	4	3	3	5	5	2	2	2	3	3	5	1	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3
41	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	5	5	2	1	3	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
43	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	5	5	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	4	5	5	2	1	1	1	1	5	1	5	2	5	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
47	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
48	4	4	2	2	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	5	4	4	1	4	1	2	1	3	1	4	1	1	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3

Hasil Kuisisioner Utama (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	23	24	25
51	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4
52	3	4	2	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	2	2	3	1	4	3	2	1	3
53	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2
54	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	2	4
55	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2	1
56	3	3	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3
57	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3
58	4	4	2	2	2	4	2	4	3	5	5	4	4	3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	4
59	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	4
60	3	3	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3
61	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2	2	1
62	5	5	5	4	2	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	2	5
63	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	4	3	3	1	1	1	2	4	3	1	4
64	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2
TOTAL	205	215	164	160	160	175	164	162	171	192	190	187	176	172	221	195	187	112	112	103	172	196	162	133	156

Hasil Kuisisioner Utama (Lanjutan)

Responden	Variabel										
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
51	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4
52	2	4	3	4	2	3	5	4	4	4	4
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
55	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3
56	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
58	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
61	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	4	3	4	4	1	1	4	5	5	5	5
64	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
TOTAL	195	145	194	194	210	208	228	232	235	234	235

Hasil Kuisisioner Utama (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	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
25	25	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	26	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	27	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	5	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2
28	28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
29	29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
30	30	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
31	31	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	
32	32	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
33	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
34	34	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
35	35	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	5	5	2	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	
36	36	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
37	37	4	2	4	5	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
38	38	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	39	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	2	2	
40	40	2	3	5	3	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	
41	41	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	42	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	4	
43	43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
44	44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
45	45	2	2	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	2	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
46	46	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
47	47	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	4	2	
48	48	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	
49	49	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	2	2	5	2	4	4	3	3	4	2	3	5	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
50	50	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	

Hasil Kuisisioner Utama (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	23	24	25
51	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	4	2	4	2	2	4	4	2
52	4	2	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	5	2	3	4	5	3
53	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	5	2	3	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
55	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4
56	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3
57	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	2	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2
59	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4
60	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	2	5	2	4	4	3	3	3	3
61	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
62	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
63	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	2	4	2	3	2	5	2	4	3	2	3	4	2
64	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3
65	3	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4
TOTAL	194	196	263	242	230	216	226	228	224	200	197	207	216	220	203	200	185	215	179	225	205	193	229	226	232

Hasil Kuisisioner Utama (Lanjutan)

Responden	Variabel										
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
51	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4
52	4	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4
53	3	3	2	2	3	2	4	2	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
55	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
56	3	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2
57	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2
58	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4
59	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4
60	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
61	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
63	2	3	2	2	5	5	4	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4
65	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
TOTAL	201	220	193	200	195	194	219	202	198	209	206



LAMPIRAN 7
DOKUMENTASI

DOKUMENTASI

a. Penyebaran kuisisioner pada penghuni Perumahan



b. Wawancara dengan pihak Developer



c. Kondisi Perumahan



Digital Repository Universitas Jember

