

Em.  
058.8342  
Wid.  
a  
'98.

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PERUMAHAN DUTA BUKIT MAS SEMARANG

## SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (SI) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



Oleh :

Nama : WIDIASTUTI  
NIM : 94.30.1968  
NIRM : 94.6.111.02016.50171

469/e/ci  
COM 99  
R-02-99  
h

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
1998

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Wldiastuti

NIM : 94.30.1968

NIRM : 94.6.111.02016.50171

FAKULTAS : Ekonomi

JURUSAN : Manajemen

JUDUL : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan Duta

Bukit Mas

Disetujui di Semarang, Nopember 1998

Pembimbing I

Pembimbing II

( Dra. Retno Yustini, MSIE )

( Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA )

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan Duta Bukit Mas  
Semarang

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji pada:

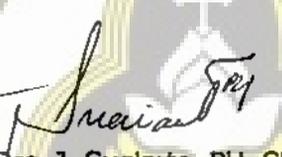
Hari : Sabtu

Tanggal : 12 Desember 1998

Penguji I

  
(Drs. Alex Emyll, MSP)

Penguji II

  
(Drs. J. Suglarto, PH. SU)

Penguji III

  
(Ben Karno BP. SE, MM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

  
(Komala Inggarwati, SE, MM)

## ABSTRAKSI

Dewasa ini banyak perusahaan yang menyatakan bahwa tujuan perusahaan adalah untuk memuaskan konsumen. Pengembang atau yang sering dikenal istilah *developer* juga tak luput dari masalah tersebut. Pihak pengembang semakin menyadari bahwa pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan konsumen secara menyeluruh. Konsumen yang dihadapi saat ini berbeda dengan konsumen pada beberapa dasawarsa lalu. Kini konsumen semakin 'terdidik' dan menyadari hak-haknya. Setiap konsumen tidak lagi sekedar membeli suatu produk, tetapi juga segala aspek jasa/pelayanan yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap prapembelian sampai dengan tahap purnabeli. Oleh karena itu pengembang perlu mencari informasi semaksimal mungkin dengan mengadakan survai, supaya pengembang dapat meminimalkan ketidakpuasan konsumen bahkan merupakan bagian dari upaya mewujudkan kepuasan konsumen yang nantinya akan berpengaruh pada peningkatan proses kinerja secara keseluruhan.

Bukit Mas Group merupakan nama yang tak asing di bidang properti di Semarang, yang selalu menciptakan citra eksklusif hunian dan mengambil lokasi di wilayah Semarang Selatan (kota atas Semarang) untuk pembangunan perumahannya. Hal itu dikarenakan bahwa lokasinya yang masih luas dan udaranya yang lebih sejuk dibandingkan daerah di kota Semarang lainnya (daerah bawah).

Empat tahun yang lalu, tepatnya pada tahun 1994 Bukit Mas Group mengembangkan lokasi pembangunan perumahannya ke daerah Banyumanik dengan membentuk PT. Tarunagraha Persada. Dan di daerah Banyumanik tersebut pemukiman yang dibangun dinamakan Duta Bukit Mas. Lokasi yang dipilih ternyata mencakup pembangunan 126 unit rumah, yang terdiri dari lima

tipe, yakni: tipe 54; tipe 60; tipe 70; tipe 80; dan tipe 90. Saat ini untuk tipe 54 telah terjual 16 unit tetapi masih dalam proses dibangun. Sedangkan yang telah dibangun dan telah dihuni menyangkut empat tipe yaitu dengan perincian sebagai berikut: tipe 60 berjumlah 15 unit, tipe 70 berjumlah 32 unit, tipe 80 berjumlah 20 unit, dan tipe 90 berjumlah 13 unit, sehingga total populasi adalah 80 penghuni.

Bagi pengembang segala informasi yang berkaitan dengan konsumen penting untuk diperoleh, termasuk informasi mengenai bagaimanakah persepsi konsumen terhadap rumah yang dibelinya berikut fasilitas dan jasa yang mendukungnya, apakah sesuai dengan harapan sebelum memutuskan pembelian, serta seberapakah tingkat kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian produk rumah, sehingga dengan ditelitinya masalah tersebut diharapkan pihak pengembang dapat menentukan langkah-langkah yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas produk beserta pelayannya. Jadi, dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian adalah konsumen riil dari Duta Bukit Mas.

Dari uraian di atas maka peneliti memutuskan untuk mengambil judul penelitian sebagai berikut: " Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan Duta Bukit Mas". Sedangkan yang menjadi responden sebagai objek penelitian adalah konsumen riil perumahan Duta Bukit Mas. Dengan populasi sejumlah 80, maka didapatkan jumlah sampel (menggunakan rumus Slovin) sebanyak 45 responden dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling*, di mana penentuan strata berdasarkan jenis atau tipe rumah yang ada di perumahan Duta Bukit Mas.

Data yang digunakan untuk penelitian ini menyangkut data primer dan data sekunder, data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan alat bantu berupa kuesioner dan wawancara dengan pihak pengembang mengenai gambaran umum perusahaan, sedangkan data sekundernya adalah laporan yang berupa catatan-catatan dari pihak pengembang perumahan Duta Bukit Mas mengenai jenis atau tipe rumah yang ditawarkan, jumlah yang telah dibangun, serta yang telah dihuni, serta akte pendirian perusahaan, yang digunakan oleh peneliti sebagai penunjang dalam penulisan penelitian ini. Metode

atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pertanyaan dan dokumentatif. Metode pertanyaan diterapkan dalam bentuk kuesioner dan wawancara. Dalam kuesioner susunan pertanyaannya adalah dalam bentuk pernyataan dan responden diberi alternatif jawaban yang pengukurannya menganut model skala Likert yakni derajat kesetujuan/ketidaksetujuan dan derajat kepentingan. Sedangkan metode dokumentatif diperoleh berupa catatan-catatan dari pihak pengembang perumahan Duta Bukit Mas mengenai produk yang dijual dan yang telah dikonsumsi dan skte pendirian perusahaan.

Penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen serta tingkat kepentingan yang dirasakan, sehingga dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasannya.

Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum membeli produk (dalam hal ini rumah) yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk rumah tersebut. Sedangkan tingkat kepentingan dapat menunjukkan karakteristik-karakteristik apa saja yang perlu diperhatikan karena memiliki tingkat kepentingan yang dominan dan karakteristik-karakteristik apa saja kurang diperhatikan karena dianggap kurang penting oleh konsumen. Kemudian, karakteristik-karakteristik yang menunjukkan tingkat kepuasan rendah itulah yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan, sehingga nantinya akan berpengaruh pada kinerja yang dirasakan konsumen selanjutnya

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah **servqual test**. Servqual test dirumuskan sebagai berikut:

#### **Skor Derajat Kepentingan x (Skor Kinerja - Skor Harapan)**

Kemudian pemerolehan skor harapan, skor kinerja dan skor derajat kepentingan adalah dengan cara sebagai berikut:

- \* Skor Harapan = (Total nilai harapan : jumlah responden) : jumlah pertanyaan
- \* Skor Kinerja = (Total nilai persepsi : jumlah responden) : jumlah pertanyaan
- \* Skor kepentingan = (Total nilai kepentingan : jumlah responden) : jumlah pertanyaan

Kemudian hasil perhitungan skor harapan, skor kinerja, dan skor kepentingan tersebut dimasukkan ke dalam rumus servqual. Tolok ukur yang menunjukkan hasil penghitungan *servqual test* ada tiga yaitu:

- \* Selisih (gap) negatif dan skor kualitas negatif menunjukkan bahwa harapan lebih besar daripada kinerja maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.
- \* Selisih (gap) dan skor kualitas nol menunjukkan bahwa harapan sama dengan kinerja maka yang terjadi adalah kepuasan.
- \* Selisih (gap) dan skor kualitas positif menunjukkan bahwa harapan lebih kecil daripada kinerja maka yang terjadi adalah lebih dari sekedar puas atau ideal.

Sedangkan prioritas perbaikan yang seharusnya dilakukan dapat diketahui melalui perbandingan skor kepentingan per variabel, yang menunjukkan tingkat kepentingan yang lebih tinggi lah yang lebih diutamakan.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan telah diolah, penelitian ini menghasilkan informasi bahwa harapan konsumen sebelum melakukan pembelian (prapembelian) rumah di perumahan Duta Bukit Mas lebih besar daripada kenyataan yang dirasakan setelah membeli dan menghuni rumah tersebut. Dilihat perhitungan *servqual* per variabel (ada 3 variabel: kondisi fisik rumah; kondisi fisik estat; dan jasa/pelayanan dari pengembang), skor kualitas menghasilkan nilai negatif, di mana jasa/pelayanan dari pengembang menghasilkan skor kualitas terburuk (-4,8905) dan urutan kedua adalah kondisi fisik estat (-3,1908), sedangkan yang terakhir adalah kondisi fisik rumah (-2,8311). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam hal jasa/pelayanan dari pengembang menduduki peringkat paling rendah yang disusul oleh urutan kondisi fisik estat lalu kondisi fisik rumah. Apabila dilihat dari skor kepentingan per variabelnya, variabel kondisi fisik rumah menempati urutan tertinggi (4,55). Hal ini bisa dimaklumi karena pertama kali seseorang akan membeli suatu produk pasti dimotivasi oleh fungsi produk itu dan mereka akan melihat tampilan fisik untuk menilai baik atau tidaknya. Sedangkan jasa/pelayanan dari pengembang menempati urutan kedua dalam hal kepentingan (skor: 4,5028) dan kondisi fisik estat di urutan terakhir (skor: 4,4716). Padahal pada skor kualitas skor

jasa/pelayanan dari pengembang menghasilkan nilai skor negatif terbesar. Artinya bahwa variabel yang dianggap konsumen lebih penting untuk diprioritaskan dalam urutan kedua ternyata justru menghasilkan tingkat kepuasan lebih rendah, berarti PT. Tarunagraha Persada belum berhasil dalam upaya meminimalkan ketidakpuasan konsumennya. Sedangkan hasil perhitungan servqual secara keseluruhan ternyata juga menunjukkan nilai yang negatif (-3,62214). Hal ini berarti PT. Tarunagraha Persada bila dipandang secara keseluruhan juga menghasilkan tingkat kepuasan konsumen rendah. Dengan kata lain bisa dinyatakan bahwa PT. Tarunagraha Persada belum berhasil dalam upayanya yang berorientasi pada *customer satisfaction*.

Melihat permasalahan yang ada dalam hal *customer satisfaction* pada pengembang PT. Tarunagraha Persada di perumahan Duta Bukit Mas maka pengembang perlu melakukan survei secara periodik untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen dengan membandingkan tingkat harapan konsumen dengan layanan yang diberikan pengembang, sehingga dapat memperbaiki kinerja selanjutnya. Pengembang perlu memperhatikan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh konsumen untuk menentukan masalah-masalah yang sebenarnya harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas dan layanannya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas curahan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan Duta Bukit Mas Semarang" yang merupakan syarat untuk menempuh ujian akhir program S1 Ekonomi Manajemen Unika Soegijapranata Semarang.

Peneliti menyadari bahwa dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu kiranya bukan suatu hal yang berlebihan dan sudah sepatasnyaah peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Komala Inggarwati, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata.
2. Ibu Dra. Retno Yustini, MSI dan Bapak Drs. R. Bowo Harcahyo, MBA selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingannya serta kesediaannya untuk meluangkan waktu bagi peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Segenap dosen dan staf pengajaran Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata atas bimbingan dan bantuan kelancaran administrasinya.
4. Bapak Aries Tjahyono berikut staf PT. Tarunagraha Persada atas kesediaannya memberikan informasi yang dibutuhkan, serta penghuni perumahan Duta Bukit Mas yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
5. Papa, Mama, Pipit, dan Rio yang telah membantu memberikan dukungan moril dan materiil dengan cara mereka sendiri-sendiri.
6. Dendy dan teman-teman kuliah atas dukungan dan bantuannya selama peneliti menyusun skripsi.

Besar harapan peneliti semoga penelitian ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang mungkin membutuhkannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini

masih memiliki kekurangan, oleh karena itu segala kritik dan saran dari pembaca sekalian sangat peneliti harapkan.

Semarang, Desember 1998,

Peneliti



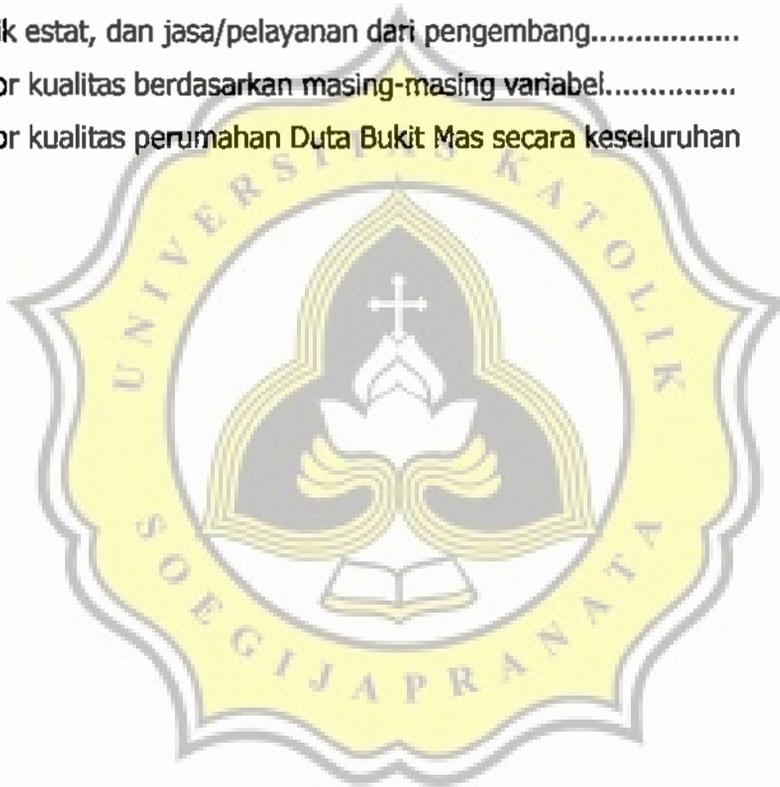
## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xlii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah.....	3
1.2.1. Perumusan Masalah.....	3
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	4
1.4. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	6
A. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	7
B. Macam Kepuasan dan Macam Konsumen.....	7
C. Metode Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan Konsumen.....	8
D. Harapan Konsumen.....	11
E. Harapan dan Kepuasan Konsumen.....	11
F. Memahami dan Menangani Harapan Konsumen..	11
G. Strategi Kepuasan Konsumen.....	12

2.1.2. Pengertian Kualitas.....	15
A. Perspektif Terhadap Kualitas.....	16
B. Produktivitas, Kualitas, dan Profitabilitas.....	19
2.1.3. Standart Perumahan.....	20
2.2. Kerangka Pikir.....	23
2.3. Definisi Operasional.....	25
<b>BAB. III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Lokasi Penelitian.....	26
3.2. Populasi.....	26
3.3. Sampel.....	27
3.4. Jenis Data yang Dibutuhkan.....	28
3.4.1. Data Primer.....	28
3.4.2. Data Sekunder.....	28
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6. Metode Analisis Data.....	30
<b>BAB IV : ANALISIS DATA.....</b>	<b>32</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.2. Data Hasil Penelitian.....	34
4.3. Analisis Data.....	36
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Skor tanggapan responden perumahan Duta Bukit Mas.....	35
Tabel 4.2. Skor harapan untuk variabel kondisi fisik rumah, kondisi fisik estat, dan jasa/pelayanan dari pengembang.....	37
Tabel 4.3. Skor kinerja untuk variabel kondisi fisik rumah, kondisi fisik estat, dan jasa/pelayanan dari pengembang.....	37
Tabel 4.4. Skor kepentingan untuk variabel kondisi fisik rumah, kondisi fisik estat, dan jasa/pelayanan dari pengembang.....	37
Tabel 4.5. Skor kualitas berdasarkan masing-masing variabel.....	39
Tabel 4.6. Skor kualitas perumahan Duta Bukit Mas secara keseluruhan	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi tanggapan responden

