

TUGAS AKHIR

**ANALISA KEPUASAN OWNER
TERHADAP KONTRAKTOR PADA
PROYEK KONTRUKSI SWASTA
DI KOTA SURABAYA**



NURANI ERMAWAN
NPM: 13.11.0037

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

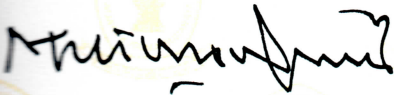
Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan *Owner* Terhadap Kontraktor
Pada Proyek Kontruksi Swasta Di Kota Surabaya

Nama : Nurani Ermawan
NPM : 13.11.0037
Program Studi : Teknik Sipil

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



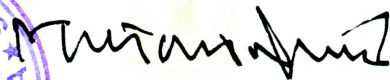
Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM
NIP/NIK : 196012101991031002

Ir. Siswoyo, MT
NIP/NIK : 92117 - ET

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi,



Johan Paing H. W., ST., MT
NIP/NIK : 196903102005011002

Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM
NIP/NIK : 196012101991031002



LEMBAR REVISI

Judul Tugas Akhir : **Analisa Kepuasan *Owner* Terhadap Kontraktor Pada Proyek Kontruksi Swasta Di Kota Surabaya.**
Nama : **Nurani Ermawan**
NPM : **13110037**
Program Studi : **Teknik Sipil**

TELAH DIREVISI

Tanggal,..... 2018

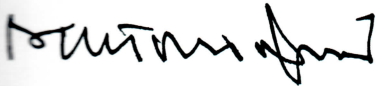
Dosen Penguji,



Johan Paing HW,ST,MM

NIP/NIK : 196903102005011002

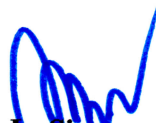
Dosen Pembimbing I,



Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM

NIP/NIK:19601210331031002

Dosen Pembimbing II,



Ir. Siswoyo, MT

NIP/NIK : 92117- ET

Analisa Kepuasan *Owner* Terhadap Kontraktor Pada Proyek Kontruksi Swasta Di Kota Surabaya

ABSTRAK

Industri konstruksi merupakan sebuah industri yang berhubungan dengan reputasi yang baik dan kepercayaan dari para pengguna jasa konstruksi. Untuk mengetahui sejauh mana suatu perusahaan Kontraktor mengetahui, memahami, dan memenuhi keinginan dari Pengguna Jasa (*owner*), maka dilakukan suatu analisis yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan Pengguna Jasa (*owner*). Penelitian ini mencoba untuk mengevaluasi kepuasan Pengguna Jasa (*owner*) terhadap kinerja pada proyek oleh Kontraktor pada proyek Kontruksi Swasta di Kota Surabaya. Analisa ini digunakan Untuk Mengidentifikasi Variabel dan Indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan Pengguna Jasa (*owner*) berdasarkan pelaksanaan kinerja proyek konstruksi oleh Kontraktor Swasta dan Melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan Pengguna Jasa (*owner*) terhadap proyek Kontraktor khususnya pada Proyek Kontruksi Swasta diwilayah kota Surabaya. Hasil kesimpulan yang diperoleh adalah Nilai yang dihasilkan pada tingkat kepuasan Pengguna Jasa (*owner*) yang ditunjukkan hasil presentase yang tinggi terdapat pada Variabel dan Indikator keahlian, kemampuan dan pengalaman kerja dari pelaksana proyek sehingga kepuasan dari Pengguna Jasa (*owner*) telah tercapai.

Kata kunci : Analisa, Kepuasan, *Owner*, Metode, *CSI*, *Gap*, *IPA*

***Analysis Satisfaction Owner to Contractor on Project
Construction Private In the Surabaya City***

ABSTRACT

The construction industry is an industry that deals with the good reputation and trust of construction service users. To know the extent to which a Contractor company knows, understands, and meets the desires of the service user, an analysis is conducted that aims to determine the level of customer satisfaction. This research tries to evaluate customer's satisfaction (Owner) on the performance of the project by Private Contractor in Construction project in Surabaya City. This analysis is used to identify the variables and indicators that affect the customer's satisfaction (Owner) based on the performance of the construction project by Private Contractor and Implement the measurement of the level of customer satisfaction on the Private Contractor project especially in the construction project in the city area of Surabaya. The conclusions obtained are the significant value in the level of customer satisfaction (owner) shown high percentage results found in Variables and Indicators of expertise, ability and work experience of the project implementer e satisfaction of the service users has been achieved.

Keywords : Analysis, Satisfaction, Owner, Method, CSI, Gap, IPA

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertadatangandibawahini :

Nama : Nurani Ermawan

NPM : 13110037

ProgamStudi : Teknik Sipil

JudulTugasAkhir : Analisa Kepuasan Owner Terhadap Kontraktor Pada Proyek
Konstruksi Swasta Di kota Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Tugas akhir ini bukan merupakan bentuk plagiat, pemuatan karya orang lain, pengambilan hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, sengaja atau tidak, ataupun segala kemungkinan lain yang ada pada hakekatnya bukan merupakan tugas akhir saya asli dan otentik.

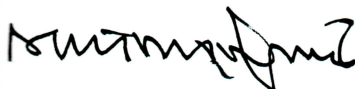
Bila dikemudian hari terdapat bukti kuat atas dugaan atau fakta adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan yang saya buat, maka saya bersedia diproses oleh tim fakultas/program studi yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademi ini.

Surabaya, 2018

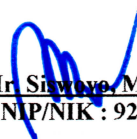
Mengetahui,

DosenPembimbing I



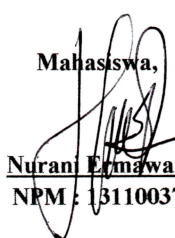
Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM
NIP/NIK : 19601210331031002

DosenPembimbing II



Ir. Siyoyo, MT
NIP/NIK : 92117- ET

Mahasiswa,



Nurani Ermawan
NPM : 13110037



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang atas segala rahmat dan hidayah - Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tidak lupa juga kami ucapkan banyak terima kasih kepada mereka yang telah memeberikan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang terhormat :

- 1) Bapak Johan Paing HW, ST, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma.
- 2) Bapak Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 3) Bapak Dr. Ir. H. Miftahul Huda selaku Dosen Pembimbing 1 Program Studi Teknik Sipil Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 4) Bapak Ir. Siswoyo. MT selaku Dosen Pembimbing 2 Program Studi Teknik Sipil Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- 5) Bapak Ir. Soebagio, MT Selaku Dosen Wali yang telah memberikan saran dan pengarahan kepada penyusun.
- 6) Bapak / Ibu Dosen Fakultas Teknik Sipil Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis

- 7) Kedua Orang Tua yang telah memberikan do'a dan segalanya kepada penulis.
- 8) Teman dan Sahabat yang selalu mendoakan dan menemani kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini belum dinyatakan sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran pembaca supaya Tugas Akhir ini dapat lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya,

2018

NuraniErmawan
13.11.0037

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 SistematikaPenulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 PemilikProyek(<i>Owner</i>).....	8
2.2 Kontraktor.....	10
2.3 ManajemenProyek	11
2.4 ProyekKontruksi.....	12

2.5 Perusahaan Jasa Konstruksi	13
2.5.1 Penggolongan Perusahaan Jasa Konstruksi	14
2.5.2 Kualifikasi Perusahaan Jasa Konstruksi	15
2.6 Penelitian Terdahulu	19
2.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.8 Metode Pengukuran Kepuasan	23
2.9 Pengukuran Kepuasan Pelanggan Konstruksi	26
2.10 Kerangka Berpikir	26
2.10.1 Definisi Kerangka Berpikir	26
2.10.2 Kerangka Pikir Peneliti	27

BAB III Metodologi Penelitian

3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Sumber Data	31
3.3 Prosedur Penelitian	32
3.4 Flow Diagram	35
3.5 Lokasi dan Objek Penelitian	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Populasi dan Sampling	37
3.7.1 Populasi Penelitian	37
3.7.2 Sampel Penelitian	37
3.7.3 Metode Sampling	39
3.8 Responden	39
3.9 Variabel Penelitian	39

3.9.1 Jenis Variabel Penelitian.....	40
3.9.2 Definisi Operasonal Variabel	40
3.10 Instrumen Penelitian	43
3.11 Tehnik Analisis Data	45
3.11.1 Analsisis Deskriptif	45
3.12 Analisis Statistik	45
3.12.1 Uji Validitas.....	45
3.12.2 Uji Realibilitas	46
3.13 Metode Analisis Data	45
3.13.1 Metode <i>CSI</i>	47
3.13.2 Metode <i>IPA</i>	49
3.13.3 Metode <i>Analysis Gap</i>	56

BAB IV DATA DAN ANALISA DATA

4.1 Distribusi Kuisioner.....	57
3.2 Identitas Responden.....	58
4.3 Posisi Responden Dalam Proyek	59
4.4 Tingkat Pendidikan Responden	60
4.5 Jenis Kelamin Responden.....	61
4.6 Nilai Proyek	62
4.7 Uji Validitas dan Realibilitas.....	63
4.8 Pra Penelitian.....	66
4.8.1 Hasil Uji Pra Variabel Harapan	67
4.8.2 Penjelasan Uji Pra Variabel Harapan	70

5.4 Pembahasan <i>Metode Analisis Gap</i>	134
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	135
6.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	140

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2 Variabel dan Indikator berdasarkan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2.4 Penilaian Pengukuran <i>Skala Likert</i>	50
Tabel 2.5 Pengukuran <i>Skala Kepuasan Owner</i>	51
Tabel 3.1 Nilai Alpha Cronbach.....	46
Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (<i>Owner</i>).....	49
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator berdasarkan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 r (Koefisien Korelasi Sederhana)	65
Tabel 4.2 Nilai <i>Realibility Statistics</i> Tingkat Harapan.....	68
Tabel 4.3 Nilai <i>Case Processing Summary Statistics</i> Tingkat Harapan	69
Tabel 4.4 Nilai <i>Corrected Item Collection</i> 10 Responden Tingkat Harapan	69
Tabel 4.5 Nilai <i>Realibility Statistics</i> Tingkat Kinerja.	72
Tabel 4.6 Nilai <i>Case Processing Summary Statistics</i> Tingkat Kinerja.....	72
Tabel 4.7 Nilai <i>Corrected Item Collection</i> 10 Responden Tingkat Kinerja.....	73
Tabel 4.8 Nilai <i>Realibility Statistics</i> seluruh Responden Tingkat Harapan.....	75

Tabel 4.9	Nilai <i>Case Processing Summary Statistics</i> Seluruh Responden Tingkat Harapan	76
Tabel 4.10	Nilai <i>Corrected Item Collection</i> Seluruh Responden Tingkat Harapan	76
Tabel 4.11	Nilai <i>Realibility Statistics</i> seluruh Responden Tingkat Kinerja.	78
Tabel 4.12	Nilai <i>Case Processing Summary Statistics</i> Seluruh Responden Tingkat Kinerja	79
Tabel 4.13	Nilai <i>Corrected Item Collection</i> Seluruh Responden Tingkat Kinerja.....	79
Tabel 4.14	Indeks Kepuasan (<i>Owner</i>).	82
Tabel 4.15	Perhitungan <i>MIS</i> dan <i>MSS</i> pada <i>CSI</i>	84
Tabel 4.16	Perhitungan <i>WF</i> pada <i>CSI</i>	87
Tabel 4.17	Perhitungan <i>WS</i> pada <i>CSI</i>	89
Tabel 4.18	Indeks Kepuasan (<i>owner</i>) <i>CSI</i>	91
Tabel 4.19	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Metode IPA.	93
Tabel 4.20	Skala Pengukuran pada Kepuasan <i>Owner</i>	94
Tabel 4.21	Perhitungan Rata – Rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja.	96
Tabel 4.21	Perhitungan Bobot Rata – Rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja.	98
Tabel 4.22	Menentukan Kuadran pada Diagram Kartesius Pada Metode <i>IPA</i>	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	34
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	53
Gambar 4.1 Distribusi Penyebaran Kuisisioner	58
Gambar 4.2 Posisi Responden Dalam Proyek.....	60
Gambar 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	61
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Responden.....	62
Gambar 4.5 Nilai Proyek.....	63
Gambar 4.6 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	34
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	53
Gambar 4.1 Distribusi Penyebaran Kuisisioner	58
Gambar 4.2 Posisi Responden Dalam Proyek	60
Gambar 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	61
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Responden.....	62
Gambar 4.5 Nilai Proyek.....	63
Gambar 4.6 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius	99