

TUGAS AKHIR

**ANALISA KEPUASAN PEMILIK PROYEK
PERUMAHAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KONTRAKTOR DI KOTA
SURABAYA**



HENDRAWAN
14.11.00.63

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

Analisa Kepuasan Pemilik Proyek Perumahan Terhadap Kualitas Pelayanan Kontraktor Di Kota Surabaya

Oleh
Hendrawan

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kualitas pelayanan kontraktor. Data pada penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran kuisioner. Teknik yang digunakan dalam penentuan jumlah sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode *completely random design* (CRD) sehingga di peroleh 27 responden dari 9 perusahaan developer. Penelitian ini dilakukan di kota Surabaya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *customer satisfaction index* (CSI), *important performance analysis* (IPA), dan analisa Gap. Hasil dari metode *customer satisfaction index* (CSI) pada penelitian ini memperoleh nilai sebesar 69,45%, yang menunjukkan bahwa secara umum pemilik proyek merasa puas dengan kinerja kontraktor. Kemudian dari hasil metode *important performance analysis* (IPA) dan analisa Gap diperoleh variabel yang di anggap sangat penting bagi kontraktor tetapi memiliki kualitas pelayanan yang rendah, yaitu kecepatan menangani masalah (biaya, mutu, waktu, konflik, dsb) yang terjadi di lapangan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemilik Proyek

Customer Satisfaction Analysis Of Contractor Service Quality In Surabaya City

By
Hendrawan

Abstract

This study was conducted to determine the massive level of acceptance of service projects to employees. The data in this study were obtained by distributing questionnaires. The technique used in determining the number of samples used in this study is to use a complete random design (CRD) in 8 designations of 27 respondents from 9 developer companies. This research was conducted in Surabaya city. The current method is the customer satisfaction index (CSI), important performance analysis (IPA), and Gap analysis. The result of the customer satisfaction index (CSI) method in this study obtained a value of 69.45%, which indicates that people who work with contractor performance. Based on important performance analysis (IPA) and Gap analysis obtained variables is very important for the contractor but has a low quality of service, that is the speed of the problem (cost, quality, time, conflict, etc.) that occur in the field.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. karena hanya dengan rahmatnya penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penyusunan tugas akhir ini diselesaikan untuk memenuhi kewajiban penyusun sebagai mahasiswa dalam rangka memenuhi syarat-syarat kurikulum yang telah ditetapkan oleh pihak program studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Selesainya penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari peran serta pihak lain yang telah membantu dan membimbing sampai terselesainya laporan ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Ir. Johan Pahing. MT selaku Dekan fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- 2) Bapak Dr.Ir. H. Miftahul Huda.MM selaku ketua Program Studi Teknik Sipil fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing bagi penulis
- 3) Serta Semua Pihak yang telah membantu dalam kegiatan ini hingga selesai

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan penyusun dan

waktu yang tersedia oleh karena itu penyusunan mengharapkan saran dan petunjuk dari semua pihak untuk perbaikan dan kelengkapan tugas akhir ini, akhir kata penyusun mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kawan-kawan mahasiswa teknik sipil pada khususnya dan untuk masyarakat pada umumnya .

Surabaya , Juli 2018

Penyusun

Analisa Kepuasan Pemilik Proyek Perumahan Terhadap Kualitas Pelayanan Kontraktor Di Kota Surabaya

Oleh
Hendrawan

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemilik proyek terhadap kualitas pelayanan kontraktor. Data pada penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran kuisisioner. Teknik yang digunakan dalam penentuan jumlah sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode *completely random design* (CRD) sehingga di peroleh 27 responden dari 9 perusahaan developer. Penelitian ini dilakukan di kota Surabaya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *customer satisfaction index*, *important performance analysis*, dan analisa gap. Hasil dari metode CSI pada penelitian ini memperoleh nilai sebesar 69,45%, yang menunjukkan bahwa secara umum pemilik proyek merasa puas dengan kinerja kontraktor. Dalam metode IPA terdapat 13 variabel pada kuadran A dan 11 variabel pada kuadran D, yang menunjukkan variabel yang berada pada dua kuadran ini harus dilakukan peningkatan kinerja oleh kontraktor

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemilik Proyek

Customer Satisfaction Analysis Of Contractor Service Quality In Surabaya City

By
Hendrawan

Abstract

This research was conducted to find out how big the level of project owner satisfaction on contractor service quality. Data in this research is obtained by spreading questionnaire. The technique used in determining the number of samples used in this study is to use the method completely random design (CRD) so that the perice 27 respondents from 9 companies developer. Penelitian done in the city of Surabaya. metode used in this research is customer satisfaction index, important performance analysis, and gap analysis. Results from the CSI method in this study obtained a value of 69.45%, which shows that in general the project owner is satisfied with the contractor's performance. In the IPA method there are 13 variables in quadrant A and 11 variables in quadrant D, which shows the variables that reside in these two quadrants should be improved performance by the contractor

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Maksud dan Tujuan.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Manfaat.....	5
1.7 Sistematik Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7

2.2 Pengertian Kinerja.....	8
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.4 Pengertian Jasa.....	11
2.4.1 Pengertian Jasa Konstruksi.....	12
2.4.2 Tujuan Jasa Konstruksi.....	12
2.5 Penelitian Terdahulu.....	13
2.5.1 Penelitian ke 1.....	13
2.5.2 Penelitian ke 2.....	17
2.5.3 Penelitian ke 3.....	19
2.5.4 Penelitian ke 4.....	22
2.5.5 Penelitian ke 5.....	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	31
2.7 Definisi Operasional Variabel.....	42
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.2 Alur Penelitian.....	47
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.3.1 Jenis Data.....	49
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	50
3.4.1 <i>Customer Satisfaction Index</i>	50

3.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	51
3.4.3 Analisa Gap.....	54
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian.....	55
BAB 4 ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Data penelitian.....	61
4.2 Analisa Data.....	61
4.2.1 Uji validitas dan realibilitas	62
4.2.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	80
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	84
4.2.4 Analisis Gap.....	92
BAB 5 PEMBAHASAN	96
5.1 Evaluasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	96
5.2 Evaluasi <i>Importance Performance Analysis</i>	96
5.2 Evaluasi Analisa Gap.....	96
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1 Kesimpulan.....	105
6.2 Saran.....	106

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Daftar Variabel dan Indikator kepuasan pelanggan..... 13	
Tabel 2.2 Daftar Variabel dan Indikator kepuasan pelanggan 17	
Tabel 2.3 Daftar Variabel dan Indikator kepuasan pelanggan	19
Tabel 2.4 Daftar Variabel dan Indikator kepuasan pelanggan 22	
Tabel 2.5 Daftar Variabel dan Indikator kepuasan pelanggan 27	
Tabel 2.6 Daftar Variabel dan Indikator kepuasan pelanggan 31	
Tabel 3.1 Nilai <i>Index</i> kepuasan pelanggan.....	51
Tabel 3.2 Daftar Variabel dan Indikator kepuasan pelanggan..... 55	
Tabel 4.1 Validitas responden uji kelompok kepuasan.....62	
Tabel 4.2 Validitas responden uji kelompok kepentingan.....63	

Tabel 4.3	Hasil Pengujian Reliabilitas Responden.....	64
Tabel 4.4	Tabel perhitungan skor kepuasan variabel A.1.....	80
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	82
Tabel 4.6	Perhitungan skor bobot kepuasan.....	85
Tabel 4.7	Perhitungan skor bobot kepentingan.....	85
Tabel 4.8	Hasil perhitungan tingkat kesesuaian	86
Tabel 4.9	Pengklasifikasian variabel berdasarkan diagram kartesius..	89
Tabel 4.10	Tabel selang frekuensi analisa gap.....	93
Tabel 4.11	Hasil analisa gap.....	93

DAFTAR GAMBAR

	Hal.	
Gambar 2.3	Diagram kepuasan pelanggan.....	8
Gambar 3.1	Diagram alur penelitian	48
Gambar 3.2	Diagram Kartesius <i>Important Performance Analysis</i> ...	48
Gambar 4.1	Diagram kartesius kepuasan pemilik proyek terhadap kualitas pelayanan kontraktor.....	91

DAFTAR RUMUS

	Hal.
Rumus 3.1 Metode <i>Customized random design</i> (CRD).....	49
Rumus 3.2 Menentukan <i>Mean Importance Score</i>	50
Rumus 3.2.1 Menentukan <i>Weight Factor</i>	51
Rumus 3.2.2 Menentukan <i>Weight Score</i>	51
Rumus 3.2.3 Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i>	51
Rumus 3.3 Menentukan Tingkat kesesuaian responden.....	52
Rumus 3.3.1 Menentukan Skor Rata-rata kinerja.....	52
Rumus 3.3.2 Menentukan Skor rata-rata kepentingan terhadap	

kinerja kontraktor.....	52
Rumus 3.3.3 Menentukan Rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja klien seluruh faktor atau atribut.....	52
Rumus 3.3.4 Menentukan Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan kontraktor.....	53
Rumus 3.3.5 Menentukan Rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja klien seluruh faktor atau atribut.....	53
Rumus 3.3.6 Menentukan Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan kontraktor.....	53

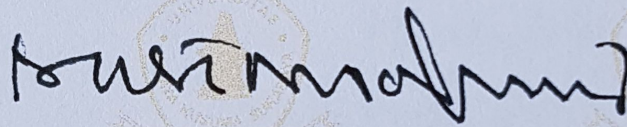
DAFTAR LAMPIRAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan Pemilik Proyek Perumahan
Terhadap Kualitas Pelayanan Kontraktor Di Kota
Surabaya

Nama : Hendrawan
NPM : 14.11.0063
Program Studi : Teknik Sipil

Menyetujui
Dosen Pembimbing,

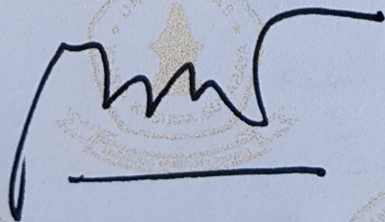


Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM
NIP/NIK : 196012101991031002

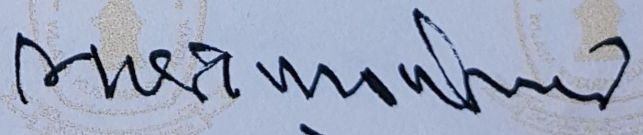
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi,



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



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendrawan
NPM : 14110063
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan Pemilik Proyek Perumahan Terhadap Kualitas Pelayanan Kontraktor Di Kota Surabaya

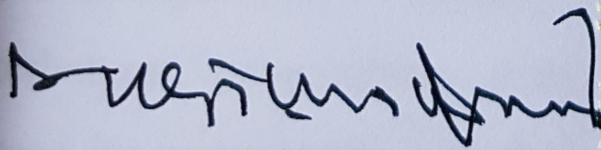
Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah tugas akhir ini bebas plagiat (menjiplak) apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat (menjiplak) dalam karya tulis ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan hukuman yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Surabaya, Juli 2018

Mengetahui,

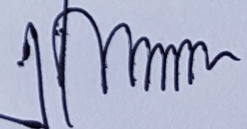
Dosen Pembimbing



Dr. Ir. H. Miftahul Huda. MM



Yang menyatakan



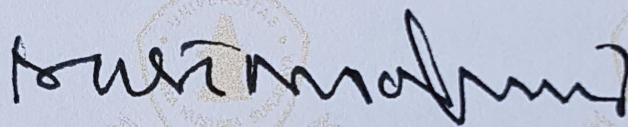
Hendrawan

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisa Kepuasan Pemilik Proyek Perumahan
Terhadap Kualitas Pelayanan Kontraktor Di Kota
Surabaya

Nama : Hendrawan
NPM : 14.11.0063
Program Studi : Teknik Sipil

Menyetujui
Dosen Pembimbing,

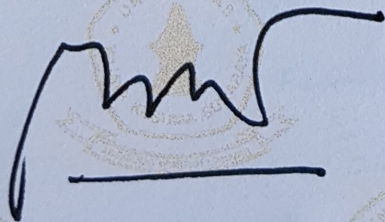


Dr. Ir. H. Miftahul Huda, MM
NIP/NIK : 196012101991031002

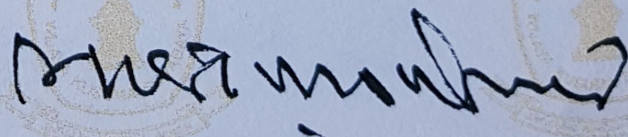
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi,



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



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

DAFTAR PUSTAKA

- Devani Vera et al.,2015,Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metoda *Balanced Scorecard*,*Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*,Vol. 13.No.1.Desember 2015
- Fitriana Dewi et al.,2014, Pengukuran kepuasan kontraktor terhadap kinerja klien pada proyek konstruksi swasta,*JURNAL KARYA TEKNIK SIPIL Vol.3.No.1,2014*
- Ishak Asmai et al.,2011,Pengaruh Kepuasan dan kepercayaan Konsumen terhadap loyalitas : Studi tentang peran mediasi *Switching Cost*, *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 15.No.1, Januari,2011*
- Khasani Riqi Radian,2013,Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar bangunan gedung,*Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro,februari,2013*
- Rijanto Ong A W,2014,Analisis *customer satisfaction index* (CSI) produk dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk umkm rumput laut situbondo,*Media Mahardika Vol.12.no.3.Mei,2014*
- Rizqi Alfi.,2015,Kajian kepuasan pemilik proyek berdasarkan kualitas jasa kontraktor pada pembangunan konstruksi gedung di aceh barat daya tahun anggaran 2013-

2014,*Tugas akhir Universitas Syiah Kuala Darussalam,2015*

Sukma Nyoman Pramesti et al.,2013,Penilaian kinerja berbasis *balanced scorecard* pada bank utama,*E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 5.2,2013*

Sumaga Arfan usman.,2013.Analisis kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa konstruksi professional ruko di kawasan bisnis park kota gorontalo,*Jurnal Ilmiah MEDIA ENGINEERING Vol.2.No.1 ,Maret 2013*

Susetyo Joko et al.,2011,Aplikasi *Six Sigma DMAIC* dan *KAIZEN* sebagai metode pengendalian dan perbaikan kualitas produk,*Jurnal Teknologi Vol.4.No.1,juni,2011*

Syukri Siti H A,2014, Penerapan customer satisfaction index(CSI) dan analisis GAP pada kualitas pelayanan trans jogja,*Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol.13.No.2.Desember,2014*

Triswandari Uchik,2011, Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PT.PLN(PERSERO) rayon Makassar timur,*Tugas akhir Universitas Hasanuddin ,September,2011*

Ulfah Fitriana et al.,2013, Analisis pengaruh implementasi

manajemen kualitas terhadap kinerja organisasi pada usaha kecil menengah di kota salatiga, *JURNAL STUDI MANAJEMEN & ORGANISASI Vol.10. No.1.Januari,2013*

Undang-Undang Republik Indonesia NO.2 Tahun 2017

Wijanarko Guntur,2012, Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi berdasarkan service quality kontraktor, *Tugas akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta,Februari,2012*

Yunita Henny et al.,2016,Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap system manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di perusahaan jasa konstruksi, *Jurnal Konstruksia Vol.8.No.1,Desember 2016*