

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN *OWNER* TERHADAP
KINERJA KONTRAKTOR DI DINAS
PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN LUMAJANG**



MUHAMMAD SYAHRONI

14.11.00.51

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan *Owner* Terhadap Kinerja Kontraktor Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang

Nama : Muhammad Syahroni
NPM : 14.11.0051
Program Studi : Teknik Sipil

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,

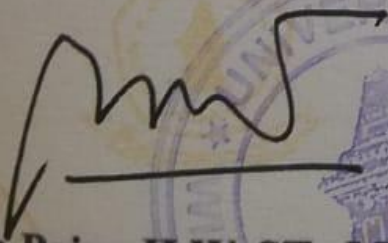


Ir. Siswoyo, MT
NIP/NIK : 92177 - ET

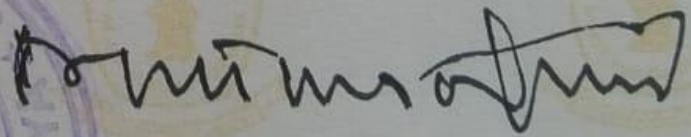
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi,



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



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Syahroni

NPM : 14110051

Program Studi : Teknik Sipil

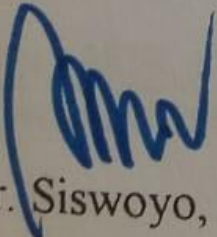
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan *Owner* Terhadap Kinerja Kontraktor Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang

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


Ir. Siswoyo, MT



LEMBAR PENGESAHAN REVISI

Judul : Analisis Kepuasan *Owner* Terhadap Kinerja Kontraktor Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang.

Nama Mahasiswa : Muhammad Syahroni

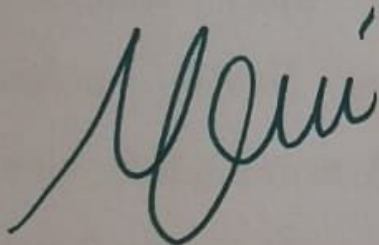
NPM : 14.11.00.51

Program Studi : Teknik Sipil

TELAH DIREVISI

Tanggal : 30 Juli 2018

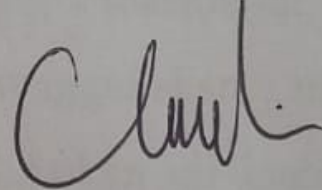
Dosen Penguji I



Yeni Kartika Dewi, ST.M.MT

NIP/NIK : 06403 - ET

Dosen Penguji II



Akhmad Maliki, ST, MT

NIP/NIK : 17769 - ET

Dosen Pembimbing



Ir. Siswoyo, MT

NIP/NIK : 92177 - ET

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Syahroni

NPM : 14110051

Program Studi : Teknik Sipil

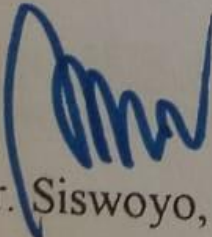
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan *Owner* Terhadap Kinerja Kontraktor Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang

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


Ir. Siswoyo, MT



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya dengan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan kegiatan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan *Owner* Terhadap Kinerja Kontraktor Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang**”. Penyusunan Tugas Akhir ini diselesaikan untuk memenuhi kewajiban penulis 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 laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari peran serta pihak lain yang telah membantu dan membimbing sampai terselesaikannya laporan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, saya ingin mengucapkan terimah kasih kepada:

- 1) Bapak Johan Paing H. W, ST. 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;
- 3) Bapak Ir. Siswoyo, MT. Selaku Dosen Wali sekaligus dosen pembimbing kami yang telah memberikan bimbingan dan masukan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini;

- 4) Para staff Tata Usaha di lingkungan Fakultas Teknik yang telah menunjang Tugas Akhir ini;
- 5) Tak lupa saya persembahkan untuk Ibunda dan Ayahanda tercinta yang selalu menjadi panutan dalam keluarga;
- 6) Kerabat yang kami anggap saudara sendiri yang telah membantu dalam memberikan semangat pembuatan Tugas Akhir ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan saya dan waktu yang tersedia, oleh karena itu saya mengharapkan saran dan petunjuk dari semua pihak untuk perbaikan dan kelengkapan laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata kami mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan bagi mahasiswa Teknik Sipil pada umumnya.

Surabaya, Juli 2018

Penyusun

Muhammad Syahroni

14.11.00.51

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Batasan Masalah.....	5
1.7 Sistematika Pelaporan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Kepuasan	7

2.2 Struktur Proyek	7
2.3 Model Pengukuran Kepuasan Konsumen	8
2.4 Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelanggan	10
2.5 Kinerja Kontraktor (<i>Performance</i>).....	12
2.6 Teori Pelayan dan Kepuasan	12
2.7 <i>Owner</i> Proyek.....	13
2.8 Penelitian Terdahulu	17
2.9 Kerangka Berpikir	24
2.9.1 Kerangka Berpikir Penulis	24
2.9.2 Kerangka Berpikir Peneliti.....	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian.....	32
3.2 Sumber Data.....	32
3.3 Ruang Lingkup.....	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel	33
3.5 Deskripsi Data.....	34
3.6 Bagan Alir Metodologi Penelitian.....	35
3.7 Definisi Operasional Variabel	36
3.8 Uji Validitas Instrumen	40
3.9 Uji Reliabilitas Instrumen	41
3.10 Pengambilan Data Primer.....	41

3.11 Analisis dan Pembahasan	42
3.12 Alat Penelitian	42
3.13 Instrumen Penelitian.....	43
3.14 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	44
3.15 Tahapan Penelitian	46
BAB 4 PENGUMPULAN DATA DAN ANALISA DATA	47
4.1 Pengerjaan Proyek Yang Di Teliti.....	47
4.2 Pengumpulan Data	52
4.3 Deskripsi Responden.....	52
4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	54
4.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	61
BAB 5 PEMBAHASAN	64
5.1 Analisa Deskripsi Responden.....	64
5.1.1 Deskripsi Umur Responden.....	64
5.1.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	65
5.1.3 Deskripsi Pendidikan Responden	65
5.2 Analisa Kuesioner	66
5.2.1 Analisa Uji Validitas	66
5.2.1.1 Analisa Hasil Uji Validitas (<i>Importance/Kepentingan</i>).....	66
5.2.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas (<i>Performance/Kepuasan</i>)	67
5.2.2 Analisa Uji Reliabilitas	67

5.2.2.1 Analisa Hasil Uji Reliabilitas (<i>Importance/Kepentingan</i>)	67
5.2.2.2 Analisa Hasil Uji Reliabilitas (<i>Performance/Kepuasan</i>)	68
5.3 <i>Customer Satisfaction Index</i>	68
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	71
6.1 Kesimpulan	71
6.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pemilik Proyek	8
Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian	35
Gambar 4.1 Sebaran Umur Responden	53
Gambar 4.2 Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	53
Gambar 4.3 Sebaran Tingkat Pendidikan Responden	54

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Nilai Indeks Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.1 Pekerjaan Proyek A	47
Tabel 4.2 Pekerjaan Proyek B	47
Tabel 4.3 Pekerjaan Proyek C	48
Tabel 4.4 Pekerjaan Proyek D	48
Tabel 4.5 Pekerjaan Proyek E	49
Tabel 4.6 Pekerjaan Proyek F	49
Tabel 4.7 Pekerjaan Proyek G	50
Tabel 4.8 Pekerjaan Proyek H	50
Tabel 4.9 Pekerjaan Proyek I	51
Tabel 4.10 Pekerjaan Proyek J	51
Tabel 4.11 Sebaran Umur Responden	52
Tabel 4.12 Sebaran Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.13 Sebaran Tingkat Pendidikan Responden	54
Tabel 4.14 Tabel Nilai T	55
Tabel 4.15 Kontrol Uji Validitas (<i>Importance</i> /Kepentingan)	56
Tabel 4.16 Kontrol Uji Validitas (<i>Importance</i> /Kepuasan)	58
Tabel 4.17 Kontrol Uji Reliabilitas Instrumen (<i>Importance</i> /Kepentingan)	60
Tabel 4.18 Kontrol Uji Reliabilitas Instrumen (<i>Performance</i> /Kepuasan)	60

Tabel 4.19 Kontrol Uji <i>Customer Satisfaction Index</i>	61
Tabel 4.20 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	63
Tabel 5.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	70
Tabel 6.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	71

DAFTAR RUMUS

	Hal.
Rumus 3.1).....	33
Rumus 3.2).....	40
Rumus 3.3).....	41
Rumus 3.4).....	44
Rumus 3.5).....	45
Rumus 3.6).....	45
Rumus 3.7).....	45

ANALISIS KEPUASAN *OWNER* TERHADAP KINERJA KONTRAKTOR DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN LUMAJANG

ABSTRAK

Pemilik atau *owner* proyek menilai puas atau tidaknya terhadap kontraktor dengan membandingkan hasil kinerja kontraktor terhadap keinginan dan harapan pemilik proyek (*owner*). Kepuasan pemilik proyek dapat dilihat dari waktu, biaya dan mutu yang sesuai dengan perencanaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan *owner*. Variabel yang diteliti yaitu mutu, waktu, biaya, manajerial, dan micelinious. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan dilakukan uji instrumen data dari hasil jawaban responden dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Dari hasil CSI didapat kepuasan *owner* sebesar 66,32% yang berarti termasuk dalam kriteria puas.

Kata kunci : Kepuasan *Owner*, *Customer Satisfaction index*

ANALYSIS OF THE SATISFACTION OF THE *OWNER* AGAINST THE CONTRACTOR IN THE PERFORMANCE OF PUBLIC WORKS AND STRUCTURING LUMAJANG SPACES

ABSTRACT

The owner or the *owner* of the project assessing satisfied or whether contractors by comparing results against the performance of the contractor against the wishes and expectations of the project owner (owner). The satisfaction of the owner of the project can be seen from the time, cost and quality are in accordance with the planning. This research aims to analyze the level of satisfaction *owner* . The variables examined, namely, quality, time, cost, managerial, and micelinious. The results of the analysis using the method of *Customer Satisfaction Index* (CSI) and done test instrument data from respondents ' answers results using program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). From the results obtained satisfaction CSI *owner* of 66.32% which means included in the criteria are satisfied.

Keywords: *Owner* satisfaction, *Customer Satisfaction index*