

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>USULAN PENULISAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR NOTASI .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.4 BATASAN MASALAH.....	4
1.5 MANFAAT PENELITIAN .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 KEPUASAN KONSUMEN .....	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	5
2.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen .....	6
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.4 Manfaat Kepuasan Konsumen .....	8
2.2 PERUMAHAN SUBSIDI .....	8
2.2.1 Definisi Perumahan Subsidi .....	8

2.2.2 Faktor Lokasi.....	9
2.2.3 Faktor Kualitas Bangunan.....	10
2.3 POPULASI DAN SAMPEL.....	13
2.3.1 Definisi Populasi.....	13
2.3.2 Definisi Sampel.....	13
2.3.3 Teknik Sampling.....	14
2.3.4 Ukuran Sampel.....	15
2.4 VALIDITAS .....	16
2.5 REABILITAS .....	17
2.5.1 Karakteristik Reabilitas.....	17
2.5.2 Rumus Reabilitas .....	18
2.6 <i>IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) .....	20
2.7 <i>STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTIONS</i> (SPSS) .....	21
2.8 STUDI TERDAHULU .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 LOKASI PENELITIAN.....	29
3.2 SUMBER DATA .....	30
3.3 INSTRUMEN PENELITIAN .....	30
3.4 METODE PENGUMPULAN DATA.....	31
3.5 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL POPULASI.....	32
3.6 PENENTUAN VARIABEL .....	32
3.7 PENENTUAN KUESIONER.....	33
3.8 INSTRUMEN ANGKET ( Kuesioner ).....	33
3.9 TEKNIK ANALISIS .....	36
3.9.1 Uji Validitas.....	36
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.10 <i>IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) .....	37

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	40
4.2 ANALISIS DESKRIPTIF.....	40
4.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	41
4.4 FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN .....	42
4.4.1 Identifikasi Variabel Penelitian Perumahan Avina Residence Lokasi 1 .....	43
4.4.2 Identifikasi Variabel Penelitian Perumahan Avina Residence Lokasi 2.....	47
4.4.3 Identifikasi Variabel Penelitian Perumahan Avina Residence Lokasi 3.....	52
4.5 UJI VALIDITAS .....	57
4.5.1 Uji Validitas Perumahan Avina Residence Lokasi 1 .....	57
4.5.2 Uji Validitas Perumahan Avina Residence Lokasi 2.....	59
4.5.3 Uji Validitas Perumahan Avina Residence Lokasi 3.....	61
4.6 UJI RELIABILITAS.....	62
4.6.1 Uji Reliabilitas Perumahan Avina Residence Lokasi 1. ....	63
4.6.2 Uji Reliabilitas Perumahan Avina Residence Lokasi 2.....	63
4.6.3 Uji Reliabilitas Perumahan Avina Residence Lokasi 3.....	64
4.7 ANALISIS TINGKAT KINERJA DAN HARAPAN <i>IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS (IPA)</i> .....	65
4.7.1 Perhitungan Tingkat Kinerja Atribut Per Item Pada Perumahan Avian Residence Lokasi 1 .....	65
4.7.2 Diagram Kartesius Pada Perumahan Avina Residence Lokasi 1 ..	67
4.7.2.1 Kuadrat A Pada Lokasi 1 .....	68
4.7.2.2 Kuadrat B Pada Lokasi 1 .....	69
4.7.2.3 Kuadrat C Pada Lokasi 1 .....	69
4.7.2.4 Kuadrat D Pada Lokasi 1.....	70

4.7.3	Perhitungan Tingkat Kinerja Atribut Per Item Pada Perumahan Avian Residence Lokasi 2 .....	70
4.7.4	Diagram Kartesius Pada Perumahan Avina Residence Lokasi 2 ..	72
4.7.4.1	Kuadrat A Pada Lokasi 2 .....	73
4.7.4.2	Kuadrat B Pada Lokasi 2 .....	74
4.7.4.3	Kuadrat C Pada Lokasi 2 .....	74
4.7.4.4	Kuadrat D Pada Lokasi 2 .....	75
4.7.5	Perhitungan Tingkat Kinerja Atribut Per Item Pada Perumahan Avina Residence Lokasi 3 .....	75
4.7.6	Diagram Kartesius Pada Perumahan Avina Residence Lokasi 3...	77
4.7.6.1	Kuadrat A Pada Lokasi 3 .....	78
4.7.6.2	Kuadrat B Pada Lokasi 3 .....	79
4.7.6.3	Kuadrat C Pada Lokasi 3 .....	79
4.7.6.4	Kuadrat D Pada Lokasi 3 .....	79
4.8	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE <i>CUSTOMER SATISFACTION INDEX(CSI)</i> .....	80
4.8.1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Lokasi 1.....	80
4.8.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Lokasi 2.....	85
4.8.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Lokasi 3.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>96</b>
5.1	KESIMPULAN.....	96
5.2	SARAN .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian .....	29
Gambar 3.2 Digram Kartesius Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja....	38
Gambar 4.1 Digram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kesesuaian Kepentingan pada Perumahan <i>Avina Residence</i> .....	68
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan Konsumen pada Perumahan <i>Avina Residence</i> .....	73
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Kepentingan Konsumen pada Perumahan <i>Avina Residence</i> .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.3	Studi Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Lokasi Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Bobot Setiap Pertanyaan .....	31
Tabel 3.3	Angket (Kuesioner).....	34
Tabel 4.1	Skala Likert.....	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Perumahan Avina Residence Lokasi I .....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Perumahan Avina Residence Lokasi II .....	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Perumahan Avina Residence Lokasi III.....	42
Tabel 4.5	Frekuensi Variabel X1 Lokasi I Kondisi Lokasi Perumahan.....	43
Tabel 4.6	Frekuensi Variabel X2 Lokasi I Kondisi Fisik Bangunan .....	44
Tabel 4.7	Frekuensi Variabel X2 Kondisi Lokasi I Sarana dan Prasarana .....	46
Tabel 4.8	Frekuensi Variabel X1 Lokasi II Kondisi Lokasi Perumahan .....	47
Tabel 4.9	Frekuensi Variabel X2 Lokasi II Kondisi Fisik Bangunan .....	49
Tabel 4.10	Frekuensi Variabel X2 Kondisi Lokasi II Sarana dan Prasarana .....	51
Tabel 4.11	Frekuensi Variabel X1 Lokasi III Kondisi Lokasi Perumahan .....	52
Tabel 4.12	Frekuensi Variabel X2 Lokasi III Kondisi Fisik Bangunan.....	54
Tabel 4.13	Frekuensi Variabel X2 Kondisi Lokasi III Sarana dan Prasarana.....	56
Tabel 4.14	Uji Validitas Kondisi Lokasi Perumahan.....	57
Tabel 4.15	Uji Validitas Kondisi Fisik Bangunan .....	58
Tabel 4.16	Uji Validitas Kondisi Sarana dan Prasarana Perumahan .....	58
Tabel 4.17	Uji Validitas Kondisi Lokasi Perumahan.....	59
Tabel 4.18	Uji Validitas Kondisi Fisik Bangunan .....	60
Tabel 4.19	Uji Validitas Kondisi Sarana dan Prasarana Perumahan .....	60

Tabel 4.20 Uji Validitas Kondisi Lokasi Perumahan.....	61
Tabel 4.21 Uji Validitas Kondisi Fisik Bangunan .....	61
Tabel 4.22 Uji Validitas Kondisi Sarana dan Prasarana Perumahan .....	62
Tabel 4.23 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.24 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.25 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan Atribut Lokasi 1.....	65
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Atribut Lokasi 2.....	70
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Atribut Lokasi 3.....	75
Tabel 4.29 <i>Mean Inportance Score dan Mis Satisfaction Score</i> .....	80
Tabel 4.30 <i>Weight Factor, Weight Total, Weight Score dan Customer Satisfaction Index</i> .....	81
Tabel 4.31 Data Hasil Perhitungan <i>GAP</i> Perumahan Avina Residence Lokasi 1	82
Tabel 4.32 <i>Mean Inportance Score dan Mis Satisfaction Score</i> .....	83
Tabel 4.33 <i>Weight Factor, Weight Total, Weight Score dan Customer Satisfaction Index</i> .....	85
Tabel 4.34 Data Hasil Perhitungan <i>GAP</i> Perumahan Avina Residence Lokasi 2	86
Tabel 4.35 <i>Mean Inportance Score dan Mis Satisfaction Score</i> .....	88
Tabel 4.36 <i>Weight Factor, Weight Total, Weight Score dan Customer Satisfaction Index</i> .....	90
Tabel 4.37 <i>Weight Factor, Weight Total, Weight Score dan Customer Satisfaction Indeks</i> Perumahan Avina Residence Lokasi 3 .....	91
Tabel 4.38 Data Hasil Perhitungan <i>GAP</i> Perumahan Avina Residence Lokasi 3	92

## DAFTAR NOTASI

AMDAL	: Analisa Mengenai Dampak Lingkungan
d	: Jarak Titik Ukur Terhadap Bukaian
fl	: Faktor Langit
Ha	: Hektar
HGB	: Hak Guna Bangunan
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
k	: Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
KPR	: Kredit Pemilikan Rumah
KR	: <i>Kuder Richardson</i>
m	: Meter
m <sup>2</sup>	: Meter persegi
MBR	: Masyarakat Berpenghasilan Rendah
N	: Banyaknya responden
No	: Nomor
<i>pi</i>	: proporsi subjek yang menjawab betul pada suatu butir (proporsi subjek yang mendapat skor 1)
PUPR	: Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
PU	: Pekerjaan Umum
rb	: Indeks korelasi antara dua belahan instrument
ri	: reliabilitas instrumen
<i>r<sub>xy</sub></i>	: Koefisien korelasi
SNI	: Standar Nasional Indonesia
TUS	: Titik Ukur Sisi
TUU	: Titik Ukur Utama
UKL	: Upaya Pengelolaan Lingkungan



UPL	: Upaya Pemanfaatan Lingkungan
v1	: <i>Varians</i> belahan pertama (varian skor butir-butir ganjil)
v2	: <i>Varians</i> belahan kedua (varian skor butir-butir genap)
Vd	: <i>Varians (varian difference)</i>
vt	: <i>Varians</i> skor total
x	: Nilai per butir
y	: Total nilai kuesioner masing-masing responden
%	: Persen