

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
USULAN PENULISAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR NOTASI	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.1.1. Perumahan	8
2.1.2. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	9
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
2.2. Perumahan Non Subsidi	11
2.2.1. Definisi Perumahan	11
2.2.2. Definisi Perumahan Non Subsidi	14
2.2.3. Kriteria Standart Bangunan.....	15

2.2.4. Faktor Lokasi.....	16
2.2.5. Faktor Kualitas Bangunan	17
2.3. Skala <i>Likert</i>	19
2.4. <i>Probability Sampling</i>	20
2.5. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	21
2.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.7. <i>Statistikal product and service solutions (SPSS)</i>	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Lokasi Penelitian	28
3.2. Sumber Data	32
3.3. Instrumen Penelitian	33
3.4. Metode Penelitian Data.....	33
3.5. Teknik Pengambilan Sampel Populasi	34
3.6. Penentuan Indikator Variabel	34
3.7. Penentuan Kuesioner	36
3.8. Instrumen Angket (Kuesioner)	36
3.9. Teknik Analisis	39
3.10. Uji Validitas.....	39
3.11. Uji Realibilitas	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Analisis Deskriptif.....	41
4.2. Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga.....	45
4.3. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kondisi Fisik	46
4.4. Penilaian Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	47
4.5. Penilaian Responden Terhadap Variabel Fasilitas	48
4.6. Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan	49
4.7. Uji Validitas.....	50
4.8. Uji Reliabilitas.....	52
4.9. Analisis tingkat kinerja dan harapan (<i>importance performance analysis/ipa</i>) pada perumahan darussalam <i>residence</i>	53

4.9.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Atribut Komitmen Pada Perumahan Darussalam Residence.....	53
4.9.2. Diagram Kartesius Pada Perumahan Darussalam	55
4.9.3. Kuadran A Pada Perumahan Darussalam <i>Residence</i>	58
4.9.4. Kuadran B Pada Perumahan Darussalam <i>Residence</i>	59
4.9.5. Kuadran C Pada Perumahan Darussalam <i>Residence</i>	59
4.9.6. Kuadran D Pada Perumahan Darussalam <i>Residence</i>	59
4.10. Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan (<i>Importance Performance Analysis/IPA</i>) Pada Perumahan Darussalam Residence	61
4.10.1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Atribut Komitmen Pada Perumahan Darussalam Residence.....	61
4.10.2. Diagram Kartesius Pada Perumahan Avina Residence.....	63
4.10.3. Kuadran A Pada Perumahan Avina Residence	65
4.10.4. Kuadran B Pada Perumahan Avina Residence	66
4.10.5. Kuadran C Pada Perumahan Avina Residence	66
4.10.6. Kuadran D Pada Perumahan Avina Residence.....	67
4.11. Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan (<i>Importance Performance Analysis/IPA</i>) Pada Perumahan Naura Indah Residence.....	68
4.11.1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Atribut Komitmen Pada Perumahan Naura Indah Residence.....	68
4.11.2. Diagram Kartesius Pada Perumahan Avina Residence.....	70
4.11.3. Kuadran A Pada Perumahan Naura Indah Residence	73
4.11.4. Kuadran B Pada Perumahan Naura Indah Residence	74
4.11.5. Kuadran C Pada Perumahan Naura Indah Residence	74
4.11.6. Kuadran D Pada Perumahan Naura Indah Residence.....	74
4.12 Analysis Customer Satisfation Index (CSI).....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Tabel Kajian Pustaka	7
Tabel 3.1.	Tabel Lokasi Penelitian	30
Tabel 3.2.	Tabel Bobot Setiap Pertanyaan.....	33
Tabel 3.3.	Tabel Angket (Kuesioner)	37
Tabel 4.1.	Tabel Skala Likert.....	41
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Perumahan Darussalam Residence	42
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Perumahan Avina Residence	43
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Perumahan Naura Indah Residence	44
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga Pada Perumahan Darussalam Residence	45
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kondisi Fisik Pada Perumahan Darussalam Residence	46
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi Pada Perumahan Darussalam Residence	47
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Pada Perumahan Darussalam Residence	48
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tipe Rumah Pada Perumahan Darussalam Residence	49
Tabel 4.10.	Tabel Validitas Perumahan Darussalam Residence.....	50
Tabel 4.11.	Tabel Reliabilitas Perumahan Darussalam Residence.....	52
Tabel 4.12.	Tabel Reliabilitas Perumahan Avina Residence.....	52
Tabel 4.13.	Tabel Reliabilitas Perumahan Naura Indah Residence.....	53
Tabel 4.14.	Tabel Rekapitulasi Item Pada Perumahan Darussalam Residence..	54
Tabel 4.15.	Perhitungan Analisis IPA Pada Penghuni di Perumahan Darussalam Residence	56

Tabel 4.16.	Prioritas Perbaikan Kinerja Penghuni Pada perumahan Darussalam Residence.....	60
Tabel 4.17.	Tabel Rekapitulasi Item Pada Perumahan Avina Residence	62
Tabel 4.18.	Perhitungan Analisis IPA Pada Konsumen di Perumahan Avina Residence.....	64
Tabel 4.19.	Prioritas Perbaikan Kinerja Penghuni Pada Perumahan Avina Residence.....	67
Tabel 4.20.	Rekapitulasi Item Pada Perumahan Naura Indah Residence	69
Tabel 4.21.	Perhitungan Analisis IPA Pada Konsumen di Perumahan Naura Indah Residence.....	71
Tabel 4.22.	Prioritas Perbaikan Kinerja penghuni Perumahan Naura Indah Residence.....	75
Tabel 4.23.	Mean Inportance Score dan Mis Satisfaction Score Perumahan Darussalam Residence	76
Tabel 4.24.	Weight Factor, Weight Total, Weight Score, dan Customer Satisfaction Index Perumahan Darussalam Residence	77
Tabel 4.25.	Data Hasil Perhitungan GAP Perumahan Darussalam Residence.....	78
Tabel 4.26.	Mean Inportance Score dan Mis Satisfaction Score Perumahan Avina Residence	79
Tabel 4.27.	Weight Factor, Weight Total, Weight Score, dan Customer Satisfaction Index Perumahan Avina Residence	80
Tabel 4.28.	Data Hasil Perhitungan GAP Perumahan Avina Residence.....	81
Tabel 4.29.	Mean Inportance Score dan Mis Satisfaction Score Perumahan Naura Indah Residence	81
Tabel 4.30.	Weight Factor, Weight Total, Weight Score, dan Customer Satisfaction Index Naura Indah Residence	82
Tabel 4.31.	Data Hasil Perhitungan GAP Perumahan Naura Indah Residence.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan	23
Gambar 3.1.	Lokasi Penelitian di Kota Langsa.....	28
Gambar 3.2.	Lokasi Lokasi Penelitian Perumahan Darussalam Residence	29
Gambar 3.3.	Lokasi Lokasi Penelitian Perumahan Avina Residence	29
Gambar 3.4.	Lokasi Lokasi Penelitian Perumahan Naura Indah Residence	30
Gambar 4.1.	Grafik Karakteristik Responden Perumahan Darussalam Residence	42
Gambar 4.2.	Grafik Karakteristik Responden Perumahan Avina Residence...	43
Gambar 4.3.	Grafik Karakteristik Responden Perumahan Naura Indah Residence.....	44
Gambar 4.4.	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen Pada Perumahan Darussalam Residence.....	56
Gambar 4.5.	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen Pada Perumahan Avina Residence.....	63
Gambar 4.6.	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen Pada Perumahan Naura Indah Residence.....	71

DAFTAR NOTASI

S_t^2	= Varian total
$\sum S_i^2$	= Jumlah varian butir
$\sum x$	= Jumlah skor item
$\sum y$	= Jumlah skor total (seluruh item)
CSI	= <i>Customer Satisfaction Index</i>
e	= Presentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel masih dapat ditoleransi
HS	= Merupakan skala maksimum yang digunakan
IPA	= <i>Importance Performance Analysis</i>
MIS _i	= Nilai rata-rata kepentingan ke-i
MSS	= Rata-rata tingkat kepuasan
n	= Jumlah Sampel/Responden
N _q	= Jumlah Populasi
N _r	= Banyaknya data
P	= Pertanyaan
r	= Reliabilitasi instrumen
r _{xy}	= Koefisien korelasi
WF _i	= Faktor tertimbang ke -i
X	= Skor Item Kinerja
Y	= Skor Item Harapan
Y _i	= Nilai kepentingan atribut Y ke -i
k	= Banyaknya butir pertanyaan atau soal

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.1 Bagan Alir.....	88
Lampiran A.2 Lokasi Penelitian.....	89
Lampiran A.3 Validitas	92
Lampiran A.4 Reliabilitas	104
Lampiran A.5 Diagram Kartesius.....	106