

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG</b> .....	iii
<b>USULAN PENULISAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR NOTASI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
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 Residence.....	58
4.9.4. Kuadran B Pada Perumahan Darussalam Residence.....	59
4.9.5. Kuadran C Pada Perumahan Darussalam Residence.....	59
4.9.6. Kuadran D Pada Perumahan Darussalam Residence.....	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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

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

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

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan .....	23
<b>Gambar 3.1.</b>	Lokasi Penelitian di Kota Langsa.....	28
<b>Gambar 3.2.</b>	Lokasi Lokasi Penelitian Perumahan Darussalam Residence ....	29
<b>Gambar 3.3.</b>	Lokasi Lokasi Penelitian Perumahan Avina Residence .....	29
<b>Gambar 3.4.</b>	Lokasi Lokasi Penelitian Perumahan Naura Indah Residence ....	30
<b>Gambar 4.1.</b>	Grafik Karakteristik Responden Perumahan Darussalam Residence .....	42
<b>Gambar 4.2.</b>	Grafik Karakteristik Responden Perumahan Avina Residence...	43
<b>Gambar 4.3.</b>	Grafik Karakteristik Responden Perumahan Naura Indah Residence.....	44
<b>Gambar 4.4.</b>	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen Pada Perumahan Darussalam Residence.....	56
<b>Gambar 4.5.</b>	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen Pada Perumahan Avina Residence.....	63
<b>Gambar 4.6.</b>	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 <sub>i</sub>	= Nilai rata-rata kepentingan ke-i
MSS	= Rata-rata tingkat kepuasan
n	= Jumlah Sampel/Responden
N <sub>q</sub>	= Jumlah Populasi
N <sub>r</sub>	= Banyaknya data
P	= Pertanyaan
r	= Reliabilitasi instrumen
r <sub>xy</sub>	= Koefisien korelasi
WF <sub>i</sub>	= Faktor tertimbang ke -i
X	= Skor Item Kinerja
Y	= Skor Item Harapan
Y <sub>i</sub>	= Nilai kepentingan atribut Y ke -i
k	= Banyaknya butir pertanyaan atau soal

## DAFTAR LAMPIRAN

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