

ANALISIS MUTU BANGUNAN PERUMAHAN KOMPLEK BUMI WAHYU UTAMA 9 DI KABUPATEN BANJAR BERDASARKAN KEPUASAN KONSUMEN DAN KELAYAK HUNIAN

Muhammad Ihsan¹, Hendra Cahyadi², Abdurrahman³

¹Teknik Sipil, 22201, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM.16640251

²Teknik Sipil, 22201, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIP.197710112005011001

³Teknik Sipil, 22201, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIK.061304653

Email:isancat785@gmail.com

ABSTRAK

Rendahnya mutu pada perumahan bagian darinya dapat diketahui dari kerusakan-kerusakan yang terjadi akibat kurang efektifnya penggunaan material dan metode pelaksanaan. Untuk mengantisipasi kerusakan tersebut, keberadaan konsumen juga berpengaruh dalam pengawasan pelaksanaan pembangunan rumah yang telah mereka pesan sehingga dapat memantau penggunaan material sesuai dengan spesifikasi.

Metodologi penelitian ini pada penelitian ini yaitu konsumen perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 yang telah menghuni perumahan. Variabel tak bebas (*dependent*) yaitu kepuasan konsumen perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9. Variabel bebas (*independent*) yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada standart mutu perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9. Metode Pengukuran Kepuasan konsumen diukur dari kesenjangan antara harapan dan Kinerja konsumen tentang input, proses dan output yang diterima

Hasil penelitian bahwa Untuk tingkat kepuasan konsumen perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 yaitu yang tertinggi adanya jangka waktu masa pemeliharaan yaitu 93,79 % dan yang terendah yaitu pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan dengan nilai kepuasan 78,15 % dari 22 indikator terdapat 21 indikator dengan kepuasan tinggi dan 1 indikator dengan tingkat kepuasan sedang. Untuk nilai rata – rata kepuasan konsumen yaitu 88,88% jadi untuk tingkat kepuasan konsumen yaitu tinggi. Untuk hasil indikator yang perlu untuk ditingkatkan yaitu Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan sedangkan untuk variable yang perlu ditingkatkan yaitu pelayanan pasca pemilikan rumah. Dari hasil penilaian yang dilakukan dengan mengamati kondisi bangunan di perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 masih belum bisa dikatakan perumahan layak, karena masih ad 10 indikator yang masih belum memenuhi kriteria .

Kata Kunci :Mutu Bangunan Perumahan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

One of the reasons for the low quality of housing is the damage that occurs due to the ineffective use of materials and implementation methods. To anticipate this damage, the existence of consumers also influences the supervision of the implementation of the construction of the houses they have ordered so that they can monitor the use of materials according to specifications.

The methodology of this research in this study is the housing consumers of the Bumi Wahyu Utama 9 Complex who have lived in the housing. The dependent variable is the satisfaction of the consumers of the Bumi Wahyu Utama Complex housing 9. The independent variable is the factor that affects consumer satisfaction with the housing quality standard Bumi Wahyu Utama Complex 9. Method of Measurement Consumer satisfaction is measured from the gap between expectations and consumer performance regarding the inputs, processes and outputs received

The results showed that the level of consumer satisfaction for the Bumi Wahyu Utama 9 housing complex was the highest with a maintenance period of 93.79% and the lowest was that the developer responded quickly to consumer complaints during the maintenance period with a satisfaction value of 78.15% from 22 indicators. there are 21 indicators with high satisfaction and 1 indicator with moderate level of satisfaction. For the average value of consumer satisfaction is 88.88%, so the level of consumer satisfaction is high. For the results of indicators that need to be improved, the developer is responsive to consumer complaints during the maintenance period, while the variable that needs to be improved is the post-home ownership service. From the results of the assessment carried out by observing the condition of the building in the Bumi Wahyu Utama 9 housing complex, it still cannot be said to be decent housing, because there are still 10 indicators that still do not meet the criteria.

Keywords: Housing Building Quality, Consumer Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah berarti bangunan untuk tempat tinggal atau bangunan pada umumnya (seperti gedung). Rumah juga dapat bermakna sebagai tempat singgah atau istirahat. Pada awal peradaban, ketika manusia tinggal berpindah-pindah, rumah sekedar tempat singgah. Berkembang ke masa bertani, manusia memerlukan rumah sebagai tempat istirahat di antara waktu kerja di ladang, sekaligus tempat bernaung dari terpaan hujan, angin, sengatan panas atau dingin, selain itu juga terlindung dari binatang buas. Ketika mulai menetap, manusia menjadikan rumah sebagai tempat berkembangnya kehidupan, berkeluarga, membesarkan anak, wadah pengembangan dan aktualisasi nilai-nilai kehidupan.

Kemudian rumah selanjutnya berkembang sebagai tempat melakukan aktifitas dasar hingga menjadi tempat membangun keluarga, membesarkan keturunan, termasuk dalam mendidik keluarga dan menyemaikan nilai-nilai budaya. Sejalan dengan perkembangan negara Republik Indonesia, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945, urusan penyediaan perumahan ditangani langsung oleh pemerintah. Secara kelembagaan, urusan perumahan ditangani oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat khususnya di Direktorat Jenderal Perumahan. Oleh karena itu sebagai pemangku kepentingan kegiatan perumahan di Indonesia, kami perlu mengedukasi masyarakat mengenai sejarah daripada perumahan di Indonesia dari berbagai zaman.

Hal itu menambah peluang yang lebih besar meningkatnya permintaan atas rumah - rumah tersebut. Meningkatnya permintaan atas perumahan, memberikan pilihan kepada pihak konsumen untuk dapat memilih perumahan sesuai dengan keinginan mereka. Namun ternyata sampai saat ini konsumen belum mampu memilih perumahan yang mempunyai mutu yang baik untuk dihuni, karena pada kenyataannya banyak konsumen yang mengeluh kecewa atas kerusakan rumah pada saat rumah sudah dihuni dan menjadi hak milik konsumen.

Rendahnya mutu pada perumahan bagian darinya dapat diketahui dari kerusakan-kerusakan yang terjadi akibat kurang efektifnya penggunaan material dan metode pelaksanaan. Untuk mengantisipasi kerusakan tersebut, keberadaan konsumen juga berpengaruh dalam pengawasan pelaksanaan pembangunan rumah yang telah mereka pesan sehingga dapat memantau penggunaan material sesuai dengan spesifikasi.

Dalam penentuan kepuasan konsumen terdapat beberapa ukuran atau parameter untuk dapat mengukur bobot kepuasan konsumen. Pada dasarnya kepuasan konsumen dapat dicapai jika kebutuhan dan harapan konsumen dapat terpenuhi.

Oleh sebab itu saya tertarik meneliti tentang faktor - faktor kepuasan konsumen tentang perumahan dengan memakai data di lapangan yang digunakan sebagai patokan para konsumen dikatakan puas atau tidak dengan hasil mutu bangunan yang diberikan pihak developer kepada konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dapat diperoleh dari objek penelitian untuk memperolehnya dilakukan dengan cara Pengamatan (*Observasi*) Metode Angket (*Kuisisioner*) wawancara dan observasi. Dan data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Data Penelitian Sumber data (*responden*) pada penelitian ini yaitu konsumen perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 yang telah menghuni perumahan. Variabel tak bebas (*dependent*) yaitu kepuasan konsumen perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9. Variabel bebas (*independent*) yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada standart mutu perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9.

Metode Pengukuran Kepuasan konsumen diukur dari kesenjangan antara harapan dan Kinerja konsumen tentang input, proses dan output yang diterima

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Hasil Data Harapan

Data hasil harapan diambil dari 80 responden dari perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 yang yakni konsumen atau penghuni perumahan tersebut. dapat dilihat pada tabel 1

Tabel .1 Hasil Data Harapan

NO	Respon	A			B			C				D				E			F		G		
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22
1	Respon 1	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Respon 2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3
3	Respon 3	1	1	3	5	5	5	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Respon 4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
5	Respon 5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
6	Respon 6	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	6	4	5	4	4	5	5
7	Respon 7	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	5	3
8	Respon 8	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3
9	Respon 9	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3
10	Respon 10	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
11	Respon 11	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3
12	Respon 12	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3
13	Respon 13	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
14	Respon 14	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
15	Respon 15	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
16	Respon 16	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
17	Respon 17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
18	Respon 18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
19	Respon 19	5	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4
20	Respon 20	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
21	Respon 21	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
22	Respon 22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
23	Respon 23	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3
24	Respon 24	4	3	4	4	4	4	1	3	1	3	1	2	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1
25	Respon 25	4	3	4	4	4	4	2	3	1	3	1	2	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2
26	Respon 26	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5
27	Respon 27	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
28	Respon 28	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Respon 29	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
30	Respon 30	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
31	Respon 31	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
32	Respon 32	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
33	Respon 33	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
34	Respon 34	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3
35	Respon 35	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
36	Respon 36	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4
37	Respon 37	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
38	Respon 38	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3
39	Respon 39	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5
40	Respon 40	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3

41	Respon 41	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
42	Respon 42	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
43	Respon 43	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3
44	Respon 44	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3
45	Respon 45	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
46	Respon 46	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2
47	Respon 47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
48	Respon 48	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2
49	Respon 49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
50	Respon 50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
51	Respon 51	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4
52	Respon 52	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4
53	Respon 53	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5
54	Respon 54	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4
55	Respon 55	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	2	2	2
56	Respon 56	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4
57	Respon 57	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3
58	Respon 58	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	Respon 59	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
60	Respon 60	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2
61	Respon 61	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
62	Respon 62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
63	Respon 63	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3
64	Respon 64	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
65	Respon 65	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2
66	Respon 66	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
67	Respon 67	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
68	Respon 68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
69	Respon 69	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
70	Respon 70	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
71	Respon 71	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
72	Respon 72	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3
73	Respon 73	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4
74	Respon 74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
75	Respon 75	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
76	Respon 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
77	Respon 77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
78	Respon 78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
79	Respon 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	Respon 80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	Jumlah	330	328	343	338	337	344	303	295	290	324	306	285	322	325	294	302	303	314	308	290	285	270

(Sumber : Analisis , 2021)

2 Hasil Data kinerja

Data hasil kinerja diambil dari 80 responden dari perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 yang yakni konsumen atau penghuni perumahan tersebut dapat dilihat pada tabel .2.

Tabel 2 Hasil Data Kinerja

No	Respon	A			B			C				D				E			F		G		
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22
1	Respon 1	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Respon 2	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
3	Respon 3	1	1	3	5	5	4	3	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Respon 4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2
5	Respon 5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
6	Respon 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
7	Respon 7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
8	Respon 8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2
9	Respon 9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	Respon 10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Respon 11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
12	Respon 12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	Respon 13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	Respon 14	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	Respon 15	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
16	Respon 16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
17	Respon 17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2
18	Respon 18	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	Respon 19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
20	Respon 20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
21	Respon 21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
22	Respon 22	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2
23	Respon 23	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	Respon 24	4	3	3	4	4	4	1	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1
25	Respon 25	4	3	3	4	4	4	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1
26	Respon 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
27	Respon 27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2
28	Respon 28	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
29	Respon 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Respon 30	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3

31	Respon 31	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
32	Respon 32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
33	Respon 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2
34	Respon 34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
35	Respon 35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
36	Respon 36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
37	Respon 37	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
38	Respon 38	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
39	Respon 39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
40	Respon 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3
41	Respon 41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
42	Respon 42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
43	Respon 43	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
44	Respon 44	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
45	Respon 45	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
46	Respon 46	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
47	Respon 47	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
48	Respon 48	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2
49	Respon 49	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
50	Respon 50	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	Respon 51	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
52	Respon 52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
53	Respon 53	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
54	Respon 54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	Respon 55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2
56	Respon 56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
57	Respon 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	Respon 58	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
59	Respon 59	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2
60	Respon 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2
61	Respon 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	Respon 62	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	Respon 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
64	Respon 64	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
65	Respon 65	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1

66	Respon 66	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
67	Respon 67	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Respon 68	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
69	Respon 69	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
70	Respon 70	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
71	Respon 71	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	Respon 72	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
73	Respon 73	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
74	Respon 74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	Respon 75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Respon 76	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
77	Respon 77	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
78	Respon 78	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
79	Respon 79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
80	Respon 80	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Jumlah		308	306	307	312	313	303	263	259	248	268	274	251	273	276	274	267	255	290	276	272	253	211

(Sumber : Analisis , 2021)

.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

a Uji Validitas Pada Tabel Data Harapan

Persiapan perhitungan validitas butir instrumen data harapan

No	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	2	4	38	1444	76
2	4	16	94	8836	376
3	1	1	44	1936	44
4	4	16	81	6561	324
5	4	16	81	6561	324
6	4	16	100	10000	400
7	4	16	91	8281	364
8	4	16	93	8649	372
9	4	16	93	8649	372
10	3	9	96	9216	288
11	4	16	97	9409	388
12	4	16	94	8836	376
13	4	16	96	9216	384
14	3	9	93	8649	279
15	4	16	82	6724	328
16	5	25	80	6400	400
17	4	16	78	6084	312
18	4	16	79	6241	316
19	5	25	88	7744	440
20	4	16	77	5929	308
21	5	25	80	6400	400
22	4	16	80	6400	320
23	4	16	86	7396	344
24	4	16	52	2704	208
25	4	16	58	3364	232
26	4	16	98	9604	392
27	5	25	88	7744	440
28	5	25	89	7921	445
29	4	16	97	9409	388
30	4	16	95	9025	380
31	5	25	95	9025	475
32	4	16	96	9216	384
33	4	16	92	8464	368
34	4	16	92	8464	368
35	5	25	94	8836	470
36	5	25	78	6084	390
37	5	25	77	5929	385
38	4	16	87	7569	348
39	5	25	94	8836	470
40	5	25	100	10000	500
41	4	16	92	8464	368
42	5	25	99	9801	495
43	4	16	92	8464	368
44	5	25	98	9604	490
45	5	25	94	8836	470
46	4	16	70	4900	280
47	4	16	89	7921	356
48	4	16	71	5041	284
49	4	16	81	6561	324
50	4	16	80	6400	320
51	5	25	93	8649	465
52	4	16	95	9025	380

53	5	25	95	9025	475
54	5	25	96	9216	480
55	4	16	88	7744	352
56	4	16	94	8836	376
57	5	25	97	9409	485
58	1	1	33	1089	33
59	4	16	73	5329	292
60	5	25	82	6724	410
61	5	25	102	10404	510
62	4	16	76	5776	304
63	5	25	94	8836	470
64	3	9	63	3969	189
65	4	16	76	5776	304
66	3	9	73	5329	219
67	5	25	97	9409	485
68	4	16	85	7225	340
69	5	25	100	10000	500
70	4	16	87	7569	348
71	4	16	96	9216	384
72	4	16	88	7744	352
73	3	9	89	7921	267
74	4	16	84	7056	336
75	4	16	98	9604	392
76	4	16	78	6084	312
77	4	16	82	6724	328
78	4	16	81	6561	324
79	4	16	86	7396	344
80	4	16	86	7396	344
N	$\sum x=330$	$\sum x^2=1410$	$\sum Y=6836$	$\sum Y^2=598788$	$\sum XY=28733$

(Sumber : Analisis,2021)

$$r = \frac{80x(28733) - (330)x(6836)}{\sqrt{\{80x(1410) - 330^2\}}\sqrt{\{(80)x(598788) - (6836)^2\}}}$$

$$= 0.632$$

Untuk *degree of freedom* (df)= N-2, dimana (N)yaitu jumlah sampel penelitian jadi $80 - 2 = 78$. Jadi untuk r tabel 78 dengan dengan nilai signifikasi 0,05 didapat angka 0.185. Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapanya dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3 Hasil Uji Validasi Pada Tabel Data Harapan

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,632	0,185	valid
2	0,739	0,185	valid
3	0,602	0,185	valid
4	0,398	0,185	valid
5	0,406	0,185	valid
6	0,538	0,185	valid
7	0,758	0,185	valid
8	0,706	0,185	valid
9	0,878	0,185	valid
10	0,732	0,185	valid
11	0,712	0,185	valid
12	0,698	0,185	valid
13	0,622	0,185	valid
14	0,682	0,185	valid
15	0,840	0,185	valid
16	0,820	0,185	valid
17	0,798	0,185	valid
18	0,806	0,185	valid
19	0,856	0,185	valid
20	0,842	0,185	valid
21	0,842	0,185	valid
22	0,762	0,185	valid

(Sumber : Analisis , 2021)

Berdasarkan Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada pada indikator penelitian memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mampu untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen.

b Uji Validasi Pada Tabel Data Kinerja

Sebagai contoh perhitungan diambil dari data kinerja indikator Layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer.

Persiapan perhitungan validitas butir instrumen data harapan

No	X	X ²	Y	Y ²	XY
1	2	4	38	1444	76
2	4	16	79	6241	316
3	1	1	43	1849	43
4	4	16	76	5776	304
5	4	16	75	5625	300
6	4	16	82	6724	328
7	4	16	81	6561	324
8	4	16	81	6561	324
9	4	16	82	6724	328
10	3	9	82	6724	246
11	4	16	84	7056	336
12	4	16	87	7569	348
13	4	16	83	6889	332
14	3	9	77	5929	231
15	4	16	77	5929	308

16	4	16	73	5329	292
17	4	16	74	5476	296
18	4	16	71	5041	284
19	4	16	77	5929	308
20	4	16	73	5329	292
21	4	16	73	5329	292
22	4	16	77	5929	308
23	4	16	77	5929	308
24	4	16	49	2401	196
25	4	16	52	2704	208
26	4	16	84	7056	336
27	4	16	73	5329	292
28	4	16	72	5184	288
29	4	16	88	7744	352
30	4	16	76	5776	304
31	4	16	77	5929	308
32	4	16	81	6561	324
33	4	16	82	6724	328
34	4	16	79	6241	316
35	4	16	84	7056	336
36	4	16	69	4761	276
37	4	16	70	4900	280
38	4	16	80	6400	320
39	4	16	85	7225	340
40	4	16	90	8100	360
41	4	16	76	5776	304
42	4	16	83	6889	332
43	4	16	75	5625	300
44	4	16	83	6889	332
45	5	25	87	7569	435
46	4	16	66	4356	264
47	4	16	78	6084	312
48	4	16	67	4489	268
49	4	16	68	4624	272
50	4	16	72	5184	288
51	4	16	78	6084	312
52	4	16	84	7056	336
53	4	16	84	7056	336
54	4	16	85	7225	340
55	4	16	79	6241	316
56	4	16	82	6724	328
57	4	16	87	7569	348

58	1	1	32	1024	32
59	4	16	68	4624	272
60	4	16	75	5625	300
61	4	16	86	7396	344
62	4	16	71	5041	284
63	4	16	85	7225	340
64	3	9	64	4096	192
65	4	16	70	4900	280
66	3	9	69	4761	207
67	4	16	81	6561	324
68	4	16	79	6241	316
69	4	16	83	6889	332
70	4	16	77	5929	308
71	4	16	85	7225	340
72	4	16	76	5776	304
73	3	9	73	5329	219
74	4	16	73	5329	292
75	4	16	87	7569	348
76	4	16	73	5329	292
77	4	16	73	5329	292
78	4	16	74	5476	296
79	4	16	78	6084	312
80	4	16	80	6400	320
N	$\sum x$ 308	$\sum x^2$ 1212	$\sum Y$ 6059	$\sum Y^2$ 467581	$\sum XY$ 236587

(Sumber : Analisis , 2021)

$$r = \frac{80 \times (236587) - (308) \times (6059)}{\sqrt{\{80 \times (1212) - 308^2\}} \sqrt{\{(80) \times (467581) - (6059)^2\}}} = 0.691$$

Untuk *degree of freedom* (df)= N-2, dimana (N) yaitu jumlah sampel penelitian jadi 80 – 2 = 78 . Jadi untuk r tabel 78 dengan dengan nilai signifikasi 0,05 didapat angka 0.185. Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4

Tabel 4 Hasil Uji Validasi Pada Tabel Data Kinerja

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,691	0,185	valid
2	0,744	0,185	valid
3	0,663	0,185	valid
4	0,301	0,185	valid
5	0,406	0,185	valid
6	0,352	0,185	valid
7	0,676	0,185	valid
8	0,729	0,185	valid
9	0,790	0,185	valid
10	0,772	0,185	valid
11	0,690	0,185	valid
12	0,555	0,185	valid
13	0,645	0,185	valid
14	0,500	0,185	valid
15	0,879	0,185	valid
16	0,855	0,185	valid
17	0,797	0,185	valid
18	0,829	0,185	valid
19	0,860	0,185	valid
20	0,854	0,185	valid
21	0,786	0,185	valid
22	0,740	0,185	valid

(Sumber : Analisis , 2021)

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada pada indikator penelitian memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel yaitu 0,185 dengan nilai signifikasi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mampu untuk mengukur tingkat kepuasan konsume

2. Analisis Harapan dan Kinerja

Analisis harapan dan kinerja ini berdasarkan penilaian responden terhadap tiap indikator dan penilaian terhadap variabel kepuasan konsumen. Dimana pada analisis ini meliputi 22 indikator yang terbagi dalam 7 variabel yaitu :Pelayanan Pra Pemilikan Rumah (A), Pembayaran (B), Pengawasan Kesesuaian Hasil Kerja Terhadap Spesifikasi Bangunan (C), Fasilitas (D), Pelayanan Pasca Pemilikan Rumah (E), Waktu Penyerahan (F), dan Masa Pemeliharaan (G).

Analisis Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator

a Analisis Nilai Harapan Tiap Indikator

Analisis Nilai harapan tiap indikator berdasarkan nilai harapan responden untuk tiap indikator yang dihitung untuk rata-rata seluruh responden. Sebagai contoh perhitungan diambil dari indikator 1 dari variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah, dimana variabel ini terdiri dari 3 indikator.

1). Layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer.

$$\frac{330}{80} = 4.13$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 5 Rata – rata Harapan Tiap Indikator

NO	INDIKATOR DAN VARIABLE	TOTAL	RATA - RATA
A	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH		
1	Layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer	330	4,13
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan	328	4,10
3	Pihak developer memberikan kesempatan untuk melihat rumah contoh	343	4,29
B	PEMBAYARAN		
4	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	338	4,23
5	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit	337	4,21
6	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik	344	4,30
C	PENGAWASAN DAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN		
7	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur	303	3,79
8	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon	295	3,69
9	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman	290	3,63
10	Pihak developer membenarkan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan	324	4,05
D	FASILITAS		
11	Kelengkapan ijin mendirikan Bangunan dan surat surat resmi kepemilikan	306	3,83
12	Fasilitas jalan perumahan	285	3,56
13	Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan	322	4,03
14	Kondisi lingkungan aman dan nyaman di perumahan	325	4,06
E	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH		
15	Tanggapan developer terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan pada fasilitas rumah	294	3,68
16	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan	302	3,78
17	Keadaan rumah pada kondisi bagus saat rumah siap huni	303	3,79
F	WAKTU PENERAHAN		
18	Ketepatan waktu pada penyerahan rumah	314	3,93
19	Pihak developer akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan	308	3,85
G	MASA PEMELIHARAAN		
20	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan	290	3,63
21	Pihak developer bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan	285	3,56
22	Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	270	3,38

(Sumber : Analisis, 2021)

b Analisis Nilai Kinerja Tiap Indikator

Analisis Nilai kinerja tiap indikator berdasarkan nilai kinerja pihak developer untuk tiap indikator yang dihitung untuk rata-rata seluruh responden. Sebagai contoh perhitungan diambil dari indikator 1 dari variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah .

1). Layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer.

$$\frac{308}{80} = 3.85$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 6 Rata- rata Kinerja Tiap Indikator

NO	INDIKATOR DAN VARIABLE	TOTAL	RATA - RATA
A	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH		
1	layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer	308	3,85
2	layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan	306	3,83
3	Pihak developer memberikan kesempatan untuk melihat rumah contoh	307	3,84
B	PEMBAYARAN		
4	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	312	3,9
5	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit	313	3,91
6	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik	303	3,79
C	PENGAWASAN DAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN		
7	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur	263	3,29
8	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon	259	3,24
9	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman	248	3,10
10	Pihak developer membenarkan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan	268	3,35
D	FASILITAS		
11	Kelengkapan ijin mendirikan Bangunan dan surat surat resmi kepemilikan	274	3,43
12	Fasilitas jalan perumahan	251	3,14
13	Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan	273	3,41
14	Kondisi lingkungan aman dan nyaman di perumahan	276	3,45
E	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH		
15	Tanggapan developer terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan pada fasilitas rumah	247	3,09
16	keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan	267	3,34
17	keadaan rumah pada kondisi bagus saat rumah siap huni	255	3,19
F	WAKTU PENERAHAN		
18	Ketepatan waktu pada penyerahan rumah	290	3,63
19	Pihak developer akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan	276	3,45
G	MASA PEMELIHARAAN		
20	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan	272	3,40
21	Pihak developer bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan	253	3,16
22	Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	211	2,64

Dari tabel Rata- rata Harapan tiap indikator pada tabel 6 dan table rata – rata Kinerja Tiap Indikator pada tabel 4.10 maka dapat dibuat tabel Rata-rata Harapan dan Rata-rata Kinerja Tiap Indikator pada satu tabel, yaitu pada tabel 6 sehingga dapat dilihat dengan jelas perbandingan antara rata-rata nilai harapan tiap indikator dan rata-rata nilai kinerja tiap indikator.

Tabel 7 Nilai Harapan dan Kinerja Tiap Indikator

NO	INDIKATOR DAN VARIABLE	Penilaian Harapan		Penilaian Kinerja	
		TOTAL	RATA - RATA	TOTAL	RATA - RATA
A	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH				
1	Layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer	330	4,13	308	3,85
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan	328	4,10	306	3,83
3	Pihak developer memberikan kesempatan untuk melihat rumah contoh	343	4,29	307	3,84
B	PEMBAYARAN				
4	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	338	4,23	312	3,9
5	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit	337	4,21	313	3,91
6	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik	344	4,30	303	3,79
C	PENGAWASAN DAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN				
7	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur	303	3,79	263	3,29
8	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon	295	3,69	259	3,24
9	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman	290	3,63	248	3,1
10	Pihak developer membenkan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan rumah mengawasi pembangunan perumahan	324	4,05	268	3,35
D	FASILITAS				
11	Kelengkapan ijin mendirikan Bangunan dan surat surat resmi kepemilikan	306	3,83	274	3,43
12	Fasilitas jalan perumahan	285	3,56	251	3,14
13	Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan	322	4,03	273	3,41
14	Kondisi lingkungan aman dan nyaman di perumahan	325	4,06	276	3,45
E	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH				
15	Tanggapan developer terhadap komplain atas kekurangan atau kerusakan pada fasilitas rumah	294	3,68	247	3,09
16	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan	302	3,78	267	3,34
17	Keadaan rumah pada kondisi bagus saat rumah siap huni	303	3,79	255	3,19
F	WAKTU PENERAHAN				
18	Ketepatan waktu pada penyerahan rumah	314	3,93	290	3,63
19	Pihak developer akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan	308	3,85	276	3,45
G	MASA PEMELIHARAAN				
20	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan	290	3,63	272	3,4
21	Pihak developer bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan	285	3,56	253	3,16
22	Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	270	3,38	211	2,64

(Sumber : Analisis , 2021)

3 Analisis Harapan dan Kinerja Tiap Variabel

a Analisis Nilai Harapan Tiap Variabel

1). Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak developer.

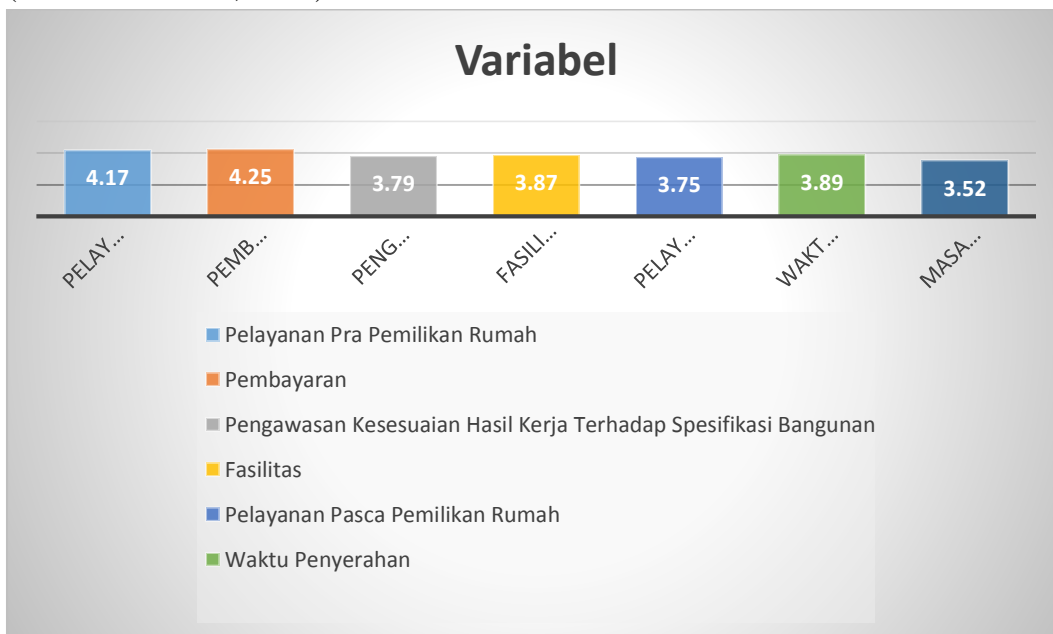
$$\frac{4,13+4,10+4,29}{3} = 4,17$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8

Tabel 8 Rata- rata Nilai Harapan Tiap Variabel

N0	VARIABLE	HARAPAN
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	4,17
2	PEMBAYARAN	4,25
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	3,79
4	FASILITAS	3,87
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	3,75
6	WAKTU PENYERAHAN	3,89
7	MASA PEMELIHARAAN	3,52
	Rata- rata Harapan dan Kinerja Seluruh Variable	3,89

(Sumber : Analisis , 2021)



Gambar 1 Rata- rata Nilai Harapan Tiap Variabel

(Sumber : Analisis, 2021)

B. Analisis Nilai Kinerja Tiap Variabel

Analisis Nilai kinerja tiap variabel berdasarkan nilai harapan responden untuk tiap variabel yang dihitung untuk rata-rata seluruh responden. Sebagai contoh perhitungan diambil dari variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah

1.) Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak developer.

$$\frac{3,85+3,83+3,84}{3} = 3,84$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8

Tabel 9 Rata – rata Nilai Kinerja Tiap Variable

NO	VARIABLE	KINERJA
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	3,84
2	PEMBAYARAN	3,87
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	3,24
4	FASILITAS	3,36
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	3,32
6	WAKTU PENYERAHAN	3,54
7	MASA PEMELIHARAAN	3,07
	Rata - rata	3,46

(Sumber : Analisis, 2021)



Gambar 2 Rata- rata Nilai Kinerja Tiap Variabel

(Sumber : Analisis, 2021)

Dari tabel Rata-rata Nilai Harapan Tiap Variabel yaitu tabel 4.12 dan tabel Rata-rata Nilai Kinerja Tiap Variabel yaitu tabel 4.13 dapat dibuat tabel Rata-rata Nilai Harapan dan Kinerja Seluruh Variabel Pada tabel 4.14 yang menunjukkan perbandingan antara rata-rata nilai harapan dan rata-rata nilai kinerja tiap variabel. Rata-rata Harapan maupun Kinerja seluruh variabel dihitung dengan menjumlah seluruh rata-rata harapan maupun kinerja dibagi dengan banyaknya variabel.

Tabel 10 Hitungan Rata-rata Nilai Harapan dan Kinerja tiap variabel serta Rata-rata seluruh variabel

NO	VARIABLE	HARAPAN	KINERJA
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	4,17	3,84
2	PEMBAYARAN	4,25	3,87
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	3,79	3,24
4	FASILITAS	3,87	3,36
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	3,75	3,32
6	WAKTU PENYERAHAN	3,89	3,54
7	MASA PEMELIHARAAN	3,52	3,07
	Rata - rata Harapan dan Kinerja Seluruh Variable	3,89	3,46

(Sumber : Analisis, 2021)

4. Analisis Kepuasan Konsumen

a. Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Indikator

$$Ikr\ Ind = \frac{3,85}{4,13} \times 100\% = 93.33\%$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 11

Tabel 11 Kepuasan Konsumen Tiap Indikator

NO	INDIKATOR DAN VARIABLE	Harapan	Kinerja	Tingkat Kepuasan
		(H)	(K)	%
A	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH			
1	Layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer	4,13	3,85	93,33
2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan	4,10	3,83	93,29
3	Pihak developer memberikan kesempatan untuk melihat rumah contoh	4,29	3,84	89,50
	RATA - RATA VARIABEL A	4,17	3,84	92,04
B	PEMBAYARAN			
4	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	4,23	3,90	92,31
5	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit	4,21	3,91	92,88
6	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik	4,30	3,79	88,08
	RATA - RATA VARIABEL B	4,25	3,84	91,09
C	PENGAWASAN DAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN			
7	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur	3,79	3,29	86,80
8	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon	3,69	3,24	87,80
9	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman	3,63	3,10	85,52
10	Pihak developer membenarkan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan perumahan	4,05	3,35	82,72
	RATA - RATA VARIABEL C	3,79	3,24	85,71
D	FASILITAS			
11	Kelengkapan ijin mendirikan Bangunan dan surat surat resmi kepemilikan	3,83	3,43	89,54
12	Fasilitas jalan perumahan	3,56	3,14	88,07
13	Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan	4,03	3,41	84,78
14	Kondisi lingkungan aman dan nyaman di perumahan	4,06	3,45	84,92
	RATA - RATA VARIABLE D	3,87	3,36	86,83
E	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH			
15	Tanggapan developer terhadap complain atas kekurangan atau kerusakan pada fasilitas rumah	3,68	3,43	93,20
16	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan	3,78	3,34	88,41
17	Keadaan rumah pada kondisi bagus saat rumah siap huni	3,79	3,19	84,16
	RATA - RATA VARIABEL E	3,75	3,32	88,59
F	WAKTU PENERAHAN			
18	Ketepatan waktu pada penyerahan rumah	3,93	3,63	92,36
19	Pihak developer akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan	3,85	3,45	89,61
	RATA - RATA VARIABEL F	3,89	3,54	90,98
G	MASA PEMELIHARAAN			
20	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan	3,63	3,40	93,79
21	Pihak developer bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan	3,56	3,16	88,77
22	Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	3,38	2,64	78,15
	RATA - RATA VARIABEL G	3,52	3,07	86,90
	Rata - rata indikator	3,89	3,46	88,88

(Sumber : Analisis, 2021)

b Analisis Kepuasan Konsumen Tiap Variable

1). Layanan informasi perumahan dengan jelas dan lengkap dari pihak developer

$$\frac{93.33+93.29+89.50}{3} = 92.04\%$$

Untuk perhitungan selanjutnya digunakan rumus yang sama dan hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel 12

Tabel 12 Kepuasan Konsumen Tiap Variable

NO	VARIABLE	HARAPAN	KINERJA	KEPUASAN
				KONSUMEN
				%
1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	4,17	3,84	92,04
2	PEMBAYARAN	4,25	3,87	91,09
3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	3,79	3,24	85,71
4	FASILITAS	3,87	3,36	86,83
5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	3,75	3,32	88,59
6	WAKTU PENYERAHAN	3,89	3,54	90,98
7	MASA PEMELIHARAAN	3,52	3,07	86,90
Rata- rata Harapan Dan Kinerja Seluruh Variable		3,89	3,46	88,88

(Sumber

: Analisis, 2021)

5 Tingkat Kepuasan Konsumen

c Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator

Tabel 13 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator

Tingkat Kepuasan	Indikator ke	INDIKATOR	Nilai Kepuasan (%)
TINGGI	20	Adanya jangka waktu masa pemeliharaan	93,79
	1	Layanan informasi perumahan sudah jelas dari developer	93,33
	2	Layanan informasi tentang gambar rencana dan spesifikasi material yang akan digunakan	93,29
	5	Pembayaran KPR sesuai dengan akad kredit	92,88
	18	Ketepatan waktu pada penyerahan rumah	92,36
	4	Kemudahan dalam pembayaran perumahan	92,31
	19	Pihak developer akan bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan waktu penyerahan	89,61
	11	Kelengkapan ijin mendirikan Bangunan dan surat surat resmi kepemilikan	89,54
	3	Pihak developer memberikan kesempatan untuk melihat rumah contoh	89,50
	21	Pihak developer bertanggung jawab terhadap kerusakan yang terjadi selama masa pemeliharaan	88,77
	16	Keadaan rumah yang dihuni sesuai dengan keinginan	88,41
	6	Pembayaran perumahan dilayani dengan baik	88,08
	12	Fasilitas jalan perumahan	88,07
	8	Kesesuaian penggunaan kayu, keramik, genteng dan plafon	87,80
	7	Kesesuaian penggunaan material untuk struktur	86,80
	9	Pembangunan perumahan dilakukan oleh tenaga yang berpengalaman	85,52
	14	Kondisi lingkungan aman dan nyaman di perumahan	84,92
	13	Sistem keamanan yang baik pada komplek perumahan	84,78
	17	Keadaan rumah pada kondisi bagus saat rumah siap huni	84,16
	15	Tanggapan developer terhadap complain atas kekurangan atau kerusakan pada fasilitas rumah	84,01
10	Pihak developer membenarkan kesempatan pada konsumen untuk mengawasi pembangunan rumah	82,72	
SEDANG	22	Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan	78,15

(Sumber : Analisis, 2021)

Untuk tingkat kepuasan tinggi sebanyak 21 indikator, dan yang sedang sebanyak 1 indikator. Indikator yang masuk tingkat kepuasan tertinggi yakni indikator yang tidak begitu berpengaruh besar terhadap konstruksi bangunan, namun indikator ini lebih berpengaruh pada perasaan nyaman yang dirasakan oleh konsumen yaitu adanya masa pemeliharaan, untuk itu kinerja pada indikator ini sebaiknya tetap ditingkatkan atau paling tidak dipertahankan oleh pihak developer.

c Tingkat Kepuasan Konsumen Tiap Variable

Tabel 14 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variable

Tingkat Kepuasan	Variabel ke	VARIABLE	Nilai Kepuasan %
TINGGI	1	PELAYANAN PRA PEMILIKAN RUMAH	92,04
	2	PEMBAYARAN	91,09
	3	PENGAWASAN KESESUAIAN HASIL KERJA TERHADAP SPESIFIKASI BANGUNAN	85,71
	4	FASILITAS	86,83
	5	PELAYANAN PASCA PEMILIKAN RUMAH	88,59
	6	WAKTU PENYERAHAN	90,98
	7	MASA PEMELIHARAAN	86,90
			Kepuasan Konsumen Seluruh Variable

(Sumber : Analisis, 2021)

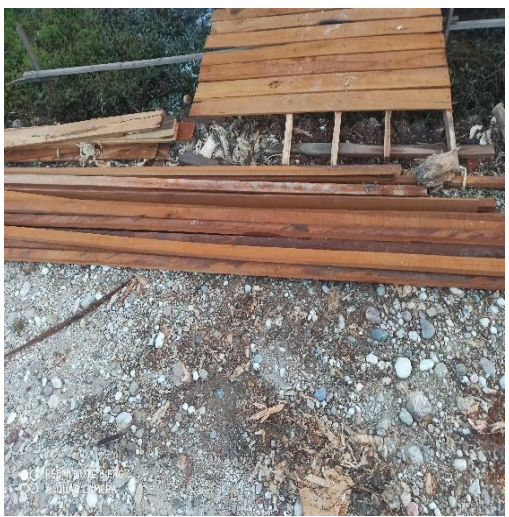
Untuk tingkat kepuasan tertinggi yaitu variabel Pelayanan Pra Pemilikan Rumah yang yakni variabel yang tidak begitu berpengaruh besar terhadap konstruksi bangunan, namun variabel ini lebih berpengaruh pada penilaian konsumen terhadap pihak developer pada awal pemilikan rumah yang nantinya berpengaruh pada keinginan/motivasi untuk membeli rumah melalui developer yang memberikan pelayanan yang baik.

Meskipun tingkat kepuasan yang didapat termasuk tinggi, namun kinerja pada variabel ini ada baiknya tetap ditingkatkan atau paling tidak dipertahankan oleh pihak developer. maka dapat diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap standart mutu perumahan tinggi. Namun ada baiknya pihak developer tetap meningkatkan kinerjanya untuk memenuhi kepuasan konsumen, sehingga diperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

6 Pemantauan pada Perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9

Berikut yaitu hasil pemeriksaan lapangan bangunan rumah di Komplek Bumi Wahyu Utama 9 :

1. Komponen bangunan rumah





Gambar 3 Kondisi rumah, atap metal , rangka atap, tongkat ulin , kayu ulin untuk rangka , kayu kaso untuk rangka atap, semen, keramik
(Sumber :Dokumenasi Pribadi , 2021)

2. Sistem distribusi air bersih melalui jaringan PDAM



Gambar 4 Meteran Air PDAM
(Sumber :Dokumenasi Pribadi , 2021)

3. Jaringan listrik rapi dengan memakai daya 900 watt dengan kilometer memakai sistem voucher / isi ulang



Gambar 5 KWH Meter Isi Ulang / voucher
(Sumber :Dokumenasi Pribadi , 2021)

4. Jalan lingkungan perumahan masih berupa tanah putih urukan yang dipadatkan .



Gambar 6 Kondisi Jalan Lingkungan Perumahan
(Sumber :Dokumenasi Pribadi , 2021)

5. Untuk saluran drainase masih belum ada



Gambar 7 Jalan Perumahan Belum Ada Saluran Drainase
(Sumber :Dokumenasi Pribadi , 2021)

6. Septitank atau tempat pembuangan sanitasi



Gambar 8saptitank
(Sumber :Dokumenasi Pribadi , 2021)

Berdasarkan dari hasil pengamatan dilapangan tersebut maka dilakukan analisa berdasarkan pedoman dari pusat penelitian dan pengembangan pemukiman Kementerian Pekerjaan Umum.

1. Persyaratan lokasi berdasarkan tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan yaitu SNI 03-1733-2004 untuk persyaratan lokasi yaitu

- a. kriteria keamanan, dicapai dengan mempertimbangkan bahwa lokasi tersebut bukan yakni kawasan lindung, olahan pertanian, hutan produksi, daerah buangan limbah pabrik, daerah bebas bangunan pada area bandara, daerah dibawah jaringan listrik tegangan tinggi.
- b. kriteria kesehatan, dicapai dengan mempertimbangkan bahwa lokasi tersebut bukan daerah yang mempunyai pencemaran udara di atas ambang batas, pencemaran air permukaan dan air tanah dalam
- c. kriteria kenyamanan, dicapai dengan kemudahan pencapaian, kemudahan berkomunikasi , langsung atau tidak langsung, kemudahan berkegiatan (prasarana dan sarana lingkungan tersedia)
kriteria keindahan / keserasian / keteraturan, dicapai dengan penghijauan, mempertahankan karakteristik topografi dan lingkungan yang ada, misalnya tidak meratakan bukit, mengurug seluruh rawa atau danau / sungai / kali dan sebagainya
- d. kriteria fleksibilitas, dicapai dengan mempertimbangkan kemungkinan pertumbuhan fisik / pemekaran lingkungan perumahan dikaitkan dengan kondisi fisik lingkungan dan keterpaduan prasarana
- e. kriteria keterjangkauan jarak, dicapai dengan mempertimbangkan jarak pencapaian ideal kemampuan orang berjalan kaki sebagai pengguna lingkungan terhadap penempatan sarana dan prasarana-utilitas lingkungan
- f. kriteria lingkungan berjati diri, dicapai dengan mempertimbangkan keterkaitan dengan karakter sosial budaya masyarakat setempat, terutama aspek kontekstual terhadap lingkungan tradisional / lokal setempat.

2. Luas bangunan sesuai jumlah anggota keluarga berdasarkan tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan yaitu SNI 03-1733-2004 untuk kebutuhan luas lantai minimum hunian per orang kebutuhan udara segar per orang dewasa per jam 16 - 24 m³ dan per anak-anak per jam 8 - 12 m³ sebagai contoh perhitungan bisa dilihat dibawah ini :

$$\text{Untuk dewasa} = \frac{24}{2.75} = 8.72 \quad \text{Untuk anak} = \frac{12}{2.75} = 4.36$$

Jadi bila 1 kk terkecil rata-rata terdiri dari 3 orang (ayah + ibu + 1 anak)maka kebutuhan luas lantai minimum dihitung sebagai berikut :

$$\text{Luas lantai utama} = (2 \times 8.72) + (1 \times 4.36) \text{m}^2 = 21.8 \text{ m}^2$$

$$\text{Luas lantai pelayanan} = 50\% \times 21.8 \text{ m}^2 = 10.9 \text{ m}^2$$

$$\text{Total Luas Lantai} = 32.7 \text{ m}^2$$

Dari contoh perhitungan diatas bahwa total luas bangunan untuk 3 anggota keluarga yaitu ayah, ibu , anak yaitu 32.7 m² berarti untuk rumah type 36 masih bisa mencukupi luas hunian berdasarkan kebutuhan udara segar.

3. Penentuan luas bangunan terhadap luas kavling berdasarkan tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan yaitu SNI 03-1733-2004 , sebagai contoh perhitungan kita bisa mengambil data diatas

$$\text{Luas kapling minimum} = \frac{100}{50} \times 32.7 = 65.4$$

Jadi kebutuhan kapling minimum untuk 3 anggota keluarga 2 dewasa dan 1 anak yaitu 65.4 m², sedangkan untuk luasan kapling di perumahan yaitu 108 m².

4. Rangka atap kayu berdasarkan SNI 03-2449-1991 untuk penampang kayu yaitu 6 cm x 12 cm untuk tunggal dan 3 cm x 12 cm untuk batang ganda, sedangkan rangka pada perumahan hanya memakai kayu kap campuran dengan ukuran 5 cm x 3cm, serta bentuk rangkanya pun berbeda dengan dengan yang sudah ditentukan .

5. Penutup atap berdasarkan modul Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman Kementerian Pekerjaan Umum ada 4 atap yang disarankan yaitu fiber semen gelombang, genteng beton, genteng keramik dan asbes semen, sedangkan untuk atap yang digunakan pada bangunan yaitu atap metal .

6. Ukuran kayu untuk bangunan rumah dan gedung berdasarkan SNI 03-2445-1991 Kuda-kuda (mm):80 (80, 100, 120, 150, 180), 100 (100, 120, 150, 180). Kaso (mm):40x60; 40x80; 50x70. Tiang balok (mm):80 (80, 100, 120); 100 (100, 120; 120 (120, 150). Balok antar tiang (mm):40 (60, 80); 60 (80, 120, 150); 80 (120, 150, 180), 100 (120, 150). Balok langit (mm):80 (120, 150, 180, 200); 100 (150, 180, 200). Sedangkan ukuran kayu yang dipakai untuk pembangunan untuk tiang pondasi 10 x 10 cm , rangka dalam rumah memakai kayu ulin ukuran 2 x 5 cm dan untuk rangka atap memakai kayu campuran dengan ukuran 3 x 5 cm.

7. Langit – langit dalam modul Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman Kementerian Umum pedoman membangun rumah sederhana ber SNI untuk langit – langit / plafon memakai fiber semen rata atau kalsiboard , sedangkan di perumahan di pasang gypsun

8. Dinding dalam modul Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman Kementerian Umum untuk ukuran bata merah yang bagus dipasang untuk dinding berdasarkan SNI-15-2094-2000 ada 2 yaitu panjang 240 mm, lebar 115 mm dan tebal 52 mm sedangkan yang kedua 230 mm, lebar 110 mm dan tebal 50 mm, sedangkan bata merah yang dipakai pada pasangan dinding perumahan yaitu panjang 18 mm, lebar 8 mm dan tebal 4 mm.

9. Berdasarkan SNI 03-6882-2002 spesifikasi mortar untuk pekerjaan pasangan bahan-bahan yang dipakai untuk pembuatan mortar harus memenuhi ketentuan yang disyaratkan seperti pengikat bersifat semen harus memenuhi spesifikasi dalam SNI atau ASTM, agregat, air harus bersih dan bebas dari sejumlah minyak, asam, alkali, garam, zat organik atau zat / bahan lainnya yang merusak mortar, bahan tambahan (bahan pewarna, bahan pembentuk, gelembung udara, pemercepat atau pemerlambat reaksi, penolak air), sedangkan untuk campuran mortar yang dipakai di perumahan yaitu semen portland dengan pasir tetapi memakai air memakai yang tidak bersih.

10. Lantai keramik dalam modul Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman Kementerian Umum ada 2 keramik yang disarankan untuk lantai yaitu keramik berglazur dan keramik ubin , untuk keramik lantai pada perumahan dipasang memakai keramik Asia tile ukuran 40 x 40 dengan grade A.

11. Pondasi dalam pedoman teknik tata cara pelaksanaan pondasi cerucut kayu diatas tanah lembek dan tanah gambut diatur ukuran minimum cerucut kayu yaitu diameter minimum 8 Cm, maksimum 15 cm, panjang minimum 3,5 m, maksimum 6 m sedangkan sedangkan pada pondasi perumahan di pasang galam ukuran panjang 3 m dengan diameter dengan diameter 8 cm.

Untuk pondasi tiang ulin pada pedoman teknis pembangunan rumah sederhana sehat type (Rumah kayu panggung) untuk ukuran panjang tiang 3,5 m lebar tiang kayu ulin yaitu 10 x 10 dan untuk kedalaman yang dipancangkan yaitu 2.5 m dengan tinggi dari muka tanah asli 100 cm dengan jarak 1,75 m sedangkan pondasi tiang ulin yang dipasang pada perumahan yaitu panjang 2 m kedalaman lebar ulin yang diunakan 10 x 10 untuk kedalaman yang dipancangkan 60 cm dengan tinggi dari muka tanah asli yaitu 115 cm dengan jarak 90 cm

Untuk pondasi tiang ulin pada pedoman teknis pembangunan rumah sederhana sehat type (Rumah kayu panggung) untuk ukuran sunduk ulin 3 x 8 panjang 40 cm, sedangkan untuk sunduk ulin yang dipasang pada pondasi yaitu 3 x 8 panjang 58 cm.

12. Dalam SNI 2398:2017 bahwa tangki septik harus memenuhi syarat – syarat yaitu tangki septik harus mempunyai lebar tangki septik minimal 0,75 m dan panjang tangki septik minimal 1,50 m, tangki septik harus dilengkapi dengan pipa udara dan tangki septik harus dilengkapi dengan lubang pemeriksa, sedangkan untuk tangki septik di perumahan dipasang tangki septik ukuran panjang 1,2 m dan lebar 0,75 m, untuk pipa udara tidak ada serta tidak dibuatnya lubang periksa untuk septik.

13. Dalam SNI 03-1733-2004, tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan tentang syarat tentang penyediaan kebutuhan daya listrik. Setiap lingkungan perumahan harus mendapatkan daya listrik dari PLN atau dari sumber lain dan setiap unit rumah tangga harus dapat dilayani daya listrik minimum 450 VA per jiwa, sedangkan arus listrik di perumahan sudah dipasang dengan kapasitas 900 watt.

14. Dalam SNI 03-1733-2004, tentang Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan syarat penyediaan kebutuhan air bersih. Sedangkan untuk di perumahan sudah tersedia jaringan air bersih .

15. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 32/PERMEN/M/2006 pasal 71 bahwa jalan Lingkungan harus memenuhi standar lebar badan jalan 3,5 – 4 meter agar mampu melayani lalu lintas dengan jumlah kendaraan kurang dari 350 kendaraan/hari dengan lebar bahu 0,5 – 0,75 meter, yang dapat dilengkapi dengan trotoar untuk pejalan kaki dan fasilitas orang cacat, sedangkan untuk jalan lingkungan di perumahan yaitu 6 meter dan belum dilengkapi dengan trotoar .

16. Untuk drainase masih belum tersedia

7 Rekapitulasi Pemantauan Pada Perumahan Komplek Bumi Wahyu

Utama 9

Tabel 4.20 Hasil Pemantauan Pada Bangunan Rumah Di Komplek Bumi Wahyu Utama 9

No	Komponen Pemeriksaan	Checklist Kesesuaian Kondisi Faktual Dengan Kementerian Pekerjaan Umum		Keterangan
		Sesuai	Tidak Sesuai	
1	Persyaratan lokasi	✓		Karena sudah sesuai dengan SNI 03-1733-2004
2	Luas bangunan	✓		Apabila penghuni rumah ada 3 (ayah , ibu dan anak)karena untuk ukuran rumah type 36 m ²
3	Penentuan luas bangunan terhadap luas kavling	✓		Apabila penghuni rumah ada 3 (ayah , ibu dan anak)karena ukuran kapling yaitu 108 m ²
4	Rangka atap		✓	Karena masih belum sesuai dengan SNI 03-2449-1991
5	Penutup atap		✓	Karena belum sesuai modul Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman Kementerian Pekerjaan Umum

6	Ukuran kayu		✓	Karena ukuran kayu yang dipakai belum sesuai SNI 03-2445-1991
7	Langit – langit		✓	Karena belum sesuai dengan modul Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman Kementerian Umum
8	Dinding		✓	Karena masih belum sesuai dengan SNI-15-2094-2000
9	Mortar		✓	Karena masih belum sesuai dengan SNI 03-6882-2002
10	Lantai keramik	✓		Karena sudah sesuai dengan modul Pusat Penelitian dan Pengembangan Pemukiman Kementerian Pekerjaan Umum
11	Pondasi cerucuk galam		✓	Karena masih belum sesuai dengan pedoman teknik tata cara pelaksanaan pondasi cerucuk kayu diatas tanah lembek dan tanah gambut
	Tiang		✓	Karena masih belum sesuai dengan pedoman teknis pembangunan rumah sederhana sehat type (Rumah kayu panggung)
	Sunduk	✓		Karena sesuai dengan pedoman teknis pembangunan rumah sederhana sehat type (Rumah kayu panggung)
12	Tangki saptik		✓	Karena masih belum sesuai dengan SNI 2398:2017
13	Jaringan listrik	✓		Karena sudah sesuai dengan SNI 03-1733-2004
14	Jaringan air bersih	✓		Karena sudah sesuai dengan SNI 03-1733-2004
15	Jalan lingkungan	✓		Karena sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 32/PERMEN/M/2006 pasal 71
16	drainase		✓	Belum tersedia jaringan drainase

(Sumber : Analisis, 2021)

Dari hasil Rekapitulasi dari Tabel 4.20 bahwa perumahan kompleks bumi masih belum bisa dikatakan perumahan layak karena masih ada 10 indikator yang belum memenuhi kriteria .

PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk tingkat kepuasan konsumen perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 yaitu yang tertinggi adanya jangka waktu masa pemeliharaan yaitu 93,79 % dan yang terendah yaitu pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan dengan nilai kepuasan 78,15 % dari 22 indikator terdapat 21 indikator dengan kepuasan tinggi dan 1 indikator dengan tingkat kepuasan sedang. Untuk nilai rata – rata kepuasan konsumen yaitu 88,88% jadi untuk tingkat kepuasan konsumen yaitu tinggi.
2. Untuk hasil indikator yang perlu untuk ditingkatkan yaitu Pihak developer cepat tanggap terhadap keluhan konsumen selama masa pemeliharaan sedangkan untuk variable yang perlu ditingkatkan yaitu pelayanan pasca pemilikan rumah.

3. Dari hasil penilaian yang dilakukan dengan mengamati kondisi bangunan di perumahan Komplek Bumi Wahyu Utama 9 masih belum bisa dikatakan perumahan layak, karena masih ada 10 indikator yang masih belum memenuhi kriteria .

REFERENSI

- Anthony, Atkinson, et al., 1995. Management Accounting, International Edition, New Jersey, Englewood Cliffs:Prantice-Hall International Inc.
- Ariani, Dorothea Wahyu, 1999. Manajemen Kualitas. Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azwar, S 1986. *Reliabilitas dan validitas: interpretasi dan komputasi*. Yogyakarta: liberty.
- Badan Standar Nasional. (2017). SNI 2398:2017 tentang Tata Cara Perencanaan Tangki Septik dengan Pengolahan Lanjutan (Sumur Resapan, Bidang Resapan, Up Flow Filter, Kolam Sanita).
- Badan Standardisasi Nasional. 1991. SNI 032-2406-1991. Tata cara perencanaan umum drainase perkotaan .
- Badan Standardisasi Nasional. 1998. SNI 03-2095-1998. Genteng keramik .
- Badan Standardisasi Nasional. 2000. SNI 15-2094-2000. Tentang bata merah pejal.
- Badan Standardisasi Nasional. 2004. SNI 03-1733-2004. Tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan.
- Badan Standardisasi Nasional. 2006. SNI 03-2105-2006. Lembaran serat krisotil semen bergelombang simetris.
- Badan Standardisasi Nasional. 2007. SNI 03-0096-2007. Tentang mutu dan cara uji genteng beton.
- Direktorat Jenderal Bina Marga. 1999. Tata Cara Pelaksanaan Pondasi Cerucuk Kayu Di atas Tanah Lembek dan Tanah Gambut. Pedoman Teknik .
- Feigenbaum, AV, 1989. Kendali Mutu terpadu. Edisi ke-3, penerbit Erlangga, Bandung.
- Freddy Rangkuti. Measuring Customer Satisfaction, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang :UNDIP. Jakarta :Pekerjaan Umum.
- Kementerian Perumahan Rakyat . 2006. Petunjuk teknik kawasan siap bangun dan lingkungan siap bangun yang berdiri sendiri.
- Marlina, Endy, 2007, Panduan Perancangan Bangunan Komersil, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Neufert, Ernst, (2002), Data Arsitek Jilid II Edisi 33, Terjemahan Sunarto Tjahjadi, PT. Erlangga, Jakarta.
- R.A Supriyono. (2002). Akuntansi Biaya Dan Akuntansi Manajemen Untuk Teknologi Maju Dan Globalisasi. Edisi kedua, Cetakan Pertama . BPF. Yogyakarta.
- Sadana, Agus. 2014. “Perencanaan Kawasan Permukiman”. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiarto, Sitinjak. (2006). Lisrel. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu. Jakarta :PT. Medisa.
- Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. 2012. Statistika untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang Undang No.26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang.
- Undang-Undang No.1, 2011. Perumahan dan Permukiman. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
- UU RI. 2009. Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Nomor 32 Tahun 2009. Jakarta.