

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN PENGARUHNYA DALAM MENINGKATKAN KINERJA OPERASIONAL BANGUNAN GEDUNG (*STUDI KASUS APARTEMEN XYZ KOTA TANGERANG*)” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Teknik Sipil Strata Dua Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.

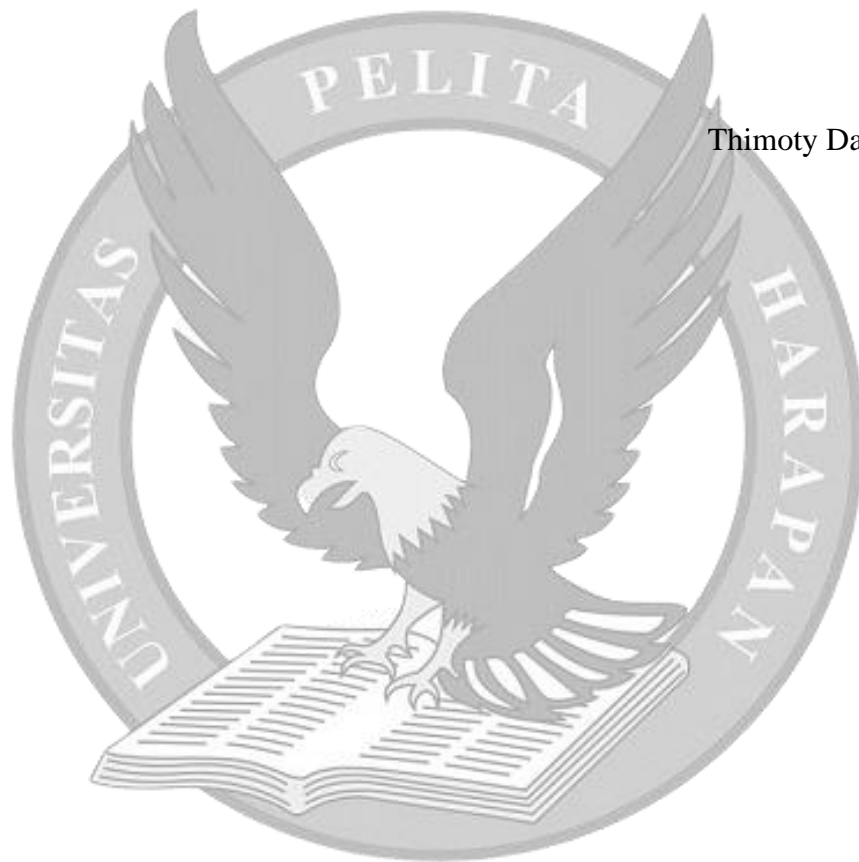
Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Bapak Eric Jobiliong, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
- 2) Bapak Dr.-Ing. Jack Widjajakusuma, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
- 3) Ibu Dr. Lusiana Idawati, ST., MT., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak waktu, saran, masukan, kritik, dan semangat kepada penulis selama proses pembuatan Laporan Tugas Akhir ini mulai dari awal hingga akhir.
- 4) Responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis sebagai sumber informasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner penelitian.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 18 Juni 2021

Thimoty Dalian



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Kerangka Berpikir.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Konstruksi.....	7
2.2 Manajemen (<i>Management</i>).....	7
2.2.1 Definisi Manajemen.....	7
2.2.2 Fungsi Manajemen.....	8
2.3 Mutu.....	9
2.3.1 Definisi Mutu.....	9
2.3.2 Dimensi Mutu.....	9
2.3.3 Biaya Mutu (<i>Cost of Quality</i>).....	11
2.3.4 Sistem Manajemen Mutu.....	12
2.3.5 Tahapan Sistem Manajemen Mutu.....	12
2.3.6 Prinsip Sistem Manajemen Mutu.....	13
2.4 Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>).....	19
2.4.1 Definisi Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>).....	19
2.4.2 Prinsip Manajemen Mutu Terpadu (<i>Total Quality Management</i>).....	19
2.4.3 Siklus PDCA.....	20
2.5 Bangunan Gedung Apartemen.....	23
2.5.1 Definisi Bangunan Gedung.....	23
2.5.2 Klasifikasi Bangunan Gedung Apartemen.....	24
2.5.4 Tahapan Penyelenggaraan Bangunan Gedung.....	27
2.5.5 Definisi Perawatan dan Pemeliharaan Bangunan Gedung.....	28
2.5.6 Persyaratan Administratif dan Teknis Bangunan Gedung.....	29

2.5.7 Klasifikasi Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.....	30
2.5.8 Manfaat Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung Apartemen.....	31
2.6 Kinerja Operasional Bangunan Gedung.....	32
2.6.1 Organisasi Building Management.....	33
2.6.2 Struktur Organisasi Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung.....	34
2.6.3 Fungsi dan Tanggung Jawab dalam Operasional Bangunan Gedung.....	35
2.7 Kerangka Konseptual.....	39
2.8 Apartemen XYZ Kota Tangerang.....	39
2.8 Kajian Penelitian yang Relevan.....	41
2.9 Rangkuman Hasil Pengumpulan Data dan Identifikasi Sistem Manajemen Mutu.....	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Proses Penelitian.....	50
3.2 Kerangka dan Proses Penelitian.....	51
3.3 Instrumen Penelitian.....	54
3.3.1 Data Primer.....	54
3.3.2 Data Sekunder.....	54
3.4 Metode Penelitian.....	55
3.4.1 Uji Validitas.....	55
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.4.3 Analisis Korelasi.....	56
3.4.4 Analisis Inter Korelasi.....	57
3.4.5 Analisis Faktor.....	57
3.4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
3.4.7 Uji Normalitas.....	59
3.4.8 Uji Multikolinieritas.....	59
3.4.9 Uji Heteroskedasitas.....	60
3.4.10 Uji Linieritas.....	60
3.4.11 Uji Auto Korelasi (Durbin Watson).....	61
3.4.12 <i>Coefficient of Determination</i>	61
3.4.13 Uji F.....	62
3.4.14 Uji T.....	62

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Analisis Permasalahan 1.....	64
4.2 Pembahasan Permasalahan Penelitian 1.....	64
4.3 Proses Analisis Permasalahan Penelitian 2.....	66
4.4 Pembahasan Permasalahan 2.....	66
4.4.1 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas.....	70
4.4.2 Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas.....	75
4.4.3 Hasil Pengolahan Data Uji Korelasi.....	75
4.4.4 Hasil Pengolahan Statistik Uji Interkorelasi.....	78
4.4.5 Hasil Pengolahan Statistik Analisis Faktor.....	80

4.4.6 Hasil Pengolahan Statistik Analisis Regresi.....	84
4.4.7 Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik.....	86
4.4.8 Uji Model.....	93
4.4.9 Ringkasan Hasil Pengolahan Data Statistik.....	97
4.5 Proses Analisis Permasalahan 3.....	99
4.6 Pembahasan Permasalahan Penelitian 3.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	109
TURNITIN.....	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Harga jual apartemen strata (Petriella, 2021).....	1
Gambar 1.2 Diagram kerangka berpikir.....	5
Gambar 2.1 Siklus PDCA (Agiwahuanto, 2018).....	21
Gambar 2.2 Proses penyelenggaraan bangunan (Prastowo, 2017).....	27
Gambar 2.3 Kerangka konseptual.....	39
Gambar 3.1 Kerangka dan proses penelitian tersebut.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Identifikasi faktor dan variabel prinsip - prinsip sistem manajemen mutu.....	46
Tabel 4.1 Daftar responden pakar atau ahli.....	65
Tabel 4.2 Daftar responden Penelitian.....	67
Tabel 4.3 Daftar variabel fokus pelanggan yang lolos uji validitas.....	71
Tabel 4.4 Daftar variabel kepemimpinan yang lolos uji validitas.....	71
Tabel 4.5 Daftar variabel keterlibatan personil yang lolos uji validitas.....	72
Tabel 4.6 Daftar variabel pendekatan sistem manajemen yang lolos uji validitas.....	73
Tabel 4.7 Daftar variabel pendekatan terhadap proses yang lolos uji validitas.....	73
Tabel 4.8 Daftar variabel pendekatan fakta dalam membuat keputusan lolos uji validitas.....	73
Tabel 4.9 Daftar variabel hubungan saling menguntungkan dengan <i>supplier</i> lolos uji validitas.....	74
Tabel 4.10 Daftar variabel perbaikan berkesinambungan berdasarkan siklus PDCA lolos uji validitas.....	74
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas menggunakan SPSS.....	75
Tabel 4.12 Hasil analisis korelasi variabel faktor fokus pelanggan.....	75
Tabel 4.13 Hasil analisis korelasi variabel faktor kepemimpinan.....	76
Tabel 4.14 Hasil analisis korelasi variabel faktor keterlibatan personil.....	76
Tabel 4.15 Hasil analisis korelasi variabel faktor pendekatan terhadap sistem.....	76
Tabel 4.16 Hasil analisis korelasi variabel faktor pendekatan terhadap proses.....	77
Tabel 4.17 Hasil analisis korelasi variabel faktor pendekatan fakta dalam mengambil keputusan.....	77
Tabel 4.18 Hasil analisis korelasi variabel faktor hubungan saling menguntungkan dengan <i>supplier/ pemasok</i>	77
Tabel 4.19 Hasil analisis korelasi variabel faktor perbaikan berkesinambungan berdasarkan siklus PDCA.....	77
Tabel 4.20 Tabel hasil analisis interkorelasi.....	78

Tabel 4.21 Hasil analisis interkorelasi variabel faktor fokus pelanggan.....	79
Tabel 4.22 Hasil analisis interkorelasi variabel faktor kepemimpinan.....	79
Tabel 4.23 Hasil analisis interkorelasi variabel faktor keterlibatan personil.....	79
Tabel 4.24 Hasil analisis interkorelasi variabel faktor pendekatan terhadap proses.....	80
Tabel 4.25 Hasil analisis interkorelasi variabel faktor perbaikan berkesinambungan (siklus PDCA).....	80
Tabel 4.26 Hasil pengolahan data statistik <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's Test</i>	81
Tabel 4.27 Hasil pengolahan data statistik <i>Matrix Anti-Mage</i>	82
Tabel 4.28 Hasil pengolahan data statistik <i>communalities</i>	82
Tabel 4.29 Hasil pengolahan data statistik <i>total variance explained</i>	83
Tabel 4.30 Hasil pengolahan data statistik <i>component matrix</i>	84
Tabel 4.31 Hasil analisis regresi dengan metode <i>stepwise</i>	85
Tabel 4.32 Hasil model <i>summary</i> analisis regresi.....	85
Tabel 4.33 Hasil uji normalitas.....	87
Tabel 4.34 Hasil uji multikolinieritas.....	88
Tabel 4.35 Hasil uji heteroskedastisitas.....	89
Tabel 4.36 Hasil uji linieritas variabel X4 terhadap variabel Y.....	90
Tabel 4.37 Hasil uji linieritas variabel X24 terhadap variabel Y.....	90
Tabel 4.38 Hasil uji auto korelasi (<i>Durbin Watson</i>).....	91
Tabel 4.39 Hasil uji <i>coefficient of determination test</i>	92
Tabel 4.40 Hasil uji F.....	94
Tabel 4.41 Hasil uji T.....	95
Tabel 4.42 Hasil Persamaan Regresi.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 4. 1 Validasi Pakar
- Lampiran 4. 2 Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 4. 3 Tabel Tabulasi Nilai Rtabel (Sig. <5%)
- Lampiran 4. 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4. 5 Hasil Analisis Korelasi
- Lampiran 4. 6 Tabel Durbin-Watson (nilai dL & dU)
- Lampiran 4. 7 Tabel Uji-F
- Lampiran 4. 8 Tabel Uji-T

