

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya, laporan skripsi dengan judul “PEMODELAN KEPUASAN PENGHUNI DARI PENGARUH KOMUNIKASI, *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, DAN *PERFORMANCE* PADA RUSUNAWA RAWA BUAYA” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari bulan Juli 2019 hingga Desember 2019. Tugas akhir merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Tugas akhir ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, karya tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Tuhan Yang Maha Esa yang selalu mencurahkan segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan setiap tahap sampai saat ini
- 2) Orang tua dan adik penulis yang selalu mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis hingga proses perkuliahan dapat dijalani dengan baik
- 3) Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
- 4) Ibu Dela Rosa, M.M., M.Sc., Apt., selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
- 5) Bapak Laurence, MT., selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi

- 6) Bapak Andreas K. Djukardi, S.T., M.Const.Mgt., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Dosen Pembimbing Utama Skripsi, dan Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung penulis dalam pengerjaan skripsi
- 7) Ibu Sunie Rahardja, M.S.C.E. dan Bapak Ir. Johannes T.A. Gerung, M.Agr., selaku Dosen Penguji Skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Pembimbing Skripsi
- 8) Ibu Yuli selaku pengelola UPRS Tambora yang telah membantu penulis dalam memberi izin dan memberikan data mengenai Rusunawa Rawa Buaya untuk pengolahan skripsi
- 9) Penghuni Rusunawa Rawa Buaya yang telah membantu penulis meluangkan waktu untuk pengisian kuesioner yang telah dibagikan penulis dan tim
- 10) Seluruh dosen yang telah mengajar penulis selama melakukan perkuliahan di Universitas Pelita Harapan, Tangerang
- 11) Para dosen dan asisten dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan
- 12) Staf karyawan Fakultas Sains dan Teknologi yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif
- 13) Keluarga besar penulis yang telah banyak memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang kepada penulis selama melakukan tugas akhir ini
- 14) Kevin Saviano, Felix Aguinalda, Kenny Reinaldo, dan Agam Konganda yang telah memberikan masukan dan bantuan kepada penulis selama penulisan skripsi
- 15) Gary Augusto dan Eldwin Tirta yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, waktu untuk membantu, dan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini
- 16) Anggie, Imam, Sander, Kenny Asta, Ardian, Steffi, Vicky, Tata, Katrin yang telah memberikan dukungan, semangat dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

- 17) Teman-teman angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan, semangat dan masukan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini
- 18) Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu

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

Tangerang, 14 Februari 2020

(Selvi Lorraine)



DAFTAR ISI

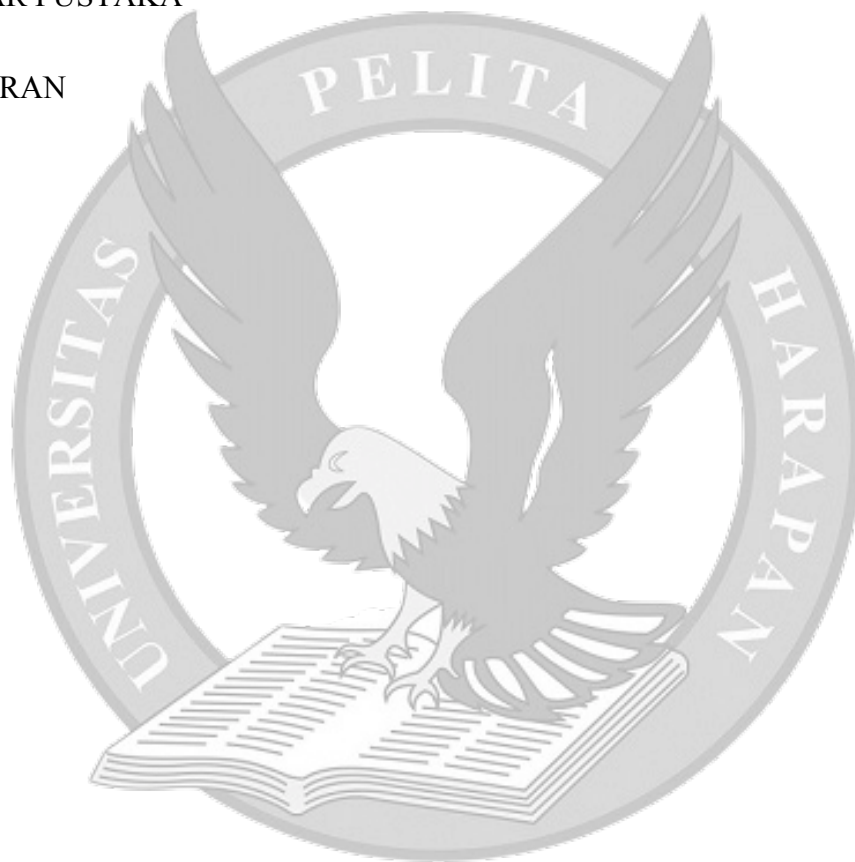
halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN TENTANG TUGAS AKHIR DAN PENYERAHAN HAK NONEKSklusif TANPA ROYALTI	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Proyek	12
2.2 Rumah Susun	15
2.3 Kesuksesan Proyek	19
2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.5 <i>Sampling</i>	30
2.6 Ilmu Statistik	31
2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
2.8 Uji Korelasi	34
2.9 Uji Normalitas	35
2.10 Uji Regresi Linier Berganda	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Fenomena Latar Belakang	40
3.2 Hipotesis	41
3.3 Variabel dan Indikator	42
3.4 Lokasi Penelitian	45
3.5 Metode Pengumpulan Data	46
3.6 Teknik Pengolahan Data	47
3.7 Penarikan Kesimpulan dan Saran	47

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Penentuan Jumlah Sampel	48
4.2 Karakteristik Responden.....	48
4.3 Hasil Pengolahan Data.....	53
4.4 Hasil Pengujian dengan SPSS.....	57
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 79
5.1 Umum.....	79
5.2 Kesimpulan	79
5.3 Saran.....	81

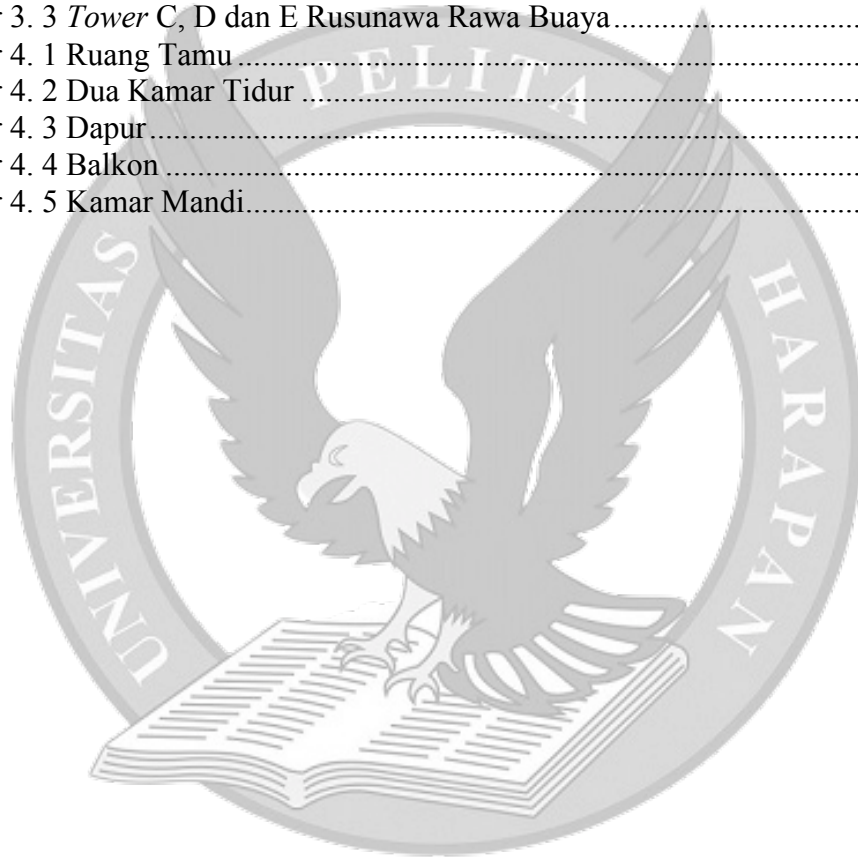
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data jumlah penduduk terbanyak di beberapa negara tahun 2018.....	1
Gambar 1. 2 Grafik kepadatan penduduk per km ² per provinsi di Indonesia tahun 2010 dan 2017	2
Gambar 1. 3 Kondisi bawah jalan tol Tanjung Priok, Jakarta Utara.....	4
Gambar 1. 4 Tempat tinggal MBR di bawah jalan tol Tanjung Priok, Jakarta Utara.....	4
Gambar 1. 5 Tampak luar Rusun Karang Anyar, Jakarta Pusat.....	5
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	40
Gambar 3. 2 Hipotesis Penelitian.....	42
Gambar 3. 3 <i>Tower C, D dan E Rusunawa Rawa Buaya</i>	45
Gambar 4. 1 Ruang Tamu	51
Gambar 4. 2 Dua Kamar Tidur	51
Gambar 4. 3 Dapur	51
Gambar 4. 4 Balkon	52
Gambar 4. 5 Kamar Mandi.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Variabel dan Indikator	42
Tabel 3. 2	Maksud dan Fokus per Indikator	43
Tabel 4. 1	Data Diri Responden	49
Tabel 4. 2	Penjelasan Singkat per Indikator.....	53
Tabel 4. 3	Data Nilai Tingkat Kepuasan Rata-rata per Indikator per Responden	55
Tabel 4. 4	Hasil Uji Deskriptif Menggunakan SPSS untuk Variabel P	58
Tabel 4. 5	Hasil Uji Deskriptif Menggunakan SPSS untuk Variabel RC	60
Tabel 4. 6	Hasil Uji Deskriptif Menggunakan SPSS untuk Variabel TQM	61
Tabel 4. 7	Hasil Uji Deskriptif Menggunakan SPSS untuk Variabel CS	62
Tabel 4. 8	<i>Case Processing Summary Output</i> Pertama untuk Variabel P	63
Tabel 4. 9	<i>Reliability Statistic Output</i> Pertama untuk Variabel P.....	63
Tabel 4. 10	<i>Item-Total Statistic Output</i> Pertama untuk Variabel P.....	63
Tabel 4. 11	<i>Case Processing Summary Output</i> Kedua untuk Variabel P	64
Tabel 4. 12	<i>Reliability Statistics Output</i> Kedua untuk Variabel P	64
Tabel 4. 13	<i>Item-Total Statistics Output</i> Kedua untuk Variabel P.....	64
Tabel 4. 14	<i>Case Processing Summary Outuput</i> Pertama untuk Variabel RC	65
Tabel 4. 15	<i>Reliability Statistics Output</i> Pertama untuk Variabel RC	65
Tabel 4. 16	<i>Item-Total Statistics Output</i> Pertama untuk Variabel RC	65
Tabel 4. 17	<i>Case Processing Summary Output</i> Kedua untuk Variabel RC	66
Tabel 4. 18	<i>Reliability Statistics Output</i> Kedua untuk Variabel RC.....	66
Tabel 4. 19	<i>Item-Total Statistics Output</i> Kedua untuk Variabel RC.....	66
Tabel 4. 20	<i>Case Processing Summary Output</i> Pertama untuk Variabel TQM....	67
Tabel 4. 21	<i>Reliability Statistics Output</i> Pertama untuk Variabel TQM.....	67
Tabel 4. 22	<i>Item-Total Statistics Output</i> Pertama untuk Variabel TQM	67
Tabel 4. 23	<i>Case Processing Summary Output</i> Kedua untuk Variabel TQM	67
Tabel 4. 24	<i>Reliability Statistics Output</i> Kedua untuk Variabel TQM	68
Tabel 4. 25	<i>Item-Total Statistic Output</i> Kedua untuk Variabel TQM.....	68
Tabel 4. 26	<i>Case Processing Summary Output</i> Ketiga untuk Variabel TQM	68
Tabel 4. 27	<i>Reliability Statistics Output</i> Ketiga untuk Variabel TQM.....	68
Tabel 4. 28	<i>Item-Total Statistics Output</i> Ketiga untuk Variabel TQM.....	68
Tabel 4. 29	<i>Case Processing Summary Output</i> untuk Variabel CS	69
Tabel 4. 30	<i>Reliability Statistics Output</i> untuk Variabel CS.....	69
Tabel 4. 31	<i>Item-Total Statistics Output</i> untuk Variabel CS	69
Tabel 4. 32	Hasil Uji Korelasi Variabel CS dengan P	70
Tabel 4. 33	Hasil Uji Korelasi Variabel CS dengan RC	71
Tabel 4. 34	Hasil Uji Korelasi Variabel CS dengan TQM	72
Tabel 4. 35	Hasil Uji Normalitas	73
Tabel 4. 36	Nilai Rata-rata Variabel P, RC, TQM dan CS dari Indikator yang <i>Valid</i>	74
Tabel 4. 37	<i>Variables Entered/Removed Output</i> Uji Regresi Pertama	75
Tabel 4. 38	<i>Model Summary Output</i> Uji Regresi Pertama.....	76
Tabel 4. 39	<i>Coefficients Output</i> Uji Regresi Pertama	76
Tabel 4. 40	<i>Variables Entered/Removed Output</i> Uji Regresi Kedua.....	76
Tabel 4. 41	<i>Model Summary Output</i> Uji Regresi Kedua	76

Tabel 4. 42 *Coefficients Output Uji Regresi Kedua*..... 76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	
Bentuk Kuesioner	A-1
Lampiran B	
Hasil Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan Per Pertanyaan Setiap Indikator	B-1
Lampiran C	
Lembar <i>Monitoring</i> Pelaksanaan Tugas Akhir	C-1

