

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan rahmatNya, laporan penelitian tugas akhir dengan judul *MODEL KORELASI DARI VARIABEL BEBAS KINERJA, KOMUNIKASI DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PROYEK RUMAH SUSUN PENGGILINGAN* dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

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

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andreas Kurniawan Djukardi, S.T., M.Const.Mgt. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil sekaligus pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam pengerjaan laporan
2. Orang tua penulis, yang selalu mendukung dan menguatkan dari awal melakukan perkuliahan agar tetap kuat menghadapi perkuliahan dengan Program Studi Teknik Sipil.
3. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
4. Ibu Della Rosa, M.M., M.Sc., Apt., selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
5. Bapak Laurence, M.T., selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi
6. Semua Dosen dan Asisten Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir

7. Staf karyawan perpustakaan yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Penghuni Rusunawa Pasar Jumat yang telah membantu penulis dalam kebersediaannya untuk pengisian kuesioner yang telah dibagikan penulis
9. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan dan penulisan Laporan Kerja Praktek ini.
10. Clarissa Veronica Kusuma, S.Kom yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini
11. Kenny Reinaldo, Kevin Saviano, Felix Aguinalda, dan Selvi Lorraine yang telah memberikan masukan dan bantuan kepada penulis selama penulisan tugas akhir
12. Gary Augusto dan Eldwin Tirta yang telah membantu pengambilan data dan memberikan dukungan moril kepada penulis selama melakukan tugas akhir ini.
13. Jimmy Kusuma dan Jordi Ray Irawan yang telah memberikan masukan, dukungan, semangat dan menemani penulis selama penulisan tugas akhir.
14. Akeira dan Wild yang telah menemani penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
15. 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 dapat membantu membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 14 Februari 2020

(Agam Konganda)

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
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan	6
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Proyek	9
2.2. <i>Extended Life Cycle Project</i>	11
2.3. Rumah Susun	13
2.4. Kepuasan Pelanggan	17
2.5. Hipotesis	18
2.6. Studi Literatur	19
2.7. Pengolahan Data	21
2.8. Signifikansi dan <i>R-Square</i>	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Skematik Penelitian	27
3.2. Latar Belakang	27
3.3. Metode Pengambilan Data	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Umum	38
4.2. Pengolahan Data	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran	52

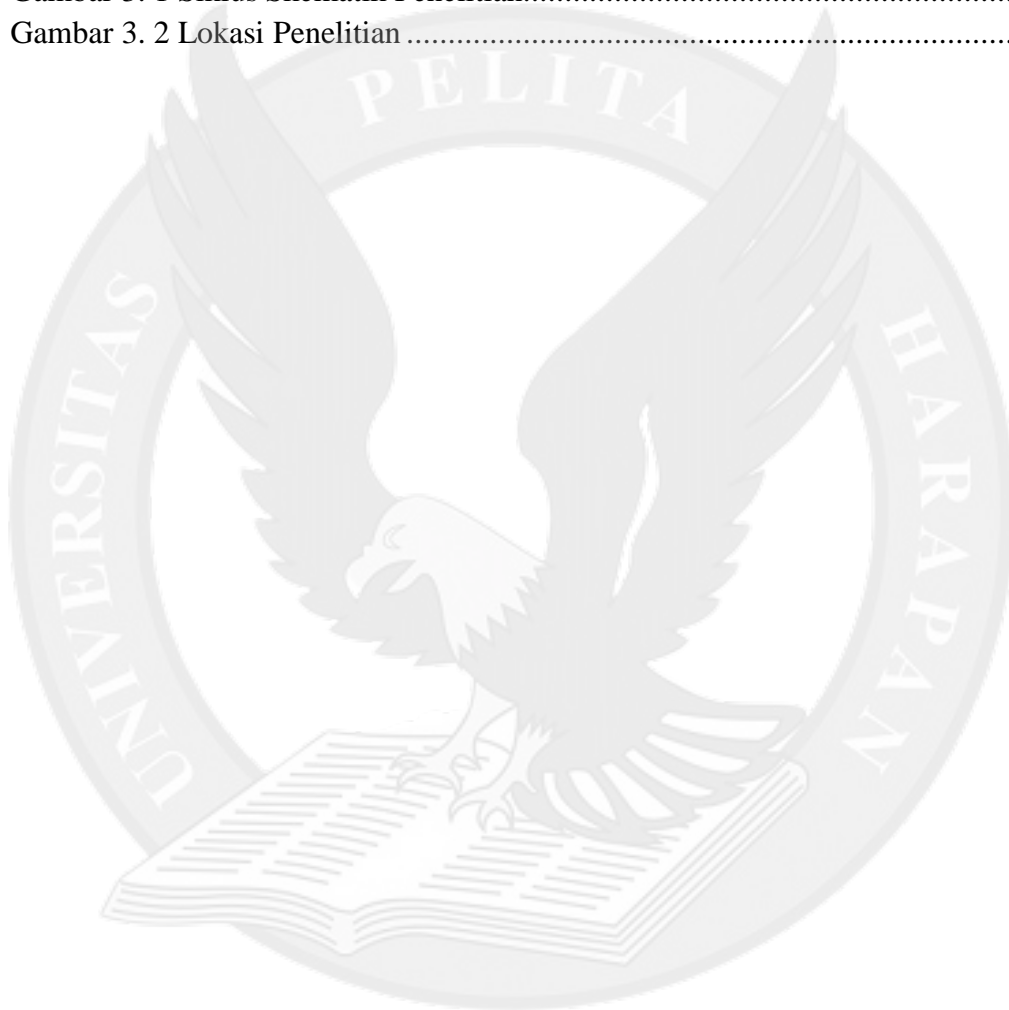
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Rusunawa Penggilingan.....	4
Gambar 2. 1 Model <i>Project Life Cycle</i> Secara Umum	11
Gambar 2. 2 Model <i>Extended Life Cycle Project</i>	12
Gambar 2. 3 Model Hubungan Variabel dengan Kepuasan Pelanggan.....	17
Gambar 3. 1 Siklus Skematik Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Lokasi Penelitian	36



DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 1. 1 Proyeksi Penduduk Indonesia tiap Provinsi, 2010-2020 (ribuan).....	1
Tabel 3.4 Tabel Nilai <i>Pearson</i>	24
Tabel 4. 1 Tabel Deskriptif Seluruh Variabel	39
Tabel 4. 2 Hasil <i>Kurtosis Skewness</i>	40
Tabel 4. 3 Tabel Reliabilitas Kinerja	40
Tabel 4. 4 Tabel Item Total Statistik Kinerja.....	41
Tabel 4. 5 Tabel Reliabilitas Kinerja P1, P2, P3, P5	41
Tabel 4. 6 Tabel <i>Item Total Statistics</i> Kinerja P1, P2, P3, P5.....	41
Tabel 4. 7 Tabel Reliabilitas Komunikasi.....	42
Tabel 4. 8 Tabel <i>Item Total Statistic</i> Komunikasi.....	42
Tabel 4. 9 Tabel Reliabilitas Komunikasi RC1, RC3, RC4, RC5.....	43
Tabel 4. 10 Tabel <i>Item Total Statistics</i> Komunikasi RC1, RC3, RC4, RC5.....	43
Tabel 4. 11 Tabel Reliabilitas Komunikasi RC1, RC3, RC5.....	43
Tabel 4. 12 Tabel <i>Item Total Statistics</i> Komunikasi RC1, RC3, RC5	43
Tabel 4. 13 Tabel Reliabilitas <i>Total Quality Management</i>	44
Tabel 4. 14 Tabel <i>Item Total Statistics</i> Komunikasi	44
Tabel 4. 15 Tabel Korelasi Variabel Kinerja	45
Tabel 4. 16 Tabel Korelasi P1, P3, P5	45
Tabel 4. 17 Tabel Korelasi Variabel Komunikasi	46
Tabel 4. 18 Tabel Korelasi RC1 dan RC3	46
Tabel 4. 19 Tabel Korelasi <i>Total Quality Management</i>	47
Tabel 4. 20 Tabel Korelasi TQM1, TQM2, TQM5.....	48
Tabel 4. 21 Tabel Model <i>Summary</i> Seluruh Variabel	48
Tabel 4. 22 Tabel Koefisien Seluruh Variabel.....	49
Tabel 4. 23 Tabel Model <i>Summary</i> Kinerja	49
Tabel 4. 24 Tabel Koefisien Regresi P	49

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
Data Rata – Rata Kuesioner.....	A
Lampiran B	
Lembar Kuesioner	B
Lampiran C	
Tabel Data Kuesioner.....	C
Lampiran D	
Surat Izin Rusun.....	D
Lampiran E	
Lembar Asistensi.....	E

