

ABSTRAK

Kenny Reinaldo Thelando (00000011820)

MODEL KEPUASAN PENGHUNI PADA PROYEK RUSUNAWA NAGRAK DARI PENGARUH KINERJA, KOMUNIKASI, DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*

Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi (2020)

(xiii + 61 halaman; 6 gambar; 27 tabel; 5 lampiran)

Indonesia adalah salah satu negara berpenduduk terbesar di dunia, dengan DKI Jakarta sebagai ibukota dan pusat perekonomian yang membuat sebagian besar penduduk memilih untuk tinggal dan menetap di Jakarta. Kepadatan penduduk di Jakarta membuat masyarakat berpenghasilan rendah mengalami kesulitan untuk mendapatkan tempat tinggal layak huni dan terjangkau. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat berupaya untuk menyediakan tempat tinggal layak huni bagi masyarakat yang kurang mampu dengan proyek rumah susun. Keberhasilan dari proyek dapat dikaji dalam fase berbeda melalui beberapa variabel, salah satunya adalah pada fase post construction dengan variabel kepuasan pelanggan atau penghuni. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan penghuni rumah susun dari variabel kinerja, komunikasi dan *total quality management*. Setiap variabel memiliki beberapa indikator berbeda yang menjelaskan setiap variabel. Metode survei dengan wawancara disertai kuesioner di Rusunawa Nagrak, Jakarta Utara. Hasil dari pengumpulan data diolah menggunakan program *Statistical Package for the Social Science* untuk pengujian validasi, reliabilitas, korelasi dan regresi. Dari hasil penelitian ini, variabel kinerja tidak dimasukkan ke dalam model karena tidak berhasil melewati uji regresi. Model *customer satisfaction* yang dihasilkan adalah $CS = 2,584 + 0,219 (\text{Komunikasi}) + 0,354 (\text{Total Quality Management})$. Nilai rata-rata kepuasan penghuni yang dihasilkan sebesar 5,381, dapat disimpulkan bahwa penghuni rusunawa dikatakan puas sesuai dengan skala satu sangat tidak puas hingga enam sangat puas.

Kata Kunci : Rusunawa, Kepuasan Penghuni, SPSS, Model Regresi

Referensi : 44 (1985 – 2018)

ABSTRACT

Kenny Reinaldo Thelando (00000011820)

MODEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN NAGRAK PUBLIC HOUSING PROJECT FROM THE EFFECT OF PERFORMANCE, COMMUNICATION, AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Thesis, Faculty of Science and Technology (2020)

(xiii + 61 pages; 6 figures; 27 tables; 5 appendix)

Indonesia is one of the most populated country in the world, with Jakarta as the capital and center of economic district, which is the reason for most of the population to live and reside in Jakarta. The high population density makes it hard for low income citizen to obtain a proper and affordable place to live. To improve the well-being of the low income citizen, the regional government of Jakarta through the state minister of public works and public housing construct subsidized public housing. The success of a project could be measured in different phases through various variable. For this study, the success is evaluated in post construction phase measured for customer satisfaction with performance, communication and total quality management as the variables. Each variable has several indicators which explain each variable. The data is collected by conducting interview with questionnaire in Nagrak public housing, North Jakarta. The accumulated data from survey is processed with Statistical Package for the Social Science to test for validity, reliability, correlation, and regression. The results for this study shows that the performance variable is excluded from the model because it does not passed the test for regression. The model for customer satisfaction is $CS = 2,584 + 0,219 (\text{Communication}) + 0,354 (\text{Total Quality Management})$. The average value of the public housing satisfaction retained from the test is 5,381. This shows that the residents are satisfied with Nagrak public housing.

Keywords : Customer Satisfaction, SPSS, Regression Model, Public Housing

References : 44 (1985 – 2018)