

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan penyertaanNya, laporan skripsi dengan judul “MODEL KEPUASAN PENGHUNI PADA PROYEK RUSUNAWA NAGRAK DARI PENGARUH KINERJA, KOMUNIKASI, DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Juni 2019 hingga Januari 2020. 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. Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan hikmat, berkat dan rahmatNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Andreas K. Djukardi, M.Const.Mgt., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Utama yang senantiasa membantu untuk memberikan bimbingan, arahan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Orang Tua dan Kelvin selaku keluarga penulis yang selalu memberi dukungan dalam bentuk doa dan kasih sayang kepada penulis selama mengerjakan Skripsi.
4. Penghuni rusunawa Nagrak yang telah membantu penulis untuk diwawancarai untuk menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
6. Ibu Dela Rosa, M.M., M.Sc., Apt., selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.

7. Bapak Laurence, M.T., selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi
8. Agam Konganda, Felix Aguinalda, Kevin Saviano dan Selvi Lorraine selaku teman penulis yang memberikan semangat, dukungan, saran, ide, doa selama pengambilan data, pengolahan data, dan penulisan laporan skripsi ini.
9. Kalista Pricilla, Eldwin Tirta, Kenny Asta, Vicky Benu, Imam Nursalim, Sander selaku sahabat terdekat selama perkuliahan yang selalu mendukung, menemani, dan memberikan semangat dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
10. William Muliawan, Christopher Wikho, Christian Hartono, dan Gary Augusto selaku teman penulis selama perkuliahan yang selalu memberi dukungan, bertukar pikiran, dan membantu penulis.
11. Antonius Aryo, Alphine Susoanto, Reinaldi Putra dan seluruh mahasiswa Teknik Sipil UPH 2015 yang memberi dukungan, bantuan, dan pertemanan selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
12. Seluruh anggota CORE Elevate yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama penyelesaian skripsi.
13. Malvin, Albert, Billy, Giovanni, Nathan, Tanyo, Olav, Gary selaku teman yang selalu memberikan doa, saran, dukungan, dan semangat selama proses perkuliahan dan penulisan laporan skripsi ini.
14. Semua pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

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

(Kenny Reinaldo Thelando)

# 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 LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
2.1. Proyek .....	8
2.1.1 Rumah Susun.....	10
2.1.2 <i>Stakeholder</i> .....	13
2.2 <i>User Satisfaction</i> .....	15
2.2.1 Kinerja .....	17
2.2.2 Komunikasi.....	18
2.2.3 <i>Total Quality Management</i> .....	24
2.3 Indikator .....	27
2.4 Wawancara .....	29
2.5 <i>Statistical Package for the Social Science (SPSS)</i> .....	30
2.6 Uji Normalitas .....	31
2.7 Statistika Deskriptif .....	32
2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
2.9 Uji Korelasi .....	34
2.10 Regresi Berganda Sebagai Model .....	35
2.11 Ukuran Sampel.....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
3.1. Tahapan Penelitian.....	37
3.2 Penentuan dan Penyusunan Variabel beserta Indikator .....	38
3.3 Pembuatan Kuesioner .....	39
3.3.1 Skala Kepuasan.....	39
3.3.2 Metode Pertanyaan Menggunakan Kuesioner .....	39

3.3.3	Hubungan Variabel Indikator Terhadap Pertanyaan.....	42
3.4	Pengumpulan Data dengan Survei .....	44
3.4.1	Menentukan Jumlah Responden.....	45
3.5	Pengolahan Data dengan SPSS .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>47</b>
4.1.	Pendahuluan .....	47
4.2.	Sampel Penelitian.....	47
4.3	Tahap Analisis.....	47
4.3.1	Uji Normalitas .....	48
4.3.2	Uji Deskriptif.....	48
4.3.3	Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	50
4.3.4	Uji Korelasi.....	55
4.3.5	Uji Regresi Berganda.....	56
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1.	Umum .....	59
5.2.	Kesimpulan .....	59
5.3.	Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Penduduk Bekerja DKI Jakarta .....	3
Gambar 1. 2 Tingkat Pengangguran Terbuka DKI Jakarta.....	3
Gambar 1. 3 Peta Lokasi Rusunawa .....	4
Gambar 3. 1 Proses Penelitian .....	37
Gambar 3. 2 Hubungan antar Variabel .....	38
Gambar 3. 3 Salah Satu Fasilitas Rusunawa.....	45



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Penduduk DKI Jakarta 2010 .....	1
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner .....	40
Tabel 4. 1 Data Responden Rusunawa Nagrak .....	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas <i>Skewness-Kurtosis</i> .....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Deskriptif .....	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas untuk Kinerja.....	50
Tabel 4. 5 Pengujian Validitas <i>Performance</i> .....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi .....	51
Tabel 4. 7 <i>Cronbach Alpha if item deleted</i> untuk Komunikasi.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi kedua.....	52
Tabel 4. 9 <i>Cronbach Alpha if item deleted</i> Komunikasi kedua .....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Ketiga .....	52
Tabel 4. 11 <i>Cronbach Alpha if item deleted</i> Komunikasi Ketiga .....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Keempat .....	52
Tabel 4. 13 <i>Cronbach Alpha if item deleted</i> Komunikasi Keempat .....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas untuk <i>Total Quality Management</i> .....	53
Tabel 4. 15 Hasil Untuk menghilangkan Indikator .....	53
Tabel 4. 16 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> setelah Uji kedua .....	54
Tabel 4. 17 Hasil Untuk Menghilangkan Indikator 2 .....	54
Tabel 4. 18 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Setelah Uji Ketiga.....	54
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Total Quality Management</i> .....	55
Tabel 4. 20 <i>Cronbach Alpha if item deleted</i> TQM untuk Validitas .....	55
Tabel 4. 21 Hasil Uji Korelasi.....	56
Tabel 4. 22 Hasil dari <i>R Square</i> .....	57
Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi .....	57
Tabel 4. 24 Hasil dari <i>R Square</i> Kedua.....	57
Tabel 4. 25 Hasil Uji Regresi Kedua .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	
Lembar Kuesioner Wawancara Rumah Susun .....	A-1
Lampiran B	
Form Lembar Perizinan Rumah Susun.....	B-1
Lampiran C	
Data Hasil Survei .....	C-1
Lampiran D	
Langkah-langkah SPSS .....	D-1
Lampiran E	
Lembar Monitoring .....	E-1

