

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena tanpa berkat, rahmat, serta karuniaNya, saya tidak akan mampu untuk menyelesaikan semua proses yang ada dengan baik dan tepat waktu.

Laporan skripsi ini ditulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari bulan Agustus 2019 hingga Desember 2019. Skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH PERFORMANCE, KOMUNIKASI, DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT RUMAH SUSUN ROROTAN TERHADAP MODEL CUSTOMER SATISFACTION” ditulis untuk memenuhi persyaratan akademik terakhir bagi mahasiswa sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Penelitian ini juga memberikan banyak manfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat selama proses pembelajaran di universitas dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh melalui dunia perkuliahan.

Dalam segala proses yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa selain daripada berkat yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini tidak dapat berjalan dan terselesaikan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Karenanya, penulis juga ingin bersyukur dan mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu mencurahkan segala berkat dan karunia yang diberikan kepada penulis, tidak hanya selama proses ini, namun juga selama hidup penulis.
2. Bapak Andreas Kurniawan Djukardi, M.Const.Mgt., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Pelita Harapan dan pembimbing skripsi saya yang memberikan bimbingan, pengarahan, dan dukungan dalam pengujian, analisa, pengarahan konsep berpikir dan materi serta pembuatan laporan.
3. Papah, Mamah, Ci Grace, Ko Eric dan Ci Dhea selaku keluarga penulis yang selalu memberi dukungan, semangat, dan mendoakan mulai dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
5. Ibu Dela Rosa, M.M., M.Sc., Apt., selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
6. Shereen Vionita yang telah memberikan dukungan, semangat dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Sahabat terdekat penulis, Gary, KS, Kenken, Kenrei, Eldwin, Sander, Vicky, Imam, Agam, Christian, Ce Anggi, dan Selvi yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan masukan kepada penulis.
8. Mathew, Josua dan rekan kerja lainnya yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Elizabeth Akijuwen, selaku Staf Administrasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan yang membantu kelancaran administrasi selama perkuliahan serta memberikan nasihat, semangat, bantuan selama penyelesaian skripsi ini.
10. Staf karyawan Fakultas Sains dan Teknologi yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Seluruh teman-teman Teknik Sipil UPH 2015 yang memberi dukungan, bantuan, dan pertemanan selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
12. Semua pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis selama perkuliahan dan penulisan laporan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat membuka diri terhadap berbagai bentuk kritik dan saran yang dapat membangun dan mendukung penulisan laporan ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 14 Februari 2020



(Felix Aguinalda S.)

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL.....	
PERNYATAAN TENTANG TUAGS AKHIR DAN PENYERAHAN HAK NONEKSKLUSIF TANPA ROYALTY.....	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Proyek.....	11
2.2 Manajemen Proyek.....	11
2.3 Keberhasilan Proyek (<i>Project Success</i>).....	12
2.4 Rumah Susun	13
2.5 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.5.1 <i>Performance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.5.2 Komunikasi terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.5.3 <i>Total Quality Management</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	19
2.6 Survei	20
2.6.1 Responden.....	21
2.6.2 <i>Sampling</i>	21
2.7 Kuesioner.....	22
2.8 Variabel dan Indikator.....	24
2.9 Uji Deskriptif	26
2.10 Uji Reliabilitas	26
2.11 Uji Validitas.....	26
2.12 Uji Korelasi.....	27
2.13 Uji Normalitas.....	27
2.14 Uji Regresi Linear Berganda	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tahapan Penelitian	30

3.2	Fenomena.....	31
3.3	Studi Literatur	32
3.4	Hipotesis	32
3.5	Pengambilan Data	33
3.6	Pengolahan dan Analisa Data	35
3.7	Penarikan Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Penentuan Jumlah Sampel	37
4.2	Penyusunan Pertanyaan Kuesioner	37
4.3	Hasil Survei	43
4.4	Hasil Uji Deskriptif dengan SPSS	48
4.5	Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS	48
4.5.1	Uji Reliabilitas Variabel <i>Performance</i>	49
4.5.2	Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi	49
4.5.3	Uji Reliabilitas Variabel <i>Total Quality Management</i>	50
4.6	Hasil Uji Validitas dengan SPSS	50
4.6.1	Uji Validitas Indikator dalam Variabel <i>Performance</i>	50
4.6.2	Uji Validitas Indikator dalam Variabel Komunikasi.....	51
4.6.3	Uji Validitas Indikator dalam Variabel <i>Total Quality Management</i>	53
4.7	Hasil Uji Korelasi dengan SPSS	54
4.7.1	Uji Korelasi Indikator dalam Variabel <i>Performance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	54
4.7.2	Uji Korelasi Indikator dalam Variabel Komunikasi terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	55
4.7.3	Uji Korelasi Indikator dalam Variabel <i>Total Quality Management</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	55
4.8	Hasil Uji Normalitas dengan SPSS	56
4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda dengan SPSS.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62

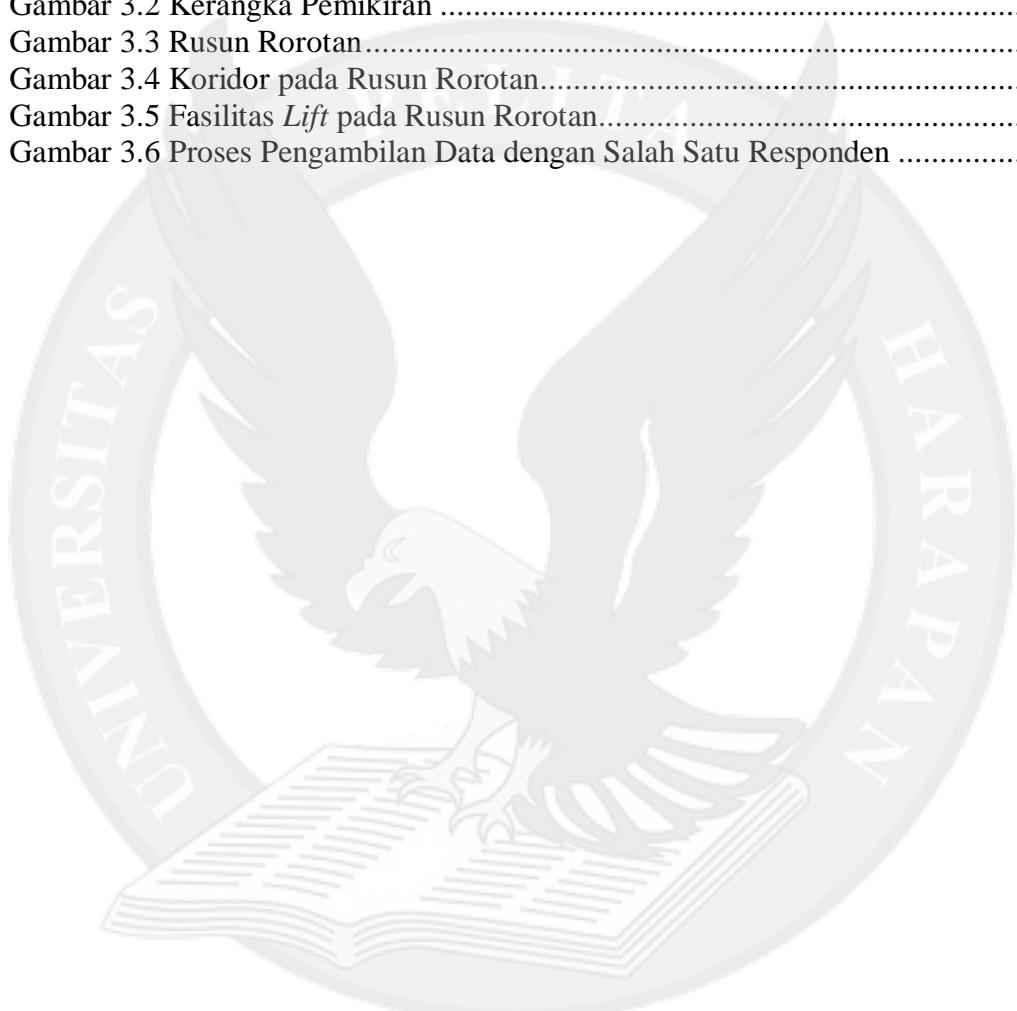
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1.1 Grafik Penyebaran Penduduk di Indonesia Tahun 2017.....	2
Gambar 1.2 Grafik Tingkat Kepadatan Penduduk di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Pemukiman Kumuh di Kawasan Bantaran Sungai di Pejagalan, Penjaringan, Jakarta Utara	4
Gambar 1.4 Rusun Karang Anyar yang Kumuh dan Tidak Layak Huni.....	5
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.3 Rusun Rorotan.....	34
Gambar 3.4 Koridor pada Rusun Rorotan.....	34
Gambar 3.5 Fasilitas <i>Lift</i> pada Rusun Rorotan.....	35
Gambar 3.6 Proses Pengambilan Data dengan Salah Satu Responden	35



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Batas Penghasilan Masyarakat Berpenghasilan Menengah Bawah dan Masyarakat Berpenghasilan Rendah.....	15
Tabel 2.2 Indikator dari Jurnal <i>Effect of Total Quality Management on Customer Satisfaction</i>	24
Tabel 2.3 Indikator dari Jurnal <i>Effect of Total Quality Management on Customer Satisfaction</i>	25
Tabel 2.4 Indikator dari Jurnal <i>Indicators for Measuring Performance of Building Construction Companies in Kingdom of Saudi Arabia</i>	25
Tabel 2.5 Indikator dari Jurnal <i>Roles of Communication on Performance of the Construction Sector</i>	25
Tabel 4.1 Tabel Kuesioner	41
Tabel 4.2 Tabel Kuesioner (Lanjutan)	42
Tabel 4.3 Tabel Kuesioner (Lanjutan)	43
Tabel 4.4 Data Responden Rusun Rorotan	43
Tabel 4.5 Data Responden Rusun Rorotan (Lanjutan)	44
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Setiap Indikator	45
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Setiap Indikator (Lanjutan)	46
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Setiap Indikator (Lanjutan)	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif dengan Program SPSS	48
Tabel 4.10 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Performance</i> oleh SPSS.....	49
Tabel 4.11 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Komunikasi oleh SPSS	49
Tabel 4.12 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Total Quality Management</i> oleh SPSS	50
Tabel 4.13 Nilai <i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> Setiap Indikator dalam Variabel <i>Performance</i> oleh SPSS	50
Tabel 4.14 Nilai <i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> Setiap Indikator dalam Variabel <i>Performance</i> oleh SPSS (Lanjutan)	51
Tabel 4.15 Nilai <i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> Setiap Indikator dalam Variabel Komunikasi oleh SPSS	51
Tabel 4.16 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Pengujian Kedua terhadap Variabel Komunikasi oleh SPSS	52
Tabel 4.17 Nilai <i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> Indikator RC1, RC3, RC5, RC6 dalam Variabel Komunikasi oleh SPSS	52
Tabel 4.18 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Pengujian Ketiga terhadap Variabel Komunikasi oleh SPSS	52
Tabel 4.19 Nilai <i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> Indikator RC1, RC3, RC5 dalam Variabel Komunikasi oleh SPSS	52
Tabel 4.20 Nilai <i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i> Setiap Indikator dalam Variabel <i>Total Quality Management</i> oleh SPSS.....	53

Tabel 4.21 Hasil Uji Korelasi Indikator P1, P2, P3, P4, P5 terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	54
Tabel 4.22 Hasil Uji Korelasi Indikator RC1, RC3, RC5 terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel 4.23 Hasil Uji Korelasi Indikator TQM1, TQM2, TQM3, TQM4, TQM5 terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	56
Tabel 4.24 Nilai <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> Setiap Variabel	56
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata Setiap Variabel Bebas.....	57
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Setiap Variabel Bebas (Lanjutan)	58
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Tampilan <i>Coefficients^a</i>	58
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Kedua Tampilan <i>Coefficients^a</i>	59
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Tampilan <i>Model Summary</i>	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A

Formulir Surat Izin Pelaksanaan Survei A-1

Lampiran B

Hasil Kuesioner 1 B-1

Lampiran C

Hasil Kuesioner 2 C-1

Lampiran D

Hasil Kuesioner 3 D-1

Lampiran E

Lembar *Monitoring* Pelaksanaan Tugas Akhir E-1