

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas penyertaan-Nya laporan skripsi dengan judul “PEMODELAN KEPUASAN PENGHUNI DARI PENGARUH *PERFORMANCE*, *THE ROLES OF COMMUNICATION* DAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* PADA U-RESIDENCE 3 KARAWACI” dapat selesai dengan tepat waktu.

Laporan skripsi ini dibuat dengan melakukan penelitian yang dilakukan dari bulan Januari 2021 sampai dengan Mei 2021. Skripsi menjadi persyaratan terakhir untuk mahasiswa menyelesaikan studinya di program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini bermanfaat bagi penulis untuk mendapatkan nilai – nilai baru dan ilmu – ilmu baru yang belum didapatkan di perkuliahan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat, berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Dr. Nuri Arum Anugrahati, selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Bapak Laurence, M.T., selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi.
5. Bapak Sadvent Martondang, S.T., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
6. Ibu Ir. Minawaty Tanudjaja, M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah dengan sabar membimbing peneliti menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh koresponden *U-Residence 3* yang sudah membantu peneliti dalam pengumpulan data.
8. Staf dan para pekerja *U-Residence 3* yang telah membantu sehingga pengumpulan data dapat berjalan dengan baik
9. Orang tua peneliti yang sudah membantu dalam doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini

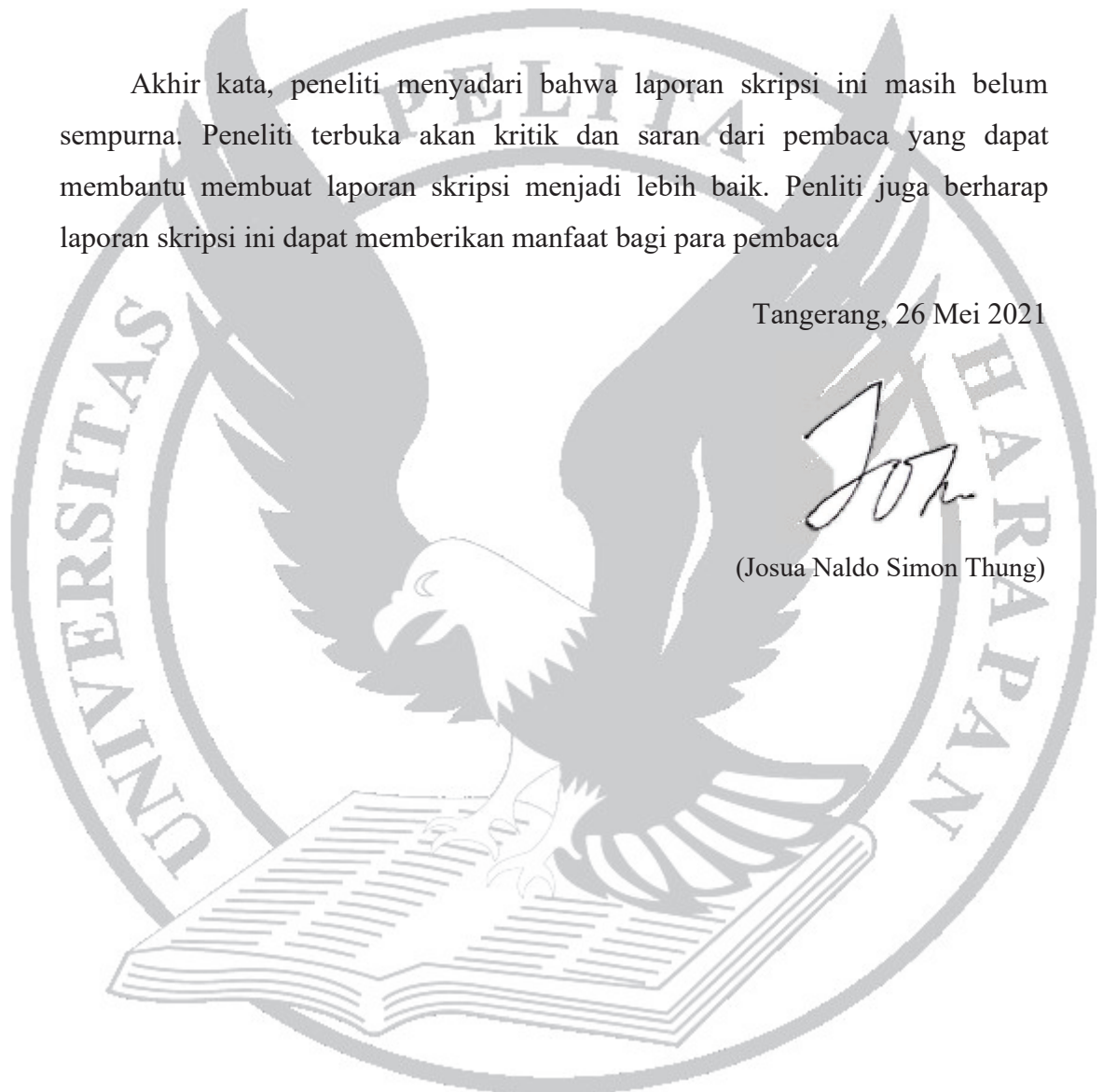
10. Teman-teman yang telah membantu memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai
11. Semua pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis selama perkuliahan dan penulisan laporan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa laporan skripsi ini masih belum sempurna. Peneliti terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan skripsi menjadi lebih baik. Peneliti juga berharap laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca

Tangerang, 26 Mei 2021



(Josua Naldo Simon Thung)



## DAFTAR ISI

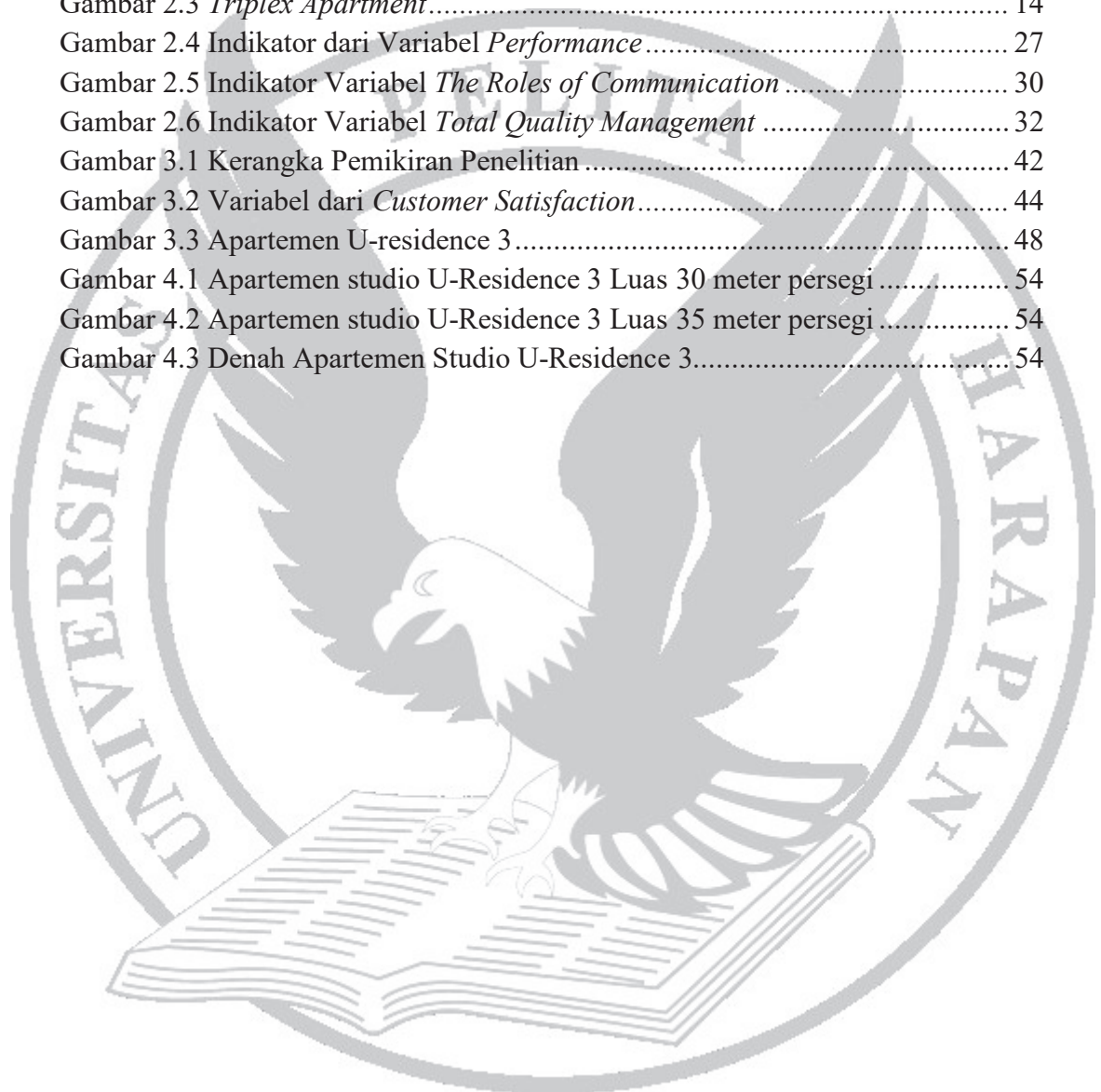
halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Proyek.....	8
2.2 Apartemen .....	10
2.2.1 Pengertian Apartemen .....	10
2.2.2 Klasifikasi Apartemen .....	11
2.2.3 Kriteria Perancangan Apartemen .....	16
2.3 <i>Facility Management</i> .....	20
2.4 Keberhasilan Proyek .....	21
2.5 <i>Customer satisfaction</i> .....	23
2.5.1 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Performance</i> .....	25
2.5.2 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Communication</i> .....	27
2.5.3 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Total Quality</i> <i>Management</i> .....	30
2.6 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Facility Management</i> .....	33
2.7 <i>Sampling</i> .....	34
2.8 Ilmu Statistik.....	35
2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
2.10 Uji Korelasi.....	37
2.11 Uji Normalitas.....	38
2.12 Uji Regresi Linier Berganda.....	39
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Fenomena Latar Belakang.....	42

3.2	Hipotesis .....	43
3.3	Variabel dan Indikator' .....	44
3.4	Lokasi Penelitian.....	47
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	49
3.7	Penarikan Kesimpulan dan Saran .....	50
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	51
4.2	Karakteristik Responden .....	51
4.2.1	Tipe Unit Responden .....	53
4.2.2	Kondisi dan Pengalaman Responden Tinggal.....	55
4.3	Hasil Pengolahan Data .....	55
4.4	Hasil Pengujian Dengan SPSS.....	59
4.4.1	Informasi Hasil Deskriptif .....	59
4.4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
4.4.3	Hasil Uji Korelasi .....	64
4.4.4	Hasil Uji Normalitas .....	68
4.4.5	Hail Uji Regresi Linier Berganda.....	71
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan .....	74
5.1.1	Kesimpulan Informasi Deskriptif.....	74
5.1.2	Kesimpulan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
5.1.3	Kesimpulan Uji Korelasi .....	75
5.1.4	Kesimpulan Uji Normalitas .....	75
5.1.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Kurva Kenaikan Jumlah Penduduk.....	1
Gambar 1.2 Ilustrasi Latar Belakang .....	2
Gambar 2.1 <i>Simplex Apartement</i> .....	13
Gambar 2.2 <i>Duplex Apartment</i> .....	14
Gambar 2.3 <i>Triplex Apartment</i> .....	14
Gambar 2.4 Indikator dari Variabel <i>Performance</i> .....	27
Gambar 2.5 Indikator Variabel <i>The Roles of Communication</i> .....	30
Gambar 2.6 Indikator Variabel <i>Total Quality Management</i> .....	32
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	42
Gambar 3.2 Variabel dari <i>Customer Satisfaction</i> .....	44
Gambar 3.3 Apartemen U-residence 3 .....	48
Gambar 4.1 Apartemen studio U-Residence 3 Luas 30 meter persegi.....	54
Gambar 4.2 Apartemen studio U-Residence 3 Luas 35 meter persegi.....	54
Gambar 4.3 Denah Apartemen Studio U-Residence 3.....	54



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1	Elemen dan Definisi <i>Facility Management</i> ..... 21
Tabel 2.2	Unsur Pokok Total Quality Management ..... 31
Tabel 2.3	Kesimpulan Indikator <i>Customer Satisfaction</i> ..... 33
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator dari <i>Customer Satisfaction</i> ..... 44
Tabel 3.2	Definisi Variabel dan Indikator ..... 45
Tabel 4.1	Tabel Data Diri Responden ..... 52
Tabel 4.2	Data Nilai Tingkat Kepuasan Per Indikator dan Responden..... 57
Tabel 4.3	Kesimpulan hasil deskriptif variabel <i>Performance, The Roles of Communication, Total Quality Management dan Customer Satisfaction</i> ..... 60
Tabel 4.4	<i>Reliability Statistic Output</i> Pertama Variabel P ..... 61
Tabel 4.5	<i>Item total Statistic Output</i> Pertama Variabel P ..... 61
Tabel 4.6	<i>Reliability Statistic Output</i> Pertama Variabel RC ..... 61
Tabel 4.7	<i>Item total Statistic Output</i> Pertama Variabel P ..... 62
Tabel 4.8	<i>Reliability Statistics Output</i> Pertama untuk Variabel TQM..... 62
Tabel 4.9	<i>Item-Total Statistics Output</i> Pertama untuk Variabel TQM ..... 62
Tabel 4.10	Kesimpulan Uji validitas dan Uji Reliabilitas..... 63
Tabel 4.11	Uji Korelasi variabel P dengan CS ..... 64
Tabel 4.12	Uji Korelasi variabel P dengan CS ..... 65
Tabel 4.13	Kesimpulan Uji Korelasi..... 67
Tabel 4.14	Hasil uji Normalitas Variabel <i>Performance(P)</i> ..... 68
Tabel 4.15	Uji Normalitas variabel <i>The Roles of Communication (RC)</i> ..... 69
Tabel 4.16	Uji Normalitas variabel <i>Total Quality Management (TQM)</i> ..... 69
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas ..... 70
Tabel 4.18	Nilai Rata-Rata Variabel Valid (P dan TQM)..... 71
Tabel 4.19	<i>Model Summary Output Uji Regresi</i> ..... 72
Tabel 4.20	<i>Coefficient Output Uji Regresi</i> ..... 72

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Lembar Questioner.....A-1

