

ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN BUKIT KAWANUA GOLF RESIDENCE

Tigri Cicilia Runtuwarow,

Ariestides K. T. Dundu, Cindy J. Supit

Program Pascasarjana Teknik Sipil Universitas Sam Ratulangi Manado

Email: TigriCR@yahoo.com

ABSTRAK

Permintaan akan perumahan meningkat setiap tahun sehingga membuka peluang bagi pelaku usaha dibidang konstruksi dan perumahan. Dengan hadirnya banyak pengembang perumahan (developer), maka terjadi persaingan dalam berbagai aspek, disisi lain masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas hunian sebagai tempat tinggal dan untuk melangsungkan berbagai kegiatan sehari-hari, dan menuntut jaminan akan hunian yang sehat, aman, nyaman serta ketersediaan fasilitas yang memadai dengan layanan yang optimal. Dalam upaya pemenuhan terhadap kebutuhan dan keinginan user maka developer perlu menganalisis kepuasan penghuni Bukit Kawanua Golf Residence.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling penting guna mencapai kepuasan penghuni perumahan, menganalisis tingkat kepuasan penghuni perumahan Bukit Kawanua Golf Residence, penentuan atribut yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan penghuni perumahan sehingga dapat memberikan rekomendasi peningkatan kepuasan penghuni perumahan.

Penelitian dilakukan dengan survey melalui penyebaran kuesioner kepada 48 responden secara acak. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data dengan metode Importance Analysis (IPA), Costumer Satisfaction Index (CSI) dan Chi Square.

Hasil analisis dengan metode IPA memperlihatkan atribut-atribut yang telah memuaskan penghuni, perlu mendapat prioritas perbaikan, berprioritas rendah dan berlebihan. Ada 4 atribut yang penting bagi penghuni perumahan dengan lama tinggal diatas lima tahun 5 tahun namun pelaksanaannya belum memuaskan yaitu (1) Atap dan Plafon; (2) Dinding; (3) Kebersihan dan (4) Ketepatan waktu serah terima. Sedangkan untuk penghuni dengan lama tinggal dibawah 5 tahun Ada 4 atribut yang penting bagi penghuni perumahan yang pelaksanaannya belum memuaskan yaitu (1) Kebersihan (2) Ketepatan waktu serah terima, sehingga perlu diperhatikan oleh pengembang/developer. Sedangkan atribut yang lain dinilai sudah memuaskan bagi penghuni perumahan Bukit kawanua golf residence, Berdasarkan hasil analisis dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai CSI sebesar 82,83%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI antara 0,80-1 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum penghuni telah merasa sangat puas terhadap kualitas perumahan Bukit Kawanua Golf Residence.

Kata kunci: *Keputusan penghuni, atribut, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Permintaan akan perumahan yang meningkat setiap tahun menjadi peluang tersendiri bagi pelaku usaha di bidang konstruksi dan perumahan, dengan hadirnya banyak pengembang perumahan (developer) terjadi persaingan dalam berbagai aspek, antara lain promosi, pemilihan lokasi, kualitas perumahan dan layanan purna jual, guna menarik minat konsumen.

Dalam upaya Pemenuhan terhadap kebutuhan dan keinginan *user* maka *developer*

perlu mengetahui aspek-aspek penilaian dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan *user*. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perbandingan hasil beberapa proses yang diharapkan tercapai dibandingkan dengan apa yang sebenarnya di terima.

Bukit Kawanua Golf Residence adalah salah satu perumahan yang dikelola oleh PT. AKR Land yang merupakan bagian dari konsep pembangunan GKIC (Grand Kawanua International City) yang menghadirkan fasilitas perkotaan dalam satu kawasan. Menyadari akan jangka waktu pembangunan yang relative panjang dan berkelanjutan yang dikarenakan

banyaknya fasilitas penunjang yang akan dibangun juga pembangunan beberapa cluster perumahan yakni New Royal Residence, Casa De Viola, Grand Casa De Viola, Grand Victoria maka demi optimalisasi produk perumahan ini, penulis merasa perlu menganalisis *kepuasan penghuni Bukit Kawanua Golf Residence* sebagai review dan referensi akan factor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni dan strategi yang efektif dalam rangka peningkatan kepuasan penghuni di kawasan ini secara khusus dan perumahan lainya secara umum.

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui faktor yang dianggap paling penting guna mencapai kepuasan penghuni perumahan
2. Menganalisis tingkat kepuasan penghuni perumahan bukit kawanua Golf Residence
3. Penentuan atribut yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan penghuni perumahan bukit kawanua Golf Residence
4. Rekomendasi peningkatan kepuasan penghuni perumahan

TINJAUAN PUSTAKA

Perencanaan Lingkungan Perumahan

Menurut SNI 03-1733-2004 tentang tata cara perencanaan lingkungan perumahan di perkotaan, ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan diantaranya:

1. Lokasi Perumahan

Lokasi perumahan harus sesuai dengan rencana peruntukan lahan yang di atur dalam Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) setempat atau dokumen perencanaan lainnya yang di tetapkan dengan Peraturan Daerah setempatnya, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Kriteria keamanan dicapai dengan mempertimbangkan bahwa lokasi tersebut bukan merupakan kawasan lindung (*catchment area*), olahan pertanian, hutan produksi, daerah buangan limbah pabrik, daerah bebas bangunan pada area bandara, daerah dibawah jaringan listrik tegangan tinggi.
- b. Kriteria kesehatan dicapai dengan mempertimbangkan bahwa lokasi tersebut bukan daerah yang mempunyai pencemaran udara diatas ambang batas, pencemaran air permukaan dan air tanah dalam.

- c. Kriteria kenyamanan, dicapai dengan kemudahan pencapain (*aksesibilitas*) kemudahan berkomunikasi (*internal/external*) langsung atau tidak langsung, kemudahan berkegiatan (prasarana dan saran lingkungan tersedia).
 - d. Kriteria keindahan/ keserasian/ keteraturan (*kompabilitas*), dicapai dengan penghijauan, mempertahankan karakteristik topografi dan lingkungan yang ada misalnya tidak meratakan bukit, mengurak seluruh rawa atau danau/ sungai/ kali dan sebagainya.
 - e. Kriteria *fleksibilitas*, dicapai dengan mempertimbangkan kemungkinan pertumbuhan fisik/ pemekaran lingkungan perumahan dikaitkan dengan kondisi fisik lingkungan dan keterpaduan prasarana.
 - f. Kriteria keterjangkauan jarak, dicapai dengan mempertimbangkan jarak pencapaian ideal kemampuan orang berjalan kaki sebagai pengguna lingkungan terhadap penempatan lingkungan.
 - g. Kriteria lingkungan berjati diri, dicapai dengan mempertimbangkan keterkaitan dengan karakter sosial budaya masyarakat setempat, terutama aspek kontekstual terhadap lingkungan tradisional/ local setempat.
 - h. Lokasi perencanaan perumahan harus berbeda pada lahan yang jelas status kepemilikannya dan memenuhi persyaratan administratif, teknis dan ekologis.
- ##### 2. Prasarana Lingkungan Perumahan
- Dalam sebuah lingkungan perumahan harus diberikan prasarana untuk memberikan kemudahan bagi para penghuni. Kenyataannya di berbagai tempat terutama pada lingkungan perumahan baru menunjukkan banyak keluhan dari para penghuni yang menyangkut tidak memadainya prasarana lingkungan. Prasaran yang disediakan sebagai berikut:
- a. Jalan
 - b. Air Minum
 - c. Air Limbah
 - d. Pembuangan Air Hujan
 - e. Pembuangan Sampah
 - f. Jaringan Listrik
- ##### 3. Sarana Lingkungan Perumahan
- Sarana lingkungan perumahan yang harus disiapkan meliputi kelengkapan lingkungan yang berupa:
- a. Sarana Pendidikan
 - b. Sarana Kesehatan
 - c. Sarana Perniagaan dan Industri

- d. Sarana Pemerintahan dan Pelayanan Publik
- e. Sarana Kebudayaan dan Rekreasi
- f. Sarana Peribadatan
- g. Sarana Olah-raga dan Ruang Terbuka

Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari Bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Kotler (2005) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan tidak puas (*dissatisfied*), jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan puas (*satisfaction*). Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas senang, sehingga kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need and want*) dengan apa yang diberikan (*given*).

Menurut Gasperz (1997), kepuasan konsumen adalah suatu keadaan kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen yang terpenuhi melalui produk yang diterima melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan konsumen akan menjadi tinggi. Sedangkan pada sisi lain, apabila konsumen merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen akan menjadi lebih rendah.

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kotler (2005), menemukan 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, terdiri atas:

1. Sistem keluhan dan saran. Perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer oriented*) seharusnya memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar mereka melalui media yang bias digunakan meliputi saluran telepon khusus bebas pulsa (*customer hotline*), situs, web, email, SMS, dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping*. Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan.
3. *Lost Customer Analysis*. Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan. Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik survey melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada penghuni Bukit Kawanua Golf Residence, Lokasi penelitian terletak di Jl. Mr. A. A. Maramis Kayuwatu, kelurahan Kairagi II, Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Atribut Penelitian

Pengukuran kepuasan penghuni pada penelitian ini berdasarkan pada empat faktor, terdiri atas 30 atribut penilaian, seperti pada tabel di bawah ini

Tabel 1. Atribut Penilaian Kepuasan Penghuni
Atribut Penilaian Kepuasan Penghuni

DESAIN BANGUNAN RUMAH (Kwanda dkk, 2003)
1. Model bangunan rumah
2. Pencahayaan dalam rumah
3. Sirkulasi udara dalam rumah
4. Tinggi langit-langit rumah
5. Jumlah dan Ukuran kamar
6. Pemilihan Warna Cat
KUALITAS BANGUNAN RUMAH (Kwanda dkk, 2003)
7. atap dan plafon rumah
8. dinding rumah
9. lantai rumah
10. kusen, pintu, jendela rumah

Atribut Penilaian Kepuasan Penghuni

11. Mekanikal Elektrikal dan Plambing
12. Furniture

PRASARANA, SARANA DAN UTILITAS

13. Kondisi jalan dan drainase air Hujan
14. Kondisi saluran air limbah dan persampahan
15. Penyediaan fasilitas perniagaan/perbelanjaan, Pendidikan, Kesehatan
16. Penyediaan ruang terbuka hijau, rekreasi dan olahraga
17. Sistem keamanan lingkungan,
18. Jaringan air bersih dan listrik

LOKASI (Kwanda dkk, 2003 ; Veronica dan Supani, 2009)

19. Angkutan umum di lokasi perumahan
20. Jarak rumah ke tempat kerja
21. Jarak rumah ke pusat kota
22. Jarak rumah ke sekolah
23. Jarak rumah ke rumah sakit
24. Jarak rumah ke pasar swalayan

LAYANAN (Mulyono, 2008)

25. Pengkomunikasian
26. Penginformasian
27. Ketepatan Waktu
28. kesesuaian hasil
29. Keandalan
30. daya tanggap

Desain Kuesioner

Pengukuran atribut menggunakan Skala Likert untuk melihat perbandingan antara kenyataan dan harapan penghuni. Itngkat kenyataan menggambarkan penilaian penghuni terhadap kualitas perumahan sesuai dengan yang dirasakan.

Untuk tingkat kenyataan dari penilaian responden diberikan skor penilaian sebagai berikut:

1. Responden yang menjawab sangat tidak puas dengan nilai 1
2. Responden yang menjawab tidak puas dengan nilai 2
3. Responden yang menjawab cukup puas dengan nilai 3
4. Responden yang menjawab puas dengan nilai 4
5. Responden yang menjawab cukup puas dengan nilai 5

Sedangkan tingkat harapan menggambarkan hal-hal yang dianggap penting oleh penghuni. Untuk tingkat harapan dari penilaian

responden diberikan skor penilaian sebagai berikut:

1. Responden yang menjawab sangat tidak penting dengan nilai 1
2. Responden yang menjawab tidak penting dengan nilai 2
3. Responden yang menjawab cukup penting dengan nilai 3
4. Responden yang menjawab penting dengan nilai 4
5. Responden yang menjawab sangat penting dengan nilai 5

Pengujian Kuesioner

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (instrument) mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner adalah teknik korelasi product moment pearson.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan metode Alpha (α) Cronbach.

Analisis Data

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni secara menyeluruh dengan melihat tingkat kenyataan dan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut yang ditanyakan.

Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai CSI, maka langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) atau rata-rata skor kepentingan/harapan. Nilai ini diperoleh dari rata-rata tingkat kepentingan/harapan penghuni.
- b. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau factor tertimbang. Bobot ini merupakan prosentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indicator.

- c. Menghitung Weight Score (WS) atau Skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan (Mean Performance Score = MPS)
- d. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI). Bila nilai CSI > 50% maka dapat dikatakan bahwa penghuni telah merasa puas, sebaliknya bila CSI < 50% maka penghuni belum merasa puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

N	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Panduan Survei Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo dalam Aditiawarman (2000)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pertama kali diperkenalkan pada tahun 1977 oleh Martilla dan James (Tjiptono, 2011), dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000 dalam Khasani, 2013).

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kenyataan dan tingkat harapan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuesioner persepsi masyarakat terhadap kinerja/kualitas suatu pelayanan berdasarkan atribut penilaian yang telah ditetapkan.

Rumus yang digunakan (Supranto, 2001) adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kenyataan

Yi = Skor Penilaian Kepentingan/harapan penghuni

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kenyataan sedangkan sumbu vertical (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi penilaian penghuni dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Rata-rata tingkat penilaian kenyataan indikator ke-i

\bar{Y} = Rata-rata Tingkat penilaian kepentingan / harapan indikator ke-i

n = Jumlah Responden

Selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kenyataan untuk keseluruhan indikator, dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad (3)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

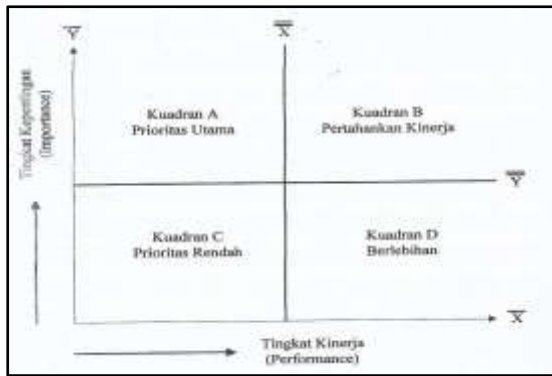
Dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = Total Rata-rata tingkat penilaian kenyataan indikator ke-i

$\bar{\bar{Y}}$ = Total Rata-rata Tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator ke-i

n = Jumlah pertanyaan dalam kuesioner

Skor rata-rata tingkat penilaian kinerja/kualitas dari responden selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu X) merupakan Skor rata rata tingkat penilaian kinerja $\bar{\bar{X}}$ dan sumbu tegak (sumbu Y) adalah skor rata-rata tingkat penilaian kepentingan/harapan indikator $\bar{\bar{Y}}$. Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat (4) kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total skor penilaian kinerja $\bar{\bar{X}}$ dan total skor penilaian kepentingan/harapan indikator $\bar{\bar{Y}}$. Diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kinerja (Supranto,2001)

Pengertian kuadran tersebut adalah (Supranto, 2001) :

- a. Kuadran A (Prioritas Utama)
Kuadran ini menunjukkan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penguin terhadap atribut perumahan yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan.
- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Kuadran ini menunjukkan indicator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni terhadap atribut perumahan yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah)
Kuadran ini menunjukkan indicator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan penghuni, yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja.
- d. Kuadran D (Berlebihan)
Kuadran ini menunjukkan indicator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan penghuni yang dalam pelaksanaannya penghuni menerima lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan (berlebihan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lama Tinggal di Atas 5 Tahun

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat di ketahui bahwa terdapat 37 atribut yang telah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Tingkat kesesuaian penghuni diperoleh dengan membandingkan antara tingkat kenyataan kualitas perumahan yang

dirasakan penghuni dengan tingkat harapannya dari kualitas perumahan yang di maksudkan.

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kenyataan dan Harapan Penghuni

No. Atribut	Kenyataan (Xi)	Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian Tki (%)
A.1	128	130	98,46
A.2	125	130	96,15
A.3	128	130	98,46
A.4	127	128	99,22
A.5	134	139	96,40
A.6	128	138	92,75
A.7	126	138	91,30
A.8	128	134	95,52
A.9	120	140	85,71
A.10	113	132	85,61
A.11	115	133	86,47
A.12	124	133	93,23
A.13	128	132	96,97
A.14	125	134	93,28
A.15	118	134	88,06
A.16	125	133	93,98
A.17	121	129	93,80
A.18	130	136	95,59
A.19	129	136	94,85
A.20	127	135	94,07
A.21	114	133	85,71
A.22	125	127	98,43
A.23	124	126	98,41
A.24	119	125	95,20
A.25	88	107	82,24
A.26	105	114	92,11
A.27	90	112	80,36
A.28	106	117	90,60
A.29	122	125	97,60
A.30	120	125	96,00
A.31	126	134	94,03
A.32	120	133	90,23
A.33	104	134	77,61
A.34	123	136	90,44
A.35	123	134	91,79
A.36	125	136	91,91
A.37	104	121	85,95

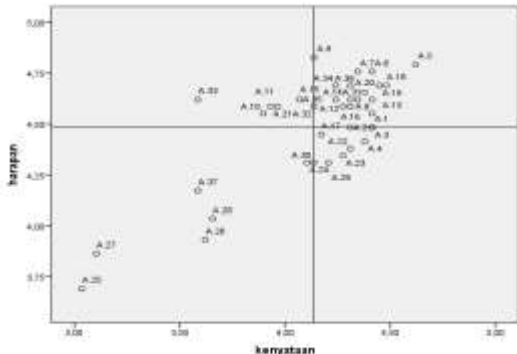
Penempatan data yang telah dianalisis ke dalam diagram kartesius dapat dilihat ditabel 4 berikut

Tabel 4. Hasil Perhitungan X dan Y dari Penilaian kenyataan dan penilaian harapan

No Atribut	Skor Kenyataan	Kenyataan (Xi)	Skor Harapan	Harapan (Yi)
A.1	128	4,41	130	4,48
A.2	125	4,31	130	4,48
A.3	128	4,41	130	4,48
A.4	127	4,38	128	4,41
A.5	134	4,62	139	4,79
A.6	128	4,41	138	4,76
A.7	126	4,34	138	4,76
A.8	128	4,41	134	4,62
A.9	120	4,14	140	4,83
A.10	113	3,90	132	4,55
A.11	115	3,97	133	4,59
A.12	124	4,28	133	4,59

No Atribut	Skor Kenyataan	Kenyataan (Xi)	Skor Harapan	Harapan (Yi)
A.13	128	4,41	132	4,55
A.14	125	4,31	134	4,62
A.15	118	4,07	134	4,62
A.16	125	4,31	133	4,59
A.17	121	4,17	129	4,45
A.18	130	4,48	136	4,69
A.19	129	4,45	136	4,69
A.20	127	4,38	135	4,66
A.21	114	3,93	133	4,59
A.22	125	4,31	127	4,38
A.23	124	4,28	126	4,34
A.24	119	4,10	125	4,31
A.25	88	3,03	107	3,69
A.26	105	3,62	114	3,93
A.27	90	3,10	112	3,86
A.28	106	3,66	117	4,03
A.29	122	4,21	125	4,31
A.30	120	4,14	125	4,31
A.31	126	4,34	134	4,62
A.32	120	4,14	133	4,59
A.33	104	3,59	134	4,62
A.34	123	4,24	136	4,69
A.35	123	4,24	134	4,62
A.36	125	4,31	136	4,69
A.37	104	3,59	121	4,17

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diplot ke dalam diagram kartesius x dan y yang dibatasi grafik x dan y yang akan menjadi 4 kuadran (kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D) dapat dilihat di gambar



Gambar 2. Diagram kartesius

Dari diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 bagian terlihat letak atribut yang mempengaruhi kepuasan penghuni. Interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah:

1. Atap dan plafon (A.10)
2. Dinding (A.11)
3. Kebersihan (A.21)
4. Ketetapan Waktu Serah Terima (A.33)

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah:

1. Ketersediaan Ruang Terbuka Kawasan (A.1)
2. Penataan Taman Depan Rumah (A.2)
3. Model Rumah (A.5)
4. Pencahayaan (A.6)
5. Sirkulasi Udara (A.7)
6. Tinggi Langit-Langit (A.8)
7. Jumlah dan Ukuran Kamar (A.9)
8. Lantai (A.12)
9. Kusen Pintu dan Jendela (A.13)
10. Mekanikal Elektrikal (A.14)
11. Jalan (A.16)
12. Listrik (A.19)
13. Keamanan (A.20)
14. Pendekatan Terhadap Customer (A.31)
15. Kelengkapan dan ketetapan Penyampaian (A.32)
16. Kesesuaian Hasil Bangunan dengan Spesifikasi (A.34)
17. Cepat tanggap menyelesaikan masalah penghuni (A.36)

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah:

1. Angkutan umum (A.25)
2. Jarak ke sekolah (A.26)
3. Jarak ke pusat kota (A.27)
4. Jarak ke tempat Kerja (A.28)
5. Jarak ke swalayan (A.30)
6. Management fee (A.37)

d. Kuadran D (Berlebihan)

Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran D adalah:

1. Penataan taman umum (A.3)
2. Penataan gerbang masuk (A.4)
3. Drainase (A.17)
4. Olahraga (A.22)
5. Rekreasi (A.23)
6. Pendidikan (A.24)

Berdasarkan hasil analisa yang sudah dilakukan, penilaian penghuni terhadap kualitas perumahan menunjukkan beberapa atribut yang sebaiknya perlu mendapatkan Perhatian yang serius karena keberadaan atribut inilah yang di nilai sangat penting oleh penghuni, sedangkan pelaksanaannya dinilai belum memuaskan sehingga penanganannya harus dijadikan prioritas utama.

Atribut pertama adalah Atap dan plafon dengan tingkat kesesuaian 85,61% Pengembang diharapkan dapat meningkatkan kualitas Atap dan plafon dimulai dari material yang digunakan, pemasangan hingga finishing.

Atribut berikutnya adalah dinding dengan tingkat kesesuaian 86,47%. Dinding dinilai masih kurang kualitasnya sehingga dalam pengerjaannya dituntut kualitas dan tingkat kerapian yang tinggi. Selanjutnya Atribut Kebersihan dengan tingkat kesesuaian 85,71%. Kebersihan adalah hal yang sangat penting pada perumahan untuk penghuninya bias tinggal dengan nyaman. Dan atribut terakhir adalah ketepatan waktu derah terima dengan tingkat kesesuaian 77,61% hal yang tidak kalah pentingnya dan mendapatkan tingkat sesuaian paling rendah sehingga diharapkan pihak pengembang dapat meningkatkan kepuasan penghuni perumahan dengan komitmen terhadap waktu serah terima agar konsumen dapat langsung menggunakan/ tinggal.

Lama Tinggal di Bawah 5 Tahun

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Kenyataan dan Harapan Penghuni

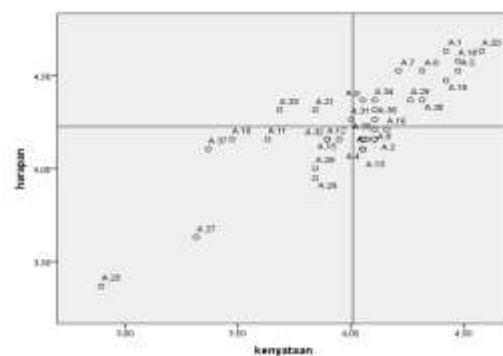
No. Atribut	Kenyataan (Xi)	Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian Tki (%)
A.1	84	88	95,45
A.2	78	79	98,73
A.3	78	79	98,73
A.4	77	78	98,72
A.5	85	86	98,84
A.6	82	86	95,35
A.7	80	86	93,02
A.8	78	80	97,50
A.9	77	83	92,77
A.10	66	79	83,54
A.11	69	79	87,34
A.12	74	79	93,67
A.13	77	78	98,72
A.14	77	79	97,47
A.15	75	79	94,94
A.16	79	80	98,75
A.17	77	79	97,47
A.18	85	87	97,70
A.19	84	85	98,82
A.20	87	88	98,86
A.21	73	82	89,02
A.22	77	79	97,47
A.23	77	78	98,72
A.24	77	79	97,47
A.25	55	64	85,94
A.26	73	75	97,33
A.27	63	69	91,30
A.28	73	76	96,05
A.29	81	83	97,59
A.30	82	83	98,80
A.31	76	81	93,83
A.32	74	79	93,67
A.33	70	82	85,37
A.34	78	83	93,98
A.35	78	81	96,30
A.36	78	82	95,12
A.37	64	78	82,05

Penempatan data yang telah dianalisis ke dalam diagram kartesius dapat dilihat di tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Perhitungan X dan Y dari Penilaian kenyataan dan penilaian harapan

No Atribut	Skor Kenyataan	Kenyataan (Xi)	Skor Harapan	Harapan (Yi)
A.1	84	4,42	88	4,63
A.2	78	4,11	79	4,16
A.3	78	4,11	79	4,16
A.4	77	4,05	78	4,11
A.5	85	4,47	86	4,53
A.6	82	4,32	86	4,53
A.7	80	4,21	86	4,53
A.8	78	4,11	80	4,21
A.9	77	4,05	83	4,37
A.10	66	3,47	79	4,16
A.11	69	3,63	79	4,16
A.12	74	3,89	79	4,16
A.13	77	4,05	78	4,11
A.14	77	4,05	79	4,16
A.15	75	3,95	79	4,16
A.16	79	4,16	80	4,21
A.17	77	4,05	79	4,16
A.18	85	4,47	87	4,58
A.19	84	4,42	85	4,47
A.20	87	4,58	88	4,63
A.21	73	3,84	82	4,32
A.22	77	4,05	79	4,16
A.23	77	4,05	78	4,11
A.24	77	4,05	79	4,16
A.25	55	2,89	64	3,37
A.26	73	3,84	75	3,95
A.27	63	3,32	69	3,63
A.28	73	3,84	76	4,00
A.29	81	4,26	83	4,37
A.30	82	4,32	83	4,37
A.31	76	4,00	81	4,26
A.32	74	3,89	79	4,16
A.33	70	3,68	82	4,32
A.34	78	4,11	83	4,37
A.35	78	4,11	81	4,26
A.36	78	4,11	82	4,32
A.37	64	3,37	78	4,105

Hasil perhitungan diplot ke dalam diagram kartesius x dan y yang dibatasi grafik x dan y yang akan menjadi 4 kuadran (kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D) dapat dilihat di gambar berikut



Gambar 3 Diagram kartesius

Dari diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 bagian terlihat letak atribut yang mempengaruhi kepuasan penghuni. Interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kuadran A (Prioritas Utama)
Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah:
 1. Kebersihan (A.21)
 2. Pendekatan Terhadap Customer (A.31)
 3. Ketetapan Waktu Serah Terima (A.33)
- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah:
 1. Ketersediaan Ruang Terbuka Kawasan (A.1)
 2. Model Rumah (A.5)
 3. Pencahayaan (A.6)
 4. Sirkulasi Udara (A.7)
 5. Jumlah dan Ukuran Kamar (A.9)
 6. Air Bersih (A.18)
 7. Listrik (A.19)
 8. Jarak ke rumah sakit (A.29)
 9. Jarak ke swalayan (A.30)
 10. Kesesuaian Hasil Bangunan dengan Spesifikasi (A.34)
 11. Cepat tanggap menyelesaikan masalah penghuni (A.36)
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah)
Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah:
 1. Atap dan plafon (A.10)
 2. Dinding (A.11)
 3. Lantai (A.12)
 4. Mekanikal Elektrikal (A.14)
 5. Drainase (A.17)
 6. Keamanan (A.20)
 7. Olahraga (A.22)
 8. Rekreasi (A.23)
 9. Pendidikan (A.24)
 10. Angkutan umum (A.25)
 11. Jarak ke sekolah (A.26)
 12. Jarak ke pusat kota (A.27)
 13. Jarak ke tempat Kerja (A.28)
 14. Kelengkapan dan ketetapan Penyampaian (A.32)
 15. Management fee (A.37)
- d. Kuadran D (Berlebihan)
Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran D adalah:
 1. Penataan Taman Depan Rumah (A.2)
 2. Penataan taman umum (A.3)
 3. Penataan gerbang masuk (A.4)
 4. Tinggi Langit-Langit (A.8)
 5. Kusen Pintu dan Jendela (A.13)

6. Jalan (A.16)
7. Perbaikan selama masa garansi (A.35)

Berdasarkan hasil analisa yang sudah dilakukan, penilaian penghuni terhadap kualitas perumahan menunjukkan beberapa atribut yang sebaiknya perlu mendapatkan yang serius karena keberadaan atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh penghuni, sedangkan pelaksanaannya dinilai belum memuaskan sehingga penanganannya harus dijadikan prioritas utama.

Atribut pertama adalah kebersihan dengan tingkat kesesuaian 89,01% Kebersihan adalah hal yang sangat penting pada perumahan untuk penghuninya bias tinggal dengan nyaman. Atribut berikutnya adalah Pendekatan terhadap konsumen dengan tingkat kesesuaian 93.83% pengelola perumahan tetap perlu melakukan pendekatan terhadap konsumen agar mengetahui kebutuhan konsumen pasca serah terima. Atribut terakhir adalah serah terima dengan tingkat kesesuaian 85,37%. hal yang tidak kalah pentingnya dan mendapatkan tingkat kesesuaian paling rendah sehingga diharapkan pihak pengembang dapat meningkatkan kepuasan penghuni perumahan dengan komitmen terhadap waktu serah terima agar konsumen dapat langsung menggunakan/ tinggal.

Perhitungan nilai CSI dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Pengukuran *Customer Satisfaction Index*

NO	MIS	WF	MSS	WS
A.1	4,54	2,80%	4,46	0,125
A.2	4,35	2,68%	4,23	0,114
A.3	4,35	2,68%	4,31	0,116
A.4	4,29	2,65%	4,27	0,113
A.5	4,69	2,89%	4,56	0,132
A.6	4,67	2,88%	4,38	0,126
A.7	4,67	2,88%	4,29	0,124
A.8	4,46	2,75%	4,33	0,119
A.9	4,65	2,86%	4,10	0,118
A.10	4,40	2,71%	3,73	0,101
A.11	4,42	2,72%	3,83	0,104
A.12	4,42	2,72%	4,13	0,112
A.13	4,38	2,70%	4,27	0,115
A.14	4,44	2,74%	4,21	0,115
A.15	4,44	2,74%	4,02	0,110
A.16	4,44	2,74%	4,29	0,117
A.17	4,33	2,67%	4,13	0,110
A.18	4,65	2,86%	4,48	0,128
A.19	4,60	2,84%	4,44	0,126
A.20	4,65	2,86%	4,46	0,128
A.21	4,48	2,76%	3,90	0,108
A.22	4,29	2,65%	4,25	0,112
A.23	4,25	2,62%	4,23	0,111
A.24	4,25	2,62%	4,13	0,108
A.25	3,56	2,20%	2,98	0,065
A.26	3,94	2,43%	3,71	0,090
A.27	3,77	2,33%	3,19	0,074
A.28	4,02	2,48%	3,73	0,092

NO	MIS	WF	MSS	WS
A.29	4,33	2,67%	4,27	0,114
A.30	4,33	2,67%	4,29	0,115
A.31	4,48	2,76%	4,21	0,116
A.32	4,42	2,72%	4,04	0,110
A.33	4,50	2,77%	3,63	0,101
A.34	4,56	2,81%	4,19	0,118
A.35	4,48	2,76%	4,19	0,116
A.36	4,54	2,80%	4,23	0,118
A.37	4,15	2,56%	3,50	0,089
TOTAL	162,17	100%		
WEIGHTED SCORE				4,111
CSI				82,23%

PENUTUP

Kesimpulan

1. Dari hasil analisis dengan metode *importance ierformance analysis*, Ada 4 atribut yang penting bagi penghuni perumahan dengan lama tinggal diatas lima tahun 5 tahun namun pelaksanaannya belum

memuaskan yaitu (1) Atap dan Plafon; (2) Dinding; (3) Kebersihan dan (4) Ketepatan waktu serah terima. Sehingga dinilai perlu mendapat perhatian dari pengembang/ developer. Sedangkan untuk lama tinggal dibawah 5 tahun Ada 4 atribut yang penting bagi penghuni perumahan dengan lama tinggal bawah lima tahun 5 tahun namun pelaksanaannya belum memuaskan yaitu (1) Kebersihan (2) Ketepatan waktu serah terima, dan untuk atribut yang lain dinilai sudah memuaskan bagi penghuni perumahan Bukit Kawanua Golf Residence

2. Tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas Perumahan Bukit Kawanua Golf Residence diperoleh nilai CSI sebesar 82,83%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI antara 0,80-1 sehingga dapat disimpulkan bahwa penghuni telah merasa sangat puas terhadap kualitas perumahan Bukit Kawanua Golf Residence.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiawarman, B. P. 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Identifikasi Ketidakpuasan Pelayanan (Studi Kasus: Saving and Lending Unit Sucofindo)*. Skripsi pada Departemen Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Gasperz, V. 1997. *Membangun Tujuan Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis Global*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Khasani, R. R. 2013. *Evaluasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Manajemen Proyek Kontraktor Besar Bangunan Gedung*. Tesis. Program Magister Teknik Sipil. Pascasarjana. Universitas Diponegoro. Semarang
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Bahasa Indonesia)*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. Jakarta: PT. Prehalindo
- Kwanda, T., J. Rahardjo, B.R. Wibowo. 2003. *Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Type 36 Di Kawasan Siduarjo berdasarkan Kualitas Produk, Lokasi, Desain Bangunan, Sarana Prasarana*. Jurnal Dimensi Teknik Arsitektur. Vol 31 (2) hal 124-132
- Mulyono, B. N., 2008, *Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Keunggulan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen*
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Bineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Statisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Veronica, C. dan Supani. 2009. *Analisa Kepuasan Penghuni Perumahan pondok Tjandra Indah Berdasarkan Faktor Lokasi, Harga, Prasarana dan Sarana*. Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil. 11 Februari 2009. Jurusan Teknik Sipil FTSP. Institut Teknologi Sepuluh November. Surabaya.