

**ANALISIS PENGARUH SPESIFIKASI RUKO, FASILITAS  
PENUNJANG, LOKASI RUKO TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN**

*( Structural Equation Modeling (SEM) dengan Aplikasi AMOS Ver.5.0 )*

**ANALYSE OF INFLUENCE OF SPESIFICATION STORE HOUSE  
,SUPPORTING FACILITIES, STORE HOUSE LOCATIONS TO CUSTOMERS  
SATISFACTION**

*( Structural Equation Modelling ( SEM ) with AMOS Ver.5 aplication )*

**Disusun oleh :**

**BONDAN ARDIMAS**

**L2A303013**

**HENY LINASARI**

**L2A303034**

Semarang,

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Slamet Hargono, Dipl.Ing

NIP.130 872 031

Ir. M. Agung Wibowo, MSc,MM, Ph.D.

NIP.132 086 671

Mengetahui,

Ketua Pelaksana Program Ekstensi

Jurusan Teknik Sipil

Ir.Moga Narayudha,SP1

NIP. 131 885 298

## ABSTRACTS

The competition in property industry which is getting more complex and tight, forces the developers to find the most influence strategy to win the competition. That is why they must have different products from other developers. With the specification of store house, supporting facilities and store house locations and also other factors that are different from other developers, it is expected to be able to create the customers' satisfaction.

The three factors mentioned above are analyzed to know which one has the most influence therefore can be improved in reality. Analysis devices used in this study are structural equation modeling ( SEM ) with AMOS ver.5 application, which is used to test the four hypotheses that are created. The data is taken by questioner, interview and observation, while the sample unit that is used is conformed to the particular criteria which are determined based on the aims of the study.

From the hypotheses test it is known that the independent variable has positive and significant influence in both partial and simultaneous on the dependent variable ( customers' satisfaction ). The variable specification of store house in this study has the highest rate in influencing the customers satisfaction, it is showed in Full Model by the coefficient value in the regression weight which is formed that is **0.74** for specification of store house, followed by the variable of supported facilities with the regression weight **0.71** and the variable of store house location with the regression weight **0.42** as the lowest influence variable.

**Keywords : Specification of store house, Supporting Facilities, Store house Locations, Customers satisfaction.**

### Abstrak

Persaingan dalam industri properti yang menjadi lebih kompleks dan ketat, memaksa para pengembang mencari strategi untuk memenangkan persaingan tersebut. Mengapa mereka harus memiliki produk yang berbeda dari pengembang lain. Dengan Spesifikasi Ruko (rumah toko), Fasilitas Penunjang dan Lokasi Ruko dan juga faktor lain yang berbeda dari pengembang lain, itu diharapkan dapat membuat kepuasan konsumen. Tiga faktor disebutkan di atas telah dianalisa untuk mengetahui yang mana faktor yang paling berpengaruh. Oleh karena itu dalam kenyataannya dapat ditingkatkan. Perlengkapan analisa digunakan pada penelitian ini adalah model struktur (SEM) dengan program AMOS Ver.5, yang digunakan untuk menguji empat hipotesis yang telah dibuat. Data diambil oleh responden, wawancara dan pengamatan, ketika sampel yang digunakan disesuaikan dengan kriteria keterangan yang penentuannya didasarkan pada tujuan penelitian.

Dari uji hipotesis diketahui bahwa variabel bebas memiliki pengaruh positif dan penting dalam kedua bagian dan secara umum pada variabel terkait (kepuasan konsumen). Variabel Spesifikasi Ruko dalam penelitian ini memiliki nilai regresi yang ditunjukkan dalam Full Model dengan besarnya regresi 0,74, variabel Fasilitas Penunjang dengan besarnya regresi 0,71 dan variabel lokasi Ruko dengan besarnya regresi 0,42 sebagai pengaruh variabel terendah.

Kata kunci : Spesifikasi Ruko, Fasilitas Penunjang, Lokasi Ruko, Kepuasan Konsumen.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “ *Analisis Pengaruh Spesifikasi Ruko, Fasilitas Penunjang, Lokasi Bangunan Ruko Terhadap Kepuasan Konsumen ( Struktural Equation Modelling Dengan Aplikasi AMOS Ver.5.0 )*”.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana ( S1 ) Jurusan Teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini kami banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankan kami menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ir. Bambang Pujianto, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.
2. Ir. Moga Narayudha, SP1, selaku Ketua Pelaksana Program Ekstensi Teknik Sipil Universitas Diponegoro.
3. Ir. Slamet Hargono, Dpl.Ing, selaku Sekretaris Pelaksana Program Ekstensi Teknik Sipil Universitas Diponegoro dan selaku Dosen Pembimbing I Laporan Tugas Akhir.
4. Ir. M.Agung Wibowo, MSc, MM, PhD selaku Dosen Pembimbing II Laporan Tugas Akhir.
5. Ir. Sumbogo Pranoto, MS, selaku Dosen Wali.
6. Prof. Dr. Imam Ghozali, M. Com, Akuntan dan Prof. Dr. Augusty Ferdinand, MBA yang telah memberi masukan terhadap Tugas Akhir kami.
7. Semua warga dan pengembang Peterongan Plasa
8. Pihak – pihak yang telah mendukung tersusunnya Tugas Akhir, yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu

Kami menyadari akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang kami miliki, sehingga dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua

pihak. Akhir kata semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penyusun pada khususnya dan bagi para pembaca pembaca pada umumnya.

Semarang, Februari 2007

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	1
1.3. Pembatasan Masalah .....	2
1.4. Tujuan Penelitian .....	2
1.5. Manfaat Penelitian .....	2
1.6. Sistematika Penelitian .....	3

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Tinjauan Umum .....	4
2.2. Spesifikasi Ruko .....	4
2.3. Fasilitas Penunjang .....	6
2.4. Lokasi Ruko .....	7
2.5. Kepuasan Konsumen .....	8
2.6. Kerangka Pemikiran .....	9
2.7. Hipotesis .....	10
2.8. Penelitian Sebelumnya.....	10
2.8.1 Pendahuluan.....	10
2.8.2 Kerangka Pemikiran .....	10
2.8.3 Hipotesis .....	11
2.8.4 Hasil dan Kesimpulan Penelitian.....	12

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	13
3.1.1. Variabel Bebas ( X ) .....	13
3.1.1.1. Spesifikasi Ruko ( X <sub>1</sub> ) .....	13
3.1.1.2. Fasilitas Penunjang ( X <sub>2</sub> ) .....	14
3.1.1.3. Lokasi Ruko ( X <sub>3</sub> ) .....	14
3.1.2. Variabel Terikat ( Y ) .....	14
3.1.2.1 Variabel Dengan Teknik.....	14
3.1.2.2 Variabel Terukur.....	14
3.1.2.3 Faktor.....	14
3.1.2.4 Hubungan Antar Variabel.....	15
3.2. Populasi dan Sampel .....	15
3.2.1. Populasi .....	15
3.2.2. Sampel .....	15
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	16
3.3.1. Data Primer .....	16
3.3.1.1. Metode Wawancara .....	16
3.3.1.2. Metode Observasi .....	16
3.3.1.3. Metode Kuisisioner .....	17
3.3.2. Data Sekunder .....	17
3.4. Metode Analisis .....	17
3.4.1. Analisis Kuantitatif .....	17
3.4.2 Langkah-langkah Analisis .....	18
3.4.2.1. Analisis masing-masing variable bebas .....	18
3.4.2.2. Analisis Variabel bebas terhadap kepuasan konsumen .....	18
3.4.2.3. Analisis Full Struktural .....	18
3.4.3. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik .....	20
3.4.3.1. Chi Square Statistik .....	20
3.4.3.2. RMSEA .....	20
3.4.3.3 GFI.....	21
3.4.3.4 AGFI.....	21

3.4.3.5	CMIN/DF .....	22
3.4.3.6	Analisa Regresi Berganda.....	22
3.4.4.	Skema Kegiatan Penelitian .....	23

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Analisis Data .....	24
4.1.1.	Profil Responden .....	24
4.1.1.1.	Jenis Kelamin .....	24
4.1.1.2.	Umur Responden .....	25
4.1.1.3.	Pendidikan Terakhir .....	27
4.1.1.4.	Pekerjaan .....	28
4.1.1.5.	Status pemilik ruko .....	29
4.1.1.6.	Lama menempati ruko .....	30
4.1.2.	Analisis Kuantitatif .....	31
4.1.2.1.	Pengumpulan Data .....	31
4.1.3.	Uji Kesesuaian .....	33
4.2	Analisis Data dan Pembahasan .....	34
4.2.1.	<i>Second Order CFA</i> .....	34
4.2.2.	Menguji Unidimensionalitas Masing – Masing Variabel Bebas Dengan Konfirmatori Analisis Faktor .....	36
4.2.2.1.	Variabel Bebas Spesifikasi Ruko .....	36
4.2.2.2.	Variabel Bebas Lokasi Ruko .....	39
4.2.2.3.	Variabel Bebas Fasilitas Penunjang .....	44
4.2.2.2.	Variabel Terikat Kepuasan Konsumen .....	48
4.2.3.	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Masing – Masing Variabel Bebas .....	51
4.2.3.1.	Analisis Spesifikasi Ruko Terhadap Kepuasan Konsumen .....	52
4.2.3.2.	Analisis Lokasi Ruko Terhadap Kepuasan Konsumen .....	55

4.2.3.1. Analisis Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Konsumen .....	58
4.2.4. Estimasi Persamaan <i>Full Model</i> .....	61

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	68

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	70
-----------------------	----