

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini untuk dunia wirausaha sedang berkembang, baik ditingkat menengah ke bawah ataupun menengah ke atas. Ada beberapa usaha yang memerlukan fasilitas yang mendukung wirausaha tersebut. Salah satunya adalah tempat untuk bekerja. Maka sekarang ada beberapa pengembang (*developer*) dibidang kompleks ruko yang membangun guna menyediakan sarana berupa tempat untuk berwirausaha. Dalam kompleks ruko yang dikembangkan tersebut menyediakan berbagai fasilitas – fasilitas yang mendukung untuk dijual, antara lain lingkungan yang strategis, nyaman untuk berwirausaha dan mudah dijangkau dengan alat transportasi yang sudah ada.

Bagi konsumen tentunya menginginkan kompleks ruko yang strategis, nyaman dan berkualitas dengan harga yang terjangkau, lain halnya dengan pihak pengembang, dimana mereka akan memberikan produk kompleks ruko yang sesuai dengan harga penawaran dengan asumsi semakin mahal harga ruko, maka akan semakin baik pula kualitasnya.

Melalui iklan di surat kabar atau media lainnya maupun mengikuti pameran yang ada, pengembang mempromosikan keunggulan produk kompleks ruko yang dibangun, baik unggul dalam desain dan struktur spesifikasi bangunan, fasilitas penunjang yang ditawarkan, maupun lokasi yang strategis.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang muncul beberapa permasalahan yang akan di analisis, yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh spesifikasi bangunan, fasilitas penunjang dan dan pemilihan lokasi terhadap tingkat kepuasan konsumen.
2. Variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling besar dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penulisan ini tidak terlalu meluas bahasannya dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, maka kami sebagai penyusun membatasi pada permasalahan :

1. Dengan mengambil salah satu sampel kompleks ruko yang berada di sekitar kawasan Semarang Selatan.
2. Responden adalah pemilik ruko atau yang menyewa ruko minimal selama 3 bulan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk menganalisis variabel spesifikasi bangunan, fasilitas penunjang dan pemilihan lokasi ruko terhadap tingkat kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis variabel mana yang mempunyai pengaruh paling besar dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengembang
Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi hasil layanan dari pengembang kepada konsumen, dan dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan selanjutnya dalam pembangunan kompleks ruko sehingga tercapai kepuasan konsumen.
2. Bagi konsumen
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam menentukan pilihan sebuah ruko
3. Bagi pembaca
Penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran bagi pembaca dan pihak pihak lain yang digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab. Masing-masing bab dibagi dalam sub bab mengenai pokok pembahasan, kemudian diuraikan dengan tujuan dapat diketahui permasalahan yang dibahas. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai tinjauan umum, spesifikasi ruko, fasilitas penunjang, lokasi kompleks ruko, kepuasan konsumen, kerangka pemikiran dengan SEM (*Structural Equation Model*), dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas secara umum tentang variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan metode pengumpulan data, dan metode analisis SEM dengan aplikasi program AMOS Versi 5.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi mengenai analisis data dan pembahasannya, analisis data sendiri dibagi dalam beberapa sub bab yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian sehingga memudahkan dalam melaksanakan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini membahas kesimpulan dan saran serta lampiran-lampiran yang berupa daftar pustaka dan *print out* analisis data.