



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PRODUK  
KONSTRUKSI  
(STUDI KASUS PERUMAHAN BUKIT PERMATA PURI  
DI KOTA SEMARANG)**

**TESIS**

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Program Magister Teknik Sipil

Oleh :  
Andri Budianto  
NIM : L4A007007

KONSENTRASI MANAJEMEN KONSTRUKSI  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2012

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>INTISARI/ABSTRAKSI</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR /UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Konsep Jasa .....	6
2.1.1. Definisi Jasa .....	7
2.1.2. Karakteristik Jasa .....	8
2.1.3. Klasifikasi Jasa .....	10
2.2. Konsep Produk .....	12
2.2.1 Defisini Produk .....	12
2.3. Konsep Kualitas .....	13
2.3.1. Definisi Kualitas .....	14
2.3.2. Definisi Kualitas Jasa/Pelayanan .....	15

2.3.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.3.4. Jasa Yang Diharapkan .....	19
2.3.5. Jasa Yang Dipersepsikan.....	20
2.4. Model SERQUAL .....	20
2.5. Pengukuran SERQUAL .....	25
2.6. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	26
2.7. Pengertian Jasa Konstruksi .....	29
2.8. Pengertian Produk Konstruksi Perumahan .....	31
2.9. Pengertian Kualitas Produk Konstruksi Perumahan .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Alur Pikir Penelitian .....	40
3.2. Batasan Operasional .....	42
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4. Pengukuran Variabel.....	43
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.6. Populasi dan Sampel .....	44
3.7. Jenis dan Sumber Data .....	46
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.9. Uji Validitas dan Realibilitas .....	47
3.10. Metode Analisis Data .....	49

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1. Deskripsi Identitas Responden .....	55
4.2. Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan Bukit Permata Puri ....	56

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
-------------------------------	-----------

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	91
-----------------------	----

6.2. Saran .....	92
------------------	----

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilamin kami haturkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala petunjuk dan hidayah Nya kami dapat menyelesaikan Proposal Tesis ini. Judul yang kami angkat pada kesempatan ini adalah ” ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PRODUK KONSTRUKSI (STUDI KASUS PERUMAHAN BUKIT PERMATA PURI DI KOTA SEMARANG) ”

Proposal tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Pasca Sarjana Magister Teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan proposal tesis ini. Adapun pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung kami adalah:

1. Bapak Dr. Ir. Bambang Riyanto, DEA, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Diponegoro Semarang
2. Bapak Jati Utomo, D.H, ST, MM, M.Sc, PhD selaku Dosen Pembimbing I
3. Bapak Ir. Bambang Purwanggono, M.Eng selaku Dosen Pembimbing II
4. Seluruh Dosen Pengampu Studi Manajemen Konstruksi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
5. Rekan-rekan angkatan 2007 Magistek Teknik Sipil Universitas Diponegoro
6. dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan proposal tesis ini

kami menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu kami mohonkan banyak kritikan, saran dan perbaikan dari semua pihak yang peduli dan bersimpati kepada tulisan ini.

Besar harapan proposal tesis ini dapat berguna bagi kita semua. Amin.

Semarang, Agustus 2012

Andri Budianto

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen .....	47
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen .....	49
Tabel 4.1. Identitas Responden .....	55
Tabel 4.2. Analisis Gap <i>Responsiveness</i> .....	57
Tabel 4.3. Analisis Gap <i>Assurance</i> .....	59
Tabel 4.4. Analisis Gap <i>Tangible</i> .....	60
Tabel 4.5. Analisis Gap <i>Empathy</i> .....	61
Tabel 4.6. Analisis Gap <i>Reliability</i> .....	63
Tabel 4.7. Analisis Gap <i>SERVQUAL</i> secara umum .....	64
Tabel 4.8. Analisis Gap <i>SERVQUAL</i> secara umum terboboti .....	65
Tabel 4.9. Rata – rata Kinerja Perusahaan dan Harapan Konsumen Terhadap <i>Q-RATER</i> .....	66
Tabel 4.10. Rata – rata Skor kinerja dan Harapan untuk setiap indikator .....	75
Tabel 4.11. Rata- rata Skor Gap <i>SERVQUAL</i> dan prioritas peningkatan <i>SERVQUAL</i> .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model <i>SERVQUAL</i> .....	23
Gambar 3.1. Alur Pikir Penelitian .....	41
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Harapan Konsumen dan Kinerja Perusahaan ....	66
Gambar 4.2. Diagram Kartesius Kinerja Perusahaan untuk setiap item <i>SERVQUAL</i> .....	71