

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMILIK PERUMAHAN TERHADAP FASILITAS DAN KUALITAS BANGUNAN PERUMAHAN MEGAH RESIDENCE KOTA BENGKULU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Fepy Supriani<sup>1</sup>, Kiando Palas<sup>2</sup>, Mukhlis Islam<sup>3</sup>

1, 2, 3 Program Studi Teknik Sipl Fakultas Teknik Universitas Bengkulu

E-mail: [fsupriani@unib.ac.id](mailto:fsupriani@unib.ac.id)

### Informasi Naskah:

Diterima:

22 Mei 2024

Direvisi:

28 Juni 2024

Disetujui terbit:

29 Juni 2024

Diterbitkan:

Cetak:

30 Juni 2024

Online

10 Juli 2024

**Abstract:** The population growth rate in Indonesia is relatively high when compared with other developing countries. The increase in population also increases the need for residential facilities. Homeowner satisfaction is an absolute thing that developers must pay attention to and fulfill, including satisfaction with the facilities and quality of housing. The aim of this research is to measure the level of homeowner satisfaction with the facilities and quality of the house, as well as determine what needs to be maintained and improved by the developer. The research method was carried out by distributing questionnaires to respondents in the Megah Residence housing complex. The data from the questionnaire was processed and analyzed, which included testing the validity and reliability of the data and Importance performance analysis. The results obtained show that the indicators that provide the level of satisfaction (Ki) of homeowners from the facility variables to be maintained are flood safe areas (0.857), adequate electricity (0.870), easy road access (0.890), sanitation in housing (0.894) and security (0.898). The facilities that need to be improved are road conditions (0.561), public clean water source facilities (0.67), and public facilities (0.638). The level of satisfaction (Ki) of homeowners from the quality variables to be maintained are full ceramic tile floors (0.920), wooden panel doors (0.968) and affordable prices (0.919), while those that need to be improved are wall plastering (0.644), cracks (0.612) and resistance to earthquake (0.792)

**Keywords :** Housing, Consumer Satisfaction, Importance Performance Analysis.

**Abstrak:** Tingkat pertumbuhan penduduk di Indonesia tergolong tinggi bila dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya. Peningkatan jumlah penduduk itu juga meningkatkan kebutuhan fasilitas tempat tinggal. Kepuasan pemilik rumah merupakan hal yang mutlak untuk diperhatikan dan dipenuhi oleh developer, diantaranya yaitu kepuasan terhadap fasilitas dan kualitas perumahan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengukur tingkat kepuasan pemilik rumah terhadap fasilitas dan kualitas rumah, serta menentukan yang perlu dipertahankan dan diperbaiki dari pihak developer. Metode penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden perumahan Megah Residence, data hasil kuisioner dilakukan pengolahan dan analisis data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas data dan Importance performance analysis. Hasil yang didapatkan menunjukkan indikator yang memberikan tingkat kepuasan (Ki) pemilik rumah dari variabel fasilitas untuk dipertahankan ialah daerah aman banjir (0,857), listrik memadai (0,870), akses jalan yang mudah (0,890), sanitary diperumahan (0,894) dan keamanan lingkungan (0,898). Untuk fasilitas yang perlu diperbaiki adalah kondisi jalan (0,561), Fasilitas umum sumber air bersih yang memadai (0,67), dan fasilitas umum (0,638). Tingkat kepuasan (Ki) pemilik rumah dari variabel kualitas untuk dipertahankan ialah lantai full keramik (0,920), pintu panel (0,968) dan harga terjangkau (0,919), sedangkan yang perlu diperbaiki plesteran dinding (0,644), adanya retakan (0,612) dan ketahanan terhadap gempa (0,792)

## **PENDAHULUAN**

Pertumbuhan penduduk di Indonesia cukup tinggi bila dibandingkan dengan negara berkembang lainnya. Peningkatan jumlah penduduk menyebabkan peningkatan kebutuhan fasilitas tempat tinggal, sehingga meningkatkan kebutuhan unit-unit hunian baru. Penyediaan fasilitas perumahan dilaksanakan oleh kedua belah pihak, pemerintah dan swasta/developer.

Perencanaan pembangunan perumahan harus sesuai standar pembangunan perumahan, dengan memperhatikan fasilitas dan kualitas bangunan demi meningkatkan kepuasan pemilik rumah. Rata-rata penyediaan fasilitas perumahan di Indonesia hanya menyediakan fasilitas berdasarkan standar menurut *developer* seperti jaringan jalan, jaringan pembuangan air limbah dan sampah, jaringan pengadaan air bersih, jaringan listrik, telepon, gas, dan fasilitas lainnya. tanpa melihat aspek kebutuhan kepuasan konsumen sebagai pemilik rumah.

Pengembang perumahan diharapkan mampu memenuhi semua kebutuhan keinginan pemilik, sehingga pemilik dapat memperoleh kepuasan dari membeli rumah yang ditawarkan. Pemilik tentunya memiliki kriteria penilaian tersendiri terhadap kualitas produk rumah yang dijadikan tempat hunian, dan persepsi penghuni mungkin dapat berbeda dari persepsi pihak pengembang. Survey kepuasan diperlukan untuk masukan bagi pengembang dalam membangun perumahan.

Penelitian membahas tingkat kepuasan pemilik perumahan terhadap fasilitas dan kualitas perumahan yang disediakan *developer*. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengukur tingkat kepuasan pemilik rumah dan mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi

kepuasan pemilik rumah. Objek penelitian adalah penghuni Perumahan Megah Residence Kota Bengkulu dengan tipe rumah 36 yang masuk kategori rumah sederhana, lokasi perumahan dari segi teknis terletak strategis, dekat dengan rumah sakit, sekolah, pasar, dan kantor polisi. Alasan tersebut menjadi acuan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pemilik rumah, sehingga didapat besaran tingkat kepuasan pemilik rumah dan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pemilik rumah. Analisis tingkat kepuasan dilakukan dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dengan menggunakan perangkat lunak microsoft excel.

## **TINJUAN PUSTAKA**

Perumahan dapat diartikan sebagai suatu cerminan dari diri pribadi manusia, baik secara perorangan maupun dalam suatu kesatuan dan kebersamaan dan dapat juga mencerminkan taraf hidup penghuninya. Perumahan mencerminkan kelas penghuninya, yaitu kalangan atas, menengah dan bawah (Yudhohusodo,1991 dalam Zakarya, 2015).

*Developer* berasal dari bahasa asing yang menurut kamus bahasa inggris artinya adalah pembangun/pengembang. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 1974 Pasal 5 ayat (1) menjelaskan pengertian *developer*. *Developer* ialah suatu *develover* yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dalam jumlah yang besar, di atas suatu areal tanah pemukiman yang dilengkapi dengan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat penghuninya.

*Developer* adalah setiap orang, perseorangan, atau badan usaha, baik yang melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan

usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Winarto, 2008).

Kepuasan pemilik rumah adalah tingkat kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan pemilik rumah pada akhirnya menciptakan loyalitas pemilik rumah kepada *develover* yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka. Pemilik rumah bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, pemilik rumah merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pemilik rumah merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pemilik rumah merasa sangat puas (Kotler, 2016 dalam Lilis, dkk 2019).

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode digunakan adalah analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Analisis kualitatif didapat dengan cara melakukan survei lapangan dan observasi langsung yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner berisi daftar pertanyaan yang disampaikan langsung kepada responden secara langsung. Analisis ini bertujuan untuk memahami tanggapan dan pengetahuan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Analisis data kuantitatif didapat dengan cara memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif suatu kejadian terhadap kejadian lainnya dengan menggunakan statistik.

## Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dari perumahan Megah Residence sebanyak 32 unit rumah dengan tipe 36, sehingga sampel yang di ambil dalam penelitian ini berjumlah 24 unit rumah. Rumus yang digunakan dalam menghitung jumlah sampel pemilik perumahan dihitung dengan

menggunakan rumus Slovin sebagai

$$\text{berikut: } n = \frac{36}{1+36(0,1^2)}$$

$$= 24 \text{ responden}$$

## Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel terkait ialah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam penelitian ini yang merupakan variabel terkaitnya ialah tingkat kepuasan pemilik perumahan.

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terkait, dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas ialah fasilitas dan kualitas bangunan. variabel bebas dan terikat, yaitu:

1. Faktor Desain Rumah
  - a. Penampilan luar rumah menarik
  - b. Ukuran bangunan rumah sesuai keinginan
  - c. Tata ruang sesuai keinginan
  - d. Kebutuhan lubang ventilasi agar sirkulasi udara lancar telah memadai
  - e. Kecukupan setiap ruangan mendapatkan cahaya
2. Faktor Sarana dan Prasarana (Fasilitas) Perumahan
  - a. Kondisi jalan sudah baik (sudah di aspal/paving block)
  - b. Sumber air bersih memadai
  - c. Sarana pembuangan sampah di perumahan dalam kondisi yang baik
  - d. Pembuangan air kotor di perumahan dalam kondisi yang baik
  - e. Drainase di perumahan dalam kondisi yang baik
  - f. Penyediaan listrik+ jaringan telepon yang memadai
  - g. Fasilitas umum (mushola, pos keamanan, portal) sudah memadai
2. Fisik Bangunan
  - a. Kesesuaian struktur dengan spesifikasi *develover*
  - b. Kualitas bangunan terjamin

- c. Adanya saluran pembuangan air hujan
- d. Sanitasi rumah
- 3. Faktor Lokasi
  - a. Akses jalan mudah (ke tempat kerja, sekolah, pusat perbelanjaan, pusat kota)
  - b. Daerah aman banjir
  - c. Selalu dilewati kendaraan umum
  - d. Lingkungan bersih dan sehat
  - e. Keamanan lingkungan terjamin
- 4. Faktor Kondisi Bangunan
  - a. Plasteran dinding rumah tidak kropos (plasteran berjatuh)
  - b. Rumah tahan terhadap guncangan gempa
  - c. Atap rumah sudah baik (tahan terhadap bocor/rembesan air hujan)
  - d. Adanya retakan pada bagian rumah
  - e. Struktur bangunan rumah layak huni
- 5. Faktor Harga
  - a. Harga rumah terjangkau
  - b. Harga rumah telah menunjukkan kualitas material yang digunakan
  - c. Harga rumah sesuai dengan kualitas rumah

### Uji Validitas Data

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian yang digunakan ialah item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Data dikatakan valid apabila pertanyaan pada angket/kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang tidak diketahui. Penelitian ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment* untuk mengetahui butir pernyataan dalam kuesioner valid atau tidak, dengan taraf signifikan  $< 0,10$  (Johan, 2014).

### Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas digunakan dalam mengukur *instrument* secara konsisten dari

waktu ke waktu, sehingga menghasilkan ukuran yang konsisten walaupun *instrument* digunakan untuk mengukur berkali-kali. Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu pengujian tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Mengukur tinggi rendahnya reliabilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukuran koefisien 1 a dari variabel semakin tinggi konsistensi jawaban skor dari tiap indikator. Reliabilitas  $\geq 0,6$  dipertimbangkan kurang baik, 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 baik (Sekaran, 2006).

### Importance Performance Analysis

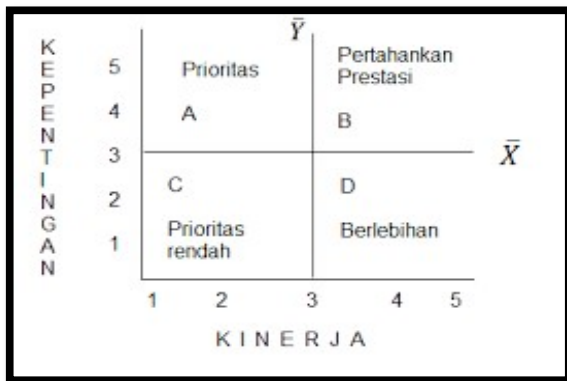
*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh *develover* dan perbaikan yang perlu dilakukan *develover* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar senantiasa mampu memuaskan pemilik rumah. Analisis tersebut terdiri atas dua komponen yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran (Safiera, 2017).

*Importance performance analysis* dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan kepentingan pemilik rumah, setelah selesai dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data-data yang diperoleh, maka data dinyatakan valid dan reliable, kemudian pengolahan data dilanjutkan dengan menggunakan metode *importance performance analysis (IPA)*, pada metode *importance performance analysis (IPA)* juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pemilik rumah.

### Diagram Kartesius

Tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk melihat secara lebih

terperinci mengenai indikator-indikator yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan indikator yang perlu dipertahankan oleh *develover* dimana diagram kartesius ini terbagi dalam 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C, dan D. Langkah-langkah sebelum memetakan data kedigram kartesius ini, adalah terlebih dahulu dengan menentukan nilai rata-rata setiap indikator yaitu X dan Y (Anggraini,2015). Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini.



Sumber :Anggraini 2015

Gambar 1 Diagram Kartesius

### Tahapan Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data kuesioner pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memasukkan data dari kuesioner ke dalam aplikasi Microsoft Excel.
2. Melakukan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya butir kuesioner.
3. Melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi jawaban.
4. Melakukan *Importance Performance Analysis*.
5. Membuat Diagram Kartesius.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tanggapan responden mengenai variabel penelitian dinilai untuk memberikan gambaran terhadap variabel-variabel penelitian menurut responden. Analisis mengenai tanggapan responden perlu dilakukan untuk mengetahui penilaian responden terhadap pernyataan-pernyataan melalui

kuesioner. Tanggapan responden terhadap penelitian ini terlihat dari jawaban responden pada kuesioner yang telah diberikan. Skala yang digunakan dalam tanggapan responden adalah skala *likert* yang berjenjang 1 sampai 5,

Hasil tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 1 sampai dengan Tabel 5:

Tabel 1 Tanggapan responden terhadap desain rumah

No	Pernyataan Variabel Fasilitas	Skor Jawaban Responden					Skor Total	Rata-Rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
<b>Desain Rumah</b>									
1	Penampilan luar rumah menarik	0	0	12	12	0	84	3,50	Puas
2	Ukuran bangunan rumah sesuai keinginan	0	0	10	14	0	86	3,58	Puas
3	Tata ruang sesuai keinginan	0	0	8	16	0	88	3,67	Puas
4	Kebutuhan lubang ventilasi agar sirkulasi udara lancar telah memadai	0	0	10	14	0	86	3,58	Puas
5	Kecukupan setiap ruangan mendapatkan cahaya	0	0	9	14	1	88	3,67	Puas

Tabel 2 Tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana (fasilitas)

No	Pernyataan Variabel Fasilitas	Skor Jawaban Responden					Skor Total	Rata-Rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
<b>Sarana dan Prasarana (Fasilitas) Perumahan</b>									
1	Kondisi jalan sudah baik (sudah di aspal/paving block)	2	8	14	0	0	60	2,50	Tidak Puas
2	Sumber air bersih memadai	1	5	13	4	1	71	2,96	Cukup Puas
3	Sarana pembuangan sampah di perumahan dalam kondisi yang baik	1	0	15	8	0	78	3,25	Cukup Puas
4	Drainase di perumahan dalam kondisi yang baik	0	1	10	13	0	84	3,50	Cukup Puas
5	Fasilitas umum (mushola,pos keamanan, portal)	2	5	13	4	0	67	2,79	Cukup Puas
6	Sanitasy di perumahan dalam kondisi yang baik	0	0	12	12	0	84	3,50	Cukup Puas
7	Listrik memadai (PLN 1300 Watt)	0	0	9	15	0	87	3,63	Puas

Tabel 3 Tanggapan responden terhadap lokasi

No	Pernyataan Variabel Fasilitas	Skor Jawaban Responden					Skor Total	Rata-Rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
<b>Faktor Lokasi</b>									
1	Akses jalan mudah (ke tempat kerja, sekolah, pusat perbelanjaan, pusat kota)	0	0	7	17	0	89	3,71	Puas
2	Daerah aman banjir	0	0	6	18	0	90	3,75	Puas
3	Selalu dilewati kendaraan umum	0	5	9	10	0	77	3,21	Cukup Puas
4	Lingkungan bersih dan sehat	0	0	18	6	0	78	3,25	Cukup Puas
5	Keamanan lingkungan terjamin	0	1	6	17	0	88	3,67	Puas

**Tabel 4** Tanggapan responden terhadap kondisi bangunan

No	Pernyataan Variabel Kualitas Bangunan	Skor Jawaban Responden					Skor Total	Rata-Rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
<b>Struktur Bangunan</b>									
1	Plasteran dinding rumah tidak kropos (plasteran berjatuh)	1	6	14	3	0	67	2,79	Cukup puas
2	Rumah tahan terhadap guncangan gempa	1	1	11	11	0	80	3,33	Cukup puas
3	Atap rumah sudah baik menggunakan rangka baja ringan	0	0	8	16	0	88	3,67	Puas
4	Adaya retakan pada bagian rumah	1	10	10	3	0	63	2,63	Cukup puas
5	Struktur bangunan rumah layak huni (beton bertulang)	0	0	8	15	1	89	3,71	Puas
6	Pondasi menggunakan batu kali	1	0	12	10	1	82	3,42	Puas
7	Lantai full keramik	0	0	8	12	4	92	3,83	Puas
8	Kusen meranti atau setara	0	1	14	8	1	81	3,38	Cukup puas
9	Pintu panel (pintu kamar triplek, pintu kamar mandi aluminium)	0	1	4	17	2	92	3,83	Puas
10	Jendela rangka kayu (kaca 5mm)	0	0	11	11	2	87	3,63	Puas
11	Plafond triplek rangka kayu	0	0	11	12	1	86	3,58	Puas

**Tabel 5** Tanggapan responden terhadap harga

No	Pernyataan Variabel Fasilitas	Skor Jawaban Responden					Skor Total	Rata-Rata	Kategori
		1	2	3	4	5			
<b>Faktor Harga</b>									
1	Harga rumah terjangkau	0	0	8	13	3	91	3,79	Puas
2	Harga rumah telah menunjukkan kualitas material yang di gunakan	0	0	8	14	2	90	3,75	Puas
3	Harga rumah sesuai dengan kualitas rumah	0	0	7	16	1	90	3,75	Puas

### Pembahasan Tanggapan Responden

Jawaban responden terhadap variabel fasilitas, yang memiliki 3 faktor dengan jumlah indikator (butir pernyataan) 17, 1 indikator tidak puas, 7 indikator cukup

puas, 9 indikator puas. Semua indikator dinyatakan cukup puas dengan rata-rata total tanggapan responden mengenai variabel fasilitas dengan nilai rata-rata 3,17. Tanggapan responden dalam penelitian ini terhadap variabel fasilitas, secara umum cukup puas. Faktor dengan nilai tertinggi terdapat pada "faktor lokasi" yang memiliki nilai 3,75 pada indikator daerah aman banjir. faktor dengan skor nilai terkecil terdapat pada faktor "sarana dan prasarana" dengan nilai 2,50 pada indikator kondisi jalan.

Variabel kualitas bangunan memiliki 2 faktor dengan jumlah indikator (butir pernyataan) 14, 4 indikator cukup puas, 10 indikator puas. Semua indikator dinyatakan cukup puas dengan rata-rata total tanggapan responden mengenai variabel kualitas bangunan dengan nilai rata-rata 3,23. Tanggapan responden dalam penelitian ini terhadap variabel kualitas bangunan, secara umum cukup puas. Faktor dengan nilai tertinggi terdapat pada "struktur bangunan" yang memiliki nilai 3,83 terdapat pada indikator lantai full keramik dan panel pintu. faktor dengan skor nilai terkecil terdapat pada "struktur bangunan" dengan nilai 2,63 terdapat pada indikator retakan pada bangunan.

Semua indikator dinyatakan puas dengan rata-rata total tanggapan responden mengenai variabel kualitas kepuasan dengan nilai rata-rata 3,59. Tanggapan responden dalam penelitian ini terhadap variabel kepuasan, secara umum puas.

### Uji Validitas Data

Uji validitas data kuisiner dilakukan pada setiap variabel yang terdapat dalam kuisiner yang terdiri dari variabel fasilitas dan kualitas bangunan, rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson kemudian hasil dari  $r_{xy}$  ( $r$  hitung) dikonsultasikan dengan harga kritis *product moment* ( $r$  tabel), apabila hasil yang diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut *valid*, tetapi jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item dinyatakan

tidak valid.  $R$  tabel ialah sebuah tabel angka yang biasa digunakan untuk menguji hasil uji validitas suatu instrumen penelitian terdapat pada Tabel 6 sampai dengan Tabel 10 sesuai variable yang diteliti.

**Tabel 6** Hasil validitas data terhadap desai rumah

No.	Pernyataan	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
<b>Fasilitas</b>				
Desain Rumah				
1.	Penampilan luar rumah menarik	0,546	0,404	Valid
2.	Ukuran bangunan rumah sesuai keinginan	0,63	0,404	Valid
3.	Tata ruang sesuai keinginan	0,655	0,404	Valid
4.	Kebutuhan lubang ventilasi agar sirkulasi udara lancar telah memadai	0,599	0,404	Valid

**Tabel 7** Hasil validitas data terhadap sarana dan prasarana (fasilitas)

No.	Pernyataan	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
Sarana dan Prasarana (Fasilitas)				
1.	Kondisi jalan sudah baik (sudah di aspal/paving block)	0,426	0,404	Valid
2.	Sumber air bersih memadai	0,498	0,404	Valid
3.	Sarana pembuangan sampah di perumahan dalam kondisi yang baik	0,652	0,404	Valid
4.	Drainase di perumahan dalam kondisi yang baik	0,554	0,404	Valid
5.	Fasilitas umum (mushola, pos keamanan, portal) sudah memadai	0,546	0,404	Valid
6.	Sanitasy di perumahan dalam kondisi yang baik	0,459	0,404	Valid
7.	Listrik memadai (PLN 1300 Watt)	0,476	0,404	Valid

**Tabel 8** Hasil validitas data terhadap kondisi bangunan

No.	Pernyataan	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i>	Keterangan
<b>Kualitas Bangunan</b>				
Struktur Bangunan				
1.	Plasteran dinding rumah tidak kropos (plasteran berjatuhan)	0,69	0,404	Valid
2.	Rumahnya tahan terhadap guncangan gempa	0,771	0,404	Valid
3.	Atap rumah sudah baik (tahan terhadap bocor/rembesan air hujan)	0,6	0,404	Valid
4.	Adaya retakan pada bagian rumah	0,817	0,404	Valid
5.	Struktur bangunan rumah layak huni	0,738	0,404	Valid
6.	Pondasi menggunakan batukali	0,593	0,404	Valid
7.	Lantai full keramik	0,73	0,404	Valid
8.	Kusen meranti atau setara	0,751	0,404	Valid
9.	Pintu panel (pintu kamar triplek, pintu kamar mandi aluminium)	0,697	0,404	Valid
10.	Jendela rangka kayu (kaca 5mm)	0,457	0,404	Valid
11.	Pla fond triplek rangka kayu	0,68	0,404	Valid

**Tabel 9** Hasil validitas data terhadap lokasi

Faktor Lokasi				
1.	Akses jalan mudah (ke tempat kerja, sekolah, pusat perbelanjaan, pusat kota)	0,652	0,404	Valid
2.	Daerah aman banjir	0,691	0,404	Valid
3.	Selalu dilewati kendaraan umum	0,67	0,404	Valid
4.	Lingkungan bersih dan sehat	0,526	0,404	Valid
5.	Keamanan lingkungan terjamin	0,654	0,404	Valid

**Tabel 10** Hasil validitas data terhadap harga

Faktor Harga				
1.	Harga rumah terjangkau	0,632	0,404	Valid
2.	Harga rumah telah menunjukkan kualitas material yang digunakan	0,682	0,404	Valid
3.	Harga rumah sesuai dengan kualitas rumah	1,67	0,404	Valid

### Pembahasan Uji Validitas

Data uji validitas dapat dilihat bahwa dari 17 indikator pernyataan variabel fasilitas, 14 indikator pernyataan variabel kualitas bangunan, 5 indikator pernyataan variabel kepuasan, semua indikator pernyataan dinyatakan valid. Indikator pernyataan dinyatakan valid karena nilai *rhitung* > *rtabel*. Hasil data dapat digunakan untuk tahap penelitian berikutnya.

## Uji Reliabilitas Data

Mengukur tinggi rendahnya reliabilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukuran koefisien *cronbach a* dari variabel semakin tinggi konsistensi jawaban skor dari tiap indikator. Reliabilitas  $\geq 0,6$  dipertimbangkan kurang baik,  $0,7$  dapat diterima dan diatas  $0,8$  baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 11.

**Tabel 11** Hasil uji reabilitas data

No	Variabel Penelitian	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Fasiltas	0,862	Reliable
2	Kualitas Bangunan	0,911	Reliable
3	Kepuasan	0,738	Reliable

## Pembahasan Uji Reliabilitas

Data hasil uji reliabilitas menunjukkan tiap variabel dalam kusioner memiliki nilai *Cranbach's Alpha* lebih dari  $0,7$ , sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut bersifat reliabel. Nilai *Cranbach's Alpha* untuk variabel fasiltas sebesar  $0,862$ , variabel kualitas bangunan sebesar  $0,911$ , dan variabel kepuasan sebesar  $0,738$ .

## Importance Performance Analysis

Metode *importance performance analysis (IPA)* menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pemilik rumah. Nilai skor pengambilan keputusan akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian kecil dari nilai skor pengambilan keputusan maka indikator tersebut perlu adanya perbaikan (*Action*) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari skor pengambilan keputusan maka indikator tersebut perlu dipertahankan (*Hold*) dilihat dari nilai tingkat kesesuaian variaewl kepuasan (*Ki*). Hasil IPA untuk tiga variable yaitu dapat dilihat pada Tabel 12 sampai dengan Tabel 14.

**Tabel 12** Hasil IPA Variabel Fasiltas

No	Pernyataan Variabel Fasiltas	Performance	Importance	Ki	Ket
1	Penampilan luar rumah menarik	3,50	4,38	0,800	Hold
2	Ukuran bangunan sesuai keinginan	3,58	4,54	0,789	Hold
3	Tata ruang sesuai keinginan	3,67	4,63	0,793	Hold
4	Kebutuhan lubang ventilasi	3,58	4,50	0,796	Hold
5	Kecukupan ruangan mendapat cahaya	3,67	4,46	0,822	Hold
6	Kondisi jalan sudah baik	2,50	4,46	0,561	Action
7	Sumber air bersih memadai	2,96	4,42	0,670	Action
8	Sarana pembuangan sampah	3,25	4,42	0,736	Action
9	Drainase di perumahan	3,50	4,38	0,800	Hold
10	Fasiltas umum	2,79	4,38	0,638	Action
11	Sanitasy di perumahan	3,50	3,92	0,894	Hold
12	Listrik memadai (PLN 1300 Watt)	3,63	4,17	0,870	Hold
13	Akses jalan mudah	3,71	4,17	0,890	Hold
14	Daerah aman banjir	3,75	4,38	0,857	Hold
15	Selalu dilewati kendaraan umum	3,21	4,08	0,786	Hold
16	Lingkungan bersih dan sehat	3,25	4,38	0,743	Action
17	Keamanan lingkungan terjamin	3,67	4,08	0,898	Hold
Pengambilan keputusan				0,785	

Tabel 12 menunjukkan ada 12 variabel yang perlu dipertahankan (*Hold*) dengan 5 nilai tertinggi untuk tingkat kesesuaian kepuasan (*Ki*) pada variabel daerah aman banjir ( $0,857$ ), listrik memadai ( $0,870$ ), akses jalan yang mudah ( $0,890$ ), sanitary diperumahan ( $0,894$ ) dan keamanan lingkungan ( $0,898$ ). Sedangkan variable yang perlu diperbaiki (*Action*) adalah nilai tingkat kepuasan terendah yaitu kondisi jalan ( $0,561$ ), Fasiltas umum sumber air bersih yang memadai ( $0,67$ ), dan fasiltas umum ( $0,638$ )

**Tabel 13** Hasil IPA Variabel Kepuasan

No	Pernyataan Variabel Kepuasan	Performance	Importance	Ki	Ket
1	Anda merasa puas terha daplokasi perumahan	3,58	4,04	0,887	Hold
2	Anda merasa puas terha dap fasiltas yang diberikan	3,50	4,17	0,840	Action
3	Anda merasa puas terha dap desain rumah	3,63	4,17	0,869	Hold
4	Anda merasa puas terha dap harga yang ditetapkan	3,58	4,13	0,869	Hold
Pengambilan keputusan				0,866	

Tabel 13 menunjukkan varabel kepuasan 3 variabel perlu dipertahankan (*hold*), hanya variable fasiltas perlu diperbaiki (*action*)

**Tabel 14** Hasil IPA Variabel Kualitas Bangunan



No	Pernyataan Variabel Kualitas Bangunan	Performance	Importance	Ki	Ket
1	Plasteran dinding rumah tidak kropos	2,79	4,33	0,644	Action
2	Rumah tahan terhadap guncangan gempa	3,33	4,21	0,792	Action
3	Atap rumah sudah baik menggunakan rangka baja ringan	3,67	4,25	0,863	Hold
4	Adaya retakan pada bagian rumah	2,63	4,29	0,612	Action
5	Struktur bangunan rumah layak huni	3,71	4,25	0,873	Hold
6	Pondasi menggunakan batu kali	3,42	3,96	0,863	Hold
7	Lantai full keramik	3,83	4,17	0,920	Hold
8	Kusen meranti atau setara	3,38	3,71	0,910	Hold
9	Pintu panel (pintu kamar triplek, pintu kamar mandi aluminium)	3,83	3,96	0,968	Hold
10	Jendela rangka kayu (kaca 5mm)	3,63	4,04	0,897	Hold
11	Plafond triplek rangka kayu	3,58	3,96	0,905	Hold
12	Harga rumah terjangkau	3,79	4,13	0,919	Hold
13	Harga rumah telah menunjukan kualitas material yang di gunakan	3,75	4,25	0,882	Hold
14	Harga rumah sesuai dengan kualitas rumah	3,75	4,04	0,928	Hold
Pengambilan keputusan				0,855	

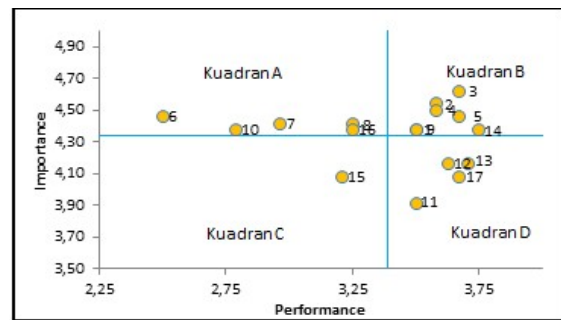
Tabel 14 menunjukkan ada 11 variabel perlu dipertahankan (*hold*), dengan nilai tertinggi tingkat kesesuaian kepuasan (Ki) adalah lantai full keramik (0,920), pintu panel (0,968) dan harga terjangkau (0,919). Sedangkan yang perlu diperbaiki adalah plesteran dinding (0,644), adanya retakan (0,612) dan ketahanan terhadap gempa (0,792).

### Pembahasan Importance Performance Analysis

Data hasil *importance performance analysis* dapat dilihat bahwa 17 indikator, 14 indikator, 4 indikator yang mewakili kinerja dan harapan sudah di dapatkan dan dapat digunakan untuk tahap penelitian berikutnya yaitu pembuatan diagram kartesius.

### Diagram Kartesius

Tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai indikator-indikator yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan indikator yang perlu dipertahankan. Nilai *performance* akan masuk kesumbu X dan *importance* sumbu Y, Diagram kartesius variable penelitian fasilitas dapat dilihat pada Gambar 2 .

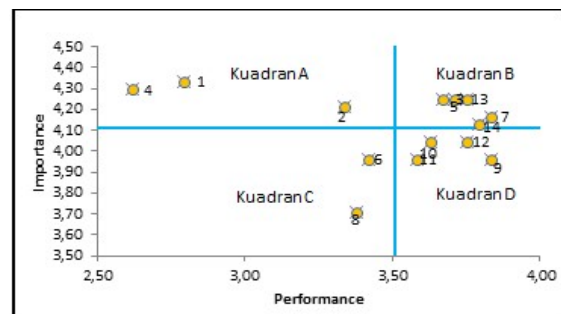


**Gambar 2** Diagram Kartesius Variabel Fasilitas

Interpretasi dari kuadran Gambar 2 adalah sebagai berikut:

1. **Prioritas Utama (Concentrate Here)**  
Indikator yang termasuk dalam prioritas utama yaitu kondisi jalan, sumber air bersih, sarana pembuangan sampah, fasilitas umum, dan lingkungan bersih dan sehat.
2. **Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)**  
Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu penampilan rumah menarik, ukuran bangunan rumah, tata ruang, kebutuhan lubang ventilasi, kecukupan setiap ruangan mendapat cahaya, drainase perumahan, dan daerah aman banjir.
3. **Prioritas Rendah (Low Priority)**  
Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu selalu di lewati kendaraan umum.
4. **Berlebihan (Possibly Overkill)**  
Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu sanitasy, listrik, akses jalan mudah, keamanan lingkungan.

Diagram Kartesius Variabel Kualitas Bangunan dapat dilihat pada Tabel 3

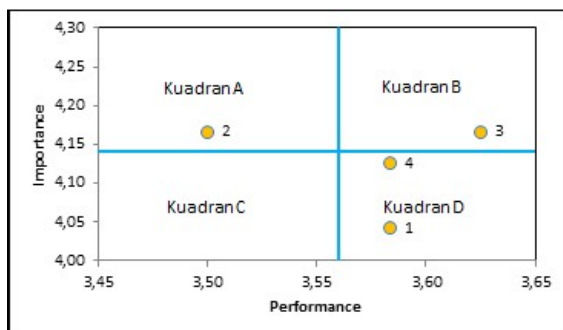


**Gambar 3** Diagram Kartesius Variabel Kualitas Bangunan

Interpretasi dari kuadran Gambar 3 adalah sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)  
Indikator yang termasuk dalam prioritas utama yaitu pelasteran dinding rumah, rumah tahan gempa, adanya retakan pada rumah.
2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)  
Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu atap rumah, struktur bangunan, lantai full kramik, harga rumah telah menunjukkan kualitas material, harga rumah sesuai kualitas rumah.
3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)  
Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu pondasi, dan kusen.
4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)  
Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu pintu panel, jendela rangka kayu, plafond, harga rumah terjangkau.

Diagram Kartesius Variabel Kepuasan pada Gambar 4 menunjukkan:



**Gambar 4** Diagram Kartesius Variabel Kepuasan

Interpretasi dari kuadran Gambar 4 adalah sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)  
Indikator yang termasuk dalam prioritas utama yaitu fasilitas
2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)  
Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu desain rumah
3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)  
Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran ini
4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu lokasi dan harga

## KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di perumahan Megah Residence Kelurahan Bumi Ayu Kota Bengkulu, dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata Tingkat kesesuaian kepuasan (Ki) pemilik rumah terhadap fasilitas ialah variabel daerah aman banjir (0,857), listrik memadai (0,870), akses jalan yang mudah (0,890), sanitary diperumahan (0,894) dan keamanan lingkungan (0,898). Berdasarkan *importance performance analysis* indikator-indikator inilah yang memberikan kepuasan pemilik rumah dan harus di pertahankan (*hold*) oleh pihak *develover*. Sedangkan *variable* nilai tingkat kepuasan terendah yaitu kondisi jalan (0,561), Fasilitas umum sumber air bersih yang memadai (0,67), dan fasilitas umum (0,638). Indikator ini belum memberikan kepuasan pemilik dan perlu diperbaiki (*action*)
2. Nilai rata-rata Tingkat kesesuaian kepuasan (Ki) pemilik rumah terhadap kualitas bangunan ialah lantai full keramik (0,920), pintu panel (0,968) dan harga terjangkau (0,919). *analysis* indikator-indikator inilah yang memberikan kepuasan pemilik rumah dan harus dipertahankan oleh pihak *develover*. Sedangkan untuk nilai Ki rendah adalah plesteran dinding (0,644), adanya retakan (0,612) dan ketahanan terhadap gempa (0,792). Berdasarkan *importance performance* Indikator ini belum memberikan kepuasan pemilik dan perlu diperbaiki (*action*).

## Saran

Pengembang, dalam membangun perumahan hendaknya mempertimbangkan lokasi, harga, dan desain rumah demi mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi. harus memiliki standar khusus

dalam proses pembangunan rumah agar kualitas bangunan yang dihasilkan lebih baik, dengan melakukan studi kelayakan terlebih dahulu.

Internet di Salatiga, National Conference UKWMS, Surabaya.

Yudohusodo, S., 1991., Rumah Untuk Seluruh Rakyat, INKOPPOL, Jakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, L.D., Deoranto, P., Iksari, M.I., 2015, Analisis Persepsi Pemilik rumah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*, Jurnal Industri, Vol 04 No 02, Fakultas Teknologi Industri Pertanian Universitas Brawijaya, Malang.

Johan, O.O., Jati, P., 2014, analisis kepuasan pemilik rumah dengan *importance performance analysis* di SBU laboratory cibitung PT. Sucofindo (persero), J@TI Undip, Vol IX, No 01, Fakultas Teknik Industri President University, Bekasi.

Lilis, dkk., 2019, Analisis Kepuasan Pemilik rumah Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senjajurnal E-Bis, Vol 03 No 02, Akademi Teknologi, Bogor.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun Pasal 5 ayat (1) 1974., Ketentuan-Ketentuan Mengenai Penyediaan dan Pemberian Tanah Untuk Keperluan Perusahaan., Menteri Dalam Negeri., Jakarta.

Safiera, F., Setyawan, Y., 2017, Metode *Importance Performance Analysis* Dan Regresi Logistik Ordinal Untuk Mengetahui Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul Yogyakarta, Jurnal Statistika Industri Dan Komputasi, Vol 02 No 02, Jurusan Statistika Dan Teknologi, AKPRIND, Yogyakarta.

Sekaran, U., 2006, Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Winarto., 2008., Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pemilik rumah Warung