

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	3
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	4
LEMBAR HAK CIPTA DAN STATUS	5
PERSYARATAN BEBAS PLAGIASI	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR TABEL	14
ABSTRAKSI.....	15
ABSTRACT	16
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang.....	17
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Batasan Masalah	19
1.5 Manfaat penelitian	19
1.6 Keaslian Penelitian	20
1.7 Sistematika Penulisan Laporan.....	21
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Perumahan	22
2.1.1 Pengertian Perumahan.....	22

2.2	Kepuasan Konsumen	23
2.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.2.2	Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.2.3	Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Hunian Perumahan	24
2.2.4	Faktor ketersediaan Prasarana, Sarana dan Utilitas	26
2.2	Perawatan dan Pemeliharaan Prasarana, Sarana, dan Utilitas	37
2.3	Prioritas Kebutuhan Prasarana, sarana dan utilitas (PSU)	41
2.4	Pembiayaan	42
2.5	Penelitian yang Relevan	42
2.3.1	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Membeli Rumah pada PT. Tunas Sentosa Manunggal Pekanbaru.	42
2.3.2	Analisis Pengaruh Manajemen Properti Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Tinggal di Perumahan Villa Zeqita Medan Tuntungan.	43
2.3.3	Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Sederhana di Denpasar Berdasarkan Faktor Lokasi, Prasarana, Kualitas Bangunan, Desain dan Harga. ...	44
BAB III		45
METODE PENELITIAN		45
3.1.	Metode Penelitian	45
3.2.	Alat dan Bahan Penelitian	45
3.3.	Lokasi Penelitian	46
3.4.	Metode Pengambilan Sampel	46
4.3.1.	Teknik Pengambilan Sampling	46
4.3.2.	Jumlah Sampel	47
3.5.	Sumber data	48

3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.7.	Pengujian Instrumen	49
3.6.1	Uji Validitas.....	49
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.8.	Metode Analisis	50
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	50
3.8.2.	<i>Impotance Performance Analysis (IPA)</i>	51
3.9.	Tahapan Penelitian.....	52
3.10.	Kesimpulan dan Saran.....	52
3.11.	Diagram Alir Penyusunan Proyek Akhir	53
BAB IV	54
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Populasi dan Jumlah Sampel	54
4.2	Deskripsi Profil Responden	54
4.3	Pengujian Instrumen	56
4.3.1	Uji Validitas.....	56
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.4	Analisis Deskriptif	58
4.4.1	Analisis Deskriptif Gambaran Umum	58
4.4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	62
4.5	Importance Performance Analysis (IPA).....	73
4.5.1	Analisis Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	75
4.6	Rekomendasi Tahapan Pembuatan, Pemeliharaan dan Perbaikan.....	78
4.6.1	Kuadran A (Priortas Utama).....	78

4.6.2	Kuadran B (Pertahankan)	81
4.6.3	Kuadran C (Prioritas Rendah)	83
4.6.4	Kuadran D (Melebihi Harapan).....	84
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92