UNIVERSITAS
GADJAH MADA
STUDI KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PRASARANA SARANA UTILITAS PERUMAHAN KLIPANG GREEN 2 KOTA SEMARANG
CHRISTOPORUS ANGGARA, Ir. Fathi Basewed, M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL i
LEMBAR PERSYARATAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI v
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DOKUMEN vi
PERNYATAAN KEASLIAN vii
LEMBAR HAK CIPTA DAN STATUS viii
MOTO DAN PERSEMBAHAN ix
UCAPAN TERIMA KASIH x
INTI SARI xii
ABSTRACT xiii
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR TABEL xviii
DAFTAR LAMPIRAN xx
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Manfaat 3
1.6 Sistematika Penulisan 4
1.7 Keaslian Penelitian 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI 8
2.1 Tinjauan Pustaka 8
2.1.1 Perumahan 8
2.1.2 Prasarana Sarana Utilitas 9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan 29
2.2 Tinjauan Pustaka 31

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
STUDI KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PRASARANA SARANA UTILITAS PERUMAHAN KLIPANG GREEN 2 KOTA SEMARANG
CHRISTOPORUS ANGGARA, Ir. Fathi Basewed, M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.2.1 Skala Linkert 31
2.2.2 Penentuan Sampel 32
2.2.3 Uji Validitas 33
2.2.4 Uji Reliabilitas 33
2.2.5 *Mean Importance Score* (MIS) 34
2.2.6 *Mean Satisfaction Score* (MSS) 34
2.2.7 *Weight Factor* (WF) 34
2.2.8 *Weight Score* (WS) 35
2.2.9 *Costumer Satisfaction Index* 35
2.2.10 *Importance Performance Analysis* 36
2.2.11 Analisa Biaya Konstruksi 38
BAB III METODE PENELITIAN 41
3.1 Alat dan Bahan 41
3.2 Lokasi Penelitian 41
3.3 Cara Pengumpulan Data 41
3.3.1 Data Primer 41
3.3.2 Data Sekunder 42
3.3.3 Atribut Penelitian 42
3.4 Rencana Pengolahan dan Analisis Data 43
3.5 Diagram Alir Kerja pada Magang 44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Hasil Penelitian 45
4.1.1 Penentuan Jumlah Responden 45
4.1.2 Biodata Responden 45
4.1.3 Uji Validitas 51
4.1.4 Uji Reliabilitas 53
4.1.5 Analisis *Importance-Performance Analysis* 54
4.2 Pembahasan 62
4.2.1 *Costumer Satisfaction Index* 62
4.2.2 Kuadran A 62
4.2.3 Kuadran B 65
4.2.4 Kuadran C 67

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
STUDI KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PRASARANA SARANA UTILITAS PERUMAHAN KLIPANG GREEN 2 KOTA SEMARANG
CHRISTOPORUS ANGGARA, Ir. Fathi Basewed, M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.2.5 Kuadran D 69
4.2.6 Pembahasan Perhitungan RAB Perbaikan/Pengadaan Item Prioritas 72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 84
5.1 Kesimpulan 84
5.2 Saran 86
Daftar Pustaka 87
Lampiran 89