

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Hasil Penelitian yang Pernah Dilakukan.....	8
BAB 3 LANDASAN TEORI	
3.1 Perumahan.....	10
3.2 Jenis Perumahan.....	11
3.2.1 Berdasarkan Ukuran.....	11
3.2.2 Berdasarkan Bentuk.....	12
3.2.3 Berdasarkan Konstruksi.....	12
3.2.4 Berdasarkan Pelaku Pembangunan dan Penghunian.....	12
3.3 Peraturan Tentang Perumahan.....	12
3.4 Kepuasan Pelanggan.....	13

3.5 Konsep Mutu.....	14
3.6 <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	16
3.7 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	17
3.7.1 Sejarah QFD.....	17
3.7.2 Definisi QFD.....	17
3.7.3 Tahapan Metode QFD.....	19
3.7.4 Manfaat QFD.....	20
3.8 <i>House Of Quality</i> (HOQ).....	20
3.9 Penggunaan Metode QFD pada Penelitian ini.....	22
<b>BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis Penelitian.....	23
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
4.3 Peralatan Penelitian.....	23
4.4 Objek Penelitian.....	24
4.5 Variabel Penelitian.....	24
4.6 Pengumpulan Data.....	24
4.6.1 Data Sekunder.....	25
4.6.2 Data Primer.....	26
4.7 Rekap Data.....	27
4.8 Pengambilan Sampel.....	27
4.9 Analisis Data.....	28
4.10 Bagan Alir Penelitian.....	31
<b>BAB 5 DESKRIPSI PERUMAHAN</b>	
5.1 Gambaran Umum Perusahaan Pengembang.....	32
5.1.1 Sejarah.....	32
5.2 Gambaran Proyek yang Ditinjau.....	32
5.2.1 Perumahan yang Dianalisis.....	32

5.2.2 Lokasi Perumahan.....	33
5.2.3 Fasilitas Umum yang Disediakan.....	34
5.2.4 Harga Rumah.....	36
5.2.5 Kemudahan dan Cara Pembayaran.....	38
5.2.6 Spesifikasi Rumah.....	39
5.2.7 Pendekatan <i>Marketing</i> .....	42
<b>BAB 6 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
6.1 Deskripsi Responden.....	46
6.1.1 Usia.....	46
6.1.2 Pendidikan.....	47
6.1.3 Pekerjaan.....	47
6.1.4 Pendapatan per Bulan.....	48
6.1.5 Jumlah Anak.....	48
6.2 Tingkat Kebutuhan Konsumen.....	49
6.2.1 Lokasi Perumahan.....	49
6.2.2 Fasilitas Umum.....	50
6.2.3 Harga Rumah.....	51
6.2.4 Kemudahan dan Cara Pembayaran.....	53
6.2.5 Spesifikasi Rumah.....	54
6.2.6 Pendekatan <i>Marketing</i> .....	58
6.3 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	62
6.3.1 Lokasi Perumahan.....	62
6.3.2 Fasilitas Umum.....	63
6.3.3 Harga Rumah.....	63
6.3.4 Kemudahan dan Cara Pembayaran.....	64
6.3.5 Spesifikasi Rumah.....	64
6.3.6 Pendekatan <i>Marketing</i> .....	67

6.4 Prioritas Pengembangan.....	69
6.5 Saran untuk Pengembang.....	75
<b>BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
7.1 Kesimpulan.....	76
7.2 Saran.....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	28
Tabel 6.1	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Lokasi Perumahan.....	49
Tabel 6.2	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Fasilitas Umum.....	51
Tabel 6.3	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Harga Rumah.....	52
Tabel 6.4	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Kemudahan dan Cara Pembayaran.....	53
Tabel 6.5	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Denah Rumah.....	55
Tabel 6.6	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Luas Bangunan Rumah.....	56
Tabel 6.7	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Desain Rumah.....	57
Tabel 6.8	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Spesifikasi Rumah.....	58
Tabel 6.9	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Iklan.....	58
Tabel 6.10	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Keluhan Konsumen.....	60
Tabel 6.11	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Pelayanan Pengembang.....	61
Tabel 6.12	Hasil Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Pendekatan <i>Marketing</i> .....	62
Tabel 6.13	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Lokasi Perumahan.....	62

Tabel 6.14	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Fasilitas Umum.....	63
Tabel 6.15	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Harga Rumah.....	63
Tabel 6.16	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kemudahan dan Cara Pembayaran.....	64
Tabel 6.17	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Denah Rumah.....	65
Tabel 6.18	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Luas Bangunan Rumah.....	65
Tabel 6.19	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Desain Rumah.....	66
Tabel 6.20	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Spesifikasi Rumah.....	66
Tabel 6.21	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Iklan.....	67
Tabel 6.22	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Keluhan Konsumen.....	68
Tabel 6.23	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pengembang.....	68
Tabel 6.24	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pendekatan <i>Marketing</i> .....	69
Tabel 6.25	Analisis Tingkat Kebutuhan Konsumen terhadap Atribut Perumahan.....	69
Tabel 6.26	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Perumahan.....	70
Tabel 6.27	Nilai Sasaran ( <i>Goal</i> ) Pengembang untuk Spesifikasi Rumah.....	71
Tabel 6.28	Nilai Sasaran ( <i>Goal</i> ) Pengembang untuk Pendekatan <i>Marketing</i> .....	72

Tabel 6.29	Nilai Sasaran ( <i>Goal</i> ) Pengembang terhadap Atribut Perumahan.....	72
Tabel 6.30	Nilai <i>Improvement Ratio</i> pada Atribut Perumahan....	73
Tabel 6.31	Nilai <i>Raw Weight</i> pada Atribut Perumahan.....	74
Tabel 6.32	Prioritas Pengembangan Perumahan.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Wilayah Kabupaten Batang.....	4
Gambar 3.1	<i>House of Quality</i> (HOQ).....	21
Gambar 4.1	Perumahan Saputra Raya (sumber: <i>Google Earth</i> ).....	23
Gambar 4.1	Bagan Alir Penelitian.....	31
Gambar 5.1	Denah Lokasi Perumahan.....	33
Gambar 5.2	<i>Site Plan</i> Perumahan Saputra Raya.....	34
Gambar 5.3	Lahan untuk Fasilitas Umum Perumahan Saputra Raya	35
Gambar 5.4	Rencana Taman pada Perumahan Saputra Raya.....	35
Gambar 5.5	Rencana Perumahan Saputra Raya.....	36
Gambar 5.6	Brosur Harga (kiri), Rumah Tipe 36 tanpa peningkatan mutu (kanan), Rumah tipe 36 dengan peningkatan mutu (bawah) Perumahan Saputra Ray.....	37
Gambar 5.7	Spesifikasi Harga Rumah di Perumahan Saputra Raya..	38
Gambar 5.8	Gambar Denah Rumah Perumahan saputra Raya.....	39
Gambar 5.9	Perubahan Luas Bangunan.....	40
Gambar 5.10	Desain Rumah Tipe 36 Perumahan Saputra Raya.....	41
Gambar 5.11	Spesifikasi Bangunan Rumah tipe 36 Perumahan Saputra Raya.....	42
Gambar 5.12	Promosi yang dilakukan Perumahan Saputra Raya.....	43
Gambar 5.13	Form Keluhan Perumahan Saputra Raya.....	44
Gambar 5.14	Kantor Pemasaran Perumahan Saputra Raya.....	45
Gambar 6.1	Persentase Usia Responden.....	46

Gambar 6.2	Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	47
Gambar 6.3	Persentase Pekerjaan Responden.....	47
Gambar 6.4	Persentase Pendapatan per Bulan Responden.....	48
Gambar 6.5	Persentase Jumlah Anak Responden.....	48
Gambar 6.6	Persentase Pemilihan Lokasi Perumahan.....	50
Gambar 6.7	Persentase Pemilihan Fasilitas Umum.....	51
Gambar 6.8	Persentase Pemilihan Harga Rumah.....	52
Gambar 6.9	Persentase Pemilihan Kemudahan dan Cara Pembayaran.....	54
Gambar 6.10	Persentase Pemilihan Denah Rumah.....	55
Gambar 6.11	Persentase Pemilihan Luas Bangunan Rumah.....	56
Gambar 6.12	Persentase Pemilihan Desain Rumah.....	57
Gambar 6.13	Persentase Pemilihan Media Promosi.....	59
Gambar 6.14	Persentase Pemilihan Respon Pengembang terhadap Keluhan Kosumen.....	60
Gambar 6.15	Persentase Pemilihan Pelayanan yang diberikan Pengembang.....	61