

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENGANTAR	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup.....	5
1.6 Keaslian Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep <i>Sustainable Real Estate (Residential)</i>	9
2.2 Prinsip –Prinsip Penerapan Indikator <i>Sustainable Real Estate</i>	9
2.3 Kajian Kualitas Perumahan Dalam Konsep <i>Sustainable Real Estate</i>	11
2.3.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Nilai Properti Perumahan.....	11
2.3.2 Standar Kualitas Perumahan.....	13
2.3.3 Standar Kualitas Perumahan Berdasarkan Penelitian Terdahulu.....	18
2.4 Kajian Indikator Kualitas Perumahan Dalam Kerangka <i>Sustainable Real Estate</i>	19
2.5 Kepuasan Konsumen Dalam Kerangka <i>Sustainable Real Estate</i>	26
2.5.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	27
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.5.3 Selera/Preferensi Konsumen.....	29
2.6 Landasan teori.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.2.2 Teknik Penentuan Sampel.....	35
3.2.3 Variabel penelitian.....	38
3.2.4 Metode Analisis Data.....	40
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1 Kawasan Aglomerasi Perkotaan Yogyakarta.....	49

4.2 Deskripsi Profil Perumahan.....	51
4.2.1 Perumahan Berjumlah >50 unit	51
4.2.2 Perumahan Berjumlah <50 unit.....	56
 BAB V. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen/ <i>Customer Satisfaction Index</i>	64
5.1.1 Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah >50 unit.....	65
5.1.2 Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Elit, Menengah keatas dan Menengah Kebawah >50 unit.....	67
5.1.3 Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah <50 unit.....	71
5.1.4 Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Elit, Menengah keatas dan Menengah Kebawah <50 unit.....	73
5.2 Evaluasi Tingkat Kinerja dan Harapan Konsumen Terhadap Indikator Kualitas Perumahan.....	77
5.2.1 Evaluasi Tingkat Kinerja dan Harapan Pada Perumahan Berjumlah >50 unit.....	77
5.2.2 Evaluasi Tingkat Kinerja dan Harapan Pada Perumahan Berjumlah <50 unit.....	104
5.3 Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Perumahan.....	126
5.4 Analisis Alasan Ketidakpuasan dan Tindak Lanjut Dari Ketidakpuasan Konsumen.....	129
5.4.1 Analisis Alasan Ketidakpuasan dan Tindak Lanjut Dari Ketidakpuasan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah >50 unit.....	129
5.4.2 Analisis Alasan Ketidakpuasan dan Tindak Lanjut Dari Ketidakpuasan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah <50 unit	133
5.5 Pembahasan / Diskusi Kritis.....	135
5.5.1 Aplikasi Indikator Untuk Evaluasi Perumahan Berdasarkan Prinsip <i>Sustainable Real Estate</i> Melalui Kepuasan Konsumen.....	136
5.5.2 Relevansi Harapan Konsumen Dengan Tujuan <i>Sustainable Real Estate</i>	138
5.5.3 Tantangan Menuju <i>Sustainable Real Estate</i>	141
 BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1 Kesimpulan	152
6.2 Rekomendasi	153



**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PERUMAHAN DI KAWASAN AGLOMERASI
PERKOTAAN YOGYAKARTA**

RIVO ARDAN, Ir. Ahmad Sarwadi, M.Eng.,Ph.D. ; R. Widodo Dwi Pramono, S.T., M.Sc.,Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	
Lampiran 1: Daftar Perumahan Pada Kawasan Agglomerasi Perkotaan Yogyakarta.....	159
Lampiran 2: Kuisisioner.....	170
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penentuan Indikator Variabel Penelitian (Kualitas Perumahan Dalam Kerangka <i>Sustainable Real Estate</i>).....	20
Tabel 3.1	Nama Perumahan dan Jumlah Sampel Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.3	Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	42
Tabel 3.4	Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.1	Profil Perumahan Kelas Elit (Kisaran Harga Rp.990.000.000 Keatas) Berjumlah >50 Unit	52
Tabel 4.2	Profil Perumahan Kelas Menengah Keatas (Kisaran Harga Rp.500.000.000 -Rp.990.000.000) Berjumlah >50 Unit.....	54
Tabel 4.3	Profil Perumahan Kelas Menengah Kebawah (Kisaran Harga Rp. 500.000.000 Kebawah) Berjumlah >50 Unit.....	55
Tabel 4.4	Profil Perumahan Kelas Elit (Kisaran Harga Rp.990.000.000 Keatas) Berjumlah <50 Unit.....	58
Tabel 4.5	Profil Perumahan Kelas Menengah Keatas (Kisaran Harga Rp.500.000.000 -Rp.990.000.000) Berjumlah <50 Unit	59
Tabel 4.6	Profil Perumahan Kelas Menengah Kebawah (Kisaran Harga Rp. 500.000.000 Kebawah) Berjumlah <50 Unit.....	61
Tabel 5.1	Hasil Analisis CSI Pada Perumahan Berjumlah >50 Unit.....	65
Tabel 5.2	Hasil Analisis CSI Pada Perumahan Elit, Menengah Keatas dan Menengah Kebawah Berjumlah >50 Unit.....	69
Tabel 5.3	Hasil Analisis CSI Pada Perumahan Berjumlah <50 Unit.....	72
Tabel 5.4	Hasil Analisis CSI Pada Perumahan Elit, Menengah Keatas dan Menengah Kebawah Berjumlah <50 Unit.....	75
Tabel 5.5	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Berjumlah >50 Unit.....	78
Tabel 5.6	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Kelas Elit Berjumlah >50 unit.....	84
Tabel 5.7	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Kelas Menengah Keatas Berjumlah >50 unit.....	91
Tabel 5.8	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Kelas Menengah Kebawah Berjumlah >50 unit.....	98
Tabel 5.9	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Berjumlah <50 Unit.....	105
Tabel 5.10	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Kelas Elit Berjumlah <50 Unit.....	109
Tabel 5.11	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Kelas Menengah Keatas Berjumlah <50 Unit.....	114
Tabel 5.12	Hasil Analisis IPA Pada Perumahan Kelas Menengah Kebawah Berjumlah <50 Unit.....	119
Tabel 5.13	Pengelompokan Indikator yang Sesuai Prinsip <i>Sustainable Real Estate</i>	136
Tabel 5.14	Fakta Pembangunan Perumahan yang Tidak Sesuai Dengan Konsep Berkelanjutan.....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	32
Gambar 3.1	Kuadran Harapan/Kepentingan dan Kinerja	44
Gambar 4.1	Lokasi Sampel Perumahan Berjumlah >50 Unit	51
Gambar 4.2	Lokasi Sampel Perumahan Berjumlah <50 Unit.....	57
Gambar 5.1	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan >50 Unit.....	80
Gambar 5.2.	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan Elit >50 Unit.....	86
Gambar 5.3	Kondisi Hunian dan Lingkungan Pada Perumahan Elit >50 Unit	87
Gambar 5.4	Kondisi Jalan Lingkungan Perumahan.....	88
Gambar 5.5	Kondisi Hunian dan Prasarana Lingkungan	89
Gambar 5.6	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan Menengah keatas >50 Unit.....	93
Gambar 5.7	Kondisi Hunian dan Prasarana Lingkungan Pada Perumahan Menengah keatas >50 Unit	94
Gambar 5.8	Tampilan Fisik Hunian.....	95
Gambar 5.9	Kondisi Jalan Pada Lingkungan Perumahan.....	96
Gambar 5.10	Tampilan Bangunan dan Kondisi Jalan Pada Perumahan.....	97
Gambar 5.11	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan Menengah kebawah>50 Unit.....	100
Gambar 5.12	Kondisi Hunian dan Prasarana Lingkungan Pada Perumahan Menengah kebawah>50 Unit	101
Gambar 5.13	Kondisi Sarana dan Prasarana Lingkungan Perumahan	102
Gambar 5.14	Tampilan Bangunan dan Kondisi Lingkungan Perumahan.....	103
Gambar 5.15	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan <50 Unit.....	106
Gambar 5.16	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan Elit <50 Unit...	111
Gambar 5.17	Kondisi Sarana dan Prasarana Lingkungan Pada Perumahan Elit <50 Unit	112
Gambar 5.18	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan Menengah Keatas <50 Unit.....	116
Gambar 5.19	Kondisi Hunian dan Prasarana Lingkungan Pada Perumahan Menengah Keatas <50 Unit	117
Gambar 5.20	Grafik Kuadran Kinerja dan Harapan Terhadap Indikator Kualitas Perumahan Pada Perumahan Menengah Kebawah <50 Unit.....	121
Gambar 5.21	Kondisi Fisik Hunian dan Prasarana Jalan Pada Perumahan Menengah Kebawah <50 Unit.....	122



Gambar 5.22	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	125
Gambar 5.23	Alasan Ketidakpuasan Konsumen Pada Perumahan >50 Unit.....	128
Gambar 5.24	Tindak Lanjut Dari Ketidakpuasan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah >50 Unit.....	129
Gambar 5.25	Tanggapan Atas Komplain dan Pengaduan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah >50 Unit.....	130
Gambar 5.26	Alasan Ketidakpuasan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah <50 Unit.....	131
Gambar 5.27	Tindak lanjut Dari Ketidakpuasan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah <50 Unit.....	132
Gambar 5.28	Tanggapan Atas Komplain dan Pengaduan Konsumen Pada Perumahan Berjumlah <50 Unit.....	133