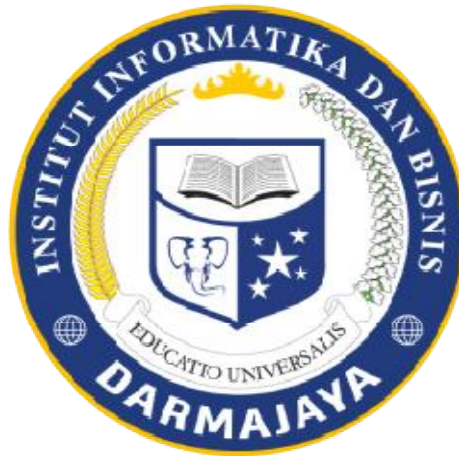


**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PERUMAHAN SUBSIDI**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

RULLY DESPRIYANSYAH

1512110246

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2020**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PERUMAHAN SUBSIDI**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
Pada

Jurusan Manajemen

Oleh :
Rully Despriyansyah
1512110246



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2020**



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa penelitian (skripsi) yang saya ajukan ini adalah hasil karya ilmiah saya sendiri, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Baru, 12 Februari 2020

METERAI
TEMPEL
A3D99AHF727420448
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Rully Supriyansyah
NPM. 1512110246

HALAMAN PERSETUJUAN

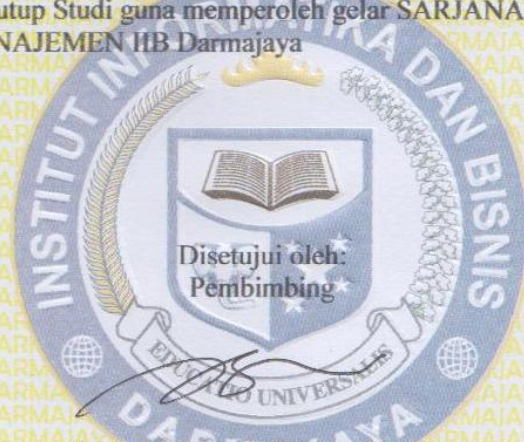
Judul Skripsi : **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PERUMAHAN SUBSIDI**

Nama Mahasiswa : **RULLY DESPRIYANSYAH**

NPM : **1512110246**

Jurusan : **S1 Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam
Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI
pada Jurusan MANAJEMEN IIB Darmajaya



Dr. Anggalia Wibasuri, M.M.

NIK 11310809

Mengetahui
Ketua Program Studi

Aswin, S.E., M.M.

NIK 10190605

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 12 Februari 2020, telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan judul **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERUMAHAN SUBSIDI**. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **RULLY DESPRIYANSYAH**

NPM : 1512110246

Jurusan : SI Manajemen

Dan telah dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama Status Tanda Tangan

1. **Muhammad Saputra, S.E., M.M.** Ketua Sidang

2. **Cahyani Prastiti, S.Pi., M.B.A.** Anggota

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya

Dr. Faurani Santi Singgerda, S.E., M.Sc.

NIK 30040419

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rully Despriyansyah, dilahirkan di kampung Sawah, pada tanggal 5 Desember 1997. Penulis merupakan anak kedua dari 2 bersaudara yang merupakan buah kasih pernikahan antara Bapak Ujang Yulius (Alm) dan Ibu Sutini (Alm).

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis antara lain :

1. Pada tahun 2003-2009 menyelesaikan Sekolah Dasar di SDN 4 Gedong Tataan
2. Pada tahun 2010-2012 menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Gedong Tataan
3. Pada tahun 2013-2015 menyelesaikan Sekolah Menengah Atas SMA perintis 2 Bandar Lampung
4. Pada tahun 2015 penulis terdaftar sebagai mahasiswa aktif pada IIB Darmajaya Bandar Lampung Pada Program Studi Manajemen

Pada tahun 2019 penulis mengikuti kegiatan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) di Desa Pancasila kecamatan natar sebagai syarat penulisan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) dan syarat mengambil skripsi sebagai salah satu untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen di Perguruan Tinggi Institut Informatikan dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

Bandar Lampung, Februari 2020

Rully Despriyansyah
NPM. 1512110246

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah....

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang.....

Bahwa atas taufiq dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas nikmat dan rahmat-mu yang agung ini, hari ini hamba bahagia...Dengan ridhoallah SWT...

Kupersembahkan Kepada..

- Bapak dan Ibuku tercinta Ujang Yulius (Alm) dan Sutini (Alm) yang memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil dan juga telah mebesarkan, mendidik, serta membimbing dengan segenap hatinya dan ketulusannya dari aku dilahirkan sampai saat ini.
- Almamaterku Tercinta IIB Darmajaya
- Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

MOTTO

*Barang siapa keluar untuk mencari ilmu
maka dia berada di jalan Allah
(HR. Ahmad)*

*Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat,
orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun islam
dan pahala yang diberikan sama dengan para Nabi".
(HR. Dailani dari Anas r.a)*

*Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai
penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar
(Al-Baqarah: 153)*

*Jadilah Orang baik, meskipun kau tak diperlakukan baik oleh orang lain.
(Effendi)*

ABSTRAK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PERUMAHAN SUBSIDI

Oleh:

Rully Despriyansyah

NPM : 1512110246

Perkembangan bisnis perumahan semakin marak dewasa ini, tidak hanya terpusat di kota-kota besar akan tetapi sudah meluas di kota-kota kecil. Sejalan dengan hal tersebut upaya pembangunan perumahan terus ditingkatkan dengan tetap memperhatikan syarat perumahan yang layak dan memenuhi standar kesehatan. Oleh karena itu, pemerintah melalui perbankan merealisasikan pemberian kredit. Salah satu kredit yang diberikan berupa kredit pemilikan rumah atau fasilitas kavling siap bangun. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang sudah membeli unit perumahan di Pesona Natar Residence sebanyak 239 Kepala Keluarga. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan sampel yang dibutuhkan adalah sejumlah 71 kepala keluarga. Berdasarkan perhitungan secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Perumahan Pesona Natar Residence dapat dikatakan dalam kondisi yang sangat baik, namun bahwa kepuasan masyarakat masih “**harus ditingkatkan**” karena masyarakat menginginkan pelayanan yang jauh lebih baik.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

**COMMUNITY SATISFACTION INDEX
ON SUBSIDY HOUSING**

By:

Rully Despriyansyah

NPM: 1512110246

The development of the housing business is increasingly prevalent today, not only concentrated in big cities but has expanded in small cities. In line with this, efforts to build housing will continue to be intensified by taking into account the requirements for proper housing and meeting health standards. Therefore, the government, through banking, realized the provision of credit. One of the loans provided is in the form of mortgage loans or ready-to-build lots. This was a quantitative study. The population in this study was consumers who had bought housing units at Pesona Natar Residence as many as 239 households. The sampling technique used in this study was the purposive sampling technique and the sample needed was 71 heads of families. Based on the overall calculation, the community satisfaction index to the services at Pesona Natar Residence Housing can be said to be in very good condition, however, that the community satisfaction still "must be improved" because the people want much better service.

Keywords: Community Satisfaction Index

KATA PENGANTAR

ASSALAMUALAIKUM WR.WB.

Puji syukur say panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul: “**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Perumahan Subsidi**”.

Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen di perguruan tinggi IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dari bantuan berbagai pihak. Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., MSc, selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT.,Phd selaku wakil rektor I Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
3. Bapak Ronny Nazar, SE.,MT selaku wakil rektor II Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos,M.M selaku wakil rektor III Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Raden Achmad Bustomi Rosadi,M.S. selaku wakil rektor IV Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
6. Dekan Fakultas Bisnis Dan Ekonomi, Dr. Faurani I Santi Singagerda, SE., M.Sc
7. Ibu Aswin, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen IIB Darmajaya
8. Dr. Anggalia Wibasuri, M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya menyelesaikan penelitian ini..M
9. Terimakasih kepada Muhammmad Saputra S.E, M.M selaku penguji 1

10. Terimakasih kepada Cahyani Prastiti S.Pi.,MBA selaku penguji 2
11. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama jurusan Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penyusun dalam pembelajaran.
12. Seluruh angkatan manajemen 2016 yang selalu mendukung dan selalu bekerja bersama-sama dalam menyelesaikan tugas skripsi serta seluruh pihak yang telah membantu penyusun baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Terimakasih kepada sahabatku ferdi evrangga,ka
14. Almamaterku IBI Darmajaya Bandar Lampung

Penulis menyadari bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Semua ini tidak luput dari keterbatasan penulis, terutama dalam membuat suatu karya tulis. Adanya kekurangan tersebut tidak menutup kemungkinan timbulnya kritik serta saran dari berbagai pihak dan hal ini memang sangat penulis harapkan sehingga akan lebih memberikan pengetahuan kepada penulis yang jauh lebih baik untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

WASSALAMUALAIKUM WR.WB.

Bandar Lampung Maret 2019

Hormat Saya,

Rully Despriyansyah
NPM. 1512110246

DAFTAR ISI

COVER DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
2.1.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
2.1.2 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	10
2.1.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat	11
2.1.4 Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat ..	12
2.2 Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
2.3 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Sumber Data	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	21
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.5 Variabel Penelitian.....	23
3.6 Definisi Operasional Variabel	23
3.7 Analisis Data.....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	27
4.1.1 Deskripsi karakteristik Responden	27
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	28
4.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	30
4.3 Analisis Hasil Penelitian	33
4.4 Pembahasan	33

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	35
5.2 Saran.....	35

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perumahan Pesona Natar Residence	5
Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala Bobot Penilaian.....	22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	27
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan pendidikan	28
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden IKM.....	28
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Unsur Pada Perumahan Subsidi Pesona Natar Residence	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Koesioner Penelitian.

Lampiran 2 : Jawaban Responden

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 5 : Hasil Perhitungan IKM