

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah warga perumahan indah sejahtera IV dan sampelnya adalah 10 warga yang diambil sesuai dengan kriteria.

### **Data Primer**

Yaitu jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya, melalui wawancara. Hal ini data yang diperlukan adalah mengenai apakah konsumen merasa sudah puas terhadap hunian yang mereka tinggali dan fasilitas pendukung lainnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data-data hasil kuesioner yang telah diisi oleh konsumen serta catatan lainnya yang dianggap perlu sebagai tambahan dalam penelitian.

b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan bertanya langsung atau komunikasi antara pihak peneliti dengan dengan koresponden mengenai hal-hal yang

berhubungan dengan penelitian yakni tentang masukan yang ingin diberikan kepada developer untuk kemajuan bersama.

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono, teknik penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai suatu metode penelitian dengan landaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel. Umumnya teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen metode penelitian kuantitatif, analisa data yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

Tujuan dari analisis data adalah untuk mendeskripsikan sebuah data sehingga bisa di pahami, dan juga untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi yang berdasarkan data yang diperoleh dari sampel, yang biasanya ini dibuat dengan dasar pendugaan dan pengujian hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisa data dalam penulisan ini adalah dengan mengolah data sekunder, dengan menggunakan teknik kuantitatif.

Untuk mengetahui hasil dari kursorer penelitian kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

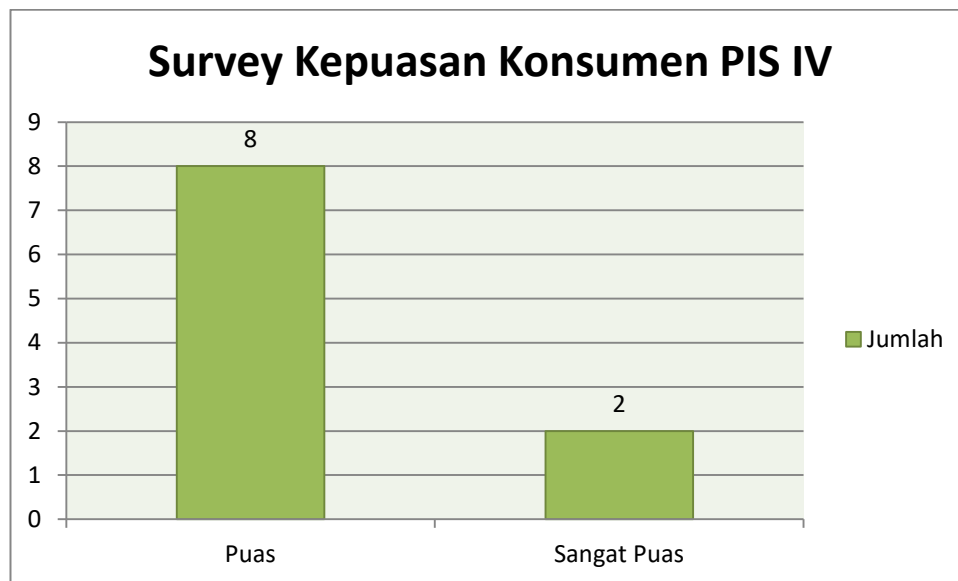
Hasil Kuesioner Penelitian Kepuasan Konsumen

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Hasil
1	Hidayatullah, S.T	Laki-Laki	48 tahun	Konsultan Sipil	Puas
2	Rinaldi Danuar	Laki-Laki	60 tahun	Pensiunan	Puas
3	Saiful Bahri	Laki-Laki	38 tahun	wiraswasta	Puas

4	Sutini	Perempuan	52 tahun	IRT	Puas
5	Febri Leva	Laki-Laki	34 tahun	Polri	Sangat Puas
6	Noberta Mulia N	Laki-Laki	38 tahun	wiraswasta	Puas
7	Irman	Laki-Laki	48 tahun	wirausaha	Sangat Puas
8	Deswan Ahmad Rifai	Laki-Laki	23 tahun	Mahasiswa	Puas
9	Nuryanti	Perempuan	55 tahun	Wirausaha	Puas
10	Agus Mulato	Laki-Laki	24 tahun	wiraswasta	Puas

Kondisi	Jumlah
Puas	8
Sangat Puas	2
Total	10

Sumber: PT. Binakaryatama Indah Perkasa Tahun 2019



Sumber: PT. Binakaryatama Indah Perkasa Tahun 2019

## 4.2 Pembahasan

Interpretasi: Dari diagram survey kepuasan konsumen diatas menunjukkan bahwa 20% konsumen merasa sangat puas dan 80% mayoritas konsumen merasa puas

terhadap kinerja, kualitas dan pelayanan yang diberikan oleh Indah Sejahtera Land terhadap Warga Perumahan Indah Sejahtera IV.