

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMILIK PERUMAHAN TERHADAP  
FASILITAS DAN KUALITAS BANGUNAN PERUMAHAN  
GRIYA TANJUNG PERDANA DI KOTA BENGKULU**  
(Studi Kasus di Perumahan Griya Tanjung Perdana)

**Husni Hasanuddin<sup>1)</sup>, Fepy Supriani<sup>2)</sup>, Mukhlis Islam<sup>3)</sup>**

<sup>1),2),3)</sup>Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik UNIB, Jl. W.R. Supratman,  
Kandang Limun, Kota Bengkulu 38371, Telp. (0736)344087  
e-mail: husnihasanuddin1996@gmail.com

**Abstrak**

Perkembangan pembangunan perumahan meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan keadaan perekonomian yang membaik, serta minat masyarakat terhadap perumahan yang semakin tinggi. Kepuasan konsumen perumahan merupakan hal yang mutlak untuk diperhatikan dan dipenuhi oleh *developer*, diantaranya yaitu kepuasan terhadap fasilitas dan kualitas perumahan. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Metode penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden perumahan Griya Tanjung Perdana, selanjutnya data hasil kuisisioner dilakukan pengolahan dan analisis data menggunakan program SPSS 24 yang meliputi uji validitas data, uji reliabilitas data, dan uji analisa regresi linier berganda. Tingkat kepercayaan dalam pengambilan sampel ialah 90 %. Hasil yang didapatkan menunjukkan 91,4% kepuasan pemilik rumah dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas struktur bangunan, sedangkan sisanya sebesar 8,6% faktor lain. Nilai kepuasan pemilik rumah yang dominan berturut ialah lokasi sebesar 49,28%, harga sebesar 14,19%, fasilitas sebesar 10,93%, desain rumah sebesar 10,22 %, struktur bangunan sebesar 6,76 %

**Kata kunci:** perumahan, kepuasan konsumen, analisa SPSS

**Abstract**

*The development of housing development has increased in line with the increase in population and improvement of economic conditions, and increasing of public interest in housing. Housing consumer satisfaction is an absolute thing to be considered and fulfilled by developers, including satisfaction with facilities and housing quality. The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction and find out the dominant factors that influence customer satisfaction. The research method was carried out by distributing questionnaires to the respondents of Griya Tanjung Perdana housing, then the questionnaire data were processed and analyzed using the SPSS 24 program which included data validity testing, data reliability testing, and multiple linear regression analysis. The level of trust in sampling is 90%. The results obtained showed 91.4% satisfaction of homeowners influenced by facilities and building structure quality, while the rest amounted to 8.6% other factors. The dominant value of homeowner satisfaction is location of 49.28%, price which is 14.19%, facilities which is 10.93%, house design which is 10.22%, building structure which is 6.76%.*

**Keywords:** housing, consumer satisfaction, SPSS analysis

### PENDAHULUAN

Perumahan merupakan kebutuhan dasar manusia yang berkaitan erat dengan tanah dan bangunan. Meningkatnya jumlah penduduk menyebabkan kebutuhan terhadap rumah akan meningkat dan semakin banyak juga lahan yang dibutuhkan. Rumah berfungsi sebagai tempat tinggal atau hunian dan sarana pembinaan keluarga. Pertumbuhan penduduk di Kota Bengkulu terus mengalami peningkatan, yang mengakibatkan semakin tingginya kebutuhan akan rumah tinggal. Keinginan memiliki rumah tinggal merupakan suatu harapan yang didambakan setiap orang, karena pada hakikatnya rumah merupakan kebutuhan primer bagi setiap manusia.

Pertumbuhan penduduk di Kota Bengkulu terus mengalami peningkatan, yang mengakibatkan semakin tingginya kebutuhan akan rumah tinggal. Keinginan memiliki rumah tinggal merupakan suatu harapan yang didambakan setiap orang, karena pada hakikatnya rumah merupakan kebutuhan primer bagi setiap manusia. Membangun sebuah perencanaan perumahan harus sesuai standar pembangunan perumahan, dengan memperhatikan fasilitas dan kualitas bangunan demi meningkatkan kepuasan konsumen. Rata-rata penyediaan fasilitas perumahan di Indonesia hanya menyediakan fasilitas berdasarkan standar menurut *developer* tanpa melihat aspek kebutuhan pemilik perumahan.

Fasilitas dan kualitas bangunan yang baik dapat menjadi aspek pertimbangan konsumen untuk memilih perumahan, karena selain mempertimbangkan aspek fasilitas penghuni perumahan mesti meninjau kualitas dari bangunan perumahan demi mendapatkan keamanan dan kenyamanan serta tingkat kepuasan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi dan menimbulkan kepuasan konsumen perumahan, diantaranya: lokasi, fasilitas, desain, struktur, dan faktor harga.

Penelitian ini membahas analisis tingkat kepuasan pemilik perumahan terhadap fasilitas dan kualitas perumahan yang disediakan *developer*. Penelitian berlokasi di Griya Tanjung Perdana Kota Bengkulu, lokasi tersebut dipilih karena dari segi teknis letak perumahannya sangat strategis, dekat dengan rumah sakit, sekolahan, pasar. Alasan tersebut menjadi acuan untuk mengukur tingkat kepuasan dari konsumen, sehingga didapat besaran tingkat kepuasan konsumen dan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

### Perumahan

Perumahan merupakan salah satu sarana hunian yang erat kaitannya dengan tatacara kehidupan masyarakat. Permasalahan perumahan akan selalu berkembang sejalan dengan penambahan penduduk. Intensitas pembangunan perumahan yang semakin meningkat menyebabkan kebutuhan lahan untuk pembangunan perumahan, fasilitas umum, prasarana maupun kebutuhan lainnya akan semakin meningkat (Kalesaran, 2013).

### Faktor lokasi

Pemilihan lokasi untuk rumah tinggal menggambarkan suatu usaha individu untuk menyeimbangkan dua pilihan yang bertentangan, yaitu kemudahan ke pusat kota dan luas tanah yang bisa diperoleh. Kriteria yang harus diperhatikan konsumen (Synder dan Anthony, 1991 dalam Rahma, 2010) meliputi:

1. Perwilayahan (*zoning*). Peraturan antara lain terkait dengan tipe dan ukuran bangunan, persyaratan ketinggian bangunan, garis sepadan bangunan.

## Prosiding

2. Utilitas (*utilities*) Meliputi ketersediaan dan kondisi saluran pembuangan air hujan, sanitasi, pemasangan gas, listrik, dan telepon.
3. Faktor-faktor teknis (*technical factor*). Kondisi tanah, topografi, dan drainase, desain dan biaya.
4. Lokasi (*location*). Ketersediaan di pasar untuk penggunaan yang diusulkan, aksesibilitas, kondisi pesekitaran, dan kondisi lalu lintas.

### Faktor fasilitas

Lingkungan perumahan harus diberikan prasarana untuk memberikan kemudahan bagi para penghuni. Kenyataannya di berbagai tempat terutama pada lingkungan perumahan baru menunjukkan banyak keluhan dari para penghuni yang menyangkut tidak memadainya prasarana lingkungan. Prasarana yang harus disediakan (Sastra dan Marlina, 2006 dalam Jocom 2015) sebagai berikut:

1. menyediakan jalan yang layak
2. menyediakan sumber air bersih bagi warganya. Sumber air bersih ini dapat saja disediakan per unit ataupun secara sentral untuk seluruh area permukiman.
3. lingkungan perumahan yang baik harus mempunyai sarana pengolahan air limbah. Karena fungsinya sebagai kawasan permukiman, sebagian air limbah merupakan rumah tangga, yang pengelolaannya cukup untuk menyediakan septictank dan sumur resapan.
4. pembuangan air hujan dapat disediakan sumur resapan di area-area terbuka di dalam kawasan perumahan ataupun berupa selokan yang dikendalikan bersama untuk seluruh area perumahan.

### Faktor harga

Harga menurut konsumen adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang atau jasa. Harga bagi perusahaan adalah sejumlah uang yang ditentukan perusahaan sebagai imbalan atas barang dan jasa yang mereka perdagangkan dan sesuatu yang lain yang diadakan perusahaan untuk memuaskan keinginan konsumen". Sesuatu yang lain itu dapat berupa kebanggaan memiliki produk yang telah benar merknya, jaminan mutu, perasaan aman karena memiliki produk tersebut (Sutojo, 2001 dalam Dita, 2012).

### Faktor kualitas bangunan

Bangunan adalah wujud fisik hasil pekerjaan konstruksi yang menyatu dengan tempat kedudukan baik yang ada di atas, di bawah tanah dan/atau di air. Bangunan biasanya dikonotasikan dengan rumah, gedung ataupun segala sarana, prasarana atau infrastruktur dalam kebudayaan atau kehidupan manusia seperti halnya jembatan dan lain-lain. Benda dapat dikatakan sebagai bangunan bila benda tersebut merupakan hasil karya orang dengan tujuan untuk kepentingan tertentu dari seseorang atau lebih (Zakarya, 2015).

### Faktor desain rumah

Desain rumah sederhana umumnya tidak mengacu pada kaidah arsitektur Bali dan telah berubah sesuai dengan tingkat ekonomi penghuni. Perubahan yang dilakukan bertujuan untuk memperbesar ruangan sehingga sesuai dengan kebutuhan keluarga. Kamar tidur pada sebagian besar perumahan sederhana berjumlah 2 kamar. Jumlah kamar mandi sebagian besar berjumlah 1 ruang, sedangkan jumlah ruang serbaguna selain ruang tidur dan kamar mandi sebagian besar berjumlah 1 ruang. Penghuni merasa puas dengan kenyamanan desain

## Prosiding

ruangan dan bangunan rumah mereka bila dibandingkan dengan kompetitor (Kalesaran, 2013).

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Analisis kualitatif didapat dengan cara melakukan survei lapangan dan observasi langsung agar dapat melihat kesesuaian perencanaan dengan hasil di lapangan, dan melakukan proses wawancara melalui media pengisian kuisisioner. Analisis ini bertujuan untuk memahami tanggapan dan pengetahuan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Analisis data kuantitatif didapat dengan cara memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif suatu kejadian terhadap kejadian lainnya dengan menggunakan statistik. Analisis kuantitatif yang dilakukan analisis regresi linear berganda.

#### **Jenis data**

Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder dengan rincian sebagai berikut:

1. Data Primer  
Data primer yang diperoleh meliputi identitas responden dan tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan dikuesioner dan wawancara terkait dengan indikator masing-masing variabel penelitian.
2. Data Sekunder  
Data sekunder yang digunakan meliputi daftar konsumen dan gambar rencana Perumahan Griya Tanjung Perdana dari PT. Tanjung Perdana Raya.

#### **Populasi dan sampel penelitian**

Populasi penelitian adalah pemilik rumah di perumahan Griya Tanjung Perdana yang berjumlah 38 unit rumah. Jumlah responden yang dijadikan sampel dicari menggunakan persamaan Slovin dengan persentase kelonggaran penelitian karena pengambilan sampel sebesar 0,10, yaitu:

$$\text{Jumlah responden adalah perbandingan antara jumlah populasi,} \quad (1)$$

yaitu 38 unit rumah dengan jumlah populasi dikali nilai persentase kelonggaran sebesar 0,1 ditambah 1

#### **Prosedur penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan penelitian. Tahapan pelaksanaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Studi Pustaka
2. Membuat Kuisisioner
3. Melakukan Uji Coba Kuisisioner
4. Menentukan Surveyor Penelitian
5. Survei Lapangan meliputi:
  - a. Pengamatan langsung di lapangan
  - b. Pengisian kuisisioner dan wawancara
6. Pengolahan Data

#### **Variabel penelitian**

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas, yaitu desain rumah, sarana dan prasarana (fasilitas), lokasi, kondisi bangunan, harga, sedangkan variabel

## Prosiding

terikat, yaitu kepuasan pemilik rumah. Definisi operasional ialah penyebaran konsep dalam kegiatan yang lebih konkret dilakukan dengan mencari indikator yang tepat dari masing-masing variabel (Rahma, 2010). Definisi operasional variabel bebas dan terikat, yaitu:

1. Faktor Desain Rumah
  - a. Penampilan luar rumah menarik
  - b. Ukuran bangunan rumah sesuai keinginan
  - c. Tata ruang sesuai keinginan
  - d. Kebutuhan lubang ventilasi agar sirkulasi udara lancar telah memadai
  - e. Kecukupan setiap ruangan mendapatkan cahaya
2. Faktor Sarana dan Prasarana (Fasilitas) Perumahan
  - a. Kondisi jalan sudah baik (sudah di aspal/paving block)
  - b. Sumber air bersih memadai
  - c. Sarana pembuangan sampah di perumahan dalam kondisi yang baik
  - d. Pembuangan air kotor di perumahan dalam kondisi yang baik
  - e. Drainase di perumahan dalam kondisi yang baik
  - f. Penyediaan listrik+ jaringan telepon yang memadai
  - g. Fasilitas umum (mushola, pos keamanan, portal) sudah memadai
2. Fisik Bangunan
  - a. Kesesuaian struktur dengan spesifikasi *developer*
  - b. Kualitas bangunan terjamin
  - c. Adanya saluran pembuangan air hujan
  - d. Sanitasi rumah
3. Faktor Lokasi
  - a. Akses jalan mudah (ke tempat kerja, sekolah, pusat perbelanjaan, pusat kota)
  - b. Daerah aman banjir
  - c. Selalu dilewati kendaraan umum
  - d. Lingkungan bersih dan sehat
  - e. Keamanan lingkungan terjamin
4. Faktor Kondisi Bangunan
  - a. Plasteran dinding rumah tidak kropos (plasteran berjatuh)
  - b. Rumah tahan terhadap guncangan gempa
  - c. Atap rumah sudah baik (tahan terhadap bocor/rembesan air hujan)
  - d. Adanya retakan pada bagian rumah
  - e. Struktur bangunan rumah layak huni
5. Faktor Harga
  - a. Harga rumah terjangkau
  - b. Harga rumah telah menunjukkan kualitas material yang di gunakan
  - c. Harga rumah sesuai dengan kualitas rumah

### Uji validitas data

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Nilai koefisien signifikan dikatakan valid apabila antara item dengan total item sama atau dibawah 0,10 maka item tersebut dinyatakan *valid*. Nilai *Pearson correlation* dikatakan valid apabila antara item dengan total item sama atau lebih dari 0,3 maka item tersebut dinyatakan *valid*.

**Uji reliabilitas data**

Mengukur tinggi rendahnya reliabilitas salah satunya dapat menggunakan teknik pengukuran koefisien *cronbach a* dari variabel semakin tinggi konsistensi jawaban skor dari tiap indikator. Reliabilitas  $\geq 0,6$  dipertimbangkan kurang baik, 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 baik.

**Analisis regresi linier berganda**

Analisis regresi merupakan suatu metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel. Hubungan tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan yang menghubungkan variabel terikat Y dengan satu atau lebih variable bebas (Indriati, 2010). Rumus analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\text{Variabel dependen adalah penambahan nilai konstanta, koefisien regresi variabel dikali variabel independen dan nilai error.} \tag{2}$$

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan mencakup hasil uji validitas data kuesioner, uji reliabilitas dan analisis regresi linier berganda. Nilai besar pengaruh diketahui dari nilai analisis regresi linier berganda.

**Hasil uji validitas data**

Semua item pertanyaan dinyatakan *valid*. Item pernyataan dinyatakan valid karena nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari 0,3 dan taraf signifikan kurang dari 0,10 (Tabel 1).

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

NO.	FAKTOR YANG MEMPENGARUHI	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Ket.
<b>A.</b>	<b>Desain Rumah</b>			
1.	Penampilan luar rumah menarik	0,47	0,01	Valid
2.	Ukuran bangunan rumah sesuai keinginan	0,56	0,00	Valid
3.	Tata ruang sesuai keinginan	0,51	0,00	Valid
4.	Kebutuhan lubang ventilasi agar sirkulasi udara lancar telah memadai	0,61	0,00	Valid
5.	Kecukupan setiap ruangan mendapatkan cahaya	0,61	0,00	Valid
<b>B.</b>	<b>Sarana dan Prasarana (Fasilitas)</b>			
1.	Kondisi jalan sudah baik (sudah di aspal/paving block)	0,41	0,03	Valid
2.	Sumber air bersih memadai	0,43	0,02	Valid
3.	Sarana pembuangan sampah di perumahan dalam kondisi yang baik	0,55	0,00	Valid
4.	Drainase di perumahan dalam kondisi yang baik	0,60	0,00	Valid
5.	Fasilitas umum (mushola, pos keamanan, portal) sudah memadai	0,49	0,00	Valid
<b>C.</b>	<b>Faktor Lokasi</b>			
1.	Akses jalan mudah (ke tempat kerja, sekolah, pusat perbelanjaan, pusat kota)	0,64	0,00	Valid
2.	Daerah aman banjir	0,72	0,00	Valid
3.	Selalu dilewati kendaraan umum	0,59	0,00	Valid
4.	Lingkungan bersih dan sehat	0,54	0,00	Valid
5.	Keamanan lingkungan terjamin	0,46	0,01	Valid
<b>D.</b>	<b>Kondisi Bangunan</b>			
1.	Plasteran dinding rumah tidak kropos (plasteran berjatuhan)	0,46	0,01	Valid
2.	Rumah tahan terhadap guncangan gempa	0,45	0,01	Valid

3.	Atap rumah sudah baik (tahan terhadap bocor/rembesan air hujan)	0,55	0,00	Valid
4.	Adaya retakan pada bagian rumah	0,64	0,00	Valid
5.	Struktur bangunan rumah layak huni	0,65	0,00	Valid
<b>E.</b>	<b>Faktor Harga</b>			
1.	Harga rumah terjangkau	0,51	0,00	Valid
2.	Harga rumah telah menunjukkan kualitas material yang di gunakan	0,41	0,02	Valid
3.	Harga rumah sesuai dengan kualitas rumah	0,68	0,00	Valid

### Hasil uji reliabilitas

Semua variabel pada kuesioner dinyatakan *reliable*. Item pernyataan dinyatakan *reliable* karena nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Jawaban yang *reliable* dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Fasilitas	0,83	<i>Reliable</i>
2	Kualitas Bangunan	0,78	<i>Reliable</i>

### Hasil analisis regresi linier berganda

Hasil analisis regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 3, Tabel 4 dan Tabel 5.

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Coefficients</i>				
	<i>Unstandardized B</i>	<i>Coefficients Std. Error</i>	<i>Standardized Coefficients Beta</i>	T	Sig.
(Constant)	-13.365	2.630		-5.081	.000
Desain	.182	.087	.169	2.098	.048
Fasilitas	.288	.109	.209	2.640	.015
Lokasi	.697	.110	.560	6.314	.000
Struktur	.258	.135	.135	1.912	.069
Harga	.615	.194	.261	3.171	.004

*R square* = 91,4

**Tabel 4.** Hasil Korelasi Faktor

No.	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>
1	desain	0,605
2	fasilitas	0,523
3	lokasi	0,881
4	struktur	0,501
5	harga	0,544

**Tabel 5.**Nilai *R Square* Variabel

No.	Variabel	<i>R square</i> (%)
1	desain	10,22
2	fasilitas	10,93
3	lokasi	49,28
4	struktur	6,76
5	harga	14,19
<b>Total</b>		91,4

Hasil koefisien determinasi berganda (*R Square*) sebesar 0,914. Hasil tersebut menunjukkan 91,4% kepuasan pemilik rumah dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas struktur bangunan, sedangkan sisanya sebesar 8,6% disebabkan oleh faktor lain. Hasil 91,4% kepuasan pemilik rumah terdiri dari: desain rumah 10,22 %, fasilitas 10,93% lokasi 49,28%, kondisi bangunan 6,76 %, harga 14,19.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian yang dilakukan di perumahan Griya Tanjung Persana Kelurahan Selebar Kota Bengkulu, dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil uji analisis linier berganda dari variabel yang disediakan peneliti menunjukkan 91,4% kepuasan pemilik rumah dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas struktur bangunan, sedangkan sisanya sebesar 8,6% faktor lain.
2. Nilai kepuasan pemilik rumah yang dominan ialah lokasi sebesar 49,28%, selanjutnya harga sebesar 14,19, selanjutnya fasilitas sebesar 10,93%, selanjutnya desain rumah sebesar 10,22 %. Faktor yang paling rendah ialah kualitas ialah kondisi bangunan sebesar 6,76 %.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Amanah, D., 2012, Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Swalayan Indomaret Karya Jaya Medan, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 01 No 12, Universitas Negeri Medan, Medan.

Jocom, J., 2015, Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Griya Paniki Indah Manado, *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, Vol 05 No 01, Universitas Sam Ratulangi, Manado.

Kalesaran, R.C.E., Mandagi, R.J.M., Waney, E., 2013, Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Lokasi Perumahan Di Kota Manado, *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, Vol 03 No 03, Universitas Sam Ratulangi, Manado.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun Pasal 5 ayat (1) 1974., *Ketentuan-Ketentuan Mengenai Penyediaan danPemberian Tanah Untuk Keperluan Perusaaan.*, Menteri Dalam Negeri., Jakarta.

Rahma, I.S.Z., 2010, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Perumahan Tipe Cluster (Studi Kasus Perumahan Taman Sari) Kota Semarang*, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.