

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

Penelitian ini akan menguraikan keadaan subyek penelitian secara umum yang meliputi :

1. Sejarah umum perusahaan

PT. Adi Citra Buana berdiri pada tanggal 30 April 2002 didepan notaris Woro Sutristi Asiwi Sri Wahyuni, SH. PT. Adi Cirta Buana merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengembang perumahan dengan surat izin usaha perdagangan (SIUP) nomor 503/700/286/PK/II/2003, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 02.205.422.5-542.003, dengan izin pengembang nomor 503/4841/Ho/2003, dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) nomor 120214500557. Perumahan Villa Andongsili Asri adalah salah satu produk dibawah PT. Adi Citra Buana. Perumahan Villa Andongsili Asri terletak di jalan Dieng km 2,5 Andongsili, Wonosobo, Villa Andongsili Asri berdiri sejak Tahun 2004 yang memiliki 5 tipe yaitu tipe 27, 36, 45,54 dan 70.

2. Visi dan Misi PT. Adi Citra Buana

a. Visi

Menjadi pengembang property yang sehat, kuat, profitable serta

pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan demi memenuhi kebutuhan perumahan masyarakat.

b. Misi

- 1) Membangun kawasan perumahan dan pengembangan tata kota yang berbasis kepada keseimbangan pengelolaan lingkungan berkelanjutan.
- 2) Membangun satu juta rumah bagi masyarakat.
- 3) Membukakan omset penjualan Rp. 30 trilyun/
- 4) Mensejahterakan stake holder, share holder dan karyawan.
- 5) Menciptakan manfaat social ekonomi kepada masyarakat berupa lapangan pekerjaan dan kesejahteraan lainnya.

3. Alternatif dalam proses pembelian rumah.

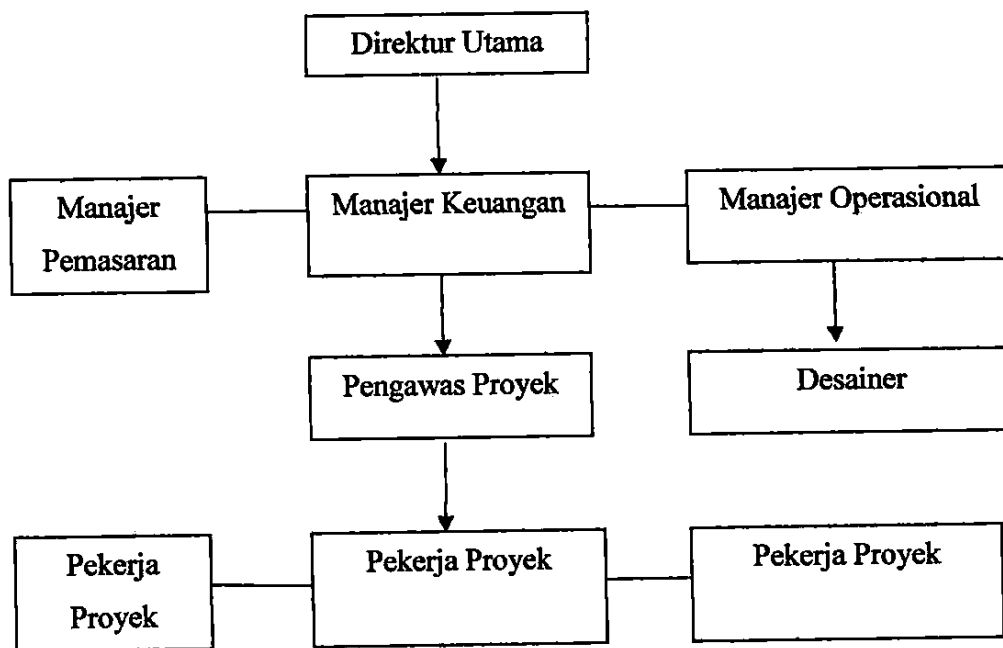
Guna memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal yang dapat memberikan kenyamanan dan tempat yang strategis serta didukung oleh lingkungan yang aman serta dengan harga yang sangat terjangkau oleh masyarakat umum khususnya masyarakat menengah kebawah yang membutuhkan rumah atau tempat tinggal yang ditata rapi dalam satu kompleks perumahan.

Dalam memenuhi kebutuhan akan tempat tinggal maka PT. Adi Citra Buana memberikan alternative dalam proses pembelian rumah dengan cara:

- a. Pembayaran secara KPR yaitu dengan membayar uang muka 10% dari

harga dan kredit selama 5 tahun, 10 tahun, 15 tahun

- b. Pembayaran secara cash yaitu dengan membayar tunai.
 - c. Pembayaran secara cash bertahap yaitu pembayaran 30% dimuka, 70% diangsur selama 6 bulan.
 - d. Pembayaran kredit melalui bank-bank yang ditunjuk.
 - e. Uang tanda jadi atau booking free type 27 dan 36 sebesar 3 juta sedangkan tipe 45, 54, 70 sebesar 5 juta
4. Struktur organisasi dan uraian jabatan.



Sumber : PT. Adi Citra Buana

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
PT. Adi Citra Buana

Tugas masing-masing jabatan dalam struktur organisasi PT. Adi Citra Buana :

a. Direktur Utama

Bertugas mengatur segala kegiatan pengembang yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, menentukan kebijakan dan kegiatan didalam dan diluar pengembang PT. Adi Citra Buana.

b. Manajer Pemasaran

Bertugas merencanakan program penjualan rumah dalam jangka panjang, menengah dan pendek. Kegiatan tersebut dilaksanakan dalam bentuk penjualan dan promosi.

c. Manajer Keuangan

Bertugas sebagai pengawas dalam bidang keuangan dan pengontrol terhadap pengeluaran dalam kegiatan pembangunan rumah sesuai dengan anggaran yang dibutuhkan, selain itu juga bertugas untuk membuat pembukuan secara detail.

d. Manajer Operasional

Bertugas mengatur jalannya proyek pembangunan rumah, mengevaluasi hasil pembangunan rumah dan bertanggungjawab terhadap pemeliharaan peralatan proyek pembangunan.

e. Desainer

Bertugas membuat perencanaan desain rumah dengan berkoordinasi

f. Pengawas Proyek

Bertugas sebagai pengawas pekerja proyek dilapangan dan berkoordinasi langsung dengan manajer pemasaran, manajer keuangan dan manajer operasional selama pembangunan rumah.

g. Pekerja Proyek

Bertugas sebagai pekerja dalam proyek pembangunan rumah.

5. Daftar Jumlah luas bangunan, tanah, harga, type dan jumlah unit perumahan Villa Andongsili Asri sebagai berikut :

Tabel 4.1
Daftar Harga, Luas Bangunan, Tanah, Type Perumahan

type	Luas tanah (m)	Harga (Rp)	Jumlah
70	135-238	220.000.000 - 279.000.000	10
54	108-173	164.000.000 - 201.000.000	14
45	87-136	124.000.000 - 151.000.000	17
36	71-36	90.000.000 - 148.000.000	27
27	60-145	80.000.000 - 114.000.000	22
Total			90

Sumber : PT. Adi Citra Buana

6. Spesifikasi Perumahan Villa Andongsili Asri

Villa Andongsili Asri yang berada di Andongsili, Wonosobo. Kawasan ini termasuk dikawasan kota sehingga sangat cepat dan mudah untuk mengakses ke kota Wonosobo. Lokasi perumahan yang strategis yang memudahkan masyarakat untuk mengakses tempat-tempat umum yang penting seperti pasar, rumah sakit, SPBU, sekolah, universitas, kantor polisi, terminal dan objek wisata diang

Dan berikut ini adalah spesifikasi bangunan perumahan Villa Andongsili

Asri:

a. Spesifikasi Material Type 27 dan 36

1) Pasangan Dinding

Pondasi : batu kali

Dinding : bata merah

2) Penulangan

Slof : besi polos

Kolom praktis 12/12 : besi polos

Ring balk 12/12 : besi polos

3) Rangka Atap

Rangka atap : nok, gording, mirplat, jurai
kayu lokal 6/12X400

Rangka plafond : Rangka plafond kayu 4/6
lokal

Lisplank : papan lisplank 2/20 papan
kayu lokal

Atap : penutup atap genteng pres
SOKA dicat

Plafond : penutup plafon eternit
(jabasemen) list profil kayu

Plafond tritis : penutup tritisan eternit

4) Kusen Pintu, Jendela

Kusen pintu jendela	: kusen pintu jendela kayu lokal 6/12
Daun pintu	: ram pintu kayu lokal 3,5/12 panil 2 muka finising cat kayu
Daun jendela	: ram 3/8 kaca ryben 5mm finising cat
Slot pintu	: slot pintu polos
Ensel pintu jendela	: engsel polos
Hak angin	: hak angin polos warna gold
Kancing jendela	: grendel jendela biasa
Pintu km	: pintu km PVC (pabrikasi)

5) sanitasi

jaringan air bersih	: pipa PVC ¾ sekelas wafinD
jaringan air limbah	: pipa PVC 3 sekelas wafin D
jaringan pipa kotor	: pipa PVC 4 sekelas wafin D
kloset jongkok	: kloset sekelas INA
kran air	: kran ½ metal
floor drain	: floor drain PVC
bak mandi	: fiber glas

6) Mecanical electrical

Titik lampu : lampu sklar standar PLN

Titik stop kontak : stop kontak standar PLN

Sikring : box sikring MCB4A

KWH meter : KWH meter 1200w

7) Keramik

Keramik lantai : keramik 30/30 sekelas

MULIA

Keramik teras : keramik 30/30 sekelas

MULIA

Keramik dinding kamar : keramik 20/25 sekelas

MULIA

Keramik lantai kamar : keramik 20/20 sekelas

MULIA

8) Cat

Cat dinding : cat dinding sekelas maxilute

Cat kayu lspink : cat kayu sekelas emco

Cat kayu, kusen, pitu jendela : cat kayu sekelas emco

b. Spesifikasi Material Type 45, 54 dan 70

1) Pasangan Dinding

Pondasi : batu kali

Dinding : bata merah

2) Penulangan

Slof : besi polos

Kolom praktis 12/12 : besi polos

Ring balk 12/12 : besi polos

3) Rangka Atap

Rangka atap : nok, gording, mirplat, jurai
kayu lokal 8/12X400

Rangka plafond : Rangka plafond kayu 5/7
lokal

Lisplank : papan lisplank 2/20 papan
kayu lokal

Atap : penutup atap genteng beton
dicat

Plafond : penutup plafon gipsum
board (LIS GIPSUM C27)

Plafond tritis : penutup tritisan eternit
(jabasemen) list profit kayu

4) Kusen Pintu, Jendela

Kusen pintu jendela : kusen pintu jendela kayu
lokal 6/12

Daun pintu : ram pintu kayu lokal 3,5/12
panil papan 2/20 finising cat

Daun jendela : ram 3/8 kaca ruhan 5mm

	finising cat
Slot pintu	: slot pintu warna gold
Ensel pintu jendela	: engsel polos warna gold
Hak angin	: hak angin polos warna gold
Kancing jendela	: pengunci spring kenif warna gold
Pintu km	: pintu km PVC (pabrikasi)
5) sanitasi	
jaringan air bersih	: pipa PVC ¾ kelas wafinD
jaringan air limbah	: pipa PVC 3 kelas wafin D
jaringan pipa kotor	: pipa PVC 4 kelas wafin D
kloset duduk/ jongkok	: kloset kelas INA (amstar)
kran air	: kran ½ metal
floor drain	: floor drain PVC
bak mandi	: pasangan bata dikeramik
air bersih	: PDAM
6) Mecanical electrical	
Titik lampu	: lampu sklar standar PLN
Titik stop kontak	: stop kontak standar PLN
Sikring	: box sikring MCB 5A
KWH meter	: KWH meter 1300w
7) Keramik	
Keramik lantai	: keramik 40/40 motif

Keramik teras	: keramik 40/40 motif
Keramik dinding kamar	: keramik 20/25 motif
Keramik lantai kamar	: keramik 20/20 motif

8) Cat

Cat dinding	: cat dinding sekelas maxilute/ decolith, catylacc
Cat kayu lspink	: cat exterior sekelas emco
Cat kayu, kusen, pitu jendela	: cat kayu sekelas emco

B. Hasil Penyebaran Kuesioner

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian. Responden penelitian yang digunakan adalah penghuni perumahan Villa Andongsili Asri Wonosobo. Penelitian yang akan dilakukan, rencana akan menyebarkan 80 buah kuesioner kepada responden, ternyata berdasarkan waktu yang telah ditetapkan, peneliti hanya dapat menyebar 59 kuesioner, karena hanya 59 responden yang memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam pengambilan data. Kuesioner kemudian dianalisis untuk dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis kuesioner diperoleh data

... .. diilustrasikan pada Tabel 4.2 dibawah ini

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	40	67,8	67,8	67,8
Wanita	19	32,2	32,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber: data primer diolah tahun 2011

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa 40 orang responden berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase sebesar 67.8 %. Sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 19 orang responden atau sebesar 32.2 %.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menempati Lama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 tahun	20	33,9	33,9	33,9
3-5 tahun	30	50,8	50,8	84,7
> 5 tahun	9	15,3	15,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Sumber data primer diolah tahun 2011

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa responden yang tinggal pada perumahan tersebut 1-2 tahun berjumlah 20 orang responden atau sebesar 33.9%. responden yang telah menempati selama 3-5 tahun berjumlah 30 orang responden atau sebesar 50.8%. responden yang telah menempati perumahan > 5 tahun berjumlah 9 orang responden atau sebesar 15.3%.

C. Pengujian Instrumen

1. Pengujian validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau instrumen. Dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen dikatakan valid jika nilai *p value* pada *pearson correlation* adalah < 0.05 (signifikan). Dari hasil analisis data dengan *pearson correlation* diperoleh hasil seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Pengujian Validitas Instrumen Variabel Desain

Variabel	Pertanyaan	P value	Keterangan
	D1	0.000	Valid
	D2	0.000	Valid
	D3	0.031	Valid
	D4	0.000	Valid
	D5	0.000	Valid
	D6	0.000	Valid
Desain	D7	0.000	Valid
	D8	0.000	Valid
	D9	0.000	Valid
	D10	0.000	Valid
	D11	0.000	Valid
	D12	0.106	Tidak Valid
	D13	0.000	Valid
	D14	0.000	Valid

Label	Pertanyaan	P value	Keterangan
	R1	0.001	Valid
	R2	0.000	Valid
	R3	0.000	Valid
	R4	0.000	Valid
	R5	0.000	Valid
	R6	0.000	Valid
	R7	0.000	Valid
Rumah	R8	0.000	Valid
	R9	0.000	Valid
	R10	0.000	Valid
	R11	0.000	Valid
	R12	0.000	Valid
	R13	0.000	Valid
	R14	0.000	Valid
	R15	0.000	Valid
	R16	0.000	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2011

Tabel 4.5

Pengujian Validitas Variabel Rumah

Label	Pertanyaan	P value	Keterangan
	L1	0.000	Valid
	L2	0.000	Valid
	L3	0.000	Valid
	L4	0.000	Valid
	L5	0.000	Valid
	L6	0.000	Valid
	L7	0.000	Valid
	L8	0.426	Tidak Valid
	L9	0.000	Valid
Layanan	L10	0.000	Valid
	L11	0.000	Valid
	L12	0.000	Valid
	L13	0.000	Valid
	L14	0.003	Valid
	L15	0.000	Valid
	L16	0.000	Valid
	L17	0.000	Valid
	L18	0.000	Valid
	L19	0.000	Valid
	L20	0.000	Valid
	L21	0.000	Valid

Tabel 4.6

Pengujian Validitas Variabel Layanan

Berdasarkan uji validitas pada Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pengujian validitas pada variabel desain terdapat 1 item pertanyaan (d 12) yang tidak valid dengan p value sebesar 0.106, dan 1 item pertanyaan pada variabel layanan (d 8) tidak valid dengan p value sebesar 0.426. Selain 2 item pertanyaan tersebut semua butir pertanyaan adalah valid dengan p value < 0.05 (signifikan). Kedua butir pertanyaan yang tidak valid tersebut tidak digunakan sebagai alat analisis selanjutnya.

2. Pengujian reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut adalah konsisten dari waktu ke waktu. Hasil analisis data diperoleh nilai *cronbach alpha* seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Hasil pengujian Reliabilitas

	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Desain	0.859	Reliabel
Rumah	0.936	Reliabel
Layanan	0.902	Reliabel

Sumber: data primer diolah tahun 2011

Hasil pengujian reliabilitas seperti di tunjukkan pada Tabel 4.7 diatas diperoleh nilai *cronbach alpha* > 0.6 , hal ini berarti bahwa seluruh instrumen dalam penelitian adalah reliabel atau konsisten dari waktu ke

D. Hasil Analisis Data

Untuk menjawab masalah dalam penelitian ini digunakan analisis *Aritmatic Mean* dan uji ANOVA.

1. Analisis Aritmatic Mean

Analisis *Aritmatic Mean* dilakukan untuk menjawab masalah pertama yaitu apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan pembeli rumah dilihat dari dimensi desain, rumah, dan layanan. Berdasarkan hasil *Aritmatic Mean* diperoleh hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel di bawah ini:

Tabel 4.8.
Hasil analisis Aritmatic Mean

Variabel	Mean	Keterangan *
Desain	5.86	puas
Rumah	5.78	puas
pelayanan	5.83	puas

Sumber: data primer diolah tahun 2011

Untuk membuat katagori "PUAS" bisa dibuat kelas interval sebagai berikut :

$$\text{Kelas interval} : \frac{7-1}{7} = \frac{6}{7} = 0.86$$

1 - <1,86 = Sangat Tidak Puas

1,88 - <2,74 = Tidak Puas

2,74 - <3,60 = Kurang Puas

3,60 - <4,48 = Ragu-ragu

4,48 - <5,34 = Cukup Puas

5,34 - <6,22 = Puas

6,22 - 7 = Sangat Puas

Berdasarkan hasil analisis *arithmetic mean* pada Tabel 4.9 diperoleh nilai rata-rata kepuasan pada variabel desain sebesar 5.86, hal ini berarti bahwa penghuni perumahan merasa puas dengan desain rumah yang ditempati. Nilai rata-rata pada variabel rumah adalah sebesar 5.78, hal ini berarti bahwa penghuni perumahan merasa puas dengan rumah yang ditempati. Nilai rata-rata pada variabel pelayanan sebesar 5.83, hal ini berarti bahwa penghuni perumahan merasa puas dengan pelayanan developer. Dapat ditunjukkan juga bahwa nilai *mean* yang dimiliki oleh dimensi Desain lebih besar dibandingkan dengan nilai *mean* dimensi rumah dan layanan. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen yaitu pemilik rumah lebih besar berdasarkan desain dibandingkan dengan kepuasan yang diterima oleh konsumen berdasarkan dimensi rumah dan layanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan yang diterima berdasarkan dimensi desain yang diterima oleh konsumen lebih baik.

Berdasarkan hasil pengujian *arithmetic mean* tersebut dapat disimpulkan bahwa baik dari segi desain, rumah, maupun layanan tidak terdapat perbedaan kepuasan. Responden atau penghuni perumahan merasa bahwa kepuasan yang diperoleh baik dari desain, rumah maupun

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan pelanggan dilihat dari dimensi disain, rumah serta layanan. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Pengujian Hipotesis 1
ANOVA

Kepuasan

	F	Sig.
Between Groups	.298	.743
Within Groups		
total		

Sumber: data primer diolah tahun 2011

Hasil pengujian ANOVA menunjukkan bahwa tingkat signifikansi pada uji F adalah sebesar 0.743 (tidak signifikan), karena nilai signifikansi > 0.05 , hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan antara kepuasan penghuni rumah baik dari dimensi desain, rumah maupun layanan (hipotesis 1 dapat dibuktikan).

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis *arithmetic mean* dapat dijelaskan bahwa rata-rata kepuasan baik dari variabel desain, rumah maupun layanan tidak terdapat perbedaan yang nyata. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden atau penghuni perumahan menilai desain rumah sudah sesuai dengan harapan. Penghuni perumahan merasakan bahwa tata letak ruangan, ukuran ruangan serta jumlah ruangan sudah sesuai dengan harapan. Selain itu berkaitan

tembok juga sudah sesuai dengan harapan konsumen. Pada dimensi layanan dapat dijelaskan bahwa sebelum membeli maupun setelah melakukan pembelian, konsumen mendapat pelayanan dari pengembang dengan baik.

Berdasarkan pengujian hipotesis dapat dijelaskan bahwa secara umum tidak terdapat perbedaan yang signifikan baik dari dimensi desain, rumah maupun layanan. Responden merasakan kepuasan yang sama, hal ini berarti bahwa pengembang atau developer mampu menciptakan desain rumah, serta layanan sesuai dengan keinginan para pembeli. Pelayanan dapat dinilai memuaskan ketika harapan pelanggan dapat terpenuhi, sehingga ketika penghuni merasakan bahwa apa yang dirasakan pada desain, rumah dan layanan sesuai harapan maka pada saat itulah pelanggan merasakan kepuasan.

Selanjutnya dapat ditunjukkan bahwa hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sirunyoto dan Fajarwati (2006). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan rumah dilihat dari dimensi Hombsat (desain, rumah, pelayanan). Adanya perbedaan hasil penelitian ini dimungkinkan oleh perbedaan lokasi penelitian dan karakteristik responden yang digunakan