

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI**  
**BERDASARKAN KINERJA KONTRAKTOR**



Dibuat Untuk Memenuhi Persyaratan Program Studi S-1  
Program Studi Teknik Sipil Pada Fakultas Teknik  
Universitas Batanghari

**Disusun Oleh:**

**AHMAD RIKZA MUKTAFI**

**1800822201052**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS BATANGHARI JAMBI**  
**2023**


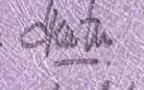



## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISA KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI BERDASARKAN KINERJA KONTRAKTOR

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir dan Komprehensif dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program studi Teknik Sipil Universitas Batanghari.

Nama : Ahmad Rikza Muktafa  
Npm : 1800822201052  
Hari/Tanggal : Senin/26 Juni 2023  
Jam : 13.00 s/d selesai  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Teknik


#### PANITIA PENGUJI


Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Elvira Handayani, ST, MT	
Sekretaris	: Dwitya Okky Azana, ST, M.Eng	
Penguji Anggota	: Dr. Ir. H. Amsori M Das, M. Eng	
Penguji Anggota	: Ria Zulfiati, ST, MT	
Penguji Anggota	: Annisaa Dwiretnani, ST, MT	

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Sipil

  
Dr. Ir. H. Fakhru Rozi Yamali, ME

  
Elvira Handayani, ST, MT

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**TUGAS AKHIR**  
**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI**  
**BERDASARKAN KINERJA KONTRAKTOR**



Disusun Oleh :

**AHMAD RIKZA MUKTABA**

NPM. 1800822201052

Dengan Ini Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Batanghari Menyatakan Bahwa Tugas Akhir Dengan Judul Dan Penyusunan Sebagaimana Tersebut Dia Atas Telah Di Setujui Sesuai Dengan Prosedur, Ketentuan, Dan Kelaziman Yang Berlaku.

Jambi, 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

**(Annisaa Dwiretnani, ST, MT.)**

**(Dwitya Okky Azanna, ST, M.Eng.)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA KONSTRUKSI BERDASARKAN KINERJA KONTRAKTOR” tepat pada waktunya. Proposal Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum pada jenjang Strata 1 (S-1) Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Batanghari.

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan penelitian pada Universitas Batanghari Jambi guna untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik program studi Teknik Sipil.

Dalam mengerjakan Tugas Akhir ini, Penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Fakhrol Rozi Yamali, ME selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Drs. G.M. Saragih , M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Batanghari Jambi.
3. Ibu Ria Zulfiati, ST, M.T selaku Wakil Dekan II Fakultas Teknik Universitas Batanghari Jambi.

4. Bapak Wari Dony ST, M.T selaku Wakil Dekan III Fakultas Teknik Universitas Batanghari Jambi.
5. Ibu Elvira Handayani, ST, MT selaku Ketua Prodi Teknik Sipil Universitas Batanghari.
6. Ibu Annisaa Dwiretnani, ST, MT pembimbing I yang telah banyak memberikan motivasi, bimbingan, kritikan dan saran.
7. Ibu Dwitya Okky Azzanna, ST, M.Eng pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi, bimbingan, kritikan, dan saran.
8. Teman-teman seperjuangan saya yang telah memberi semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, Penulis telah berusaha dengan segala daya dan upaya, namun penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, pengalaman dan waktu sehingga Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dengan segenap hati dan sikap terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Jambi, 2023

**(Ahmad Rikza Muktafa)**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
MOTTO .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Batasan Masalah .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	6
2.2. Pemasaran Jasa .....	7
2.2.1. <i>Intangibility</i> (tidak berwujud) .....	8

2.2.2. <i>Inseparability</i> (tidak di pisahkan) .....	8
2.2.3. <i>Variability</i> (keanekarupaan) .....	8
2.2.4. <i>Perishability</i> (tidak tahan lama) .....	8
2.3. Jasa konstruksi, pengguna jasa,dan penyedia jasa .....	10
2.3.1. Jasa konstruksi.....	10
2.3.2. Pengguna Jasa .....	10
2.3.3. Penyediaan Jasa.....	11
2.4. Pelaksanaan Proyek/Kontraktor .....	12
2.5. Konsep Pengukuran Kepuasan.....	14
2.6. Metode <i>Service quality</i> .....	16
2.7. Metode GAP Analysis.....	17
2.8. Metode Costomer Satisfaction Index CSI.....	19
2.9. Variabel – Variabel Pengukuran Kepuasan .....	21
2.9.1. Faktor .....	21
2.9.2. Variabel .....	21
2.9.3. Sumber .....	21
2.10. Pengujian Kuisisioner.....	25
2.11. Pengolahan data validitas dan reabilitas menggunakan SPSS V22 .....	27
2.12. Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Metode Penelitian .....	34
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	34

3.3. Studi literatur.....	35
3.4. Survei lapangan.....	36
3.5. Bahan Dan Alat Penelitian.....	36
3.6. Pengumpulan Data .....	36
3.6.1. Data Primer .....	36
3.6.2. Data Sekunder .....	37
3.7. Populasi dan Sampel .....	37
3.7.1. Populasi .....	37
3.7.2. Sampel.....	38
3.8. Rancangan Kuesioner .....	38
3.9. Bagan Alir Penelitian .....	40
<b>BAB IV ANALISA DAN PERHITUNGAN .....</b>	<b>42</b>
4.1. Pengumpulan Data .....	42
4.1.1. Data Penyedia Jasa .....	42
4.1.2. Data Pengguna Jasa .....	42
4.1.3. Data Pekerjaan.....	42
4.1.4. Data Struktur Organisasi .....	43
4.2. Pengolahan Data Uji Responden.....	43
4.2.1. Pengolahan Data.....	46
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	47
4.3.1. Uji Validitas .....	47
4.3.2. Uji Reabilitas .....	49
4.3.3. Analisa Customer Satisfaction Index (CSI) .....	50



4.3.4. Analisa Metode GAP Analysis .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi pengguna jasa pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi .....	11
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Peyediaan jasa Pada pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi .....	12
Gambar 2.3. Pengolahan Data Validitas .....	29
Gambar 2.4. Pegolahan Data Relibitias .....	31
Gambar 3.1. Peta Lokasi Penelitian .....	34
Gambar 3.2. Denah Lokasi Penelitian.....	35
Gambar 3.4. Bagan Alir Penelitian .....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Proyek .....	43

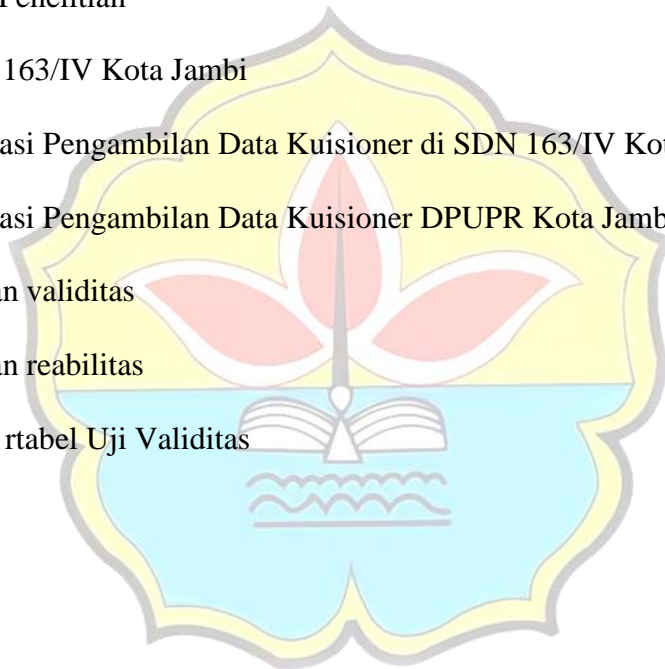


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala Kepuasan .....	21
Tabel 2.2. Variabel-Variabel Pengukuran Kepuasan .....	22
Tabel 2.3. Pengukuran Skala Kuisisioner .....	25
Tabel 2.4. Reliabilitas Berdasarkan Nilai Cronbach'Alpha .....	27
Tabel 3.1. Rancangan Kuesioner .....	39
Tabel 4.1. Responden penelitian .....	44
Tabel 4.2. Hasil Data Penyebaran Kuisisioner .....	45
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas 14 Pertanyaan .....	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Reabilitas .....	50
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Nilai Mean Kualitas Penyedia Jasa .....	51
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Customer Satisfaction Index (CSI) .....	51
Tabel 4.9. Hasil Analisa GAP .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat hasil cek Similarity
2. Sk Tugas Akhir
3. Rekap Penilaian Sidang Ujian Tugas Akhir
4. Surat pernyataan tidak melakukan plagiat tugas akhir
5. Lembar Asistensi
6. Kuisisioner Penelitian
7. Foto SDN 163/IV Kota Jambi
8. Dokumentasi Pengambilan Data Kuisisioner di SDN 163/IV Kota Jambi
9. Dokumentasi Pengambilan Data Kuisisioner DPUPR Kota Jambi
10. Perhitungan validitas
11. Perhitungan reabilitas
12. Penentuan r tabel Uji Validitas



## MOTTO

“ Menuntut Ilmu Dimasa Muda Bagaikan Mengukir Diatas Batu ”

( Hassan Al-Bashri )

“ Tuntutlah Ilmu, Disaat Kamu Miskin,Ia Akan Menjadi Hartamu. Disaat Kamu Kaya,Ia Akan Menjadi Perhiasanmu ”

( Luqman Al-Hakim )

“ Barang Siapa Yang Keluar Untuk Mencari Ilmu,Maka Ia Berada Dijalan Allah Hingga Ia Pulang”

( HR.Turmudzi )

“ Ilmu Adalah Yang Memberikan Manfaat Bukan Yang Sekedar Hanya Dihafal ”

( Imam Syafi’I )

“Ilmu Membuat Seseorang Rendah Hati,Sementara Kesombongan Menjadikan Seseorang Bodoh.”

( Ali Bin Abi Thalib )

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dunia jasa konstruksi adalah dunia persaingan yang instensitasnya dari hari ke hari semakin ketat atau tajam. Untuk unggul dalam bersaing, setiap perusahaan konstruksi di tuntutan untuk mampu menunjukkan keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif, berkerja secara efektif dan efisien, sehingga produk atau jasa yang di hasilkan menjadi pilihan pelanggan yang pada gilirannya nanti di harapkan pelanggan menjadi loyal. Adanya pelanggan yang puas dan loyal dapat dideteksi melalui kesediaanya melakukan pembelian ulang di waktu yang akan datang (*repurchase*) dan senang hati merekomendasikan produk atau jasa yang di konsumsi kepada pelanggan yang lain (*recommend*). Memiliki pelanggan yang loyal adalah tujuan akhir dari semua aktivitas perusahaan. Hal ini dapat dicapai apabila perusahaan mampu memberikan nilai (*value*) kepada setiap pelanggan sebagaimana yang dinyatakan oleh (Kotler, 2005).

Salah satu faktor penyebab loyalitas rendah adalah kurang adanya kepuasan dari pelanggan terhadap produk dan pelayanan selama ini. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang di pikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005).

Proyek pembangunan ini adalah pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi, yang terletak di jalan di Jl.Erlangga, Talang Jauh, Kecamatan

Jelutung Kota Jambi adalah bagian dari proyek ini, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi adalah pemilik proyek ini. Kegiatan proyek ini merehabilitasi SDN 163/IV Kota Jambi pada Tahun (2022). Oleh karena itu peneliti ini tertarik menggunakan metode GAP dan CSI dengan objek peneliti pada proyek “pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi” yang berjudul “Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Berdasarkan Kinerja Kontraktor”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah di sampaikan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa konstruksi berdasarkan kinerja kontraktor menggunakan metode GAP dan CSI ?
2. Variabel-variabel apa saja yang telah memuaskan pelanggan konstruksi dan perlu di tingkatkan kinerjanya oleh kontraktor menggunakan metode GAP dan CSI ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa Konstruksi berdasarkan kinerja kontraktor.

2. Mengidentifikasi variabel-variabel apa saja yang telah memuaskan pelanggan konstruksi dan perlu di pertahankan kinerja oleh kontraktor menggunakan metode GAP dan CSI.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat terfokus dan terarah pada tujuan utama, maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi yang beralamat di Jl. Erlangga, Talang Jauh, Kec.Jelutung Kota Jambi.
2. Pada penelitian ini pihak pengguna jasa adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi
3. Pada penelitian ini pihak penyediaan jasa adalah CV.Difa Indo Profil sebagai kontraktor proyek pekerjaan rehabilitasi SDN 163/IV Kota jambi.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, survey, pengamatan dan membagikan kuesioner .
5. Dalam penelitian ini Uji Validitas dan Reliabilitas menggunakan *Software* SPSS.V.22.



### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, khususnya di bidang konstruksi adalah :

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan konstruksi kepada pengguna jasa .
2. Dapat menambah pemahaman lebih baik tentang pengaruh dari pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa dalam menggunakan jasa konstruksi.
3. Bagi mahasiswa sebagai referensi dan literatur kepada mahasiswa teknik sipil dalam penelitian Analisa Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Berdasarkan Kinerja Kontraktor.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah penulisan, maka sistematika penulisan di bagi menjadi lima bab, sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumus masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang di gunakan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat tentang teori-teori yang mendasari pembahasan sesuai dengan perumusan masalah yang direncanakan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

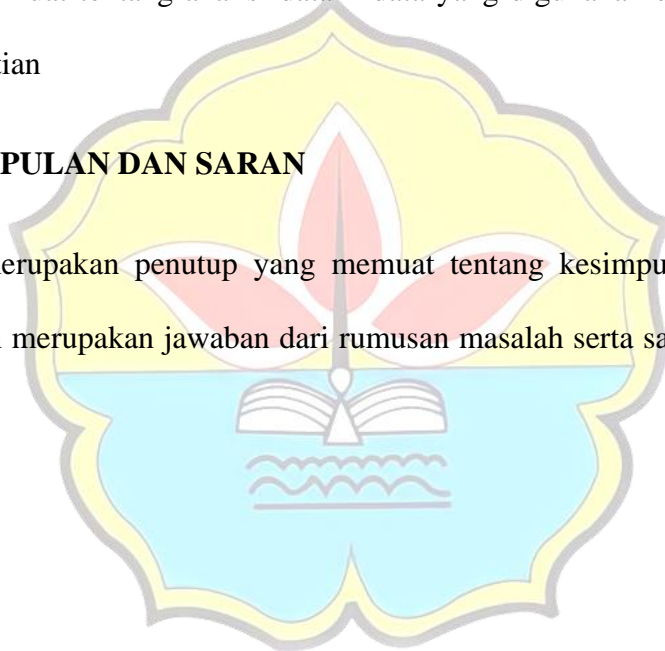
Pada bab ini memuat tentang bagaimana langkah – langkah penyusunan skripsi mulai dari survey lapangan, idetifikasi permasalahan, pengumpulan data, proses pengolahan data dan metode analisis data yang digunakan.

### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat tentang analisi data – data yang digunakan dalam mencari hasil dari penelitian

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan penutup yang memuat tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan merupakan jawaban dari rumusan masalah serta saran-saran dari penulisan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Produk atau jasa berkualitas mempunyai peran penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2001). Semakin berkualitas produk dan jasa yang di berikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk atau jasa lain. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan (Kotler,2005). Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat di nilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka di bentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Menurut Tjiptono (2006) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian

*disinformation* yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual jasa yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak penyediaan jasa konstruksi yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan

keinginan kosumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Badan usaha dapat mengetahui kepuasan dari para kosumennya melalui umpan balik yang di berikan oleh kosumen kepada badan usaha tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat di ketahui pada saat pelanggan komplain. Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari badan usaha tersebut. Dari komplain tersebut, bada usaha dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan kosumen yang belum puas. Biasanya kosumen mempunyai komitmen yang besar pada bada usaha yang menanggapi komplain dirinya.

## **2.2. Pemasaran Jasa**

menurut Kotler (2002), mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang di tawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud ) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi dapat disimpulkan bahwa jasa bukanlah barang, tetapi suatu aktifitas yang tidak dapat di rasakan secara fisik dan membutuhkan interaksi antara satu pihak ke pihak lain. Kolter (2000) mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik jasa antara lain :

### **2.2.1. Intangibility** ( tidak berwujud)

Jasa tidak dapat terwujud, tidak dapat di lihat, dicicipi , di rasakan dan di dengar sebelum membeli.

### **2.2.2. Inseparability** ( tidak di pisahkan)

Jasa tidak dapat di pisahkan dari pengguna jasa itu, baik pengguna jasa itu adalah orang maupun mesin. Jasa tidak dapat di jejerkan pada rak-rak penjualan dan dapat di beli oleh kosumen kapan saja di butuhkan.

### **2.2.3. Variability** ( keanekarupaan)

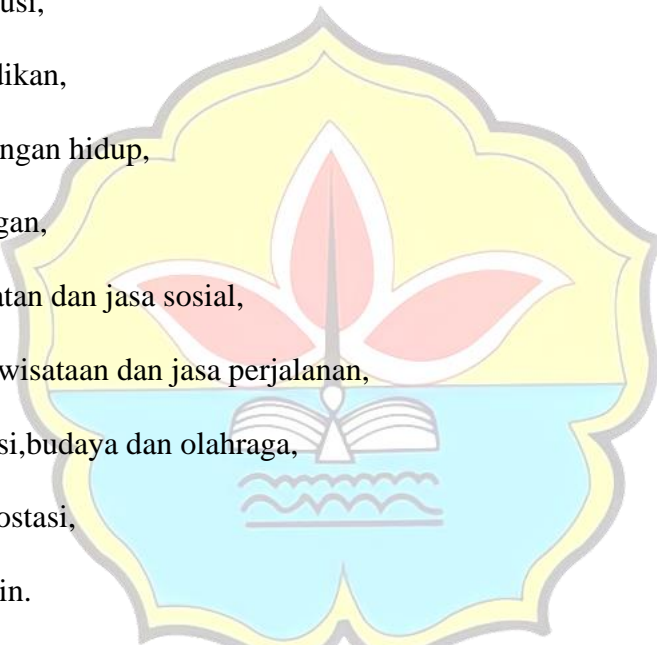
Jasa sangat beraneka rupa karena tergantung siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana di sediakan. Seringkali pengguna jasa menyadari akan keanekarupaan yang besar ini, sehingga pengguna jasa akan membicarakan dengan pengguna yang lain sebelum memilih satu penyedia jasa.

### **2.2.4. Perishability** ( tidak tahan lama )

Jasa tidak tahan lama, karena tidak dapat di simpan untuk penjualan atau penggunaan di kemudian hari. Sifat jasa yang tidak tahan lama tidak akan bermasalah apabila pemitaaan tetap atau teratur, karena jasa-jasa sebelumnya dapat dengan mudah di susun terlebih dahulu, apabila permintaan berfluktuasi, permintaan jasa akan di hadapkan pada berbagai masalah sulit. Pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk. Pertama, pemasaran jasa lebih bersifat *intangibile* dan *immaterial* karena produknya tidak kasat mata dan tidak dapat diraba. Kedua, produksi jasa di lakukan saat kosumen berhadapan dengan penyedia jasa sehingga pengawas kualitas di lakukan dengan segera. Hal ini lebih sulit dari pada pengawas produk fisik. Ketiga, interaksi antara kosumen dan

penyedia jasa adalah penting untuk mewujudkan produk ( Rangkuti, 2002). Berdasarkan klasifikasi organisasi perdagangan dunia ( World Trade Organization –WTO), ruang lingkup klasifikasi bisnis jasa meliputi ( Rambat Lupiyoadi, 2006)

- a. Jasa bisnis,
- b. Jasa komunikasi,
- c. Jasa konstruksi dan jasa teknik,
- d. Jasa distribusi,
- e. Jasa pendidikan,
- f. Jasa lingkungan hidup,
- g. Jasa keuangan,
- h. Jasa kesehatan dan jasa sosial,
- i. Jasa kepariwisataan dan jasa perjalanan,
- j. Jasa rekreasi, budaya dan olahraga,
- k. Jasa transportasi,
- l. Jasa lain-lain.



Produk yang di tawarkan dalam bisnis jasa tidak berupa barang, seperti pada perusahaan manufaktur. Dalam bisnis jasa konsumen tidak membeli fisik dari produk tetapi manfaat dan nilai dari produk yang disebut “*the offer*”. Keunggulan produk jasa terletak pada kualitasnya, yang mencakup keandalan, ketanggapan, kepastian, dan kepedulian. Layanan konsumen pada pemasaran jasa lebih di lihat sebagai hasil dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan di berikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. Layanan konsumen meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan

pratransaksi, saat transaksi, dan pasca transaksi. Kegiatan sebelum transaksi akan turut mempengaruhi kegiatan transaksi dan setelah transaksi karena itu kegiatan pendahuluannya harus sebaik mungkin sehingga konsumen memberikan respon yang positif dan menunjukkan loyalitas tinggi.

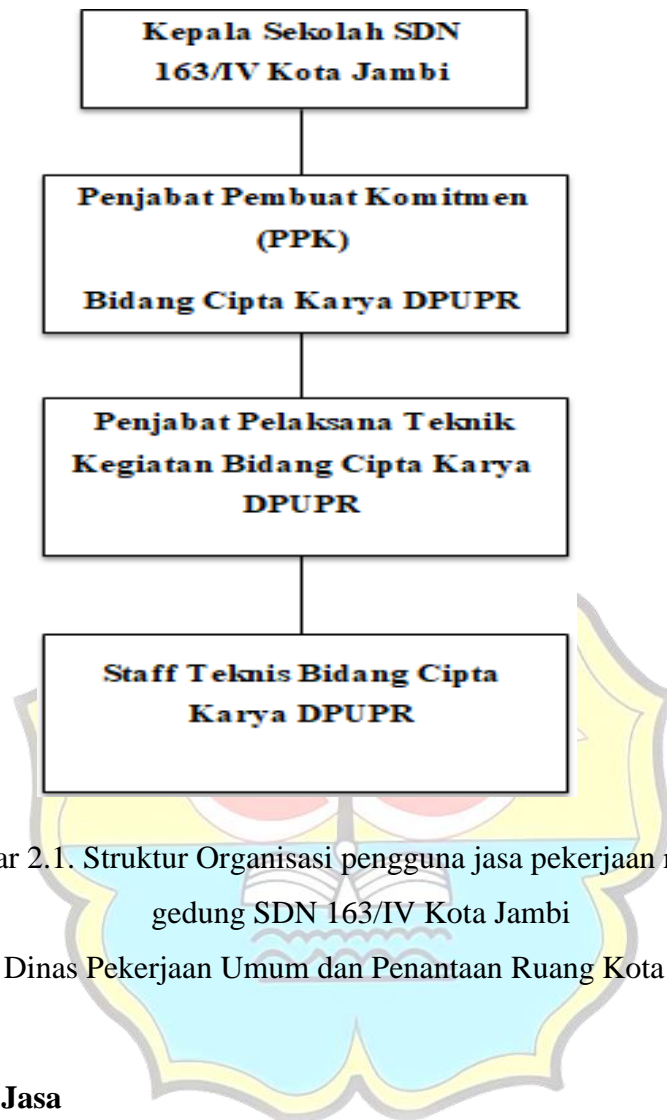
### **2.3. Jasa Konstruksi, Pengguna Jasa Dan Peyedia Jasa**

#### **2.3.1. Jasa Konstruksi**

Jasa konstruksi adalah layanan jasa konstruksi dan atau pekerjaan konstruksi dengan keseluruhan atau sebagian kegiatan yang meliputi pengkajian, perencanaan, perancangan, pengawasan, dan manajemen penyelenggaraan konstruksi suatu bangunan.

#### **2.3.2. Pengguna Jasa**

Pengguna jasa adalah orang perseorangan atau badan sebagai pemberi tugas atau pemilik pekerjaan/proyek yang memerlukan layanan jasa konstruksi. Berikut ini adalah struktur pengguna jasa pada pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IX Kota Jambi.



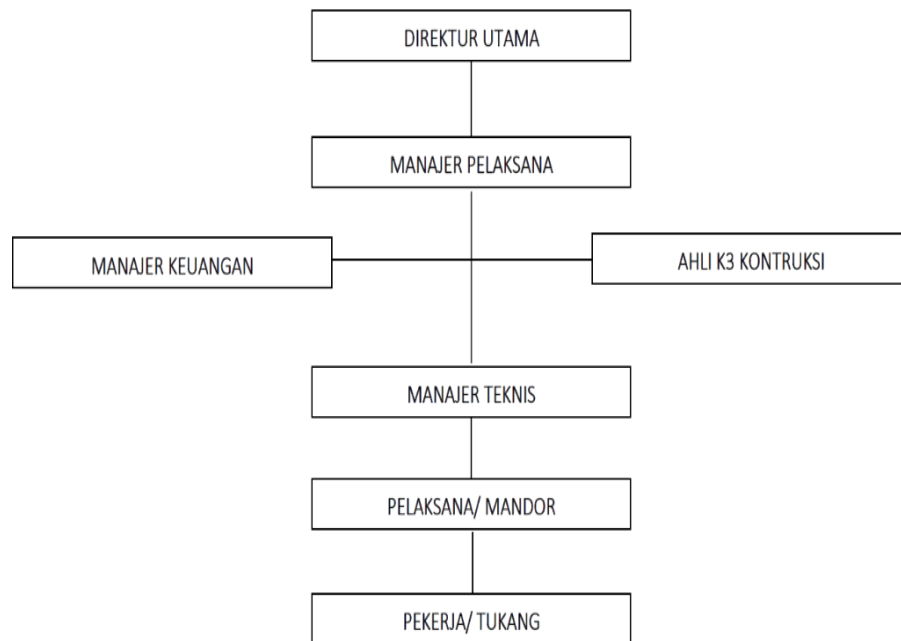
Gambar 2.1. Struktur Organisasi pengguna jasa pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi (2023)

### 2.3.3. Penyedia Jasa

Penyedia jasa adalah istilah untuk usaha atau perseorangan yang menyediakan barang atau pekerjaan konstruksi.( UU No.2.Tahun 2017-Tentang Jasa Konstruksi). Berikut ini adalah struktur organisasi penyedia pada pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi.





Gambar 2.2. Struktur Organisasi Penyedia Jasa pada pekerjaan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi

Sumber : CV.Difa Indo Profil (2023)

#### 2.4. Pelaksanaan Proyek/Kontraktor

Pelaksanaan proyek adalah orang atau badan yang menerima pekerjaan dan menyelenggarakan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan biaya yang di tetapkan berdasarkan gambar rencana dan peraturan serta syarat-syarat yang di tetapkan.

Menurut Ervianto (2002), tugas dan wewenang dari kontrktor/pelaksana adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan sesuai gambar rencana, peraturan dan syarat-syarat, risalah penjelasan pekerjaan dan syarat-syarat tambahan yang telah di tetapkan oleh pengguna jasa.

2. Membuat gambar-gambar pelaksanaan yang disahkan oleh konsultan pengawas sebagai wakil dari pengguna jasa.
3. Menyediakan alat keselamatan kerja (K3) seperti yang diwajibkan dalam peraturan untuk menjaga keselamatan pekerja dan masyarakat.
4. Membuat laporan hasil pekerjaan berupa laporan harian, mingguan, bulanan.
5. Menyerahkan seluruh atau sebagian pekerjaan yang telah diselesaikannya sesuai ketentuan yang berlaku.

Beberapa tugas dari kontraktor/pelaksana lainnya yaitu:

1. Pelaksana diwajibkan meneliti keadaan setempat di lokasi pekerjaan yang akan dilaksanakan sehingga sudah memperhitungkan semua konsekuensinya sehubungan dengan pekerjaan konstruksi.
2. Pelaksanaan diwajibkan menyelesaikan pekerjaan borongan dalam keadaan baik dan selesai 100% setelah surat perintah kerja (SPK) dikeluarkan.
3. Melaksanakan pekerjaan pembangunan dengan menggunakan segala pengetahuan dan keahliannya.
4. Melakukan perbaikan atas kerusakan-kerusakan akibat kelalaian selama pelaksanaan pekerjaan dan menanggung semua biayanya.
5. Mengindahkan petunjuk, teguran dan perintah tertulis dari konsultan manajemen konstruksi.

6. Memilih dan mempelajari terlebih dahulu gambar gambar sebelum melaksanakan pekerjaan dan apabila terdapat kesalahan/kekeliruan dan kekurangan harus memberitahu kepada perencana proyek dan owner.
7. Membuat *as build drawing* setelah pekerjaan selesai seluruhnya dan sebelum dilakukan penyerahan pekerjaan.

## 2.5. Konsep Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah cara untuk membuat koneksi dengan pelanggan, mempelajari tentang apa yang mereka inginkan, dan bagaimana hasil penilaian atau perasaan pelanggan terhadap bisnis.

Menurut Kotler yang di kutipkan Tjiptono (1996) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran artinya setiap perusahaan yang beorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan jasa untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.
2. Survei kepuasan pelanggan artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telpon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut :

- a. *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas dan sangat puas.
  - b. *Derived dissatisfaction* yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
  - c. *Problem analysis* artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkap dua hal pokok, yaitu :
    - 1) Masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan
    - 2) Saran-saran untuk melakukan perbaikan
  - d. *Importance-performance analysis* artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen
3. *Ghost shopping* artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian jasa tersebut.
  4. *Lost customer analysis* artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadi hal tersebut.

## 2.6. Metode Service Quality

Metode service quality adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini di kembangkan pada tahun 1980-an oleh zeithanim, parasuraman dan berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekepetasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat di ubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah di terima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Diantara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, *service quality* merupakan metode yang paling banyak digunakan. Karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *service quality* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik (Bryslan dan Curry,2001).

Metode service quality terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut (Juwaheer,2004) :

1. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

3. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
4. *Empathy* (empati), merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.
5. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

## **2.7. Metode Analisis GAP**

Gap analisis merupakan sebuah tahapan untuk dapat menyelesaikan suatu masalah dengan menemukan kesenjangan dan mengisi kesenjangan tersebut agar dapat mencapai kondisi ideal yang diinginkan, salah satu tahapan yang sangat penting dalam tahapan perencanaan secara umum ataupun tahap evaluasi kinerja gap analisis biasa digunakan untuk membandingkan suatu set persyaratan umumnya terstruktur pada set area topik, kategori, sehingga membuat gap analisis efisien untuk mengetahui sektor atau bidang mana yang perlu di perbaiki. Selain itu metode gap secara umum juga bermanfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kinerja yang diharapkan, mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut dan menjadi salah satu pengambilan keputusan terkait prioritas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendefinisikan atau untuk mengembangkan sebuah metode yang mengarah kepada solusi terhadap masalah

yang ada atau untuk menghubungkan beberapa pilihan guna menetapkan solusi yang memungkinkan. Dibawah ini adalah 3 macam penilaian terhadap kepuasan sebagai berikut :

1. Apabila nilai Performance lebih kecil dibandingkan nilai Expectation, maka pengguna jasa akan menyatakan bahwa kinerja yang diberikan jelek, karena harapan dari pengguna jasa tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan
2. Apabila nilai Performance sama dengan nilai Expectation, maka bagi pengguna jasa tidak ada istimewahnya, kinerja yang di berikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan pengguna jasa.
3. Apabila nilai Performance lebih besar dibandingkan nilai Expectation, maka pengguna jasa merasakan puas karena kinerja yang diberikan adalah baik.

Dimana perhitungan nilai selang frekuensi ini dipengaruhi oleh banyaknya jumlah responden, yang akan berpengaruh terhadap hasil perhitungan nilai skor GAP tertinggi dan nilai skor GAP terendah.

$$\text{Selang frekuensi} = \frac{\text{nilai skor GAP tertinggi} - \text{Nilai skor GAP terendah}}{\text{jumlah responden}} \dots\dots\dots(2.1)$$

Berdasarkan hasil perhitungan selang frekuensi maka kriteria kepuasan untuk analisa GAP adalah sebagai berikut :

84-73 = Sangat tidak puas

74-62 = Tidak puas

63-51 = Cukup puas

52-40 = Puas

41-29 = Sangat Puas

## 2.8. Metode Costomer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk, Pengukuran terhadap CSI di perlukan karena hasil dari pengukuran dapat di gunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran yang akan datang. Indeks di perlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinu. Menurut Dickson (2004) terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI yaitu :

1. *Mean Importance Score* (MIS) adalah rata-rata skor pentingnya suatu atribut. Sedangkan Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang di rasakan oleh pelanggan. Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepuasan dan kinerja setiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \dots\dots\dots(2.2. \text{ dan } 2.3)$$

Keterangan :

N = Jumlah responden

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke i



$X_i$  = Nilai kinerja atribut ke  $i$

2. *Weight factor (WF)* , bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan :

$P$  = Jumlah atribut kepentingan

$I$  = Atribut pelayanan ke  $i$

3. Membuat *weghting score*, bobot ini merupakan perkalian antara *weghting factor (WF)* dengan rata-rata tingkat kepuasan (*mean satisfaction score=MS*)

$$W_{si} = W_{fi} \times M_{Si} \dots\dots\dots(2.5)$$

4. Menentukan *CSI* , Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indek adalah skala nol sampai satu atau nol sampai seratus

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n W_{Si}}{5} \times 100\% \dots\dots\dots(2.6)$$

Dari tingkat kepuasan respond secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen pada tabel 2.1. di bawah ini :

Tabel 2.1. Skala Kepuasan

Skala	Interpretasi Skor
$0\% < \text{CSI} \leq 20\%$	Sangat tidak puas
$21\% < \text{CSI} \leq 40\%$	Tidak Puas
$41\% < \text{CSI} \leq 60\%$	Cukup Puas
$61\% < \text{CSI} \leq 80\%$	Puas
$81\% < \text{CSI} \leq 100\%$	Sangat Puas

Sumber : Malik Al-Jabar (2022)

## 2.9. Variabel – variabel pengukuran kepuasan

### 2.9.1. Faktor

Faktor adalah pengukuran kepuasan hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadi sesuatu.

### 2.9.2. Variabel

Variabel adalah pengelompokan secara logis dari dua atau lebih suatu atribut dari objek yang diteliti.

### 2.9.3. Sumber

Sumber adalah penulisan asal usul kutipan secara singkat dari mana buku/jurnal yang kita kutipkan.

Tabel.2.2. variabel-variabel pengukuran kepuasan

No	Faktor	Variabel	Sumber
1	Reliability ( Keandalan )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah penyelesaian setiap tahap pekerjaan sesuai dengan rencana waktu yang di sepakati.</li> <li>- Bagaimana ketepatan metode kerja konstruksi yang di gunakan kontraktor.</li> <li>- Apakah tenaga kerja kontraktor yang memadai dan berkompeten dalam pelaksanaan proyek.</li> <li>- Apakah kontraktor melakukan pengawasan secara rutin pada proyek yang dikerjakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malik Al-Jabar (2022)</li> <li>- Andi Madeppungeng (2018)</li> <li>- Henny Yunita (2016)</li> </ul>
2	Assurance ( Jaminan )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana cara memberikan evaluasi dari setiap hasil pekerjaan.</li> <li>- Apakah pekerja selalu di tempat bila dibutuhkan.</li> <li>- Bagaimana kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja.</li> <li>- Apakah pekerja selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Heru Winarno 2017</li> </ul>

No	Faktor	Variabel	Sumber
3	Tangible ( Bukti Fisik )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah pemilik proyek kemudahan untuk berkomunikasi dengan kontraktor.</li> <li>- Apakah komunikasi yang terintegrasi antara kontraktor, konsultan dan pemilik proyek.</li> <li>- Apakah kontraktor mengindahkan petunjuk dan teguran dari pemilik proyek.</li> <li>- Apakah kontraktor rutin memberi informasi mengenai kemajuan (<i>progrees</i>) proyek yang sedang dilaksanakan.</li> <li>- Apakah kontraktor bersedia dalam menerima keluhan pemilik proyek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malik Al-Jabar (2022)</li> <li>- Henny Yunita (2016)</li> <li>Andi Madeppungeng (2018)</li> </ul>
4	Empathy ( Empati )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana kecepatan dalam merespon permintaan dari pemilik proyek selama masa konstruksi.</li> <li>- Apakah kontraktor inisiatif untuk memberikan usulan dalam rangka perbaikan pelaksanaan proyek.</li> <li>- Bagaimana kecepatan dalam menangani masalah/ gangguan (biaya, mutu, waktu, konflik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malik Al-Jabar (2022)</li> <li>- Andi Madeppungeng (2018)</li> </ul>

		<p>dsb) pada pekerjaan selama masa konstruksi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah kontraktor cepat dalam melakukan perbaikan atas kerusakan-kerusakan akibat kelalian selama pelaksanaan proyek</li> <li>- Bagaimana kecepatan kontraktor dalam menangani keluhan pemilik proyek selama masa pemeliharaan.</li> </ul>	
5	<p>Responsiveness ( Daya Tanggap )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana kecepatan dalam merespon permintaan dari pemilik proyek selama masa konstruksi.</li> <li>- Apakah kontraktor inisiatif untuk memberikan usulan dalam rangka perbaikan pelaksanaan proyek.</li> <li>- Bagaimana kecepatan dalam menangani masalah/ gangguan (biaya, mutu, waktu, konflik dsb) pada pekerjaan selama masa konstruksi.</li> <li>- Apakah kontraktor cepat dalam melakukan perbaikan atas kerusakan-kerusakan akibat kelalian selama pelaksanaan proyek</li> <li>- Bagaimana kecepatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Malik Al-Jabar (2022)</li> <li>- Andi Madeppungeng (2018)</li> <li>- Henny Yunita (2016)</li> </ul>

		kontraktor dalam menangani keluhan pemilik proyek selama masa pemeliharaan.	
--	--	---	--

Sumber : Data olahan (2022)

## 2.10. Pengujian Kuisisioner

Kuisisioner dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan teknik pengujian validitas dan reliabilitas. indikator variabel yang disusun melalui item instrumen dalam bentuk pertanyaan yang diberi jawaban disetiap item. Berikut ini adalah skala pengukuran kuisisioner/ nilai pertanyaan kuisisioner pada tabel 2.3 :

Tabel 2.3. Pengukuran Skala kuisisioner

No	Penilaian	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas(P)	4
3	Cukup Puas (CP)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Tjiptono (2006)

1. Validitas adalah suatu ukuran yang mengacu kepada derajat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan data yang sebenarnya di dalam sumber data. Jumlah 4 (empat) responden yang mengisi kuisisioner maka ditentukan

nilai rTabel. Diperoleh nilai uji validitasi > nilai rTabel. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total dan rumus teknik Korelasi Product Momen :

$$r_{xy} = \frac{\sum KiFi - (\sum Ki)(\sum Fi)}{\sqrt{\{n \sum Ki^2 - (\sum Ki)^2\} \{n \sum Fi^2 - (\sum Fi)^2\}}} \dots\dots\dots(2.7)$$

keterangan :

$R_{xy}$  : Koefisien korelasi X dan Y

n : Jumlah

$\sum XiYi$  : Jumlah skor dalam sebaran X dan Y

$\sum Y$  : Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum X$  : Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Xi^2$  : Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Yi^2$  : Jumlah skore yang dikuadratkan dalam sebaran Y

2. Reliabilitas menurut (Sinulingga, 2011) adalah sebuah alat ukur berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data yang dihasilkan dari proses pengumpulan data dengan menggunakan instrumen tersebut. Jumlah 4 (empat) responden yang mengisi kuisisioner maka ditentukan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,80. Diperoleh nilai uji reliabilitas > nilai Cronbach's Alpha. Berikut ini adalah tabel 2.4 reliabilitas berdasarkan nilai Cronbach's Alpha :

Tabel 2.4. Reliabilitas berdasarkan nilai Cronbach's Alpha

Alpha	Reliabilitas
0,0 > 0,20	Kurang reliabel
0,21 > 0,40	Agak reliabel
0,41 > 0,60	Cuku reliabel
0,61 > 0,80	Reliabel
0,81 > 1,00	Sangat reliabel

Sumber : Guilford, 1956

Rumus Spearman Brown untuk menghitung reliabilitas kuesioner adalah sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{2 \cdot r_{xy}}{1 + r_{xy}} \dots \dots \dots (2.8)$$

keterangan :

$r_{ii}$  : reliabilitas instrumen

$r_{xy}$  : koefisien pengukuran dua belah

### 2.11. Pengolahan data Validitas dan Reabilitas menggunakan SPSS Statistic

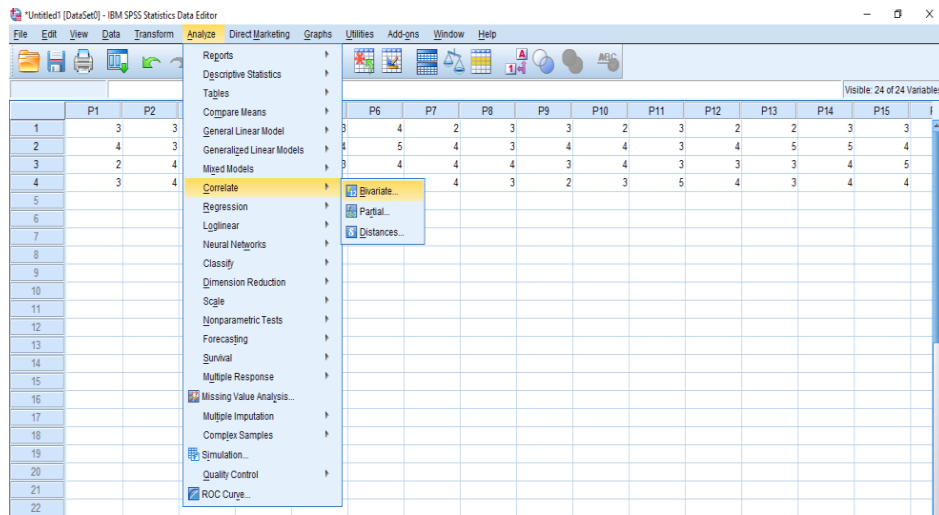
#### V 22.

Pengolahan data menggunakan SPSS *Statistics* versi 22 digunakan untuk pengujian validitas dan reabilitas, adapun langkah-langkah pengujian validitas antara lain:

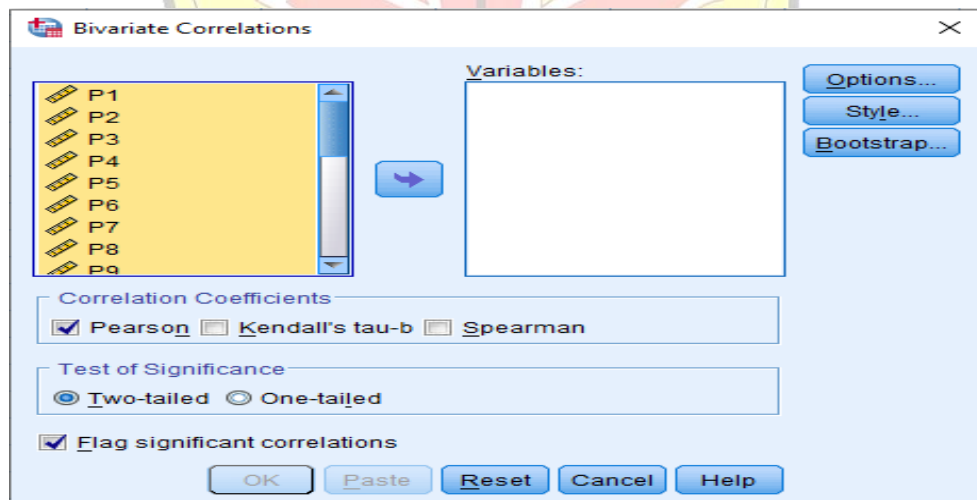
1. Buka aplikasi SPSS Statistics versi 22 dengan perintah ***Open/Data***



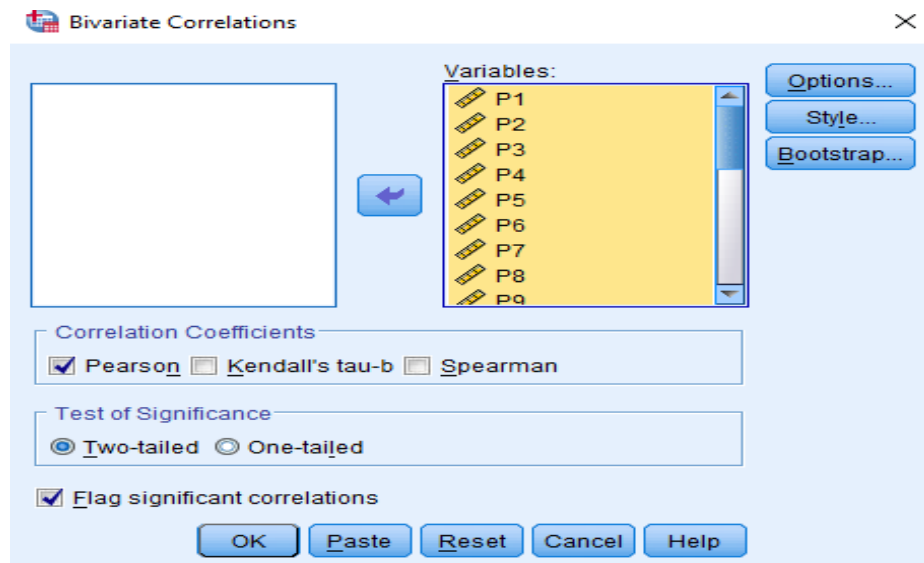
2. Dari menu utama SPSS pilih menu *Analyze*, kemudian pilih submenu *Correlate*, lalu pilih *Bivariate*.



3. Tampak di layar tampilan windows *Bivariate Correlation*



4. Isikan kedalam kotak variabel dengan cara mengcopy paste semua butir pertanyaan.



Gambar 2.3: Pengolahan Data Validitas

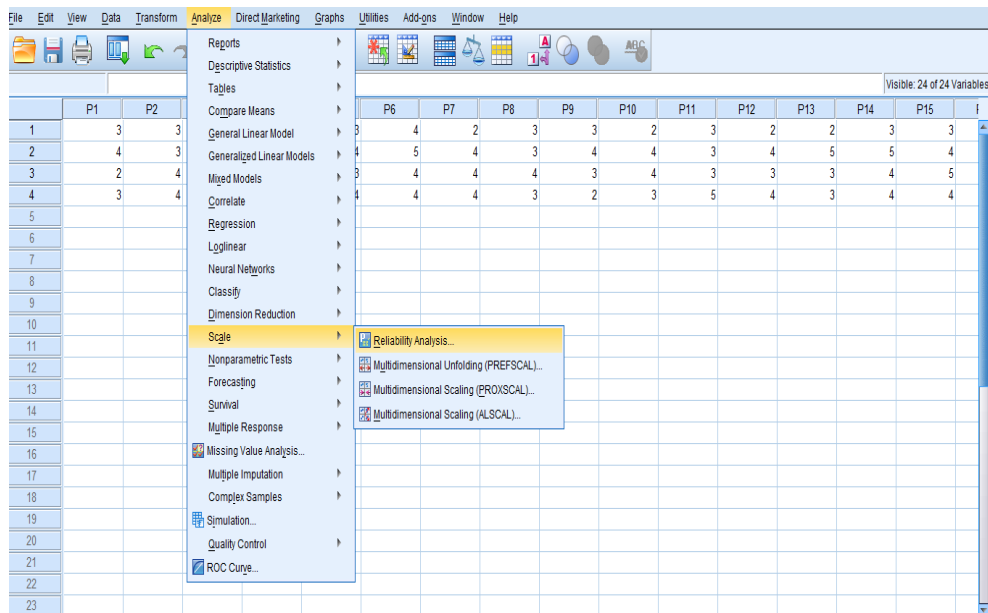
Sumber: SPSS Statistics versi 22 (2023)

5. Pilih *Correlation Coefficients Pearson*

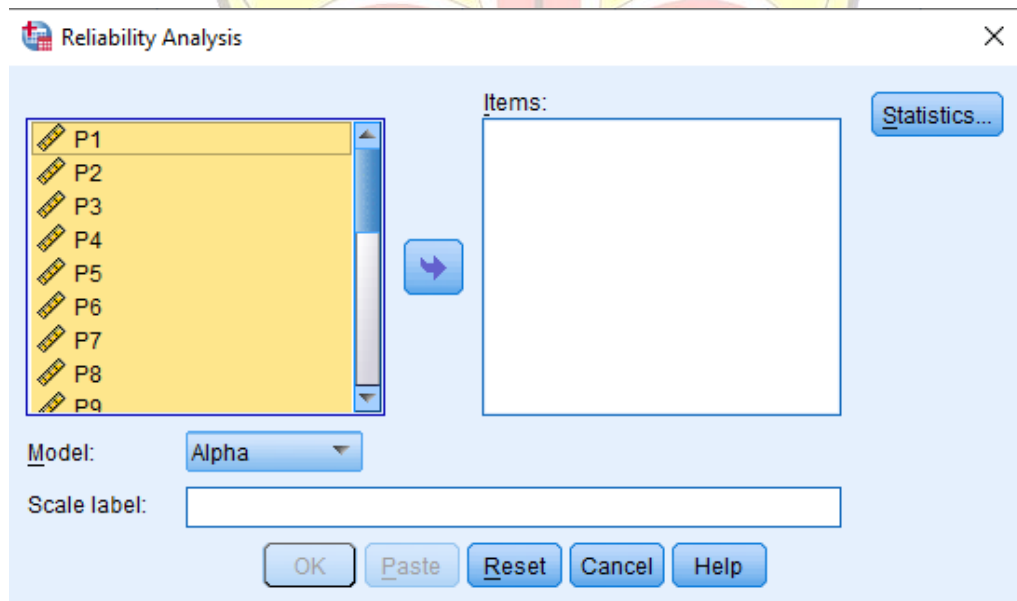
6. Pilih *OK*

Sedangkan langkah analisis uji reliabilitas dengan cara *One Shot* atau pengukuran sekali saja, antara lain sebagai berikut:

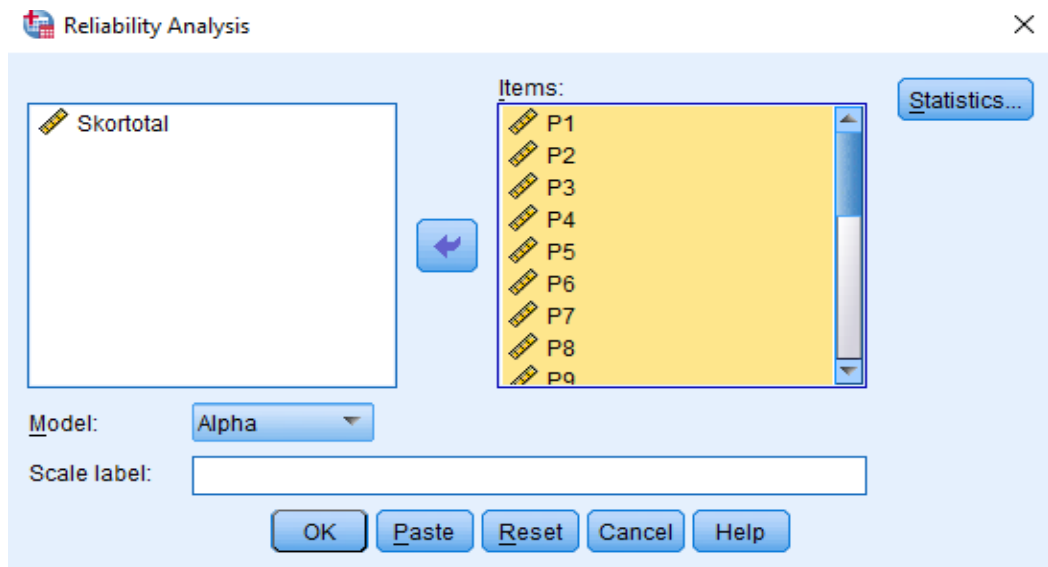
1. Buka aplikasi SPSS Statistics versi 22 dengan perintah *Open/Data*
2. Dari menu utama SPSS pilih menu *Scale*, kemudian pilih submenu *Reliability Analysis*.



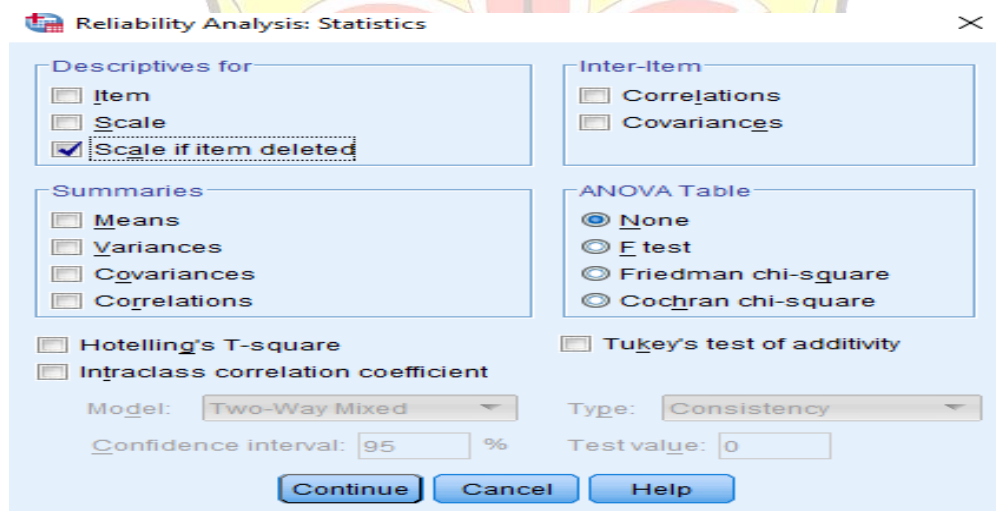
3. Tampak di layar windows Reliability Analysis.



4. Isikan kedalam kotak variabel dengan cara mengcopy paste semua butir pertanyaan kecuali skor total.



5. Pilih tombol *Statistics* sehingga tampak dilayar windows Reability Analysis Statistics



Gambar 2.4: Pengolahan Data Reabilitas

Sumber: SPSS *Statistics* versi 22 (2023)

6. Pada bagian Descriptive for, pilih item *Scale if item deleted*
7. Pilih Continue dan **OK**.

## 2.12. Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian terdahulu ( Diputra, 2019 ) penilaian kinerja konsultan perencanaan dapat diukur berdasarkan beberapa aspek penilaian seperti kualitas dokumen perencanaan, kesesuaian perencanaan dengan TOR, aspek waktu perencanaan dan aspek biaya perencanaan. Sehingga kinerja konsultan perencanaan dapat di evaluasi dalam menangani sebuah perencanaan proyek yang akan menghasilkan produk yang optimal sebagai acuan pelaksanaan konstruksi.

Berikut ini

1. Madeppungeng Andi (2018), Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar (studi kasus : proyek pembangunan bendungan karian di kabupaten lebak, banten), dari hasil penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* diperoleh nilai 82,41% nilai tersebut terletak pada rentang CSI 80%-100 % yang menunjukan bahwa pelanggan konstruksi telah merasa sangat puas.
2. Al-jabbar Malik (2022), Kajian Kepuasan pemilik proyek berdasarkan kualitas jasa kontraktor pada pembangunan konstruksi gedung di banda aceh tahun anggaran 2019-2020, dari hasil penelitian variabel nilai tertinggi di peroleh *assurance* (jaminan) nilai rata-rata yang di peroleh adalah sebesar 3,73 masuk dalam tingkat kepuasan “cukup puas” sedangkan nilai paling rendah di peroleh variabel *tangibility* dengan nilai rata-rata kepuasan yaitu 3,45 dengan klasifikasi “cukup puas”.
3. Soekiman Anton (2016), Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diperusahaan

jasa konstruksi, dari hasil penelitian lingkup pekerjaan Bina Marga dapat dikatakan baik dan pengguna jasa konstruksi puas atas penerapannya. Hal ini dibuktikan dengan metode CSI sebesar 68,15% yang berada dalam rentang nilai CSI antara 68-83% yang berarti bahwa pengguna jasa konstruksi yang dalam hal ini adalah pihak pemilik proyek sudah merasa puas atau kinerja perusahaan jasa konstruksi.

4. Fernando Rangga (2022), studi kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan perencana dalam pembangunan gedung dan infrastruktur kabupaten solok, dari hasil penelitian ini rata-rata persentase kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa sebesar 77,73% yang artinya pengguna jasa “puas” terhadap produk yang dihasilkan oleh konsultan perencana dari nilai persentase kepuasan dari kuisioner sebesar 77,73% dalam kategori puas sedangkan 2(dua) dari 3 responden mengatakan bahwa “ kurang puas ” terhadap produk konsultan dengan persentase < 80%.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan memecahkan masalah yang ada di lapangan. Untuk mencapai tujuan ini, penulis mencoba merumuskan metodologi penelitian ini dengan melakukan pengolahan data primer survei lapangan dan mengumpulkan beberapa data sekunder yang diperlukan.

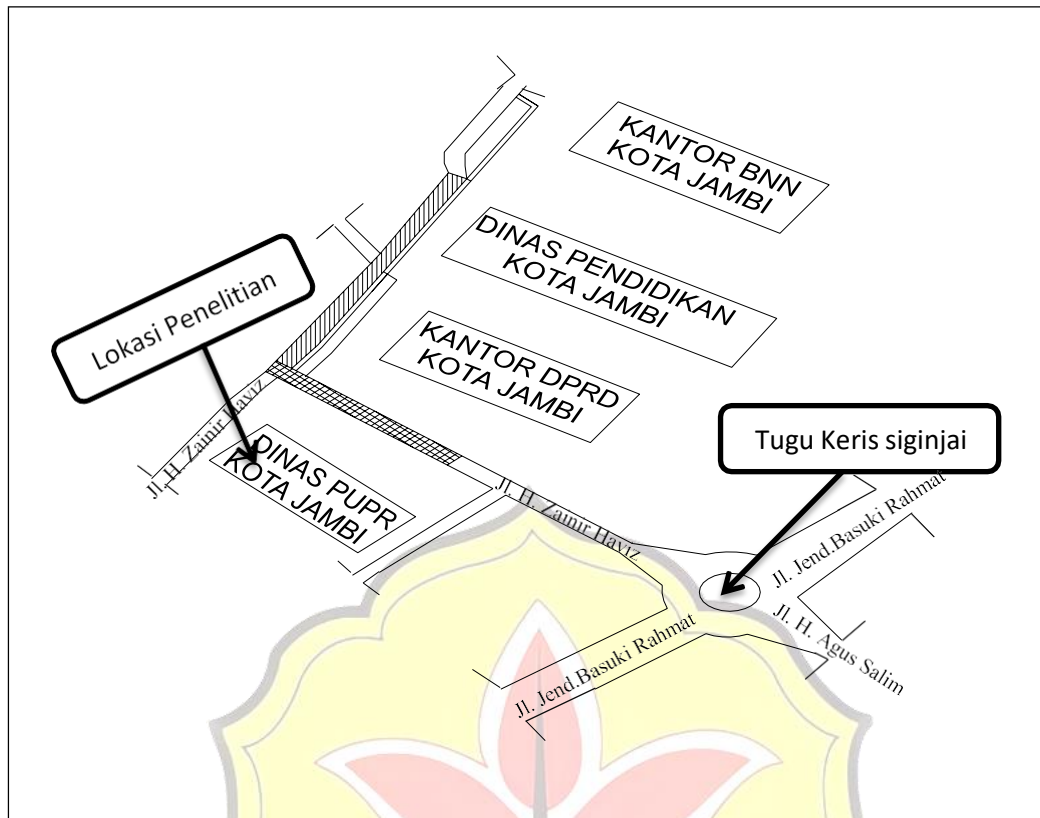
#### 3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian berada di lokasi Kota Jambi yaitu, Dinas Pekerjaan Umum dan penataan Ruang Kota Jambi, Jl.Zainir Havis, Kec.Kota Baru,Kota Jambi.



**Gambar 3.1** Peta Lokasi Penelitian

Sumber : Google Maps (2022)



**Gambar 3.2** Denah Lokasi Penelitian

Sumber : Data Olahan (2022)

Penelitian ini dilakukan di DPUPR Kota Jambi . Penyedia jasa tersebut terlibat dalam Bidang Cipta Karya proyek rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi, yang terbagi dalam dua lingkup sistem kontrak, sistem langsung dan sistem tender dimana peneliti mengumpulkan data menggunakan kuisioner yang diberikan.

### 3.3. Studi Literatur

Mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Dalam penelitian ini menggunakan referensi dari artikel dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian ini.



### **3.4. Survei Lapangan**

Survei ini adalah untuk mendapatkan informasi mengenai bagian/ fungsi yang akan di audit, yang berguna untuk memahami lebih baik mengenai tujuan, proses, resiko dan pengendalian dari bagian atau fungsi yang di audit.

### **3.5. Bahan Dan Alat Penelitian**

Bahan dan alat yang digunakan sebagai berikut:

1. Alat tulis seperti pena atau pensil, digunakan untuk mencatat data
2. Handphone digunakan untuk mengambil dokumentasi dan untuk mengetahui waktu pengambilan data
3. Daftar pertanyaan atau kuisisioner sebagai panduan wawancara terhadap responden.

### **3.6. Pengumpulan Data**

#### **3.6.1. Data Primer**

Data primer didapatkan langsung dari responden melalui kuisisioner atau angket dengan cara di sebarakan secara langsung. Data primer ini nantinya akan berguna untuk penelitian dalam menilai tingkat kepuasan pengguna jasa Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Kota Jambi, Jl. Zainir Harvis, Kec. Kota Baru, Kota Jambi

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan pada sebuah objek secara langsung dan detail untuk mendapatkan informasi yang benar terkait objek

tersebut.pengujian yang diteliti dan di amati bertujuan untuk mengumpulkan data dan penilaian. Penelitian ini di lakukan di Kota jambi yaitu, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi.

## 2. Kuisisioner.

Kuesioner adalah berjenis kuesioner tertutup. Responden mengisi dengan cara memilih jawaban dari setiap butir pertanyaan dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom a adalah (identitas mahasiswa) , kuisisioner b (identitas responden dan kuisisioner c (petunjuk pengisian serta pertanyaan). Penelitian ini di lakukan di Kota jambi yaitu, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi.

### 3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan data ini diperoleh secara tidak langsung terhadap obyek penelitian. Berikut data sekunder yang di bawah ini :

1. Data yang didapatkan dari jurnal ilmiah seperti data sasaran kinerja kontraktor, kerangka kuisisioner, dan cara pengolahan data.

## 3.7. Populasi dan Sampel

### 3.7.1. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah penelitian yang bisa terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam penelitian ini guna untuk dipelajari lalu kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2015). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah

keseluruhan yang terlibat pada proyek pembangunan rehabilitasi gedung SDN 163/IV Kota Jambi yang ada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi dan Kepala Sekolah SDN 163/IV Kota Jambi.

### **3.7.2. Sampel**

Sampel merupakan bagian yang dimiliki oleh populasi dari segi jumlah dan karakteristik (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 4 (empat) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2015). Purposive sampling bisa juga disebut sampel penilaian oleh pakar adalah jenis sampel nonprobabilitas. Tujuan utama dari purposive sampling untuk menghasilkan sampel yang secara logis dapat dianggap mewakili populasi. Pada penelitian ini pengambilan sampel sebanyak 4 (empat) yaitu dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi, Kepala sekolah SDN 163/IV Kota Jambi.

### **3.8. Rancangan Kuisisioner**

Dalam penelitian ini kriteria penilaian berdasarkan deliverable criteria yaitu produk yang dihasilkan oleh kontraktor. Variabel diperoleh dari dua cara yang dimana cara pertama dengan mencari informasi dari studi literatur yang berupa peraturan, penelitian terdahulu dan buku / jurnal, lalu cara kedua setelah mendapatkan informasi tersebut dilakukan wawancara secara acak dari 4 (empat) responden tersebut. Setelah dilakukan dua cara tersebut diperoleh 23 (dua puluh tiga) variabel final yang dalam kategori menilai kepuasan kinerja kontraktor.

Variabel yang dipilih sebanyak 23 (dua puluh tiga) dapat dilihat di tabel 3.2. dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 3.1. Rancangan Kuisisioner

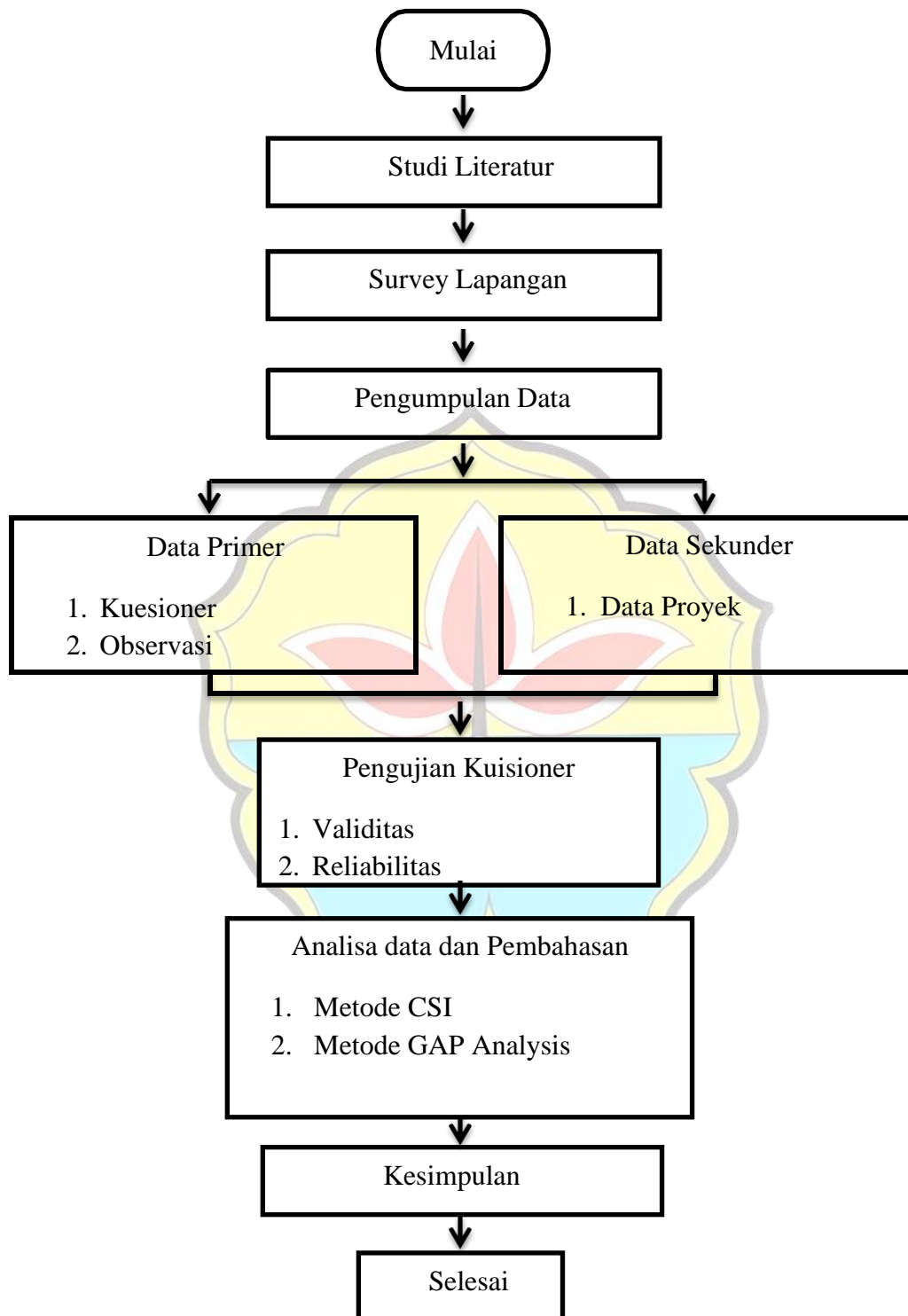
No	Variabel
1	Apakah penyelesaian setiap tahap pekerjaan sesuai dengan rencana waktu yang di sepakati.
2	Bagaimana ketepatan metode kerja konstruksi yang digunakan kontraktor.
3	Apakah tenaga kerja kontraktor yang memadai dan berkompeten dalam pelaksanaan proyek.
4	Apakah kontraktor melakukan pengawasan secara rutin pada proyek yang dikerjakan.
5	Apakah pekerja selalu berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaan.
6	Apakah pekerja selalu konsisten bersikap sopan.
7	Apakah pekerja mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang di perlukan pekerjaan.
8	Bagaimana cara menginformasikan hasil dalam setiap pekerjaan.
9	Bagaimana cara memberikan evaluasi dari setiap hasil pekerjaan.
10	Apakah pekerja menggunakan safety saat pekerjaan
11	Apakah pekerja selalu ditempat bila dibutuhkan.
12	Bagaimana kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja.
13	Apakah pekerja selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja.

No	Variabel
14	Apakah pemilik proyek kemudahan untuk berkomunikasi dengan kontraktor.
15	Apakah komunikasi yang terintegrasi antara kontraktor, konsultan dan pemilik proyek.
16	Apakah kontraktor mengindahkan petunjuk dan teguran dari pemilik proyek.
17	Apakah kontraktor rutin memberi informasi mengenai kemajuan (progress) proyek yang sedang dilaksanakan.
18	Apakah kontraktor bersedia dalam menerima keluhan pemilik proyek
19	Bagaimana kecepatan dalam merespon permintaan dari pemilik proyek selama masa konstruksi.
20	Apakah kontraktor inisiatif untuk memberikan usulan dalam rangka perbaikan pelaksanaan proyek
21	Bagaimana kecepatan dalam menangani masalah/ gangguan (biaya, mutu, waktu, konflik dsb) pada pekerjaan selama masa konstruksi.
22	Apakah kontraktor cepat dalam melakukan perbaikan atas kerusakan-kerusakan akibat kelalian selama pelaksanaan proyek
23	Bagaimana kecepatan kontraktor dalam menangani keluhan pemilik proyek selama masa pemeliharaan.

Sumber : Al-Jabar Malik (2022) dan Madeppungeng Andi (2018)

### 3.9. Bagan Alir Penelitian

Urutan prosedur penelitian yang akan di lakukan dalam mengerjakan studi penelitian ini disajikan dalam flowchart.



**Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian**

Sumber: Data Olahan (2022)

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PERHITUNGAN**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

##### **4.1.1 Data Penyedia Jasa**

Nama Perusahaan : CV.Difa Indo Profil

Direktur : Abdillah Alkaf, S.H

##### **4.1.2 Data Pengguna Jasa**

Nama Instansi : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan

Ruang Kota Jambi

Alamat : Jl.Zainir Havis, Kec.Kota Baru, Kota Jambi

Kabid. Cipta Karya : Momon Sukma Fitria,S.T, M.M

##### **4.1.3 Data Pekerjaan**

Nama Pekerjaan : Rehabilitasi SDN 163/IV Kec.Jambi Timur

Pengguna Anggaran : Kepala Dinas Pekerjaan Kota Jambi

Pelaksana : CV.DIFA INDO PROFIL

Nomor Surat Perjanjian Kerja : 17/SP/PBG/CK-DPUPR/APBD/2022

Tanggal Kontrak : Tanggal 08 Juli 2022

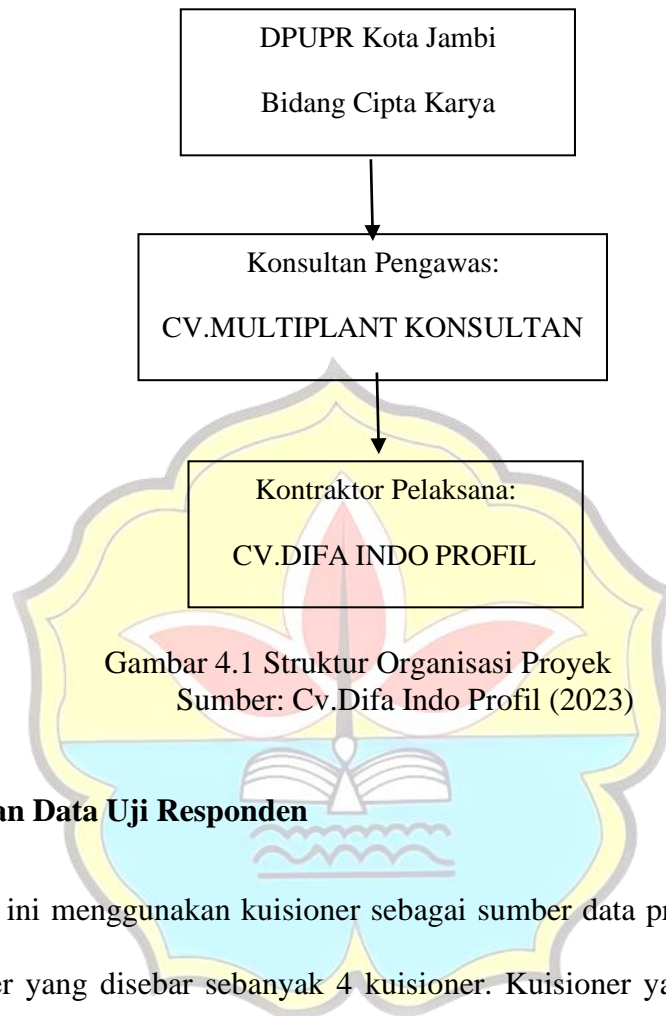
Jangka waktu pelaksanaan : 180 (Seratus Delapan Puluh ) hari kalender

Jangka Waktu Pemeliharaan : 180 (Seratus Delapan puluh) hari kalender

Harga Kontrak : Rp. 1.198.770.000,- harga termasuk pajak

#### 4.1.4. Data Struktur Organisasi

##### a. Struktur Organisasi Proyek



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Proyek  
Sumber: Cv.Difa Indo Profil (2023)

#### 4.2 Pengolahan Data Uji Responden

Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai sumber data primer. Adapun jumlah kuisisioner yang disebar sebanyak 4 kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan untuk dilakukan pengujian statistic sebanyak 4 kuisisioner. Adapun yang menjadi responden di penelitian ini adalah Kepala Sekolah SDN 163/IV Kota Jambi sebagai pengguna jasa pada pembangunan rehabilitasi SDN 163/IV dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Kota sebagai pengguna jasa pada pembangunan rehabilitasi SDN 163/IV. Responden Penelitian dilihat pada tabel 4.1.



Tabel 4.1. Responden Penelitian

No	Jabatan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	Dinas PUPR Kota Jambi	3	75
2	Kepsek SDN 163/IV Kota Jambi	1	25
Jumlah		4	100%

Sumber : data olahan, (2023)

Berdasarkan studi kepustakaan penelitian terdahulu Malik Al-Jabbar, dimensi kualitas penyedia jasa yaitu *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati) dan *Responsivness* (Daya Tanggap). Dimensi kualitas penyedia jasa ini digunakan kuisisioner, guna mengkaji dalam lingkup pembangunan rehabilitas gedung SDN 163/IV Kota Jambi. Adapun parameter tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa untuk pengisian kuisisioner dalam penelitian ini adalah :

5 = Sangat Puas

4 = Puas

3 = Cukup Puas

2 = Tidak Puas

1 = Sangat Tidak Puas

Di bawah ini ditabulasikan hasil penyebaran kuisisioner terhadap 4 pengguna jasa pada proyek Rehabilitasi Gedung SDN 163/Kota Jambi. Pada hasil data penyebaran kuisisioner dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Data Penyebaran Kuisisioner

No	Variabel	Item Pertanyaan	Responden 1	Responden 2	Responden 3	Responden 4
			Pengawas I PUPR Kota Jambi	Pengawas II PUPR Kota Jambi	Kasubag Keuangan PUPR Kota Jambi	Kepsek SDN 163/IV Kota Jambi
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pertanyaan 1.1	2	4	3	3
2		Pertanyaan 1.2	4	3	3	4
3		Pertanyaan 1.3	3	5	2	3
4		Pertanyaan 1.4	4	5	3	2
5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pertanyaan 2.1	3	4	3	4
6		Pertanyaan 2.2	4	5	4	4
7		Pertanyaan 2.3	4	4	2	4
8		Pertanyaan 2.4	4	3	3	3
9		Pertanyaan 2.5	3	4	3	2
10	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Pertanyaan 3.1	4	4	2	3
11		Pertanyaan 3.2	3	3	3	5
12		Pertanyaan 3.3	3	4	2	4
13		Pertanyaan 3.4	3	5	2	3
14	<i>Empathy</i> (Empati)	Pertanyaan 4.1	4	5	3	4
15		Pertanyaan 4.2	5	4	3	4
16		Pertanyaan 4.3	2	4	3	4
17		Pertanyaan 4.4	4	4	2	2
18		Pertanyaan 4.5	3	4	2	2

No	Variabel	Item Pertanyaan	Responden 1	Responden 2	Responden 3	Responden 4
			Pengawas I PUPR Kota Jambi	Pengawas II PUPR Kota Jambi	Kasubag Kuangan PUPR Kota Jambi	Kepsek SDN 163/IV Kota Jambi
19	<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	Pertanyaan 5.1	3	3	3	2
20		Pertanyaan 5.2	3	4	3	2
21		Pertanyaan 5.3	4	4	3	1
22		Pertanyaan 5.4	3	4	2	2
23		Pertanyaan 5.5	4	5	3	2

Sumber : Data Olahan (2023)

#### 4.2.1. Pengolahan Data

Data diolah menggunakan aplikasi program Microsoft Excel dan SPSS Statistics Versi 22, Tingkat kepuasan pengguna jasa dapat dihitung dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang diproses menggunakan Microsoft Excel, pada pengolahan data ini langkah-langkah perhitungan CSI pada subab 2.8, langkah perhitungan CSI 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 dan tabel 2.1 skala kepuasan pada halaman 20, metode GAP ini pada subab 2.7, langkah perhitungan GAP terdapat pada 2.1 , uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara data pada masing-masing dan langkah perhitungan rumus teknik korelasi product momen pada halaman 43 dan uji reliabilitas langkah perhitungan rumus spearman brown pada halaman 44.

### 4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Momen Product Corelation (Pearson Corelation)* dengan bantuan komputer melalui Program SPSS Statistics versi 22. Validitas diukur dengan cara mengkorelasi antar skor faktor (penjumlahan skor item dalam satu faktor).

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan bantuan computer melalui Program SPSS Statistics versi 22. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan cara *One Shot* atau pengukuran satu kali saja. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cornbach Alpha*  $> 0.70$  (Imam Ghozali, 2016)

#### 4.3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode Moment Product Corelation (*Pearson Corelation*) dengan bantuan computer melalui program SPSS versi 22. Uji validitas dalam penelitian dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* ( $df = n$ ), dalam hal ini  $n$  berarti jumlah sampel yakni  $n = 4$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pertanyaan 1.1	0.364	0.8114	Tidak Valid
	Pertanyaan 1.2	0.068		Tidak Valid
	Pertanyaan 1.3	0.955		Valid
	Pertanyaan 1.4	0.998		Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pertanyaan 2.1	0.775	0.8114	Tidak Valid
	Pertanyaan 2.2	0.775		Tidak Valid
	Pertanyaan 2.3	0.854		Valid
	Pertanyaan 2.4	0.854		Valid
	Pertanyaan 2.5	0.775		Tidak Valid
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Pertanyaan 3.1	0.854	0.8114	Valid
	Pertanyaan 3.2	0.775		Tidak Valid
	Pertanyaan 3.3	0.998		Valid
	Pertanyaan 3.4	0.955		Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	Pertanyaan 4.1	0.068	0.8114	Tidak Valid
	Pertanyaan 4.2	0.854		Valid
	Pertanyaan 4.3	0.364		Tidak Valid
	Pertanyaan 4.4	0.854		Valid
	Pertanyaan 4.5	0.998		Valid
<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	Pertanyaan 5.1	0.902	0.8114	Valid
	Pertanyaan 5.2	0.775		Tidak Valid
	Pertanyaan 5.3	0.854		Valid
	Pertanyaan 5.4	0.998		Valid
	Pertanyaan 5.5	0.998		Valid

Sumber : Data Olahan, (2023)

Berdasarkan hasil pengujian validasi pada tabel di atas, diperoleh hasil terdapat 9 butir pertanyaan menghasilkan koefisien korelasi lebih kecil daripada  $r_{tabel}$  hal ini menunjukkan instrumen penelitian tersebut tidak valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Imam Ghazali, 2016). pengujian validitas akan dilakukan ulang untuk mendapatkan data yang valid. Ini akan melibatkan penghapusan 9 butir pertanyaan yang tidak valid dari

data yang disajikan pada tabel 4.1 di atas. Hasil uji validitas dengan 14 butir pertanyaan dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 14 Butir Pertanyaan

No	Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pertanyaan 1.3	0.902	0.8114	Valid
2		Pertanyaan 1.4	0.977		Valid
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pertanyaan 2.3	0.921	0.8114	Valid
4		Pertanyaan 2.4	0.921		Valid
5	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Pertanyaan 3.1	0.921	0.8114	Valid
6		Pertanyaan 3.3	0.977		Valid
7		Pertanyaan 3.4	0.902		Valid
8	<i>Empathy</i> (Empati)	Pertanyaan 4.2	0.921	0.8114	Valid
9		Pertanyaan 4.4	0.921		Valid
10		Pertanyaan 4.5	0.977		Valid
11	<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	Pertanyaan 5.1	0.902	0.8114	Valid
12		Pertanyaan 5.3	0.921		Valid
13		Pertanyaan 5.4	0.977		Valid
14		Pertanyaan 5.5	0.977		Valid

Sumber : Data Olahan (2023)

#### 4.3.2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan statistic Cornbach Alpha melalui bantuan program computer SPSS Statistics versi 22. Selanjutnya dari hasil uji reabilitas dibandingkan dan disimpulkan jika Cornbach Alpha > 0.80 hal ini berarti semua pernyataan untuk semua variabel yang diajukan cukup handal dan dipercaya keabsahannya serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Pada hasil uji reabilitas dapat di lihat di tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas

<b>Variabel</b>	<b>Cornbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Reliability</i> (Keandalan)	0.977	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0.941	Reliabel
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0.889	Reliabel
<i>Empathy</i> (Empati)	0.909	Reliabel
<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	0.955	Reliabel

Sumber : Data Olahan, (2023)

Uji realibilitas ini menggunakan 14 butir pertanyaan yang telah dianggap valid pada pengujian sebelumnya, berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa 14 butir pertanyaan pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai Cornbach Alpha > 0.80. Hal ini menunjukkan bahwa 14 butir pertanyaan yang diajukan pada kuisisioner dalam penelitian ini cukup handal dan dipercaya keabsahannya.

#### **4.3.3. Analisa *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Di bawah ini disajikan tabel hasil perhitungan rata-rata nilai kinerja penyedia jasa pada masing-masing variabel. Hasil perhitungan nilai mean kinerja penyedia jasa terlihat pada tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Nilai Mean kinerja Penyedia Jasa

No	Indikator	Variabel	Mean	Ket
1	V1	Reliability	3.63	Puas
2	V2	Assurance	3.63	Puas
3	V3	Tangible	3.25	Puas
4	V4	Empathy	3.67	Puas
5	V5	Responsivness	3.44	Puas
Rata-rata			3.52	Puas

Sumber : Data Olahan (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna jasa pada proyek pembangunan Rehabilitasi Gedung SDN 163/IV Kota Jambi. Berdasarkan kinerja penyedia jasa masuk dalam klasifikasi puas dengan nilai rata-rata sebesar 3.52. pada hasil pengujian Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7 Hasil Pengujian *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Var.	MIS	WF	MSS	WS
(a)	(b)	$C = \frac{b}{b_{Total}} * 100$	(d)	$e = c * d$
Pertanyaan 1.3	5.00	7.14	3.25	23.21
Pertanyaan 1.4	5.00	7.14	4.00	28.57
Pertanyaan 2.3	5.00	7.14	3.50	25.00
Pertanyaan 2.4	5.00	7.14	3.75	26.79
Pertanyaan 3.1	5.00	7.14	3.50	25.00
Pertanyaan 3.3	5.00	7.14	3.00	21.43
Pertanyaan 3.4	5.00	7.14	3.25	23.21
Pertanyaan 4.2	5.00	7.14	4.50	32.14



<b>Var.</b>	<b>MIS</b>	<b>WF</b>	<b>MSS</b>	<b>WS</b>
Pertanyaan 4.4	5.00	7.14	3.50	25.00
Pertanyaan 4.5	5.00	7.14	3.00	21.43
Pertanyaan 5.1	5.00	7.14	3.00	21.43
Pertanyaan 5.3	5.00	7.14	3.75	26.79
Pertanyaan 5.4	5.00	7.14	3.00	21.43
Pertanyaan 5.5	5.00	7.14	4.00	28.57
Total	70.00	100.00	49.00	
<b>Weighted Total</b>				350.00
<b>CSI (Customer Satisfaction Index)</b>				70.00%
<b>= (Weight Total / Scale = 5 * 100%)</b>				

Sumber : Data Olahan (2023)

Berdasarkan pengujian data menggunakan metode CSI seperti yang disajikan dalam tabel 4.7 di atas diperoleh bahwa indeks kepuasan pengguna jasa berdasarkan kinerja penyedia jasa yaitu 70%. Dalam penelitian ini, nilai RS =  $(100-0)/5 \times 100\% = 20\%$ . Rentang skala dapat dilihat pada tabel 2.1.

Berdasarkan tabel 2.1 rentang skala, maka indeks kepuasan pengguna jasa pada pembangunan Rehabilitasi Gedung SDN 163/IV Kota Jambi. berdasarkan kinerja penyedia jasa yaitu 70% dikategorikan puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja kontraktor yang diberikan kepada pemilik proyek rehabilitasi SDN 163/IV Kota Jambi, saat pembangunan konstruksi tersebut bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja kontraktor selama proses pelaksanaan pembangguna proyek konstruksi yang telah memenuhi harapan pengguna jasa.

#### 4.3.4 Analisa GAP

Di bawah ini disajikan tabel analisa GAP untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna jasa terhadap variabel itu sendiri, dengan asumsi harapan pengguna jasa terhadap penyedia jasa sangat puas dengan skor harapan sebesar 5. Hasil analisa GAP dapat di lihat pada tabel 4.9.

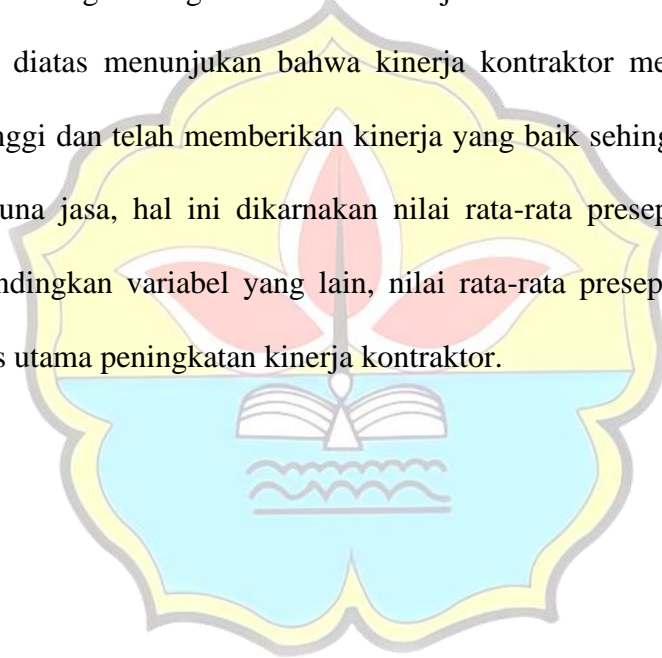
Tabel 4.9 Hasil Analisa GAP

Var.	Rata-rata skor harapan	Rata-rata skor persepsi	GAP
Pertanyaan 1.3	5	3.25	1.75
Pertanyaan 1.4	5	4.00	1.00
Pertanyaan 2.3	5	3.50	1.50
Pertanyaan 2.4	5	3.75	1.25
Pertanyaan 3.1	5	3.50	1.50
Pertanyaan 3.3	5	3.00	2.00
Pertanyaan 3.4	5	3.25	1.75
Pertanyaan 4.2	5	4.50	0.50
Pertanyaan 4.4	5	3.50	1.50
Pertanyaan 4.5	5	3.00	2.00
Pertanyaan 5.1	5	3.00	2.00
Pertanyaan 5.3	5	3.75	1.25
Pertanyaan 5.4	5	3.00	2.00
Pertanyaan 5.5	5	4.00	1.00

Sumber : Data Olahan (2023)

Berdasarkan tabel 4.9 analisa GAP diperoleh bahwa kesenjangan atau persepsi antara harapan pengguna jasa dengan kinerja yang dihasilkan oleh kontraktor selama proses pelaksanaan konstruksi terdapat nilai kesenjangan yang terbesar yaitu pada variabel 3.3 “ bagaimana kelengkapan dan kesiapan peralatan

kerja ” dengan peroleh skor 2.00, variabel 4.5 “ apakah kontraktor bersedia dalam menerima keluhan pemilik proyek ” dengan peroleh skor 2.00, variabel 5.1 “ bagaimana kecepatan dalam merespon permintaan dari pemilik proyek selama masa konstruksi ” dengan peroleh skor 2.00 dan variabel 5.4 “ apakah kontraktor cepat dalam melakukan perbaikan atas kerusakan-kerusakan akibat kelalaian selama pelaksanaan proyek” dengan peroleh skor 2.00 dengan perolehan skor GAP 2.00 pada masing-masing variabel kualitas jasa. Nilai GAP yang tertinggi pada 4 variabel diatas menunjukkan bahwa kinerja kontraktor memiliki tingkat harapan yang tinggi dan telah memberikan kinerja yang baik sehingga memenuhi ekspektasi pengguna jasa, hal ini dikarenakan nilai rata-rata persepsi yang lebih tinggi jika dibandingkan variabel yang lain, nilai rata-rata persepsi yang tinggi menjadi prioritas utama peningkatan kinerja kontraktor.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1. Kesimpulan**

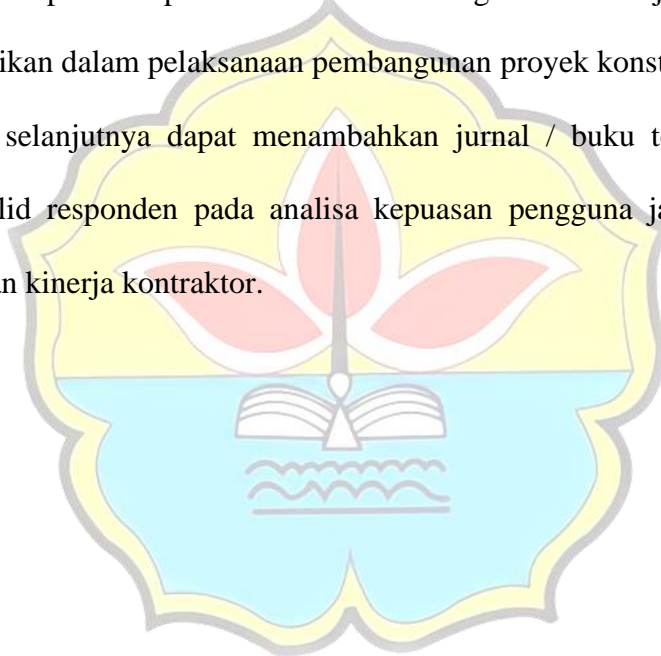
Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa kontruksi berdasarkan kinerja kontraktor dengan metode CSI diperoleh 70.00% nilai tersebut terletak pada rentang CSI 61%-80% yang menunjukkan bahwa pengguna jasa telah merasa puas terhadap kinerja kontraktor pada pembangunan rehabilitasi SDN 163/IV Kota Jambi.
2. Dari hasil pengumpulan data bahwa kepuasan tertinggi atau kepuasan pengguna jasa berdasarkan variabel kinerja kontraktor didapatkan pada variabel Empathy (empati) dengan nilai rata-rata 3.67, berdasarkan hal tersebut dapat di katakan bahwa pengguna jasa konstruksi “Puas” terhadap komunikasi, informasi, dan menerima keluhan dari pemilik proyek, sedangkan yang harus di tingkatkan kinerja oleh kontraktor adalah variabel Tangible (Bukti Fisik) dengan nilai rata-rata 3.25 dengan klasifikasi cukup puas , berdasarkan hal tersebut terlihat bahwa pemilik proyek cukup puas terhadap kondisi nyata dilapangan seperti kenyamanan lingkungan, kelengkapan kerja dan pekerja selalu safety saat kerja.

## 1.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diberikan beberapa saran dari penulis sebagai berikut

1. Penelitian ini dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih dikembangkan seperti menambahkan lebih banyak variabel-variabel penelitian yang ditinjau sebelumnya oleh peneliti.
2. Kontraktor dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja atau kinerja yang diberikan dalam pelaksanaan pembangunan proyek konstruksi.
3. penelitian selanjutnya dapat menambahkan jurnal / buku tentang berapa jumlah valid responden pada analisa kepuasan pengguna jasa konstruksi berdasarkan kinerja kontraktor.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jabbar, M. 2022, Kajian kepuasan pemilik proyek berdasarkan kualitas jasa kontraktor pada pembangunan konstruksi gedung di Banda Aceh Tahun anggaran 2019-2020, di akses pada tanggal 15 Oktober 2022, <https://jim.unsyiah.ac.id/CES/article/view/19857/>.
- Bryslan dan Curry, 2001 *Service Improvements in Public Service Using Servqual, International Journal Managing Service Quality, Vol.11 (6), pp.389-401.*
- Dickson, 2004, *Social Skills In Interpersonal Communication, Ed.3.London.*
- Ervianto, W, I, 2002, *Manajemen Proyek Konstruksi, Andi, Yogyakarta.*
- Fernando, R. 2022, Studi kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan perencana dalam pembangunan gedung dan infrastruktur Kabupaten Solok Syntax literate : jurnal ilmiah Indonesia ,di akses pada tanggal 15 Oktober 2022 , <http://dx.doi.org/10.36418/Syntax-literate.v7i2.6330-2548-1398/>.
- Kotler, P. 2005 *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kesebelas), jilid 2, Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P, dan Armstrong, G, 2001, *principle of marketing,(7<sup>th</sup> ed), new jersey, prentice Hall, inc.*
- Kotler, P, 2002. *Manajemen Pemasaran* (edisi melenuim), Jakarta, PT. Ptenhalindo.
- Keller, K, And, 2009. *Manajemen Pemansaran Jilid I (13 ed. Jakarta: Erlangga.*

Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Indonesia Tahun 2014,

<http://sipjaki.pu.go.id/peraturan/download/174/>.

Madeppungeng, A. 2018, Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar (studi kasus : Proyek Pembangunan Bedungan Karian di Kabupaten Lebak,Banten), di akses pada tanggal 15 Oktober 2022, <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/konstruksia/artiele/view/6964/4339/>.

Martilla J.A, dan James J.C. *Importance – Performance – Analisis*. The Journal of Marketting, 41 (1), pp.77-79.

Priadi Arif A, 2020, Penelitian terapan bidang pelayaran dengan metode GAP Analysis, penerbit PIP Semarang.

Razi, F. 2019, Referensi tingkat kepuasan transportasi trans siginjai untuk masyarakat Kota Jambi- Muaro Jambi, dibaca pada tanggal 23 november 2022 di Perpustakaan Universitas Batanghari Jambi.

Sugiyono, 2015. Pengertian Sampel Menurut Para ahli dan secara umum, <http://repository.stei.ac.id/5918/4/BAB%20III%20FINAL%20REVISI.pdf/>.

Tjiptono, F. 2006 dan 1996, *Manajemen Jasa*, Edisi Keempat, Andi, Yogyakarta  
Undang-Undang Republik Indonesia, No.18,1999, Jasa konstruksi.

Winarno, H. 2017, Analisis kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual) dan importance performance analysis (IPA) pada PT.Media Purn Engineering, di akses pada tanggal 15 Oktober 2022, <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>.

## Dokumentasi



Pengisian kuisisioner oleh kepala sekolah SDN 163/IV Kota Jambi

Sumber : Data Olahan (2023)



## Dokumentasi



Gedung SDN 163/IV Kota Jambi yang telah di rehabilitasi

Sumber : Data Olahan (2023)

## Dokumentasi



Pengisian kuisisioner oleh Kasubag Keuangan Dinas Pekerjaan Umum dan  
Penataan Ruang Kota Jambi

Sumber : Data Olahan (2023)

Penentuan Rtabel Uji Validitas

TABEL 15 : TABEL t dan r product moment dengan signifikansi 5%

df	Tabel t one tail	Tabel t two tail	Tabel r one tail	Tabel r two tail
1	6.3138	12.7062	0.9877	0.9969
2	2.9200	4.3027	0.9000	0.9500
3	2.3534	3.1824	0.8054	0.8783
4	2.1318	2.7764	0.7293	0.8114
5	2.0150	2.5706	0.6694	0.7599
6	1.9432	2.4469	0.6215	0.7173
7	1.8946	2.3646	0.5822	0.7067
8	1.8595	2.3080	0.5494	0.6664
9	1.8331	2.2622	0.5214	0.6319
10	1.8125	2.2281	0.4973	0.6021
11	1.7959	2.2010	0.4762	0.5760
12	1.7823	2.1788	0.4575	0.5529
13	1.7709	2.1604	0.4409	0.5324
14	1.7613	2.1448	0.4259	0.5140
15	1.7531	2.1314	0.4124	0.4973
16	1.7459	2.1199	0.4000	0.4821
17	1.7396	2.1098	0.3887	0.4683
18	1.7341	2.1009	0.3783	0.4555
19	1.7291	2.0930	0.3687	0.4438
20	1.7247	2.0860	0.3598	0.4329
21	1.7207	2.0800	0.3515	0.4227
22	1.7171	2.0739	0.3438	0.4132
23	1.7139	2.0687	0.3365	0.4044
24	1.7109	2.0639	0.3297	0.3961
25	1.7081	2.0595	0.3233	0.3882
26	1.7056	2.0555	0.3172	0.3809
27	1.7033	2.0518	0.3115	0.3739
28	1.7011	2.0484	0.3061	0.3673
29	1.6991	2.0452	0.3009	0.3610
30	1.6973	2.0423	0.2960	0.3550
31	1.6955	2.0395	0.2913	0.3494
32	1.6939	2.0369	0.2869	0.3440
33	1.6924	2.0345	0.2826	0.3388
34	1.6909	2.0322	0.2785	0.3338
35	1.6896	2.0301	0.2746	0.3291
36	1.6883	2.0281	0.2709	0.3246
37	1.6871	2.0262	0.2673	0.3202
38	1.6860	2.0244	0.2638	0.3160
39	1.6849	2.0227	0.2605	0.3120
40	1.6839	2.0211	0.2573	0.3081
41	1.6829	2.0195	0.2542	0.3044
42	1.6820	2.0181	0.2512	0.3008
43	1.6811	2.0167	0.2483	0.2973
44	1.6802	2.0154	0.2455	0.2940
45	1.6794	2.0141	0.2429	0.2907
46	1.6787	2.0129	0.2403	0.2876
47	1.6779	2.0117	0.2377	0.2845
48	1.6772	2.0106	0.2353	0.2816
49	1.6766	2.0096	0.2329	0.2787
50	1.6759	2.0086	0.2306	0.2759
51	1.6753	2.0076	0.2284	0.2732
52	1.6747	2.0066	0.2262	0.2706
53	1.6741	2.0057	0.2241	0.2681
54	1.6736	2.0049	0.2221	0.2656
55	1.6730	2.0040	0.2201	0.2632
56	1.6725	2.0032	0.2181	0.2609
57	1.6720	2.0025	0.2162	0.2586
58	1.6716	2.0017	0.2144	0.2564
59	1.6711	2.0010	0.2126	0.2542
60	1.6706	2.0003	0.2108	0.2521
61	1.6702	1.9996	0.2091	0.2500
62	1.6698	1.9990	0.2075	0.2480
63	1.6694	1.9983	0.2058	0.2461
64	1.6690	1.9977	0.2042	0.2441
65	1.6686	1.9971	0.2027	0.2423
66	1.6683	1.9966	0.2012	0.2404
67	1.6679	1.9960	0.1997	0.2387
68	1.6676	1.9955	0.1982	0.2369
69	1.6672	1.9949	0.1968	0.2352
70	1.6669	1.9944	0.1954	0.2335
71	1.6666	1.9939	0.1940	0.2319
72	1.6663	1.9935	0.1927	0.2303
73	1.6660	1.9930	0.1914	0.2287

perhitungan validitas

		I3	I4	A3	A4	T1	T3	T4	E2	E4	E5	R1	R3	R4	R5	Skor
I3	Pearson Correlation	1	.973	.662	.662	.662	.973	1.000	.662	.662	.973	.	.662	.973	.973	.902
	Sig. (2-tailed)		.027	.338	.338	.338	.027	0.000	.338	.338	.027		.338	.027	.027	.098
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
I4	Pearson Correlation	.973	1	.816	.816	.816	1.000	.973	.816	.816	1.000	.	.816	1.000	1.000	.977
	Sig. (2-tailed)	.027		.184	.184	.184	0.000	.027	.184	.184	0.000		.184	0.000	0.000	.023
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A3	Pearson Correlation	.662	.816	1	1.000	1.000	.816	.662	1.000	1.000	.816	.	1.000	.816	.816	.921
	Sig. (2-tailed)	.338	.184		0.000	0.000	.184	.338	0.000	0.000	.184		0.000	.184	.184	.079
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
A4	Pearson Correlation	.662	.816	1.000	1	1.000	.816	.662	1.000	1.000	.816	.	1.000	.816	.816	.921
	Sig. (2-tailed)	.338	.184	0.000		0.000	.184	.338	0.000	0.000	.184		0.000	.184	.184	.079
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T1	Pearson Correlation	.662	.816	1.000	1.000	1	.816	.662	1.000	1.000	.816	.	1.000	.816	.816	.921
	Sig. (2-tailed)	.338	.184	0.000	0.000		.184	.338	0.000	0.000	.184		0.000	.184	.184	.079
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T3	Pearson Correlation	.973	1.000	.816	.816	.816	1	.973	.816	.816	1.000	.	.816	1.000	1.000	.977
	Sig. (2-tailed)	.027	0.000	.184	.184	.184		.027	.184	.184	0.000		.184	0.000	0.000	.023
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T4	Pearson Correlation	1.000	.973	.662	.662	.662	.973	1	.662	.662	.973	.	.662	.973	.973	.902
	Sig. (2-tailed)	0.000	.027	.338	.338	.338	.027		.338	.338	.027		.338	.027	.027	.098
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E2	Pearson Correlation	.662	.816	1.000	1.000	1.000	.816	.662	1	1.000	.816	.	1.000	.816	.816	.921
	Sig. (2-tailed)	.338	.184	0.000	0.000	0.000	.184	.338		0.000	.184		0.000	.184	.184	.079
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E4	Pearson Correlation	.662	.816	1.000	1.000	1.000	.816	.662	1.000	1	.816	.	1.000	.816	.816	.921
	Sig. (2-tailed)	.338	.184	0.000	0.000	0.000	.184	.338	0.000		.184		0.000	.184	.184	.079
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E5	Pearson Correlation	.973	1.000	.816	.816	.816	1.000	.973	.816	.816	1	.	.816	1.000	1.000	.977
	Sig. (2-tailed)	.027	0.000	.184	.184	.184	0.000	.027	.184	.184			.184	0.000	0.000	.023
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R1	Pearson Correlation	.973	.973	.662	.662	.662	1.000	1	.662	.662	.973	.	.662	.973	.973	.902
	Sig. (2-tailed)	0.000	.027	.338	.338	.338	.027		.338	.338	.027		.338	.027	.027	.098
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R3	Pearson Correlation	.662	.816	1.000	1.000	1.000	.816	.662	1.000	1.000	.816	.	1	.816	.816	.921
	Sig. (2-tailed)	.338	.184	0.000	0.000	0.000	.184	.338	0.000	0.000	.184			.184	.184	.079
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R4	Pearson Correlation	.973	1.000	.816	.816	.816	1.000	.973	.816	.816	1.000	.	.816	1	1.000	.977
	Sig. (2-tailed)	.027	0.000	.184	.184	.184	0.000	.027	.184	.184	0.000		.184		0.000	.023
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R5	Pearson Correlation	.973	1.000	.816	.816	.816	1.000	.973	.816	.816	1.000	.	.816	1.000	1	.977
	Sig. (2-tailed)	.027	0.000	.184	.184	.184	0.000	.027	.184	.184	0.000		.184	0.000		.023
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

PERHITUNGAN REABILITAS									
Reability		Assurance		Tangible		Empathy		Responsive	
Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.977	14	.941	14	.889	14	.909	14	.955	14

