

ANALISIS KINERJA DEVELOPER TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI PADA PERUMAHAN DAGYMOI GREEN VILLAGE TERNATE

Edward Rizky Ahadian^{a*}, Zulkarnain K. Misbah, M. Taufiq Yuda S.^c

Universitas Khairun, Ternate, Indonesia

Article history

Received

26 September 2022

Received in revised form

28 September 2022

Accepted

3 Oktober 2022

*Corresponding author

edward.rizky@unkhair.ac.id

Graphical abstract



Abstract

The increase in the number of residents in Ternate City is directly proportional to the increasing need for residential and non-housing. Property business people, such as developers or housing developers, need to make optimal use of this opportunity to compete in the market. The needs and desires of consumers or residents must be able to be met by the developer so that residents can get satisfaction from buying the house offered. The performance of housing developers can be seen from consumer satisfaction which will affect the level of sales in the present and future sales level. This research was conducted with a data collection technique with a questionnaire, with the object of the study being residents of Dagymoi Green Village Soa Puncak Housing in Ternate City. The Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods are used. The results of the CSI calculation obtained the satisfaction index of residential residents of Dagymoi Green Village Ternate is in the category of quite satisfied with the CSI value of 63.56%. In the science analysis, for most of the variables, 30 variables fall into the category of maintaining achievement (keep up the good work), and 18 variables are in the low-priority category. Three variables fall into the overkill category, namely, variables that are considered not so important in the fulfilment of housing residents. Still, housing residents receive more than expected, or the implementation is perfect, so it is not a priority.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Developer Performance

Abstrak

Pertambahan jumlah penduduk di Kota Ternate berbanding lurus dengan meningkatnya kebutuhan terhadap tempat tinggal baik perumahan ataupun non perumahan. Para pelaku bisnis properti seperti developer atau pengembang perumahan perlu memanfaatkan peluang ini secara optimal untuk bersaing merebut pasar. Kebutuhan dan keinginan konsumen atau penghuni harus mampu dipenuhi oleh developer, sehingga penghuni dapat memperoleh kepuasan dari membeli rumah yang ditawarkan. Kinerja dari pengembang perumahan dapat terlihat dari kepuasan konsumen yang akan mempengaruhi tingkat penjualan di masa sekarang maupun yang akan datang. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data dengan kuisioner (angket) dengan objek penelitian adalah penghuni Perumahan Dagymoi Green Village Soa Puncak di Kota Ternate. Analisis yang digunakan yaitu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil perhitungan CSI diperoleh indeks kepuasan penghuni perumahan Dagymoi Green Village Ternate berada pada kategori cukup puas dengan nilai CSI sebesar 63,56%. Pada analisis IPA sebagian besar variabel yaitu 30 variabel yang masuk kategori pertahankan prestasi (keep up the good work), 18 variabel masuk kategori prioritas rendah (low priority) dan 3 variabel yang masuk kategori berlebihan (overkill) yaitu variabel yang dianggap tidak begitu penting dalam pemenuhan penghuni perumahan namun penghuni perumahan menerima lebih dari yang diharapkan atau pelaksanaannya sangat baik sehingga tidak menjadi prioritas.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kinerja Developer



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

1.0 PENDAHULUAN

Pertambahan jumlah penduduk di Kota Ternate berbanding lurus dengan meningkatnya kebutuhan terhadap tempat tinggal baik perumahan ataupun non perumahan. Para pelaku bisnis properti seperti developer atau pengembang perumahan perlu memanfaatkan peluang ini secara optimal untuk bersaing merebut pasar. Kebutuhan dan keinginan konsumen atau penghuni harus mampu dipenuhi oleh developer, sehingga penghuni dapat memperoleh kepuasan dari membeli rumah yang ditawarkan. Kinerja dari pengembang perumahan dapat terlihat dari kepuasan konsumen yang akan mempengaruhi tingkat penjualan di masa sekarang maupun yang akan datang.

PT. Dagymoi Properti Indonesia merupakan salah satu pengembang perumahan yang cukup aktif membangun perumahan di kota Ternate, diantaranya yaitu perumahan Dagymoi Green Village yang berlokasi di Soa puncak dan berkonsep back to nature. Tujuan utama dari pihak properti dalam penawaran fasilitas dan penerapan konsep *back to nature* selain untuk menarik perhatian, juga untuk meningkatkan daya jual dari hunian yang mereka tawarkan kepada pihak konsumen. Dan pihak konsumen yang telah membeli properti tersebut tentu mengharapkan nilai jual dari properti yang mereka beli sesuai dengan yang mereka harapkan.

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penghuni dan mengidentifikasi atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan penghuni perumahan Dagymoi Green Village Soa Puncak.

2.0 METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kota Ternate, dengan objek penelitian adalah penghuni Perumahan Dagymoi Green Village Soa Puncak di Kota Ternate. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipakai adalah teknik pengumpulan data dengan kuisioner (angket). Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Beberapa kelebihan penggunaan metode ini yaitu menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi, hasilnya mudah diinterpretasikan, jalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah. Pada penelitian ini juga digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan. Keunggulan metode ini antara lain: efisien (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang diperlukan untuk diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta memiliki sensitivitas skala dan reliabilitas yang tinggi [6].

2.1 Perancangan Kuesioner

Bagian pertama kuesioner yaitu data identitas responden untuk mengetahui profil dari responden. Pada bagian ini, pertanyaan mengenai identitas responden secara umum seperti usia responden, pendidikan responden dan lama huni di perumahan. Bagian kedua kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan dari atribut pelayanan, lokasi, prasarana, fasilitas, utilitas umum, desain bangunan.

Tabel 1. Variabel Penelitian

No	Variabel	Atribut
1	Pelayanan	Komunikasi yang baik
2		Pelayanan administrasi baik dan jelas
3		Kebijakan developer dalam sistem bayar
4		Kebijakan developer memberikan diskon
5		Pengawasan developer selama pengerjaan
6		Kecekatan developer menerima keluhan
7	Lokasi	Jarak fasilitas pendidikan dari rumah
8		Jarak tempat perdagangan dari rumah
9		Kemudahan mendapat transportasi umum
10		Jarak fasilitas kesehatan dari rumah
11		Jarak tempat pemakaman dari rumah
12		Jarak kantor pemerintah dari rumah
13	Prasarana	Lebar Jalan
14		Ketersediaan saluran drainase
15		Kelancaran aliran air pada selokan
16		Pengolahan limbah
17		Pengolahan sistem drainase
18		Tempat sampah yang memadai
19		Tempat sampah mudah dicapai
20		Tempat sampah tidak mengganggu lalu lintas

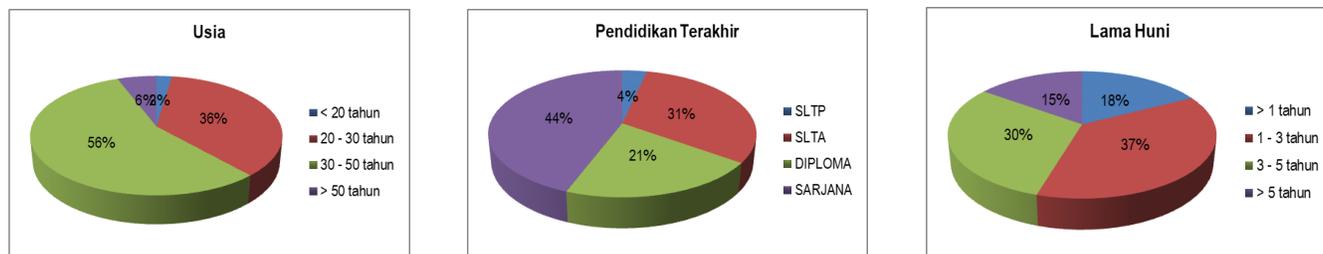
No	Variabel	Atribut
23		Ketersediaan fasilitas pengangkut sampah
24		Pengambilan sampah maks 2 hari sekali
23	Fasilitas	Fasilitas peribadatan yang memadai
24		Fasilitas peribadatan yang layak
25		Ketersediaan parkir yang memadai
26		Ketersediaan pos hansip/siskamling
27	Utilitas Umum	Ketersediaan sumber air dari PDAM
28		Ketersediaan debit air yang cukup
29		Ketersediaan jaringan pipa air ke rumah
30		Sistem pengaturan air lancer
31		Daya listrik minimum 1300 watt tiap rumah
32		Ketersediaan jaringan listrik lingkungan dan hunian
33		Penempatan tiang listrik tidak berada pada jalan milik penghuni
34		Penempatan gardu listrik berada pada lahan yang bebas dari kegiatan umum
35		Ketersediaan penerangan jalan
36		Ketersediaan hidran kebakaran
37	Kemudahan mencapai hidran kebakaran	
38	Desain Bangunan	Ketersediaan ruang tidur, ruang tamu, dan kamar mandi minimal 1 ruang
39		Ketersediaan ruang (selain ruang tamu, ruang tidur, dan kamar mandi)
40		Ketersediaan ruang tamu sesuai dengan besaran ruang tamu ideal
41		Ketersediaan ruang tidur sesuai dengan besaran ruang tidur ideal
42	Ketersediaan kamar mandi sesuai dengan besaran kamar mandi ideal	
43	Harga	Kesesuaian harga dengan kualitas
44		Harga sesuai sarana dan prasarana yang ditawarkan
45		Harga sesuai dengan fasilitas yang ada
46	Kualitas	Kondisi atau kualitas rumah sesuai dengan spesifikasi teknik
47		Rumah terbebas dari kebocoran atap
48		Rumah terbebas dari kerusakan pada dinding rumah
49		Rumah terbebas dari kerusakan lantai
50		Rumah terbebas dari kerusakan saluran kamar mandi atau saluran pencuci piring
51		Rumah memiliki ventilasi yang baik untuk sirkulasi udara dan pencahayaan

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden dinyatakan dalam bentuk skala likert yang dinyatakan dengan kondisi 1 (satu) sampai dengan 5 (lima). Data-data yang telah dikumpulkan kemudian ditabulasikan. Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan gambaran karakteristik dari data yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode CSI dan IPA.

3.0 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Responden

Usia sangatlah berkaitan erat dengan pengalaman dan permasalahan yang dialami perusahaan. Sesuai data yang di peroleh dari hasil survey, menunjukkan usia responden dimana terlihat usia responden penghuni perumahan terdapat 2 orang responden dengan usia <20 tahun (2%), 31 orang responden dengan usia 20–30 tahun (36%), 48 orang responden dengan usia 30–50 tahun (56%) dan 5 orang responden dengan usia >50 tahun (6%).



(a) (b) (c)
Gambar 1. (a). Usia Responden; (b). Tingkat Pendidikan dan; (c). Lama Huni

Pendidikan dianggap sebagai suatu patokan dalam memberikan penilaian (*judgement*) dan pendapat. Seorang dengan pendidikan yang lebih tinggi dianggap memiliki penilaian yang lebih baik dibandingkan dengan seorang yang berpendidikan lebih rendah (berkaitan dengan pengetahuan teoritis). Pada gambar 1 (a) dan (b) di atas terlihat bahwa presentase tertinggi merupakan responden yang tingkat pendidikannya berada pada jenjang S1 yaitu sebesar 44%. Penghuni perumahan terdapat 15 orang responden dengan lama huni >1 tahun (18%), 32 orang responden dengan lama huni 1 – 3 tahun (37%), 26 orang responden dengan lama huni 3 – 5 tahun (30%), dan 13 orang responden dengan lama huni >5 tahun (15%).

3.2 Uji Validitas

Pengujian validitasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibuat merupakan alat yang tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, dalam hal ini apakah kuesioner sudah cukup dipahami oleh semua responden yang diindikasikan oleh kecilnya jawaban yang tidak terlalu menyimpang dengan rata-rata jawaban responden lain. Korelasi produk momen merupakan metode yang dipakai dalam mengukur tingkat validitas dan reliabilitas data.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Komunikasi yang baik	0,500	0,212	Valid
2	Pelayanan administrasi baik dan jelas	0,706	0,212	Valid
3	Kebijakan developer dalam sistem bayar	0,643	0,212	Valid
4	Kebijakan developer memberikan diskon	0,402	0,212	Valid
5	Pengawasan developer selama pengerjaan	0,624	0,212	Valid
6	Kecekatan developer menerima keluhan	0,648	0,212	Valid
7	Jarak fasilitas pendidikan dari rumah	0,481	0,212	Valid
8	Jarak tempat perdagangan dari rumah	0,508	0,212	Valid
9	Kemudahan mendapat transportasi umum	0,487	0,212	Valid
10	Jarak fasilitas kesehatan dari rumah	0,508	0,212	Valid
11	Jarak tempat pemakaman dari rumah	0,435	0,212	Valid
12	Jarak kantor pemerintah dari rumah	0,556	0,212	Valid
13	Lebar Jalan	0,700	0,212	Valid
14	Ketersediaan saluran drainase	0,714	0,212	Valid
15	Kelancaran aliran air pada selokan	0,665	0,212	Valid
16	Pengolahan limbah	0,523	0,212	Valid
17	Pengolahan sistem drainase	0,690	0,212	Valid
18	Tempat sampah yang memadai	0,595	0,212	Valid
19	Tempat sampah mudah dicapai	0,677	0,212	Valid
20	Tempat sampah tidak mengganggu lalu lintas	0,405	0,212	Valid
21	Ketersediaan fasilitas pengangkut sampah	0,570	0,212	Valid
22	Pengambilan sampah maks 2 hari sekali	0,632	0,212	Valid
23	Fasilitas peribadatan yang memadai	0,389	0,212	Valid
24	Fasilitas peribadatan yang layak	0,271	0,212	Valid
25	Ketersediaan parkir yang memadai	0,673	0,212	Valid
26	Ketersediaan pos hansip/siskamling	0,214	0,212	Valid
27	Ketersediaan sumber air dari PDAM	0,288	0,212	Valid
28	Ketersediaan debit air yang cukup	0,292	0,212	Valid
29	Ketersediaan jaringan pipa air ke rumah	0,289	0,212	Valid
30	Sistem pengaturan air lancer	0,303	0,212	Valid
31	Daya listrik minimum 1300 watt tiap rumah	0,433	0,212	Valid
32	Ketersediaan jaringan listrik lingkungan dan hunian	0,254	0,212	Valid
33	Penempatan tiang listrik tidak berada pada jalan milik penghuni	0,511	0,212	Valid
34	Penempatan gardu listrik berada pada lahan yang bebas dari kegiatan umum	0,398	0,212	Valid
35	Ketersediaan penerangan jalan	0,653	0,212	Valid
36	Ketersediaan hidran kebakaran	0,450	0,212	Valid
37	Kemudahan mencapai hidran kebakaran	0,555	0,212	Valid
38	Ketersediaan ruang tidur, ruang tamu, dan kamar mandi minimal 1 ruang	0,604	0,212	Valid
39	Ketersediaan ruang (selain ruang tamu, ruang tidur, dan kamar mandi)	0,541	0,212	Valid
40	Ketersediaan ruang tamu sesuai dengan besaran ruang tamu ideal	0,608	0,212	Valid
41	Ketersediaan ruang tidur sesuai dengan besaran ruang tidur ideal	0,621	0,212	Valid

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
42	Ketersediaan kamar mandi sesuai dengan besaran kamar mandi ideal	0,629	0,212	Valid
43	Kesesuaian harga dengan kualitas	0,595	0,212	Valid
44	Harga sesuai sarana dan prasarana yang ditawarkan	0,536	0,212	Valid
45	Harga sesuai dengan fasilitas yang ada	0,635	0,212	Valid
46	Kondisi atau kualitas rumah sesuai dengan spesifikasi teknik	0,575	0,212	Valid
47	Rumah terbebas dari kebocoran atap	0,277	0,212	Valid
48	Rumah terbebas dari kerusakan pada dinding rumah	0,385	0,212	Valid
49	Rumah terbebas dari kerusakan lantai	0,292	0,212	Valid
50	Rumah terbebas dari kerusakan saluran kamar mandi atau saluran pencuci piring	0,485	0,212	Valid
51	Rumah memiliki ventilasi yang baik untuk sirkulasi udara dan pencahayaan	0,646	0,212	Valid

Pada tabel diatas terlihat bahwa semua variabel valid. Dimana r hitung lebih besar dari r tabel. Selanjutnya dilakukan perhitungan reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Dalam perhitungan reliabilitas yang dilakukan adalah mencari nilai rtabel dan nilai rhitung.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Komunikasi yang baik	0,939	0,212	Reliabel
2	Pelayanan administrasi baik dan jelas	0,939	0,212	Reliabel
3	Kebijakan developer dalam sistem bayar	0,939	0,212	Reliabel
4	Kebijakan developer memberikan diskon	0,939	0,212	Reliabel
5	Pengawasan developer selama pengerjaan	0,939	0,212	Reliabel
6	Kecekatan developer menerima keluhan	0,939	0,212	Reliabel
7	Jarak fasilitas pendidikan dari rumah	0,939	0,212	Reliabel
8	Jarak tempat perdagangan dari rumah	0,939	0,212	Reliabel
9	Kemudahan mendapat transportasi umum	0,939	0,212	Reliabel
10	Jarak fasilitas kesehatan dari rumah	0,939	0,212	Reliabel
11	Jarak tempat pemakaman dari rumah	0,939	0,212	Reliabel
12	Jarak kantor pemerintah dari rumah	0,939	0,212	Reliabel
13	Lebar Jalan	0,939	0,212	Reliabel
14	Ketersediaan saluran drainase	0,939	0,212	Reliabel
15	Kelancaran aliran air pada selokan	0,939	0,212	Reliabel
16	Pengolahan limbah	0,939	0,212	Reliabel
17	Pengolahan sistem drainase	0,939	0,212	Reliabel
18	Tempat sampah yang memadai	0,939	0,212	Reliabel
19	Tempat sampah mudah dicapai	0,939	0,212	Reliabel
20	Tempat sampah tidak mengganggu lalu lintas	0,939	0,212	Reliabel
21	Ketersediaan fasilitas pengangkut sampah	0,939	0,212	Reliabel
22	Pengambilan sampah maks 2 hari sekali	0,939	0,212	Reliabel
23	Fasilitas peribadatan yang memadai	0,939	0,212	Reliabel
24	Fasilitas peribadatan yang layak	0,939	0,212	Reliabel
25	Ketersediaan parkir yang memadai	0,939	0,212	Reliabel
26	Ketersediaan pos hansip/siskamling	0,939	0,212	Reliabel
27	Ketersediaan sumber air dari PDAM	0,939	0,212	Reliabel
28	Ketersediaan debit air yang cukup	0,939	0,212	Reliabel
29	Ketersediaan jaringan pipa air ke rumah	0,939	0,212	Reliabel
30	Sistem pengaturan air lancer	0,939	0,212	Reliabel
31	Daya listrik minimum 1300 watt tiap rumah	0,939	0,212	Reliabel
32	Ketersediaan jaringan listrik lingkungan dan hunian	0,939	0,212	Reliabel
33	Penempatan tiang listrik tidak berada pada jalan milik penghuni	0,939	0,212	Reliabel
34	Penempatan gardu listrik berada pada lahan yang bebas dari kegiatan umum	0,939	0,212	Reliabel
35	Ketersediaan penerangan jalan	0,939	0,212	Reliabel
36	Ketersediaan hidran kebakaran	0,939	0,212	Reliabel

No	Atribut	r hitung	r tabel	Kesimpulan
37	Kemudahan mencapai hidran kebakaran	0,939	0,212	Reliabel
38	Ketersediaan ruang tidur, ruang tamu, dan kamar mandi minimal 1 ruang	0,939	0,212	Reliabel
39	Ketersediaan ruang (selain ruang tamu, ruang tidur, dan kamar mandi)	0,939	0,212	Reliabel
40	Ketersediaan ruang tamu sesuai dengan besaran ruang tamu ideal	0,939	0,212	Reliabel
41	Ketersediaan ruang tidur sesuai dengan besaran ruang tidur ideal	0,939	0,212	Reliabel
42	Ketersediaan kamar mandi sesuai dengan besaran kamar mandi ideal	0,939	0,212	Reliabel
43	Kesesuaian harga dengan kualitas	0,939	0,212	Reliabel
44	Harga sesuai sarana dan prasarana yang ditawarkan	0,939	0,212	Reliabel
45	Harga sesuai dengan fasilitas yang ada	0,939	0,212	Reliabel
46	Kondisi atau kualitas rumah sesuai dengan	0,939	0,212	Reliabel
47	Rumah terbebas dari kebocoran atap	0,939	0,212	Reliabel
48	Rumah terbebas dari kerusakan pada dinding rumah	0,939	0,212	Reliabel
49	Rumah terbebas dari kerusakan lantai	0,939	0,212	Reliabel
50	Rumah terbebas dari kerusakan saluran kamar mandi atau saluran pencuci piring	0,939	0,212	Reliabel
51	Rumah memiliki ventilasi yang baik untuk sirkulasi udara dan pencahayaan	0,939	0,212	Reliabel

Dari hasil yang di peroleh dari pengujian reliabilitas menjelaskan bahwa semua item pertanyaan atau kategori reliabel, pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel di atas, karena nilai r hitung yang juga lebih besar dari r tabel. Hal ini membuktikan pertanyaan yang disampaikan sudah cukup jelas dan dapat di pahami oleh responden. Hasil dari pengujian reliabilitas menunjukan bahwa semua data dapat dipercaya.

Analisis *Customer Satisfaction Index*

Untuk menghitung indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan yang pertama yaitu menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MPS), setelah itu menghitung *Weight Factor* (WF), lalu menghitung *Weight Score* (WS), setelah itu menghitung *Weight Total* (WT) dan yang terakhir menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 3. *Customer Satisfaction Index*

No	Tingkat Kepentingan (Y)		Tingkat Kepentingan (X)		WF	WS
	Jumlah nilai Y	Nilai MIS	Jumlah nilai X	Nilai MPS		
1	327	3,80	299	3,48	2,10	7,30
2	304	3,53	279	3,24	1,95	6,33
3	315	3,66	296	3,44	2,02	6,96
4	293	3,41	293	3,41	1,88	6,41
5	262	3,05	233	2,71	1,68	4,56
6	252	2,93	217	2,52	1,62	4,08
7	329	3,83	305	3,55	2,11	7,49
8	310	3,60	284	3,30	1,99	6,57
9	262	3,05	202	2,35	1,68	3,95
10	300	3,49	258	3,00	1,93	5,78
11	308	3,58	285	3,31	1,98	6,55
12	307	3,57	276	3,21	1,97	6,32
13	311	3,62	271	3,15	2,00	6,29
14	308	3,58	271	3,15	1,98	6,23
15	295	3,43	264	3,07	1,89	5,81
16	266	3,09	196	2,28	1,71	3,89
17	277	3,22	232	2,70	1,78	4,80
18	250	2,91	164	1,91	1,60	3,06
19	276	3,21	218	2,53	1,77	4,49
20	281	3,27	235	2,73	1,80	4,93
21	276	3,21	216	2,51	1,77	4,45
22	235	2,73	183	2,13	1,51	3,21
23	328	3,81	301	3,50	2,11	7,37

No	Tingkat Kepentingan (Y)		Tingkat Kepentingan (X)		WF	WS
	Jumlah nilai Y	Nilai MIS	Jumlah nilai X	Nilai MPS		
24	338	3,93	315	3,66	2,17	7,95
25	300	3,49	272	3,16	1,93	6,09
26	314	3,65	275	3,20	2,02	6,45
27	361	4,20	339	3,94	2,32	9,13
28	348	4,05	321	3,73	2,23	8,34
29	359	4,17	335	3,90	2,30	8,98
30	341	3,97	307	3,57	2,19	7,81
31	346	4,02	318	3,70	2,22	8,21
32	357	4,15	337	3,92	2,29	8,98
33	309	3,59	295	3,43	1,98	6,80
34	278	3,23	252	2,93	1,78	5,23
35	283	3,29	246	2,86	1,82	5,20
36	228	2,65	156	1,81	1,46	2,65
37	222	2,58	155	1,80	1,43	2,57
38	348	4,05	313	3,64	2,23	8,13
39	319	3,71	282	3,28	2,05	6,71
40	344	4,00	304	3,53	2,21	7,81
41	332	3,86	305	3,55	2,13	7,56
42	331	3,85	297	3,45	2,12	7,34
43	321	3,73	284	3,30	2,06	6,80
44	327	3,80	295	3,43	2,10	7,20
45	311	3,62	278	3,23	2,00	6,45
46	321	3,73	278	3,23	2,06	6,66
47	282	3,28	219	2,55	1,81	4,61
48	289	3,36	258	3,00	1,86	5,57
49	341	3,97	298	3,47	2,19	7,59
50	312	3,63	271	3,15	2,00	6,31
51	344	4,00	305	3,55	2,21	7,83
	TOTAL	181,14				
					WT	317,80
CSI			63,56 %			

Berdasarkan perhitungan CSI di atas dapat diketahui bahwa indeks kepuasan penghuni perumahan Dagymoi Green Village Soa Puncak Kota Ternate terhadap kinerja developer mendapatkan nilai sebesar 63,56%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja developer terhadap kepuasan penghuni perumahan termasuk kedalam kategori cukup puas.

Analisis Importance Performance Analysis

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kinerja ke dalam diagram kartesius, terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap variabel dari nilai kepentingan dan nilai kinerja.

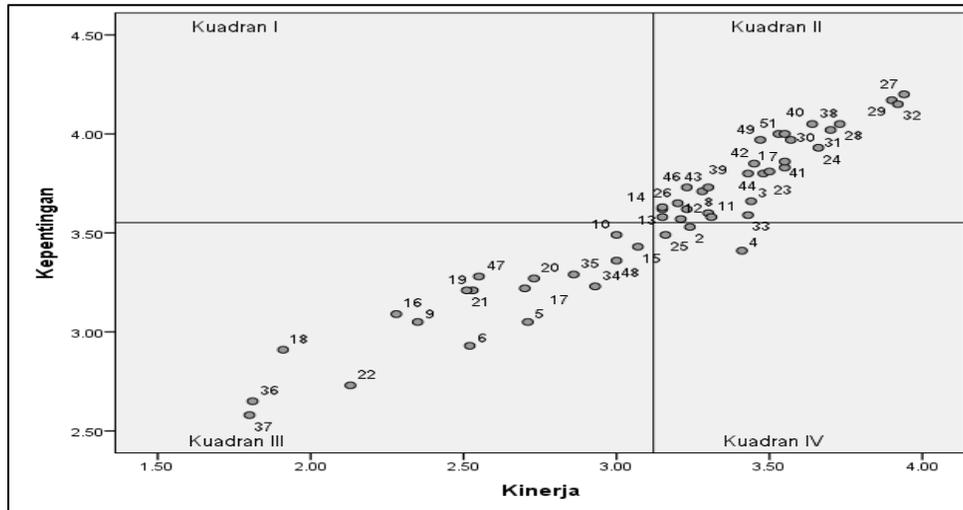
Tabel 5. Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Rata – Rata (Xi)	Rata – Rata (Yi)
1	Komunikasi yang baik	299	327	3,48	3,80
2	Pelayanan administrasi baik dan jelas	279	304	3,24	3,53
3	Kebijakan developer dalam sistem bayar	296	315	3,44	3,66
4	Kebijakan developer memberikan diskon	293	293	3,41	3,41
5	Pengawasan developer selama pengerjaan	233	262	2,71	3,05
6	Kecekatkan developer menerima keluhan	217	252	2,52	2,93
7	Jarak fasilitas pendidikan dari rumah	305	329	3,55	3,83
8	Jarak tempat perdagangan dari rumah	284	310	3,30	3,60
9	Kemudahan mendapat transportasi umum	202	262	2,35	3,05

No	Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Rata – Rata (Xi)	Rata – Rata (Yi)
10	Jarak fasilitas kesehatan dari rumah	258	305	3,00	3,55
11	Jarak tempat pemakaman dari rumah	285	308	3,31	3,58
12	Jarak kantor pemerintah dari rumah	276	307	3,21	3,57
13	Lebar Jalan	271	311	3,15	3,62
14	Ketersediaan saluran drainase	271	308	3,15	3,58
15	Kelancaran aliran air pada selokan	264	295	3,07	3,43
16	Pengolahan limbah	196	266	2,28	3,09
17	Pengolahan sistem drainase	232	277	2,70	3,22
18	Tempat sampah yang memadai	164	250	1,91	2,91
19	Tempat sampah mudah dicapai	218	276	2,53	3,21
20	Tempat sampah tidak mengganggu lalu lintas	235	281	2,73	3,27
21	Ketersediaan fasilitas pengangkut sampah	216	276	2,51	3,21
22	Pengambilan sampah maks 2 hari sekali	183	235	2,13	2,73
23	Fasilitas peribadatan yang memadai	301	328	3,50	3,81
24	Fasilitas peribadatan yang layak	315	338	3,66	3,93
25	Ketersediaan parkir yang memadai	272	300	3,16	3,49
26	Ketersediaan pos hansip/siskamling	275	314	3,20	3,65
27	Ketersediaan sumber air dari PDAM	339	361	3,94	4,20
28	Ketersediaan debit air yang cukup	321	348	3,73	4,05
29	Ketersediaan jaringan pipa air ke rumah	335	359	3,90	4,17
30	Sistem pengaturan air lancer	307	341	3,57	3,97
31	Daya listrik minimum 1300 watt tiap rumah	318	346	3,70	4,02
32	Ketersediaan jaringan listrik lingkungan dan hunian	337	357	3,92	4,15
33	Penempatan tiang listrik tidak berada pada jalan milik penghuni	295	309	3,43	3,59
34	Penempatan gardu listrik berada pada lahan yang bebas dari kegiatan umum	252	278	2,93	3,23
35	Ketersediaan penerangan jalan	246	283	2,86	3,29
36	Ketersediaan hidran kebakaran	156	228	1,81	2,65
37	Kemudahan mencapai hidran kebakaran	155	222	1,80	2,58
38	Ketersediaan ruang tidur, ruang tamu, dan kamar mandi minimal 1 ruang	312	348	3,63	4,05
39	Ketersediaan ruang (selain ruang tamu, ruang tidur, dan kamar mandi)	282	319	3,28	3,71
40	Ketersediaan ruang tamu sesuai dengan besaran ruang tamu ideal	305	344	3,55	4,00
41	Ketersediaan ruang tidur sesuai dengan besaran ruang tidur ideal	305	332	3,55	3,86
42	Ketersediaan kamar mandi sesuai dengan besaran kamar mandi ideal	298	331	3,47	3,85
43	Kesesuaian harga dengan kualitas	283	235	3,29	3,73
44	Harga sesuai sarana dan prasarana yang ditawarkan	294	327	3,42	3,80
45	Harga sesuai dengan fasilitas yang ada	279	311	3,24	3,62
46	Kondisi atau kualitas rumah sesuai dengan spesifikasi teknik	278	321	3,23	3,73
47	Rumah terbebas dari kebocoran atap	219	282	2,55	3,28
48	Rumah terbebas dari kerusakan pada dinding rumah	258	289	3,00	3,36
49	Rumah terbebas dari kerusakan lantai	298	341	3,47	3,97
50	Rumah terbebas dari kerusakan saluran kamar mandi atau saluran pencuci piring	271	312	3,15	3,63
51	Rumah memiliki ventilasi yang baik untuk sirkulasi udara dan pencahayaan	303	344	3,52	4,00
TOTAL				159,14	181,20
TOTAL RATA-RATA				3,12	3,55

Diagram Kartesius

Nilai X dan Y merupakan nilai rata-rata dari total jumlah responden yakni penghuni perumahan Dagimoy Kota Ternate dari hasil penilaian terhadap atribut tingkat kinerja (X) dan atribut tingkat kepentingan (Y). Nilai X didapat dari hasil penilaian tingkat kinerja (X) dibagi dengan total jumlah responden, begitu juga dengan nilai Y didapat dari hasil penilaian tingkat kepentingan (Y) dibagi dengan total jumlah responden.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan perhitungan didapat nilai rata-rata X sebesar 3,12 dan nilai rata-rata Y sebesar 3,55. Nilai rata-rata didapat dari jumlah nilai rata-rata X dan Y dibagi 51 atribut pelayanan. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata X dan Y yang berpotongan sehingga membentuk empat kuadran yakni kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan). Selanjutnya hasil dari tabel 5 tersebut dijabarkan pada diagram kartesius, dan akan diketahui pengelompokan atribut ke dalam setiap kuadran *Importance Performance analysis* (IPA) yang dapat dilihat pada gambar 1 diatas.

Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa penilaian dari penghuni perumahan Dagymoi Green Village Soa Puncak Kota Ternate mengenai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kinerja developer di 4 kuadran yaitu sebagai berikut :

Kuadran I *Concetrate Here* (Prioritas Utama)

Kuadran ini menunjukkan variabel-variabel yang dianggap sangat penting bagi penghuni perumahan namun menurut kinerjanya masih kurang atau belum memuaskan. Sehingga yang berada dalam kuadran ini penangannya perlu mendapat prioritas atau ditingkatkan. Dari gambar 1 terlihat tidak ada variabel yang termasuk dalam kuadran I (*conccrate here*).

Kuadran II *Keep Up the Good Work* (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja developer. Variabel-variabel dalam kuadran ini perlu untuk dipertahankan kinerjanya, karena pelaksanaannya telah memenuhi kepentingan atau harapan penghuni perumahan. Dari gambar 1 terlihat variabel yang termasuk dalam kuadran II (*keep up the good work*) yaitu variabel 1, 3, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 49, 50, dan 51.

Kuadran III *Low Priority* (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan variabel-variabel yang dianggap tidak terlalu penting bagi penghuni perumahan namun menurut pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja. Sehingga yang berada dalam kuadran ini penangannya tidak perlu diprioritas atau ditingkatkan. Pada gambar 1 dapat dilihat variabel yang termasuk dalam kuadran III (*low priority*) yaitu varibel nomor 5, 6, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 34, 35, 36, 37, 47, 48.

Kuadran IV *Possibly Overkill* (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan variabel-variabel yang dianggap tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan penghuni perumahan namun penghuni perumahan menerima lebih dari yang diharapkan atau pelaksanaannya sangat baik sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan yaitu variabel nomor 2, 4 dan 25.

Hasil perhitungan CSI penghuni merasa cukup puas terhadap kinerja developer dengan skor CSI sebesar 63,56% dan dengan analisis IPA dapat diketahui faktor-faktor yang perlu menjadi perhatian pengembang untuk meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi keinginan dan harapan konsumen atau penghuni perumahan Dagymoi Green Village Soa Puncak di Kota Ternate. Terdapat 3 variabel pemenuhan tingkat kepuasan penghuni perumahan yaitu pelayanan administrasi baik dan jelas, kebijakan developer memberikan diskon, dan ketersediaan parkir yang memadai yang menurut pandangan konsumen pelaksanaannya sudah sangat baik.

4.0 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pada analisis kinerja developer terhadap kepuasan penghuni pada perumahan Dagymoi Green Village Ternate ini di dapat beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Hasil perhitungan CSI diperoleh indeks kepuasan penghuni perumahan Dagymoi Green Village Ternate berada pada kategori cukup puas dengan nilai CSI sebesar 63,56%.
2. Pada analisis IPA sebagian besar variabel yaitu 30 variabel yang masuk kategori pertahankan prestasi (*keep up the good work*), 18 variabel masuk kategori prioritas rendah (*low priority*) dan 3 variabel yang masuk kategori berlebihan (*overkill*) yaitu variabel yang dianggap tidak begitu penting dalam pemenuhan penghuni perumahan namun penghuni perumahan menerima lebih dari yang diharapkan atau pelaksanaannya sangat baik sehingga tidak menjadi prioritas. Kuadran II yang menentukan kepuasan pelanggan perumahan Dagymoi Green Village Soa Puncak.
3. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan mengembangkan variabel penelitian dan mensurvei lebih lanjut ke perumahan lainnya di Maluku Utara serta membandingkan sarana prasarana dan utilitas perumahan yang ada dengan peraturan yang ada.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berperan dalam penelitian Analisis Kinerja Developer Terhadap Kepuasan Penghuni Pada Perumahan Dagymoi Green Village Ternate, sehingga penelitian ini dapat di selesaikan dengan baik.

References

- [1] Alvaris Edward, P. dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. EMBA, 5, 1315-1326.
- [2] Duwi, B. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. Skripsi. Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- [3] Joice, J. 2015. Analisis Kepuasan Penghuni Perumahan Griya Paniki Indah Manado. Jurnal Ilmiah Media Engineering, 5, 305-314.
- [4] Indah Ria, R. dkk. 2015. Analisis Kinerja Developer Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Di Kota Malang. JURNAL REKAYASA SIPIL, 9, 115-120.
- [5] Novrial, F. I. 2019. Analisis Kepuasan Penghuni Terhadap Fasilitas Umum Perumahan Masnida Estate di Kecamatan Medan Selayang. IPLBI.
- [6] Prasajo, W. 2014. Penerapan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. e-Proceeding of Management, Vol.9, No.2 April 2022. 307-313.
- [7] Syahrit, R. Mardwi, R. 2017. Pengaruh Kondisi Perumahan Terhadap Kepuasan Penghuni Di Perumahan Grand Tembalang Regency Semarang. Jurnal Pengembangan Kota, 5, 69-77.
- [8] Tri, M. 2013. Studi Exploratif Tingkat Kepuasan Penghuni Terhadap Kondisi Bangunan Perumahan Ayodya Bersemi 2 Kota Purwodadi Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Skripsi. Semarang. Universitas Negeri Semarang.