

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengembang Realestat .....	11
2.2 Identifikasi Perumahan dan Pemukiman.....	11
2.3 Tinjauan Teoritis.....	13
2.3.1 Konsep dan Pengertian Jasa.....	13
2.3.2 Identifikasi Pelanggan .....	20
2.3.3 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.3.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3.3.3 Pengukuran Kepuasan .....	25
2.3.4 <i>Intention</i> (Niat).....	25
2.3.5 Loyalitas.....	27
2.3.6 Kualitas Jasa.....	32

2.3.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
2.4 Model Analisis.....	41
2.4.1 Metode <i>Service Quality</i> .....	41
2.4.2 Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	41
2.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Sumber Data.....	49
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
3.3.1 Populasi Penelitian.....	49
3.3.2 Sampel Penelitian.....	50
3.4 Instrumen Pengumpulan Data .....	52
3.5 Rancangan Kuesioner.....	53
3.5.1 Variabel Penelitian.....	53
3.5.2 Skala Pengukuran Variabel.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.7 Pengolahan dan Analisis Data .....	56
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	56
3.7.2 Analisis Dengan Metode <i>Servqual</i> .....	56
3.7.3 Analisis IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	57
3.8 Diagram Alur Penelitian.....	60
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum.....	62
4.1.1 Profil Pengembang.....	62
4.1.2 Gambaran Umum Perumahan Demangan Residence.....	63
4.1.2.1 Lokasi Perumahan.....	63
4.1.2.2 Pengembangan Lahan Demangan Residence.....	65
4.1.2.3 Penataan Lahan Demangan Residence.....	66

<b>BAB V</b>	<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1	Profil Responden Pelanggan.....	67
5.2	Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Persepsi Pelanggan.....	76
5.3	Uji Validitas dan Realibilitas.....	77
5.4	Analisis Data.....	81
5.5	Pembahasan.....	91
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1	Kesimpulan.....	95
6.2	Implikasi.....	96
6.2.1	Implikasi Teoritis.....	96
6.2.2	Implikasi Manajerial.....	98
6.3	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang.....	100
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Analisa IKAPRI.....	2
Tabel 1.2	Penjualan Rumah di Perumahan Demangan Regency.....	5
Tabel 2.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen Saat Proses Pembelian Produk.....	23
Tabel 3.1.	Variabel Penelitian.....	53
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan yang diukur dari Dimensi <i>Tangible</i> .....	72
Tabel 5.2.	Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan yang diukur dari Dimensi <i>Reliability</i> .....	73
Tabel 5.3.	Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan yang diukur dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	74
Tabel 5.4.	Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan yang diukur dari Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	75
Tabel 5.5.	Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan yang diukur dari Dimensi <i>Emphaty</i> .....	76
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Data Responden Demangan Regency.....	78
Tabel 5.7.	Ringkasan Hasil Pengujian Reliabilitas.....	81
Tabel 5.8.	Analisis IPA (Importance Performance Analysis) Per Item Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 5.9.	Analisis IPA (Importance Performance Analysis) Per Dimensi Kualitas Pelayanan.....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen Jasa.....	19
Gambar 2.2	Evaluasi Pembelian dan Pasca Pembelian.....	26
Gambar 2.3	Servqual Model (Zeitmal, Parasuraman dan Berry, 1990).....	36
Gambar 2.4.	Importance Performance Matrix.....	43
Gambar 3.1.	Metode Pemilihan Sampel.....	50
Gambar 3.2.	Kuadran Harapan vs Persepsi.....	59
Gambar 3.3.	Diagram Alur Penelitian.....	61
Gambar 4.1.	Lokasi Demangan Regency.....	64
Gambar 4.2.	Gerbang Perumahan Demangan Residence.....	65
Gambar 5.1.	Responden ditinjau dari segi usia.....	68
Gambar 5.2.	Responden ditinjau dari segi kelamin dan status pernikahan.....	68
Gambar 5.3.	Responden ditinjau dari segi pekerjaan.....	69
Gambar 5.4.	Responden ditinjau dari pendidikan terakhir.....	70
Gambar 5.5.	Responden ditinjau dari tingkat penghasilan.....	70
Gambar 5.6.	Responden ditinjau dari lama menghuni.....	71
Gambar 5.7.	Responden ditinjau dari status kepemilikan rumah.....	72
Gambar 5.8.	Grafik Analisis IPA (Importance Performance Analysis).....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Questionnaire
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Deskriptif Variabel Penelitian
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil IPA (Importance Performance Analysis)

