

## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PERUMAHAN BUKIT AZ-ZIKRASENTUL

Oleh:  
AgusSudigdo \*)

Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat mempertipis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan dan Tingkat kepuasan penghuni atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan penghuni terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat harapan dan kinerja dari fasilitas lingkungan, utilitas, keamanan, sosial, ibadah, dan program ibadah.

Data mengenai fasilitas lingkungan, utilitas, keamanan, sosial, ibadah, dan program ibadah dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden pada penelitian ini diambil sebanyak 25 orang penghuni Perumahan Bukit Az-Zikra Sentul berdasarkan metode sampling jenuh dimana seluruh sample yang terdapat di dalam populasi diikutsertakan. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penghuni secara keseluruhan terhadap fasilitas lingkungan dikategorikan tidak memuaskan, fasilitas utilitas dikategorikan kurang memuaskan, fasilitas keamanan kurang memuaskan, fasilitas ibadah dikategorikan cukup memuaskan, dan program ibadah dikategorikan memuaskan. Dari 26 indikator yang dianalisis maka ada 9 indikator yang masuk dalam kuadran A, yaitu prioritas utama, 7 indikator yang masuk dalam kuadran B (persepsi dan harapan sudah sesuai), yang masuk dalam kuadran C ada 9 indikator (dinilai rendah prioritasnya), dan ada 1 indikator yang masuk dalam kuadran D (dinilai berlebihan oleh siswa). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa banyak jumlah Penghuni yang menyatakan belum atau tidak puas terhadap Pengembang karena Fasilitas yang disediakan belum memadai dan sesuai harapan Penghuni dimana hal ini berbeda dengan promosi yang dilakukan maupun garansi Pengembang atas Fasilitas perumahan yang dijanjikan.

### **Key words:**

mengenai fasilitas lingkungan, utilitas, keamanan, sosial, ibadah, dan program ibadah

---

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan perkotaan, khususnya DKI Jakarta terus meningkat sejalan dengan perkembangan Jakarta sebagai pusat orientasi dan pelayanan pembangunan. Berkembangnya jumlah penduduk Jakarta yang terus meningkat dengan sendirinya akan disertai peningkatan kebutuhan berbagai macam produk. Salah satu kebutuhan yang sangat

*AgusSudigdo adalah  
Dosen Tetap STIE IPWIJA*

terkait dengan pertumbuhan penduduk adalah kebutuhan akan perumahan.

Kredibilitas suatu perusahaan pengembang antara lain dapat dilihat dari tahapan dalam membangun suatu kawasan perumahan. Tahapan yang benar dalam membangun suatu kawasan perumahan adalah mendahulukan pembangunan fasilitas umum dan fasilitas sosial, kemudian diikuti dengan pembangunan rumah. (Kompas, 4 April 2003). Hal ini yang perlu diperhatikan pihak pengembang sebagai pemasar, dimana mereka harus memantau kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian, serta pemakaian dan pembuangan pasca pembelian.

Perumahan Bukit Az-Zikra Sentul merupakan perumahan dengan konsep Pemukiman Muslim yang berdasarkan kehidupan hunian syariah, kesibukan dan rutinitas yang sering kali membuat orang abai dan lalai terhadap nilai-nilai agama. Sekarang ada kecenderungan masyarakat modern ingin kembali pada kehidupan bernilai agama yang sebelumnya kurang diperhatikan. Salah satu cara untuk mengembalikan dan menghadirkan hal itu bisa dilakukan lewat komunitas kawasan hunian. Konsep lingkungan tempat tinggal yang Islami adalah jawabannya. Inilah konsep yang dicita-citakan oleh Ustadz Muhammad Arifin Ilham pendiri Yayasan Az-Zikra, bersama sejumlah pengurus Yayasan Az-Zikra membuat konsep hunian lingkungan kehidupannya diatur secara Islami.

Yayasan Az-Zikra menjalin kerja sama dengan developer PT Cigede Griya Permai j/o PT Shantika Surya Alandha untuk merealisasikan Pemukiman Muslim ini di Perumahan Bukit Az-Zikra Sentul, yang dibangun diatas tanah kurang lebih 50 Ha terletak dipinggir jalan Tol Jagorawi berlokasi di Desa Cipambuan Kecamatan Babakan Madang Kabupaten Bogor.

Dari kerja sama ini masing-masing pihak menanggung kewajiban, dimana Yayasan Az-Zikra berkewajiban membangun Masjid dan Pesantren termasuk Islamic Center pada rencana jangka panjangnya, diatas tanah seluas 5 Ha wakaf dari pihak Developer PT Cigede Griya Permai j/o PT Shantika Surya Alandha. Dan Alhamdulillah pihak Yayasan Az-Zikra telah menyelesaikan pembangunan Masjid tersebut sampai dengan tgl 16 Februari 2009. Sedangkan kewajiban developer PT Cigede Griya Permai j/o PT Shantika Surya Alandha berkewajiban membangun unit-unit rumah dan ruko berbagai type dari type 21/60 m2 sampai dengan type 120/300 m2.

Selain program ibadah seperti yang disebutkan diatas, adanya persaingan antar pengembang perumahan mengakibatkan mereka berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dalam menyediakan berbagai fasilitas bagi penghuni perumahan, dalam hal ini pihak yang paling diuntungkan tentu saja konsumen karena fasilitas yang ditawarkan sudah termasuk harga rumah, tetapi kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua fasilitas yang dijanjikan pengembang dapat segera direalisasikan untuk dapat dinikmati penghuninya atau masih rendahnya kesadaran pihak pengembang untuk memberikan garansi atau produk yang dijual.

### **TELAAH LITERATUR Perumahan dan Fasilitas**

Kawasan perumahan dan pemukiman adalah wilayah yang ditetapkan dengan fungsi utama sebagai tempat tinggal atau lingkungan hunian. Indikator bahwa rumah dapat memberikan kontribusi untuk menyejahterakan penghuninya antara lain kualitas rumah dan fasilitas

lingkungan perumahan (Indikator Kesejahteraan Rakyat, 1996).

## Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran terjadi apabila sekurang-kurangnya satu pihak dari pertukaran potensial memikirkan cara untuk mendapatkan tanggapan dari pihak lain sesuai dengan yang dikehendaknya. Definisi manajemen pemasaran yang disetujui oleh Asosiasi Pemasaran Amerika (Kotler, 2000) adalah: proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, serta penyaluran gagasan, barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi.

## Perilaku Konsumen

David L. Loudon dan Albert J. Della Bitta (1993) mengemukakan: perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau dapat mempergunakan barang-barang dan jasa.

## Kepuasan Pelanggan

Day dalam Tjiptono (1998) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidaksesuaian pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lain) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000) ada beberapa metode yang dapat digunakan perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, antara lain: sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, Ghost shopping dan Lost customer analysis.

## Importance-Performance Analysis

Importance - Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977. Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari expectation (importance atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (performance) dilihat dari atribut terkait (Magal dan Levenburg, 2005). Seperti yang dikutip oleh Setiawan dari Wade dan Eagles 2003, bahwa metode IPA mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumberdaya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan. Dari penerapan IPA dihasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti, yaitu:

- Kuadran A, "prioritas utama / Konsentrasi di Sini": memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja.
- Kuadran B, "Pertahankan Prestasi": memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya.
- Kuadran C, "Prioritas Rendah": baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah.
- Kuadran D, "Berlebihan": skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diambil secara langsung oleh peneliti dari sumber asli, tidak melalui perantara. Data primer dalam penelitian

ini secara khusus dikumpulkan oleh peneliti dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisisioner secara langsung kepada responden yaitu penghuni Perumahan Bukit Az-Zikra. Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari literatur - literatur yang mendukung dengan penelitian ini.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi penelitian ini adalah semua penghuni Perumahan Bukit Az-Zikra. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Singarimbun dkk,1998). Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu kepada alat analisis yang digunakan. Alat analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis, mengingat penghuni yang masih sedikit (Populasinya kecil), maka ukuran sampel/respondennya adalah seluruh penghuni perumahan Bukit Az-Zikra.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data digunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan wawancara dengan penghuni perumahan Bukit Az-Zikra dan penyebaran kuisisioner. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa pengisian kuisisioner secara perseorangan. Kuisisioner yang

disebar ke responden adalah kuisisioner dengan format Likert, yang terdiri dari skala 1 - 5, dimana setiap responden diminta menilai tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan kinerja pengembang dan pengelola program ibadah. Metode pengumpulan data kuisisioner dilakukan dengan cara self administered survey, yaitu suatu survey yang meminta responden untuk mengisi sendiri kuisisioner yang diberikan (Burns & Bush, 2000).

### Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional masing-masing variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Program Ibadah adalah program ibadah Islami yang disusun untuk lebih mendekatkan diri kepada sang Khalik.

- Program Harian (X1), yaitu program yang dilaksanakan setiap hari. Berupa Shalat fardhu berjamaah dan Kajian Al-Quran
- Program Mingguan (X2), yaitu program yang dilaksanakan setiap minggu berupa Setiap ahad Dzikir bersama dan Setiap hari Senin; Kamis buka puasa bersama dan Shalat Tahajud bersama tiap pekan
- Program Bulanan (X3), yaitu program yang dilaksanakan setiap bulan Indikator yang digunakan Tausyiah dan Dzikir akbar
- Program Tahunan (X4), yaitu program yang dilaksanakan setiap tahun. Indikator : Memperingati hari besar Islam
- Program Ramadhan (X5), yaitu program yang dilaksanakan pada saat bulan Puasa, berupa Buka puasa bersama; Shalat malam berjamaah; dan Itikaf.

Fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan perkara. Yang dimaksud dengan fasilitas dalam penelitian ini

adalah semua hal yang termasuk dalam variabel penelitian.

- Fasilitas lingkungan(X6), yaitu fasilitas yang tersedia pada lingkungan perumahan, berupa: Penataan lingkungan perumahan; Taman yang ada pada lingkungan perumahan; Jalan dan blok; Penerangan di sepanjang jalan perumahan; dan Kebersihan lingkungan perumahan
- Fasilitas Utilitas (X7), adalah fasilitas yang secara umum tersedia pada setiap rumah, berupa: Jaringan telepon adalah: jaringan atau sistem penyampaian informasi melalui media telepon; Jaringan listrik adalah: bagan saluran pembawa atau transmisi tenaga atau arus listrik dari pusat tenaga listrik yang didistribusikan oleh jaringan transmisi melalui banguann instalasi ke perumahan; Sumber air bersih adalah: ketersediaan air bersih pada tiap-tiap rumah, yang dapat digunakan penghuni perumahan untuk kebutuhan mereka sehari-hari; dan Drainase/saluran pembuangan adalah: prasarana yang berfungsi mengalirkan air permukaan ke badan air dan atau ke bangunan resapan air.
- Fasilitas keamanan (X8) adalah: sistem penjagaan keamanan di lingkungan perumahan, berupa: Keamanan, yaitu: keamanan disekitar perumahan; Pos penjagaan, yaitu: bangunan yang berfungsi sebagai pusat pengawasan keamanan perumahan dan lingkungan perumahan; dan Jalur keluar masuk perumahan.
- Fasilitas sosial (X9) adalah fasilitas yang dapat digunakan oleh warga perumahan untuk bersosialisasi, berupa: Ketersediaan balai pertemuan warga dan Letak balai pertemuan

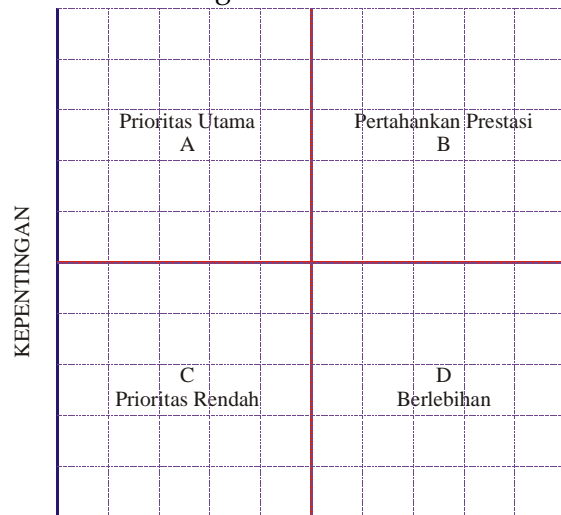
- Fasilitas Ibadah (X10) adalah tempat ibadah yang dibangun oleh pengembang, yang dapat digunakan untuk beribadah bagi warga perumahan, berupa: Keberadaan fasilitas ibadah; Kapasitas fasilitas ibadah; dan Tempat parkir fasilitas ibadah.

**Metode Analisis**

Teknik analisis data yangdigunakan dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (John A. Martila and John C. James, 1977: 77-79) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan.

Gambar 1

Diagram Kartesius



KINERJA/PELAKSANAAN

Diagram Kartesius terdiri dari 2 sumbu yaitu sumbu X untuk skor rata-rata kinerja dan sumbu Y untuk skor rata-rata yang diharapkan terbagi dalam empat kuadran yaitu:

- Kuadran A (Prioritas Utama): menunjukkan indikator yang sangat penting tetapi belum dilaksanakan dengan baik.
- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi): menunjukkan indikator yang penting dan telah dilaksanakan dengan baik.

# PEMASARAN

- Kuadran C (Prioritas Rendah), menunjukkan indikator yang kurang penting dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- Kuadran D (Berlebihan), menunjukkan indikator yang kurang diharapkan tetapi pelaksanaannya sangat baik.

## HASIL PENELITIAN

### Fasilitas Lingkungan

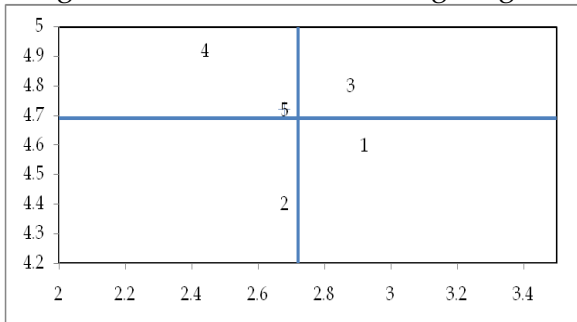
Tingkat kepuasan pada fasilitas lingkungan secara umum hanya cukup memuaskan.

Tabel 1  
Kepuasan Fasilitas Lingkungan

| No.                         | ATRIBUT                          | Y    | X    |       | KATEGORI        |
|-----------------------------|----------------------------------|------|------|-------|-----------------|
| <b>Fasilitas Lingkungan</b> |                                  |      |      |       |                 |
| 1                           | Penataan Lingkungan              | 4.6  | 2.92 | 63.48 | Cukup Memuaskan |
| 2                           | Taman di Lingkungan Perumahan    | 4.4  | 2.68 | 60.91 | Cukup Memuaskan |
| 3                           | Keadaan Jalan perumahan          | 4.8  | 2.88 | 60.00 | Cukup Memuaskan |
| 4                           | Penerangan Jalan pada malam hari | 4.92 | 2.44 | 49.59 | Tidak Memuaskan |
| 5                           | Adanya Petugas Kebersihan        | 4.72 | 2.68 | 56.78 | Tidak Memuaskan |
|                             | Rata-rata                        | 4.69 | 2.72 | 58.00 | Cukup Memuaskan |

Gambar 2

Diagram Kartesius Fasilitas Lingkungan



Interpretasi dari diagram kartesius diatas adalah sebagai berikut:

- Kuadran A: Penerangan Jalan pada malam hari dan Adanya Petugas Kebersihan
- Kuadran B: Keadaan Jalan perumahan
- Kuadran C: Taman di Lingkungan Perumahan
- Kuadran D: Penataan Lingkungan

### Fasilitas Utilitas

Tingkat kepuasan pada fasilitas utilitas secara umum hanya cukup memuaskan.

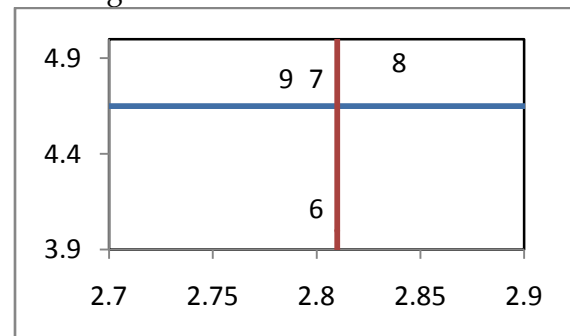
Tabel 2  
Kepuasan Fasilitas Utilitas

| No.                       | ATRIBUT                             | Y    | X    |       | KATEGORI        |
|---------------------------|-------------------------------------|------|------|-------|-----------------|
| <b>Fasilitas Utilitas</b> |                                     |      |      |       |                 |
| 6                         | Jaringan telepon                    | 4.12 | 2.8  | 67.96 | Cukup Memuaskan |
| 7                         | Jaringan listrik                    | 4.8  | 2.8  | 58.33 | Cukup Memuaskan |
| 8                         | Sumber air bersih (PDAM/ Sumur Bor) | 4.88 | 2.84 | 58.20 | Cukup Memuaskan |
| 9                         | Drainase/saluran pembuangan         | 4.8  | 2.8  | 58.33 | Cukup Memuaskan |
|                           | Rata-rata                           | 4.65 | 2.81 | 60.43 | Cukup Memuaskan |

Nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius berikut:

Gambar 3

Diagram Kartesius Fasilitas Utilitas



- Kuadran A: Jaringan listrik dan Drainase/saluran pembuangan
- Kuadran B: Sumber air bersih (PDAM/ Sumur Bor)
- Kuadran C: Sumber air bersih (PDAM/ Sumur Bor)
- Kuadran D: -

**Fasilitas Keamanan**

Tingkat kepuasan pada fasilitas utilitas secara umum hanya cukup memuaskan.

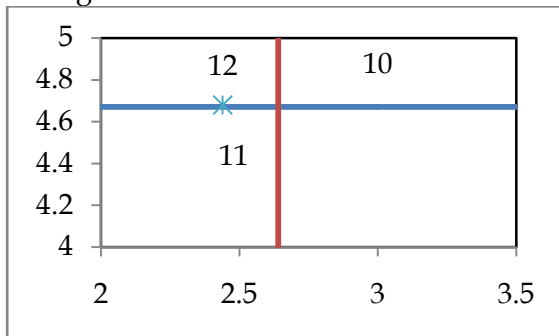
Tabel 3  
Kepuasan Fasilitas Keamanan

| No.                       | ATRIBUT   | Y    | X    |       | KATEGORI        |
|---------------------------|---|------|------|-------|-----------------|
| <b>Fasilitas Keamanan</b> |   |      |      |       |                 |
| 10                        | Keamanan lingkungan dalam 24 jam                | 4.88 | 3    | 61.48 | Cukup Memuaskan |
| 11                        | Letak pos penjagaan dan jumlahnya memadai       | 4.44 | 2.48 | 55.86 | Tidak Memuaskan |
| 12                        | Jalur keluar masuk perumahan mendukung keamanan | 4.68 | 2.44 | 52.14 | Tidak Memuaskan |
|                           | Rata-rata                                       | 4.67 | 2.64 | 56.53 | Cukup Memuaskan |

Setelah dilakukan perhitungan atas indikator Fasilitas keamanan maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 4

Diagram Kartesius Fasilitas Keamanan



- Kuadran A: Jalur keluar masuk perumahan mendukung keamanan
- Kuadran B: Keamanan lingkungan dalam 24 jam
- Kuadran C: Letak pos penjagaan dan jumlahnya memadai
- Kuadran D: -

**Fasilitas Sosial**

Tingkat kepuasan pada fasilitas sosial secara umum tidak memuaskan.

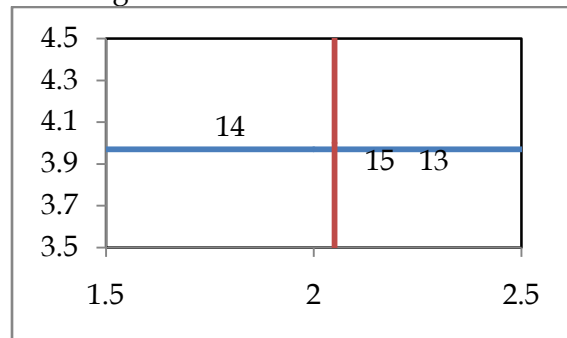
Tabel 4  
Kepuasan Fasilitas Sosial

| No.                     | ATRIBUT                     | Y    | X    |       | KATEGORI               |
|-------------------------|-----------------------------|------|------|-------|------------------------|
| <b>Fasilitas Sosial</b> |                             |      |      |       |                        |
| 13                      | Balai pertemuan warga       | 3.92 | 2.2  | 56.12 | Tidak Memuaskan        |
| 14                      | Fasilitas olahraga          | 4.08 | 1.8  | 44.12 | Sangat Tidak Memuaskan |
| 15                      | Letak balai pertemuan warga | 3.92 | 2.16 | 55.10 | Tidak Memuaskan        |
|                         | Rata-rata                   | 3.97 | 2.05 | 51.64 | Tidak Memuaskan        |

Nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius:

Gambar 5

Diagram Kartesius Fasilitas Sosial



- Kuadran A: Fasilitas olahraga
- Kuadran B: -
- Kuadran C: -
- Kuadran D: Balai pertemuan warga dan Letak balai pertemuan warga

**Fasilitas Ibadah**

Tingkat kepuasan pada fasilitas ibadah secara umum memuaskan.

Tabel 5

Kepuasan Fasilitas Ibadah

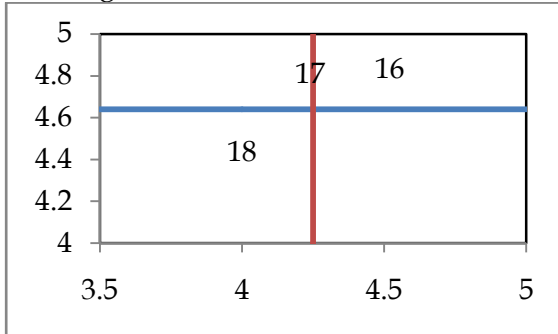
| No.                     | ATRIBUT                         | Y    | X    |       | KATEGORI  |
|-------------------------|---------------------------------|------|------|-------|-----------|
| <b>Fasilitas Ibadah</b> |                                 |      |      |       |           |
| 16                      | Keberadaan tempat ibadah/masjid | 4.84 | 4.52 | 93.39 | Memuaskan |
| 17                      | Kapasitas daya tampung masjid   | 4.64 | 4.24 | 91.38 | Memuaskan |
| 18                      | Tempat parkir masjid            | 4.44 | 4    | 90.09 | Memuaskan |
|                         | Rata-rata                       | 4.64 | 4.25 | 91.59 | Memuaskan |

# PEMASARAN

Setelah dilakukan perhitungan atas indikator fasillitas ibadah maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 6

Diagram Kartesius Fasilitas Ibadah



- Kuadran A: Kapasitas daya tampung masjid
- Kuadran B: Keberadaan tempat ibadah/masjid
- Kuadran C: Tempat parkir masjid
- Kuadran D: -

## Pengembang

Tingkat kepuasan pada pengembang secara umum tidak memuaskan.

Tabel 6

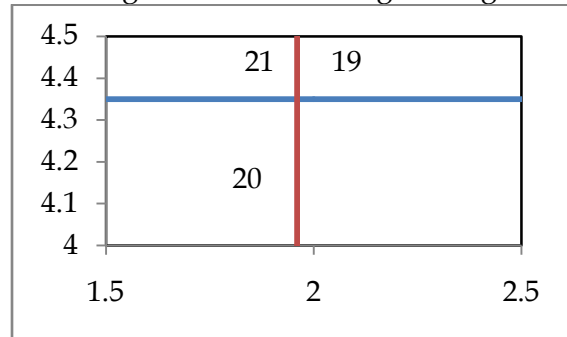
Kepuasan pada Pengembang

| No.               | ATRIBUT                                      | Y    | X    |       | KATEGORI               |
|-------------------|--|------|------|-------|------------------------|
| <b>Pengembang</b> |  |      |      |       |                        |
| 19                | Fasilitas yang disediakan pengembang memadai | 4.44 | 2.08 | 46.85 | Tidak Memuaskan        |
| 20                | Promosi pengembang sesuai kenyataan          | 4.16 | 1.84 | 44.23 | Sangat Tidak Memuaskan |
| 21                | Garansi pengembang atas fasilitas perumahan  | 4.44 | 1.96 | 44.14 | Sangat Tidak Memuaskan |
|                   | Rata-rata                                    | 4.35 | 1.96 | 45.06 | Tidak Memuaskan        |

Setelah dilakukan perhitungan atas indikator pengembang maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 7

Diagram Kartesius Pengembang



- Kuadran A: Garansi pengembang atas fasilitas perumahan
- Kuadran B: Fasilitas yang disediakan pengembang memadai
- Kuadran C: Promosi pengembang sesuai kenyataan
- Kuadran D: -

## Program Ibadah

Tingkat kepuasan pada program ibadah secara umum tidak memuaskan.

Tabel 7

Kepuasan Program Ibadah

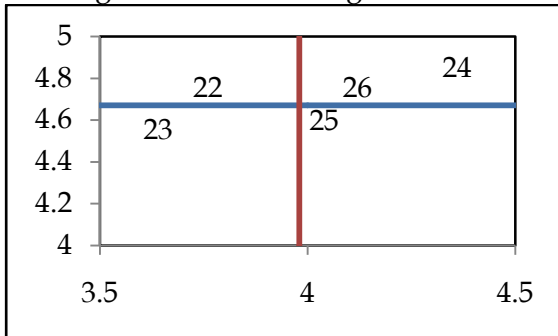
| No.                   | ATRIBUT   | Y    | X    |       | KATEGORI        |
|-----------------------|---|------|------|-------|-----------------|
| <b>Program Ibadah</b> |   |      |      |       |                 |
| 22                    | Program ibadah harian/shalat fardhu berjamaah                                   | 4.76 | 3.76 | 78.99 | Memuaskan       |
| 23                    | Program ibadah mingguan (Tausyiah, Tahajud bersama, buka puasa Senin-Kamis)     | 4.56 | 3.64 | 79.82 | Cukup Memuaskan |
| 24                    | Program ibadah bulanan (Zikir akbar, Tausyiah)                                  | 4.68 | 4.36 | 93.16 | Memuaskan       |
| 25                    | Program ibadah tahunan (Sholat Ied, Iedul Adha. Perayaan hari-hari besar Islam) | 4.6  | 4.04 | 87.83 | Memuaskan       |
| 26                    | Program ibadah ramadhan (Shalat tarawih, buka puasa bersama, itikaf, tausyiah)  | 4.76 | 4.12 | 86.55 | Memuaskan       |
|                       | Rata-rata   | 4.67 | 3.98 | 85.22 | Memuaskan       |



Setelah dilakukan perhitungan atas indikator program ibadah maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 8

Diagram Kartesius Program Ibadah



- Kuadran A: Program ibadah harian/shalat fardhu berjamaah
- Kuadran B: Program ibadah bulanan (Zikir akbar, Tausyiah) dan Program ibadah ramadhan (Shalat tarawih, buka puasa bersama, itikaf, tausyiah).
- Kuadran C: Program ibadah mingguan (Tausyiah, Tahajud bersama, buka puasa Senin-Kamis)
- Kuadran D: Program ibadah tahunan (Sholat Ied, Iedul Adha. Perayaan hari-hari besar Islam).

**Kepuasan Keseluruhan**

Kepuasan konsumen Bukit Az-Zikra secara umum sebagai berikut:

Tabel 8

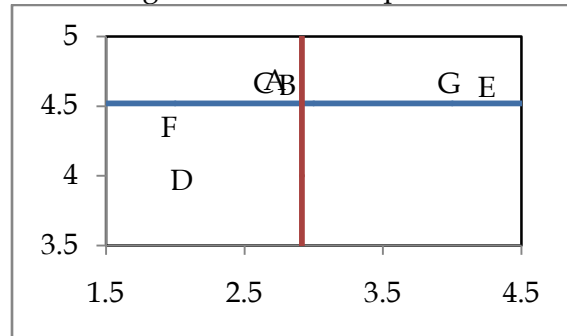
Kepuasan Konsumen Bukit Az-Zikro

| NO | ATRIBUT              | Y    | X    | %     | KATEGORI        |
|----|----------------------|------|------|-------|-----------------|
| A  | Fasilitas Lingkungan | 4.69 | 2.72 | 58.00 | Cukup Memuaskan |
| B  | Fasilitas Utilitas   | 4.65 | 2.81 | 60.43 | Cukup Memuaskan |
| C  | Fasilitas Keamanan   | 4.67 | 2.64 | 56.53 | Cukup Memuaskan |
| D  | Fasilitas Sosial     | 3.97 | 2.05 | 51.64 | Tidak Memuaskan |
| E  | Fasilitas Ibadah     | 4.64 | 4.25 | 91.59 | Memuaskan       |
| F  | Pengembang           | 4.35 | 1.96 | 45.06 | Tidak Memuaskan |
| G  | Program Ibadah       | 4.67 | 3.98 | 85.22 | Memuaskan       |
|    | Rata-Rata            | 4.52 | 2.92 | 64.51 | Cukup Memuaskan |

Setelah dilakukan perhitungan atas indikator program ibadah maka nilai-nilai tersebut dapat dipetakan kedalam diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 9

Diagram Kartesius Kepuasan



- Kuadran A: Fasilitas Lingkungan, Fasilitas Utilitas dan Fasilitas Keamanan.
- Kuadran B: Fasilitas Ibadah dan Program Ibadah.
- Kuadran C: Fasilitas Sosial dan Pengembang
- Kuadran D: -

**KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Secara umum kepuasan konsumen Bukit Az-Zikro hanya dalam kategori cukup puas terutama pada fasilitas lingkungan, fasilitas utilitas dan fasilitas keamanan. Konsumen sungguh puas pada fasilitas ibadah dan program ibadah sementara konsumen tidak puas pada fasilitas sosial dan pengembang.
- Fasilitas Lingkungan, Fasilitas Utilitas dan Fasilitas Keamanan merupakan hal yang penting bagi konsumen tetapi belum dilaksanakan dengan baik. Fasilitas ibadah dan program ibadah sudah sesuai dengan harapan konsumen. Meskipun Fasilitas Sosial dan Pengembang masih kurang baik tetapi bukan prioritas karena tidak terlalu diharapkan konsumen.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka hal-hal yang dapat disarankan sebagai implikasi kebijakan adalah:

- Disarankan kepada pengembang perumahan agar melakukan usaha-usaha peningkatan mutu fasilitas pada proyek perumahan yang mereka bangun, terutama untuk 3 fasilitas yang memerlukan perhatian khusus yakni fasilitas lingkungan, fasilitas utilitas dan fasilitas keamanan.
- Setiap pengembang mempunyai strategi yang berbeda dalam menarik calon pembeli, yang perlu diingat jika memberikan fasilitas perumahan sebagai daya tarik janganlah setengah-setengah karena dapat mengakibatkan kekecewaan pada konsumen.
- Promosi lewat media cetak dan elektronik hendaknya disesuaikan dengan kenyataan saat ini.
- Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini belum sempurna karena adanya berbagai keterbatasan, diantaranya saat ini banyak pengembang yang sedang membangun proyek perumahan dimana banyak fasilitas yang ditawarkan tetapi karena fasilitas belum selesai dibangun dan rumah yang dihuni masih sangat sedikit jumlahnya pada saat penelitian ini dilakukan, maka penelitian ini tidak dapat dilakukan pada perumahan-perumahan tersebut, sehingga peneliti lain dapat meneruskan dan menyempurnakan penelitian ini pada perumahan yang berbeda dengan variabel yang lebih kompleks.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 1992. *Reliabilitas dan Validitas* Edisi keenam. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik. 1996. *Indikator Kesejahteraan Rakyat*. Jakarta : BPS.
- Burns, Alvin C and Bush R.F. 2000. *Marketing Research*. 3th ed. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice-Hall.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi Kedua)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Loudon, David L. & Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior*, 4th ed, McGraw Hill Book Co, Singapore.
- Magal, S.M. and Levenburg, N.M, 2005, "Using Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Businesses", *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Martilla, John, A. & James, John, C. 1977. *Importance Performance Analysis*. C.A, Free Press.
- Setiawan, Eko . 2007. "Modified IPA - I Sebagai Upaya Identifikasi Potensi Perbaikan Di Institusi Pendidikan Tinggi", *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 5, No. 3, hal. 123-132.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.