SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP RUMAH SEHAT LAYAK HUNI (RSLH) DI KECAMATAN RANGSANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Di Universitas Islam Riau

OLEH :

FAZLI EFENDI
NPM : 1652110290

PRODI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU

2019

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Rumah Sehat Layak Huni (RSLH) Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti

Oleh :

FAZLI EFENDI

165210290

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Rumah Sehat Layak Huni (Rslh**)**. Objek dalam penelitian ini adalah penghuni Rumah Sehat Layak Huni Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan menggunakan SPSS Versi 23. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawan cara dan kusioner, dengan populasi adalah semua penghuni penghuni Rumah Sehat Layak Huni Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. Jumlah sampel yaitu sebanyak 32 responden yang ditemui secara langsung dilokasi penelitian dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Analisis data dalam penelitian ini mengunakan analisis deskriftif yaitu menjelaskan hasil tanggapan responden dan menguhungkannya dengan teori teori yang relevan. Hasil dari penelitian ini menunjukan pada angka 79% (setuju) artinya responden telah merasa puas atas rumah sehat layak huni (RSLH) di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti..

Kata kunci : *Kepuasan Masyarakat / Kepuasan Konsumen*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Abstract

Analysis of Community Satisfaction towards Habitable Healthy Homes (RSLH) In Excitatory District of Meranti Islands Regency

By:

FAZLI EFENDI

165210290

This research aims to identify and analyze people's satisfaction with habitable healthy homes (Rslh). The object in this study is the residents of The Habitable Healthy House in Rangsang Sub-District of Meranti Islands Regency. This research is a descriptive study and uses SPSS Version 23. Data collection is done in a wawan way and kusioner, with the population is all residents of The Habitable Healthy House in The District of Excitatory Meranti Islands Regency. The total sample of 32 respondents was found directly at the research site using purposive sampling methods. The data used in this study is primary data and skunder data. The data analysis in this study uses a deskrifive analysis that explains the respondent's response results and replaces them with relevant theories. The results of this study showed that 79% (agreed) meant that respondents were satisfied with a healthy home (RSLH).

Keywords : Public Satisfaction / Consumer Satisfaction

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahiraabbil'alamiin, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan demikian penulis bisa menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP RUMAH SEHAT LAYAK HUNI (RSLH) DI KECAMATAN RANGSANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI"** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dengan Perjalanan yang panjang banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, Penulis menyadari bahwa penulis ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moral maupun materil.

Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Ibunda tercinta Zubiar yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayahanda terhormat Paris yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak berserta adik yang selalu mendoakan dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C.L., Selaku Rektor Universitas Islam Riau
5. Bapak Drs. Abrar, M.Si. Ak., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang selalu memberikan dukungan terutama pada mahasiswa semester akhir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan persetujuan tentang penelitian ini.
7. Bapak Drs. Syahdanur M.Si Selaku Pembimbing yang telah sudi kiranya membantu peneliti dalam berkonsultasi dan memberikan masukan serta sarannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak Abd Razak Jer, SE., M.Si selaku Dosen Penguji I yang memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM selaku Dosen Penguji II yang memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Hj. Susie Suryani, SE., MM selaku Dosen Metode Penelitian yang memberikan saran judul kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Sahabat-sahabat penulis Muhammad Isam, Onki, Ryan ogik, Liana, Mai, Nadia agustina . yang telah memberikan dukungannya dan motivasinya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
12. Kepada Sahabat-sahabat penulis Fahrol zikri, paman Indo, wais alqurni yang telah memberikan dukungannya dan motivasinya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
13. Teman-teman Manajemen E yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu dan teman-teman kuliah seperjuangan angkatan 2016, peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas partisipasinya dan juga waktunya telah bersama peneliti selama kurang lebih 4 tahun lamanya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang .....

1.2 Perumusan Masalah 2

1.3 Tujuan penelitian 3

1.4 Manfaat Penelitian 5

1.4.1 Bagi perusahan 5

1.4.2 Bagi Peneliti 5

1.4.3 Bagi Universitas 5

1.5 Sistematika penulisan 6

BAB II

TELAAH PUSTAKA 7

2.1 Pengertiuan rumah sehat 7

2.2 rumah layak huni 7

2.3 syarat rumah layak huni 8

2.4 kepuasan masyarakat 9

2.5 pengertian kepuasan 10

2.6 pengertian produk 10

2.7 kualitas produk 11

2.8 penelitian terdahulu 13

2.9 kerangka pemikiran 15

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.10 hipotesis penelitian.....15

BAB III

METODE PENELITIAN.....16

3.1 lokasi dan objek penelitia.....16

3.2 oprasional variabel.....16

3.3 jenis dan sumber data.....17

3.3.1 data primer.....17

3.3.2 data skunder.....17

3.4 poipulasi dan sampel.....18

3.5 teknik pengumpulan data.....18

3.5.1 studi putaka.....18

3.5.2 interview.....18

3.5.3 kusioner.....18

3.6 teknik analisis data.....19

3.7 uji kualitas data.....19

3.7.1 uji validitas.....19

3.7.2 uji reliabilitas.....20

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....22

4.1 sejarah rumah sehat layak huni (rslh).....23

BAB V.....24

5.1 karakteristik responden.....24

5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....24

5.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....24

5.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....25

5.2 Uji validitas.....28

5.3 Uji reliabilitas.....30

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 32

5.4.1 Analisis Kualitas Produk.....32

5.4.2 Analisis Desian Bangunan 34

5.5 Pembahasan.....38

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN.....

6.1 Kesimpulan 40

6.2 Saran 42

6.2.1 Bagi Perusahaan.....43

6.2.2 Saran Bagi Peneliti selanjutya 44

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TEBEL

Halaman

Tabel 1.1 Daftar Nama Kelurahan/Desa Di kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti 3

Tabel 1.2 Jumlah Rumah Sehat Layak Huni Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019 4

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 13

Tabel 3.1 Oprasional Variabel 18

Tabel 3.2 Tabel persentase nilai 22

Tabel 3.3 Tabel nilai skala likert 23

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 35

Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan 37

Tabel 5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia 39

Tabel 5.4 Uji Validitas 40

Tabel 5.5 Uji Reliabilitas 42

Tabel 5.6 Kualitas produk 44

Tabel 5.7 Desain bangunan 45

Tabel 5.8 Rekaptulasi 47

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Moment Foto Rumah Sehat Layak Huni (RSLH) 31

Gambar 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 29

Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 31

Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan usia..... 33

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perumahan dan permukiman diatur dengan Undang-Undang Nomor 1 tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman. Undang-undang tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman adalah salah satu bentuk tanggung jawab negara untuk melindungi segenap bangsa Indonesia melalui penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman agar masyarakat mampu bertempat tinggal serta menghuni rumah yang layak dan terjangkau di dalam lingkungan yang sehat, aman, harmonis, dan berkelanjutan di seluruh wilayah Indonesia. Sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia, idealnya rumah harus dimiliki oleh setiap keluarga, terutama bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah dan bagi masyarakat yang tinggal di daerah padat penduduk di perkotaan.Negara juga bertanggung jawab dalam menyediakan dan memberikan kemudahan perolehan rumah bagi masyarakat melalui penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman serta keswadayaan masyarakat. Penyediaan dan kemudahan perolehan rumah tersebut merupakan satu kesatuan fungsional dalam wujud tata ruang, kehidupan ekonomi, dan sosial budaya yang mampu menjamin kelestarian lingkungan hidup sejalan dengan semangat demokrasi, otonomi daerah, dan keterbukaan dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Maka dari itu, kebutuhan rumah yang layak untuk ditempati bagi setiap orang menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki. Semakin tingginya tingkat kehidupan sosial masyarakat memberikan pengaruh terhadap meningkatnya kebutuhan hidup saat ini.Hal yang paling penting diutamakan oleh seseorang ialah memiliki rumah sebagai kebutuhan utama sebuah keluarga.Namun, dengan melihat kondisi yang ada banyak sekali masyarakat yang tidak mampu untuk memiliki rumah yang layak dan sehat.Sehingga sampai saat ini masih banyak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat tetap bertahan di rumah yang tidak layak untuk ditinggali.Melihat kondisi seperti ini, menjadi tolak ukur atas kepedulian Pemerintah terhadap kondisi masyarakat yang sangat memilukan.

Provinsi Riau terdiri dari 10 kabupaten, 2 kotamadya, 166 kecamatan, 268 kelurahan dan 1.591 desa. Salah satunya yaitu kabupaten kepulauan meranti, Sejak tahun 2017 program rumah sehat layak huni (RSLH) sudah dijalankan oleh DPRD Riau sebanyak 2000 unit, karena program telah berjalan dari tahun-tahun sebelumnya tersebut akan dilanjutkan,tahun 2019 akan dibangun kembali sebanyak 2000 unit. Kondisi ini sebagai pembuktian tentang kepedulian Pemerintah Riau dalam mengatasi kemiskinan di Provinsi Riau. Hingga saat ini, pemberian bantuan rumah RSLH kepada masyarakat miskin terus ditingkatkan demi menghapus angka kemiskinan.

Seperti yang kita ketahui, masih banyak penduduk di Riau tinggal dirumah yang tidak layak untuk ditempati salah satunya di kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti, Kabupaten kepualuan Meranti khususnya Kecamatan Ransang terdiri dari 14 desa / 1 kelurahan:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.1

Daftar Nama Kelurahan/Desa Dikecamatan Rangsang

Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Kode POS	Desa/Kelurahan
1.	28755	Citra Damai
2.	28755	Dwi Tunggal
3.	28755	Gemala Sari
4.	28755	Penyagun
5.	28755	Repan
6.	28755	Sungai Gayung Kiri
7.	28755	Tanjung Bakau
8.	28755	Tanjung Gemuk
9.	28755	Tanjung Medang
10.	28755	Tanjung Samak
11.	28755	Tebun
12.	28755	Teluk Samak
13.	28755	Topang
14.	28755	Wonosari

Sumber :https://m.kodepos.nomor.net

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.2

Jumlah Rumah Sehat Layak Huni Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2019

No	Desa	Unit Rumah
1	Tebon	7
2	Wongosari	5
3	Tanjung Gemuk	5
4	Tanjung Bakau	5
5	Topang	6
6	Repan	7

Sumber :http://riaumadani.com/read-7049-2019-04-30-desa-dari-7-kecamatan-di-kepualuan-meranti-dapat-bantuan-rlh.html

Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2019 Desa Tebon telah mendapatkan sebanyak 7 unit rumah sehat layak huni, Desa wongosari memperoleh 5 unit, Desa Tanjung Gemuk dan desa Tanjung Bakau juga mendapatkan 5 unit rumah,kemudian desa Topang mendapatkan 6 unit dan desa Repan mendapatkan 7 unit rumah. jika kita melihat sistem manajemen yang diterapkan dalam mengelola program bantuan rumah (RSLH), masih banyak masyarakat miskin dikecamatan Rangsang yang tidak mendapatkan rumah tersebut, sehingga terkesan program bantuan rumah (RSLH) masih perlu dioptimalisasi secara baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan latar belakang masalah yang dihadapi maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul :**"Analisis Kepuasan masyarakat Terhadap Rumah SehatLayak Huni (Rslh) Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti"**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan Masalah Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Rumah Sehat Layak Huni (RSLH) Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini didasarkan pada perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, yaitu: Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Rumah sehat layak huni di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengoptimalkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Rumah sehat layak huni (RSLH) di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti

1.4.2 Bagi peneliti

Untuk penambahan wawasan dan pengalaman didalam dunia bisnis dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama dibangku perkuliahan sebagai acuan yang berguna untuk kedepannya

1.4.3 Bagi universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memberikan informasi dan referensiperpustakaan bagi peneliti peneliti selanjutnya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam daftar isi akan terbagi menjadi enam bab, maka sistematika penulisannya adalah sebagai berikut ini:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini terdapat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan yang terakhir yaitu manfaat penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Di dalam bab ini akan terdapat teori teori yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu, pengertian rumah sehat, rumah layak huni, syarat rumah layak huni , kepuasan masyarakat, pengertian produk. Dilengkapi juga dengan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan yang terakhir yaitu hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini akan dituliskan tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, opreasional variabel, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulam data, dan diakhiri dengan tenik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan memuat sejarah singkat organisasi

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan hasil penelitian dan juga pembahasaannya.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini akan terdapat kesimpulan dan juga saran bedasarkan hasil penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Rumah Sehat

Setiap manusia, di manapun berada, membutuhkan tempat untuk tinggal yang disebut rumah.Rumah berfungsi sebagai tempat untuk melepas lelah, tempat bergaul dan membina rasa kekeluargaan di antara anggota keluarga, serta sebagai tempat berlindung dan menyimpan barang berharga. Selain itu, rumah juga merupakan status lambang sosial.(Azwar, 1996; Mukono, 2000).

Perumahan merupakan kebutuhan dasar manusia dan juga merupakan determinan kesehatan masyarakat. Karena itu, pengadaan perumahan merupakan tujuan fundamental yang kompleks dan tersedianya standar perumahan adalah isu penting dari kesehatan masyarakat.Perumahan yang layak untuk tempat tinggal harus memenuhi syarat kesehatan, sehingga penghuninya tetap sehat.Perumahan yang sehat tidak lepas dari ketersediaan prasarana dan sarana terkait, seperti penyediaan air bersih, sanitasi pembuangan sampah, transportasi, dan tersedianya pelayanan sosial.(Krieger and Higgins, 2002).

Rumah adalah struktur fisik terdiri dari ruangan, halaman dan area sekitarnya yang digunakan sebagai tempat tinggal dan sarana pembinaan keluarga (UU RI No. 4 Tahun 1992).

Menurut WHO, rumah adalah struktur fisik atau bangunan untuk tempat berlindung, dimana lingkungan berguna untuk kesehatan jasmani dan rohani serta keadaan sosialnya baik demi kesehatan keluarga dan individu. (Komisi WHO Mengenai Kesehatan dan Lingkungan, 2001).

2.2 Rumah Layak Huni

Perumahan yang layak untuk tempat tinggal harus memenuhi syarat kesehatan yaitu rumah yang dilengkapi ketersediaan prasarana dan sarana pendukung lainnya seperti

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penyediaan air bersih, sanitasi, tempat pembuangan sampah, transportasi dan tersedianya pelayanan sosial (Krieger and Higgins, 2002).

2.3 Syarat Rumah Layak Huni

Keputusan Menteri Kesehatan RI No:829/Menkes/sk/VII/1999 tentang ketentuan tentang Persyaratan Kesehatan Rumah Tinggal, secara umum syarat rumah sehat haruslah memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Memenuhi segi kesehatan artinya bagian-bagian rumah yang mempengaruhi kesehatan keluarga hendaknya dipersiapkan dengan baik, terutama:
   a. Penerangan dan peranginan dalam setiap ruang harus cukup;
   b. Penyediaan air bersih;
   c. Pengaturan pembuangan air limbah dan sampah sehingga tidak menimbulkan pencemaran;
   d. Bagian-bagian ruang seperti lantai dan dinding tidak lembab;
   e. Tidak terpengaruh pencemaran seperti bau, rembesan air kotor, udara kotor dan sebagainya.
2. Memenuhi segi kekuatan bangunan artinya bagian-bagian dari bangunan rumah mempunyai konstruksi dan bahan bangunan yang dapat dijamin keamanannya, seperti:
   a. Konstruksi bangunan yang cukup, baik untuk menahan beratnya sendiri maupun pengaruh luar seperti angin, hujan, gempa, dan lain-lain;
   b. Pemakaian bahan bangunan yang bias di jamin keawetan dan kemudahan dalam pemeliharaan;
   c. Penggunaan bahan tahan api, untuk bagian yang mudah terbakar, dan bahan tahan air untuk bagian yang selalu basah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Memperhatikan segi kenyamanan agar keluarga dapat tinggal dengan nyaman dan dapat melakukan kegiatan dengan mudah, diperlukan:
   a. Penyediaan ruangan yang mencukupi;
   b. Ukuran ruangan yang sesuai dengan kegiatan penghuni didalamnya;
   c. Penataan ruangan yang cukup baik;
   d. Dekorasi dan warna ruang yang serasi;
   e. Penghijauan halaman diatur sesuai kebutuhan
   f. Memenuhi segi keterjangkauan hendaknya rumah didapat, diperlengkapi dan dipelihara dengan dana yang sesuai dengan kemampuan pendapatan warga

2.4 Kepuasan Masyarakat

Suatu kebijakan yang telah dijalankan harus ditingkatkan agar dapat terlihat sejauh mana tingkat kepuasan dari program dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tahap dalam proses palayanan yang dilakukan dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau program yang telah direncanakan agar pelaksanaan program atau kegiatan tersebut tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan sebelumnya, karena itu pelaksanaan pelayan terhadap tingkat kepuasan masyarakatnya perlu dilakukan secara optimal serta maksimal.

Selanjutnya pendapat Surjadi (2009:137) menyatakan bahwa “kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik’’. Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya

kepuasan pelanggan adalah dimana suatu perasaan atau harapan sejalan dengan apa yg telah didapatkan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sedarmayati (2009:264) mengemukakan “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”.Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan akan merasakan:

a. Pelanggan akan merasakan kecewa apabila kinerja tidak sesuai harapan
b. Pelanggan akan merasakan puas apabila kinerja sesuai harapan.
c. Pelanggan akan merasakan sangat puas apabila Kinerja melebihi harapan.

Menurut Oliver menyatakan indikator kepuasan yaitu :

a. Senang, artinya paus karna harapan sudah terpenuhi
b. Share positive information, artinya memberikan informasi yang baik bukan malah sebaliknya
c. Tidak complain, artinya tidak memberikan tanggapan diluar dari kebaikan.

2.5 Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkomsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Asmuji, 2012).

2.6 Pengertian Produk

Kotler dan Amstrong (1996:274) produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Stanton, (1996:222 produk adalah kumpulan dari atribut-atribut yang nyata maupun tidak nyata, termasuk di dalamnya kemasan, warna, harga, kualitas dan merk ditambah dengan jasa dan reputasi penjualannya.

Menurut Tjiptono (1999:95) secara konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas "sesuatu" yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli.

2.7 Kualitas produk

Pengertian produk (product) menurut Kotler (2009) ialah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Secara konseptual produk merupakan pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

Menurut Fandy Tjiptono (2008) Kualitas produk merupakan suatu penilaian konsumen terhadap keunggulan atau keistimewaan suatu produk.

Dimensi kualitas produk menurut Fandy Tjiptono (2008) yaitu:

1. ***Performance*** (kinerja), merupakan karakteristik operasi dan produk inti (core product) yang dibeli. Misalnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan,
2. ***Durability*** (daya tahan), yang berarti daya tahan menunjukan usia produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu digantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya tentu semakin awet, produk yang awet akan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dipersepsikan lebih berkualitas dibanding produk yang cepat habis atau cepat diganti.

3. ***Conformance to specifications*** (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu kesesuaian sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya pengawasan kualitas dan desain, Standar karakteristik operasional adalah kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk. Ini semacam "janji" yang harus dipenuhi oleh produk. Produk yang memiliki kualitas dari dimensi ini berarti sesuai dengan standarnya,
4. ***Features*** (fitur), merupakan karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk. Fitur bersifat pilihan atau option bagi konsumen. Fitur bisa meningkatkan kualitas produk jika kompetitor tidak memiliki fitur tersebut,
5. ***Reliability*** (reabilitas) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai. Misalnya pengawasan kualitas dan desain, standar karakteristik operasional kesesuaian dengan spesifikasi,
6. ***Aesthetics*** (estetika) yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalkan bentuk fisik, model atau desain yang artistik, warna dan sebagainya,
7. ***Perceived Quality*** (kesan kualitas) yaitu persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya.
8. ***Serviceability***, yaitu kualitas produk ditentukan atas dasar kemampuan diperbaiki: mudah, cepat, dan kompeten. Produk yang mampu diperbaiki tentu kualitasnya lebih tinggi dibandingkan dengan produk yang tidak atau sulit diperbaiki.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga beberapa point penting dapat dijadikan dasar dalam penelitian saat ini.Berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu mengenai prilaku konsumen,antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode analisis	Hasil Penelitian
1.	Agung kristiawan	Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas bangunan pada perumahan tingkat menengah (studi kasus perumahan bella vista semarang)	Deskriptif	Secara umum pelanggan atau penghuni perumahan Bella Vista Semarang sudah cukup puas dengan kondisi dan kualitas pelayanan saat ini. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya nilai kinerja yaitu : - aspek penampilan fisik (tangible) 74 % responden menilai baik. - aspek kehandalan (reliability) 67 % responden menilai cukup baik. - aspek tanggapan (responsiveness) 61 % responden menilai baik. - aspek kepastian (assurance) 92 % responden menilai baik. - aspek empati (emphaty) 81 % responden menilai baik.

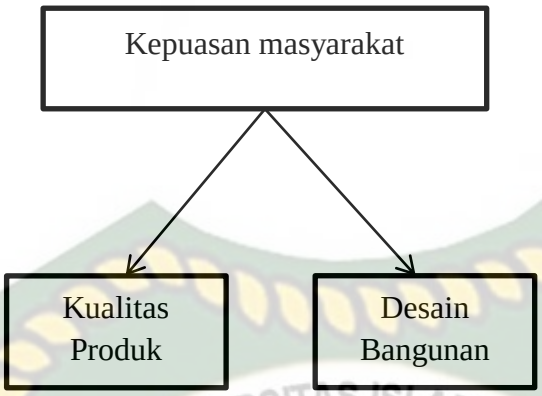
Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.	Wira Prasojo	Analisis tingkat kepuasan penghuni pada hunian Rumah susun ditinjau terhadap kualitas bangunan diwilayah Surabaya	Deskriptif	Tingkat kepuasan penghuni rumah susun Dupak Bangunrejo dan Sombo menurut butir pertanyaan yaitu bahwa faktor tingkat kepuasan penghuni tertinggi yaitu sebesar 52 % tentang kenyamanan.
3.	Kwanda	Analisis kepuasaan Penghuni Rumah Sederhana tipe 36 di kawasan Sidoarjo berdasarkan faktor kualitas bangunan, lokasi, desain, sarana dan prasarana	Deskriptif	1.Untuk lama tinggal kurang dari 5 (lima) tahun Dari pengujian t diperoleh kesimpulan bahwa ada 3 (tiga) faktor yaitu Kualitas Bangunan, Sarana dan Prasarana, serta Lokasi yang mempengaruhi kepuasan penghuni perumahan sederhana tipe 36 di kawasan Sidoarjo Jawa Timur. Ringkasan uji tersebut adalah Fhitung (35,53) > Ftabel (2,39)

***Sumber* : Data olahan 2020**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.9 Kerangka Pemikiran



2.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu dugaan atau jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga, Bedasarkan perumusan dan tujuan yang telah di tuliskan diatas , maka hipotesis yang dirumuskan adalah "Di duga Tingkat kepuasan masyarakat terhadap rumah sehat layak huni (RSLH) di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti masih sangat tinggi"

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Ada pun lokasi penelitian dalam ini dilakukan di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

3.2 Oprasional Variabel Penelitian

Tabel 3.1
Oprasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Masyarakat	1. Kualitas Produk	1. Kualitas dan kondisi dinding (keretakan dinding,) 2. Kualitas dan kondisi lantai 3. Kualitas dan kondisi kerangka atap rumah 4. Kualitas dan kondisi kamar mandi	Ordinal
	2. Desain Bangunan	1. Ukuran rumah 2. Penampilan rumah (tampak depan samping belakang) 3. Sirkulasi udara 4. Jumlah ruas ruang dalam rumah	Ordinal

Sumber : Data Olahan, 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis perlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.3.1 Data primer

yaitu data yang penulisan kumpulan dan diolah dari hasil wawancara dan daftar pertanyaan (kuesioner) terhadap responden yang dijadikan sampel.

3.3.2 Data sekunder

yaitu data yang diperoleh penulisan dari perusahaan yang ada hubungan dengan penelitian ini. Seperti, struktur organisasi, perkembangan jumlah perumahan khususnya di Kecamatan Rangsang kabupaten Kepulauan Meranti.

3.4 Populasi dan sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memilki karekteristik yang serupa yang menjadi pusat pupolasi dalam penelitian ini adalah para penghuni perumahan di Kecamatan Rangsang.. dalam penelitian ini, populasinya adalah penduduk Kecamatan Rangsang yang mendapatkan rumah sehat layak huni (rslh) sebanyak 32 orang.

3.4.2 Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimilki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2004). sampel dalam penelitian ini adalah penghuni rumah sehat layak huni (rslh) di Kecamatan Rangsang. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara langsung dilokasi sebagai sampel 32 orang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebgai berikut :

3.5.1 Studi pustaka

merupakan suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, majalah, jurnal atau yang lainnya yang relevan dengan dengn masalah penelitian. Studi pustakaan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penggunaan data sebagai teori dasar yang diperoleh sebagai teori dasar yang diperoleh serta dipelajari dalam minat konsumen.

3.5.2 Interview

adalah metode interview baik digunakan untuk mengukur minat pelanggan. Penggunaan metode interview memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data. Dengan metode interview penelitian harus memikirkan tentang pelaksanaannya, karena menyebarkan angket kepada responden dan menghendaki jawaban tertulis.

3.5.3 Kuesioner

adalah sebagian besar penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Kuesioner atau angket ini diberikan dan diisi secara langsung kepada setiap responden yang ditemui pada saat pengambilan sampel dilakukan.Pada saat pengambilan sampel ini peneliti menunggu dan memberikan petunjuk pengisian pada responden, hingga seluruh data pertanyaan dijawab oleh responden.Pertanyaan dalam kusioner menggunkan skala likert 1-5 untuk mewakili jawaban responden.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif yaitu memperlihatkan hasil temuan dilapangan secara langsung apa adanya dengan rician rata-rata tanggapan responden yang akan dimasukkan dalam tabel-tabel dan uraian.

Sedangkan metode kuantitatif adalah metode penganalisa yang dilakukan dengan mentabulasikan data yang ada didalam penelitian berbentuk angka-angka tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel yaitu dengan skala likert, dimana seorang responden akan diberikan beberapa pertanyaan kemudian diminta memberikan jawbannya.

Sebelum melakukan analisis data, pastikan terlebih dahulu melakukan pengujian dalam penelitian ini dengan beberapa langkah sebagai berikut:

3.7 Uji Kualitas Data

Uji ini tujuannya untuk mengetahui apakah data yang dipergunakan akan *valid* dan *reliable* karena kebenaran data sangat mempengaruhi hasil penelitian. Maka inilah alat analisis uji kualitas data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu :

3.6.1 Uji Validitas

Uji validita adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi masing-masing item dengan total skor masing-masing variabel, yakni dengan membandingkan nilai korelasi *r* hitung dengan *r* tabel (priyatno,2010). validitas data instrumen adalah sebagai berikut :

a. Jika nilai *r* hitung >*r* tabel maka pernyataan disebut dinyatakan valid
b. Jika nilai *r* hitung < *r* tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari varibel.Suatu kuesioner dikatakan relibilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Situmorang (2014:92), bahwa pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas maka akan ditentukan realibilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

a. Jika nilai Cronbach Alpha > 0,6 maka kuesioner penelitian dinyatakan reliabilitas (sangat baik/ sangat menyakinkan).
b. Jika nilai Cronbach < 0,6 maka kuesioner penelitian dinyatakan tidak reliabilitas (kurang menyakinkan).

Tabel 3.2

Tabel Persentase Nilai

Jawab	Keterangan
0%-19,99%	Sangat tidak setuju
20%-39,99%	Tidak setuju
40%-59,99%	Kurang setuju
60%-79,99%	Setuju
80%-100%	Sangat setuju

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 3.3

Nilai untuk skala linkert Tersebut

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Data Olahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Rumah Sehat Layak Huni (RSLH)

Pemerintah provinsi (Pemprov) Riau melalui dinas perumahan kawasan pemukiman dan pertahanan,akan membangun 2.000 unit rumah Sehat Layak Huni (RSLH).

RSLH merupakan program yang sudah dimulai sejak tahun 2017,dan tuntas dilaksanakan. Pemprov bersama DPRD Riau terus berkomitmen untuk membangun RSLH hingga 2020 ini.Alasannya karna program ini terus bergulir dari tahun ke tahun dan mendapatkan respon yang baik dari masyarakat program RSLH cukup menjadi primadona ditengah masyarakat karna sangat dibutuhkan,selain itu pembangunan juga melibatkan organisasi setempat yaitu kepala desa dan para bawahannya.

Bantuan ini menyeluruh di 12 kabupaten/kota, Untuk anggaran kisaran Rp 60-65 juta/unit rumah.ada pun kriteria masyarakat yang menerima program ini terdata sebagai masyarakat tidak mampu dan memiliki rumah dengan kondisi yang sudah tidak layak untuk ditempati,contohnya lantai tanah akan dibangun yang keramik kemudian atapnya diganti dengan seng artinya dari semi permanen dibangun menjadi permanen.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 4.1

Moment Foto Rumah Sehat Layak Huni (RSLH)

Sumber **: Foto Lokasi Rumah Sehat Layak Huni Di Riau 2020**

Aturan untuk penerima program cukup ketat sehingga diharapkan tepat sasaran. Apalagi, nantinya ada konsultan perencanaan dan pendataan RSLH yang akan turun ke lapangan untuk melakukan suvei penerima program, kemungkinan untuk tidak tepat sasaran itu tipis karena tim konsultan turun kelapangan melakukan kroscek tada yang masuk dari RT/RW ataupun pemda setempat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakterisitik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penghuni perumahan rumah sehat layak huni (RSLH) di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti. Jumlah orang yang terpilih sebagai responden sebanyak 32 orang dengan identitas sebagai berikut :Jenis kelamin, pekerjaan dan usia.

5.1.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik pelanggan dilihat dari jenis kelamin yang didapat peneliti dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Laki- laki	14	43,75%
Perempuan	18	56,25%
Total	32	100%

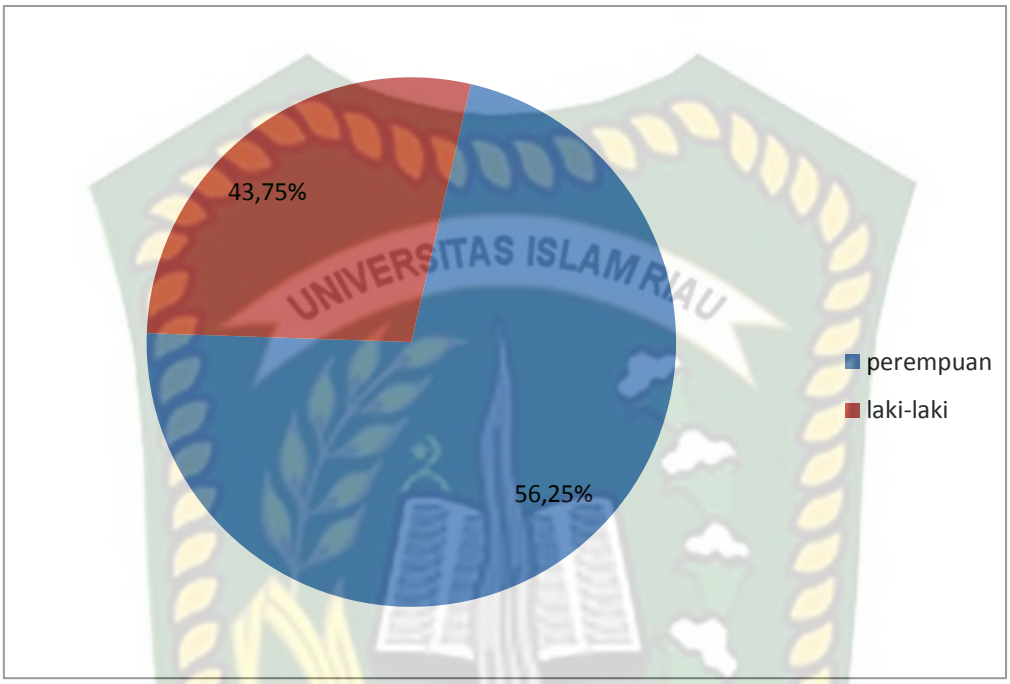
Sumber: Data Olahan, 2020

Tabel diatas menunjukan bahwasanya masyarakat yang paling banyak menguni rumah sehat layak huni di Kecamatan Rangsang adalah perempuan sebanyak 18 responden (56,25%). dan paling sedikit adalah laki-laki sebanyak 14 responden (43,75%). Namun perbedaan antara kedua jenis kelamin antara laki laki dan perempuan tidak terlalu besar, hal ini menunjukan bahwa data tersebuat diambil berdasarkan siapa saja yang ditemui di lokasi penelitian rumah sehat layak huni yang mereka tempati sebagai responden dalam penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 5.1.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Dapat dilihat diagram di atas menunjukkan bahwa responden yang didapat oleh peneliti yaitu dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang (43,75%) dan yang berjenis kelamin perempuan 18 orang (56,25%).

5.1.2 Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Karakteristik masyarakat berdasarkan pekerjaan yang didapat oleh peneliti, dapat dilihat pada tebel berikut ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.2.

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Ibu Rumah Rangga	18	56,25
Wiraswasta	6	18,75
Buruh Harian Lepas	4	12,50
Lainnya	4	12,50
Total	32	100

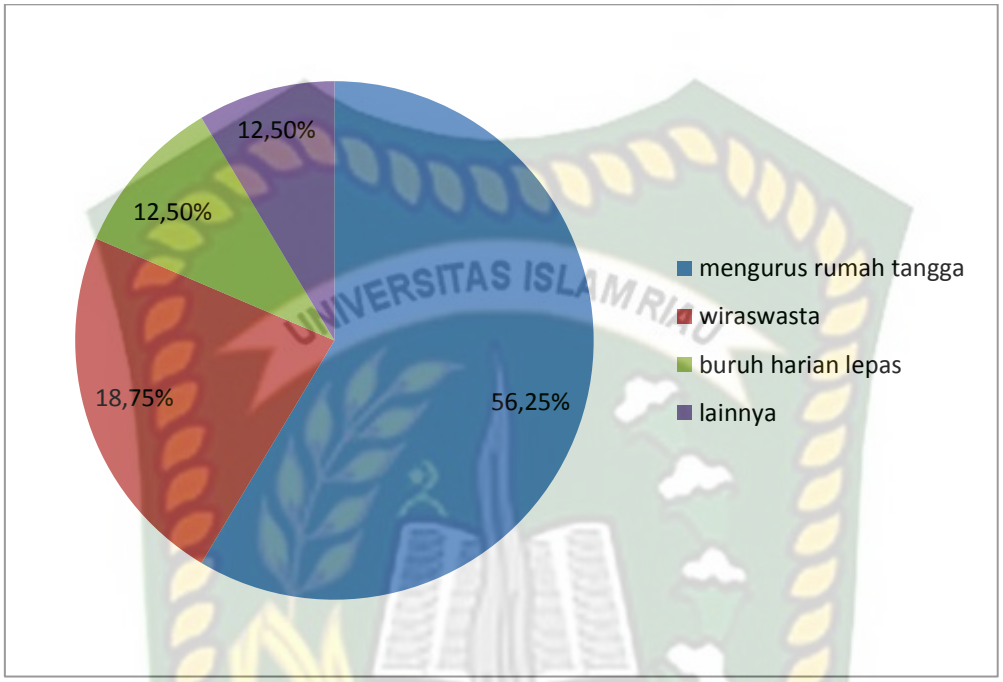
Sumber: Data Olahan 2020

Tabel diatas menunjukan bahwasanya masyarakat yang paling banyak menghuni rumah sehat layak huni di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti (RSLH) adalah jenis pekerjaan Ibu rumah tangga sebanyak 18 responden (56,25%). Paling sedikit adalah pekerjaan buruh harian lepas 4 responden (12,50%) dan pekerjaan lainnya 4 responden (12,50%). Artinya rumah sehat layak huni di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti (RSLH) yang ditempati merupakan rumah bantuan dari pemerintah daerah untuk ibu-ibu yang sudah tidak bersuami dan masyarakat yang kurang mampu dengan tingkat penghasilan dibawah rata rata.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 5.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Dapat dilihat diagram di atas menunjukkan bahwa responden yang didapat oleh peneliti yang jenis pekerjaan Ibu Rumah tangga, yaitu sebanyak 18 orang (56,25%), jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 6 orang (18,75%), jenis perkerjaan buruh harian lepas berjumlah 4 orang (12,50%) dan jenis pekerjaan lainnya berjumlah 4 orang (12,50)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.1.3 Karakteristik berdasarkan Usia

Karakteristik pelanggan berdasarkan usia yang didapat oleh peneliti dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3.

Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17-29	1	3,13
30-39	5	15,62
40-49	9	28,12
50-80	17	53,12
Total	32	100%

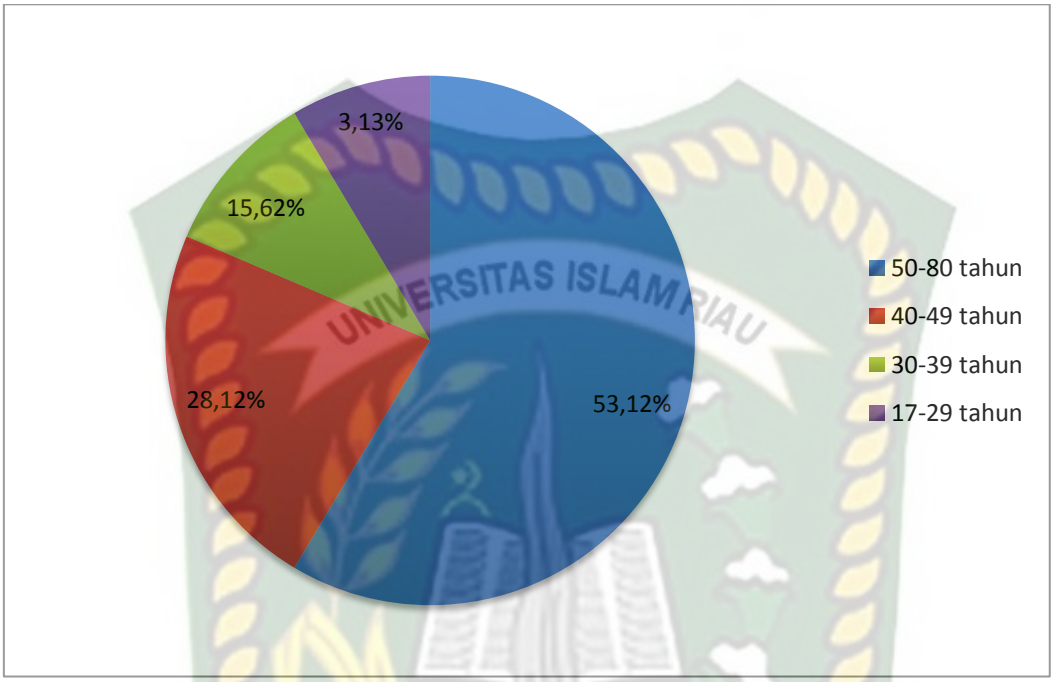
Sumber: Data Olahan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat mayoritas pelanggan rumah sehat layak huni di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti berumur sekitar 50-80 Tahun sebanyak 17 responden (53,12%) dan paling sedikit berumur 17-29 Tahun yaitu 1 responden (3,13%). Artinya rumah sehat layak huni di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti (RSLH) di tempati oleh orang orang pilihan yaitu orang orang yang sudah lanjut usia maupun orang orang yang kurang mampu dengan tingkat pendapatan yang sangat rendah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar 5.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan usia



Dapat dilihat diagram di atas menunjukkan bahwa responden yang didapat oleh peneliti yang terbanyak pada usia 50-80 tahun yaitu sebanyak 17 orang (53,12%), dan responden yang paling sedikit terdapat pada usia 17-29 tahun yaitu 1 orang (3,13%).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.2 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kusioner, suatu kusioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan dikukur oleh kusioner tersebut.

Adapun hasil kusioner yang telah di uji oleh peneliti tercantum pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.4.

Uji Validitas Jawaban Responden

Item pertanyaan	r Tabel	Correted Total Correlation	Keterangan
1	0,349	.679	valid
2	0,349	.589	Valid
3	0,349	.730	Valid
4	0,349	.744	Valid
5	0,349	.518	valid
6	0,349	.713	Valid
7	0,349	.545	Valid
8	0,349	.655	valid

Sumber:Data olahan SPSS STATISTIC 23

Jika r hitung > r tabel maka item item pertanyaan dinyatakan valid,dan jika r hitung < r tabel artinya item item pertanyaan tidak valid. Berdasarkan table 5.2.1 menunjukkan nilai r_{hitung} dengan taraf signifikan 5% (a= 0.05) adalah sebesar 0,349.masing-masing item pernyataan 1 sampai 8 setiap item pernyataan memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, artinya semua variabel dinyatakan valid dan layak menjadi instrument penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas akan menunjukan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Dimensi ini akan dikatakan variabel jika jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan ditiap dimensi konsisten untuk mengukur reliabilitas, digunakan Cronchbach's alpha yang nantinya akan dibandingkan dengan kolom alpha if item deleted. Apabila nilai Cronchbach's alpha > 0,60 maka dimensi akan dinyatakan reliabel. Uji reliabilitas akan dibantu dengan mengunakan software SPSS STATISTIC 23. Ada pun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawahini :

Tabel 5.5.

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	0,697	0,60	Reliabel

Sumber : Data Olahan,2020

Tabel 5.6.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	8

Sumber : Data Olahan SPSS 23,2020

Berdasarkan tabel 5.2.2 yang telah di uji terlihat bahwa instrument penelitian reliabel, uji reliabilitas output diatas menunjukan nilai dari *Cronbach'salpha* diatas sebesar 0.697 sehingga di nyataka reliabel atau konsisten karna *Cronbach'salpha*> 0,60 .

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.4 Analisis Deskritif Hasil Penelitian

Kuisioner yang telah disusun untuk penelitian terbagi menjadi 2 bagian:

1. Karakteristik reponden yang berdasarkan jenis kelamin ,usia dan pekerjaan.
2. Pengukuran variabel yang berisi tentang pernyataan dari 2 dimensi dalam penelitian ini yaitu:
   a. Kualitas produk terdapat 4 buah pertanyaan.
   b. Desain bangunan juga terdapat 4 buah pertanyaan.
   c. Masing-masing pernyataan di berikan nilai skor 5 untuk responden menjawab sangat setuju dan sampai skor nilai terendah yaitu 1bagi responden yang menjawab sangat tidak setuju.Data-ini merupakan hasil yang di dapatkan peneliti dari penyebaran kuesioner kepada 32 orang responden yang kemudian digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas.

5.4.1 Analisis Kualitas produk

Kualitas produk (Product Quality) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan oprasi dan perbaikan, serta atribut oprasi dan perbaikan.

Kualitas produk yang dimaksudkan dalam penelitian rumah sehat layak huni ini yaitu meliputi kualitas dan kondisi lantai (keretakan dinding), kualitas dan kondisi lantai, kualitas dan kerangka kondisi atap rumah, kualitas dan kondisi kamar mandi. Adapun hasil dari tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.7.

Tanggapan Responden Tentang Kualitas produk rumah sehat layak huni (rslh) dikecamatan rangsang kabupaten kepulauan meranti

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
		Kualitas Produk					
1	Kualitas dan kondisi dinding (keretakan dinding,keretakan).	10 (31,25%)	18 (56,25%)	2 (6,25%)	2 (6,25%)	-	32 (100%)
2	Kualitas dan kondisi lantai	8 (25%)	18 (56,25%)	6 (18,75%)	-	-	32 (100%)
3	Kualitas dan kondisi kerangka atap rumah	4 (12,5%)	23 (71,9%)	5 (15,6%)	-	-	32 (100%)
4	Kualitas dan kondisi kamar mandi	3 (9,4%)	21 (65,6%)	7 (21,9%)	1 (3,1%)	-	32 (100%)

Sumber:**Data Olahan,2020 Hasil Penyebaran Kusioner Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti**

Dari tabel di atas terlihatterdapat 4 item pertanyaanpada dimensi Kualitas Produk makapenjelasannya sebagai berikut :

Pertanyaan Pertama dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 18 orang artinya responden setuju bahwa kualitas dan kondisi dinding sudah sesuai harapan han memenuhi standar.

Pertanyaan kedua dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 18 orang artinya responden setuju bahwa Kualitas dan kondisi lantai sudah kuat,tebal tidak mudah pecah dan sudah sesuai harapan bagi masyarakat yang menguni nya.

Pertanyaan ketiga dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 23 orang artinya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

responden setuju bahwa Kualitas dan kondisi kerangka atap rumah sudah sesuai harapan han memenuhi standar.

Pertanyaan keempat dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 23 orang artinya responden setuju bahwa Kualitas dan kondisi kamar mandi sudah mencapai standardengan kondisi kamatr mandi yang baik dan luasnya sudah layak untuk dipergunankan sebagai mana mestinya sehingga masyarakat dikecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti telah merasa puas atas kualitas produk ini

5.4.2 Analisis Desian Bangunan

Desain bangunan adalah kerangka bentuk suatu bangunan (rumah, taman, dan sebagainya). Arti lainnya dari desain bangunan adalah motif bangunan.Desain bangunan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi : ukuran rumah, Penampilan rumah (tampak depan samping belakang), Sirkulasi udara, Jumlah ruas ruang dalam rumah. Adapun hasil dari tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.8.

Tanggapan Responden Tentang desain bangunan rumah sehat layak huni (rslh) dikecamatan rangsang kabupaten kepulauan meranti

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
		Desain Bangunan					
5	Ukuran Rumah	7 (21,9%)	20 (62,5%)	5 (15,6%)	-	-	32 (100%)
6	Penampilan rumah (tampak depan samping belakang)	7 (21,9%)	18 (56,2%)	7 (21,9%)	-	-	32 (100%)
7	Sirkulasi udara	6 (18,75%)	20 (62,5%)	5 (15,625%)	1 (3,125%)	-	32 (100%)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Jumlah
		Desain Bangunan					
8	Jumlah ruas ruang dalam rumah	6 (18,75%)	18 (56,25%)	8 (25%)	-	-	32 (100%)

Sumber :**Hasil Penyebaran Kusioner Di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti**

Dari tabel di atas terlihatada 4 butiran pertanyaan pada dimensi Desain Bangunan maka penjelasannya sebagai berikut :

Pertanyaan Pertama dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 20 orang artinya responden setuju bahwa Ukuran rumah sudah mencapai standar dan dan nyaman untuk ditempati bagi masyarakat Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Pertanyaan Kedua dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 18 orang artinya responden setuju bahwa Penampilan rumah (tampak depan samping belakang) sangatlah baik dari sisi ke sisi tidak ada kemiringan layak untuk di huni oleh masyarakat Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Pertanyaan Ketiga dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 20 orang artinya responden setuju bahwa Sirkulasi udara sudah sesuai keinginan,serta memberi kenyamanan saat berada didalam rumah hal ini jelas membuat kepuasaan bagi penghuni rumah.

Pertanyaan Keempat dari perhitungan hasil kusioner yang telah dijawab oleh responden dengan jawaban tertinggi adalah jawaban setuju yaitu sebanyak 18 orang artinya responden setuju bahwa Jumlah ruas ruang dalam rumah sudah mencapai standar dan layak untuk di huni (RSLH) oleh masyarakat di kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 5.9.

Rekapitulasi Tanggapan Responden Rumah Sehat Layak Huni (RSLH) Dikecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	N	SKOR (%)	Kategori
	Kualitas Produk								
1	**Item 1**	10	18	2	2	-	32	82%	**Sangat setuju**
		31,25%	56,25%	6,25%	6,25%	-			
2	**Item 2**	8	18	6	-	-	32	81%	**Sangat setuju**
		25%	56,25%	18,75%	-	-			
3	**Item 3**	4	23	5	-	-	32	79%	**Setuju**
		12,5%	71,9%	15,6%					
4	**Item 4**	3	21	7	1		32	76%	**Setuju**
		9,4%	65,6%	21,9%	3,1%				
	Rata-rata Jawaban Nilai Dimensi Kualitas Produk							**79,5%**	**Setuju**
	Desain Bangunan								
5	**Item 5**	7	20	5	-	-	32	77%	**Setuju**
		21,9%	62,5%	15,6%					
6	**Item 6**	7	18	7	-	-	32	81,%	**Sangat setuju**
		12,9%	56,2%	21,9%					
7	**Item 7**	6	20	5	1		32	80%	**Sangat setuju**
		18,75%	62,5%	15,625%	3,125%				
8	**Item 8**	6	18	8	-	-	32	79%	**Setuju**
		18,75%	56,2%	25%	-	-			
	Rata-rata Jawaban Nilai dimensi Desain Bangun							**79%**	**Setuju**
	Jumlah	51	156	45	2	-			
	Nilai skor	5	4	3	2	1			
Skor Nilai Variabel Kepuasaan Masyarakat								**635**	

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS	N	SKOR (%)	Kategori
Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat								**79%**	**Setuju**

Sumber :**DataOlahan, 2020**

Dari tabel yang telah di uraikan di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa rata-rata jawaban responden untuk kepuasan masyarakat dengan 8 indikator diatas adalah sebesar 79% artinya masayarakat rumah sehat layak huni dikecamatan rangsang telah puas atas rumah yang telah diterima dari segi kualitas produknya dan desain bangunan.

Dari tabel yang telah di uraikan di atas untuk dimensi kualitas produk dari kusioner yang telah dijawab oleh responden persentase rata-rata jawaban adalah setuju yaitu 79,5% dari 32 responden yang menjawab ini menunjukan bahwa responden setuju rumah sehat layak huni (RSLH) telah mengunakan bahan material yang berkualitas sehingga membuat masyarakat puas dan rumah sehat layak huni (RSLH) ini layak untuk ditempati.

Dari tabel yang telah di uraikan di atas untuk dimensi desain bangunan dari kusioner yang telah dijawab oleh responden persentase rata-rata jawaban adalah setuju yaitu 79% dari 32 responden yang menjawab ini menunjukan bahwa responden setuju rumah sehat layak huni (RSLH) telah didesain semaksimal mungkin demi tercapainya kepuassan masyarakat saat menempati rumah tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.5 Hasil Pembahasan

Dari penelitian ini menunjukan bahwa masyarakat yang mendapatkan bantuan rumah sehat layak huni (RSLH) diKecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti sudah merasa puas atas bentuk rumah yang diberikan, Hal ini dapat kita lihat dari 8 item pernyataan dari indikator yang sudah di respon oleh 32 responden dan memiliki hasil dari keseluruhannya yaitu setuju dengan nilai rata-rata 79%, artinya terlihat kepuasan masyarakat masih sanggat tinggi terhadap rumah sehat layak huni (RSLH) di kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Hasil penelitian dari dimensi kualitas produk (*product Quality)* yang sudah dijawab oleh responden atas pertanyaan yang telah diberikan jawabannya setuju (79,5%), artinya kualitas produk ini sangat baik dari segi kondisi dinding, kondisi lantai, kondisi kerangka atap rumah, kondisi kamar mandi sudah memuaskan apa yang telah masyarakat dapatkan atas program rumah sehat layak huni (RSLH) ini.

Hasil penelitian dari dimensi Desain bangunan (*building design)* yang sudah dijawab oleh responden atas pertanyaan yang telah diberikan jawabannya setuju (79%) artinya bentuk desain rumah baik dari segi Ukuran rumah, Penampilan rumah (tampak depan samping belakang), Sirkulasi udara, Jumlah ruas ruang dalam rumah, hal ini menujukan bahwa masyarakat sudah puas akan bentuk desain rumah yang telah didapatkan dari program rumah sehat layak huni (RSLH) ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V1

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuiraikan pada bab sebelumnya makan dapat disimpulkan sebagai berikut :

6.1.1 Masyarakat di Kecamatan Rangsang Kabupaten Kepulauan Meranti sudah merasa puas atas rumah sehat layak huni (rslh) yang telah diterima hal ini terlihat pada hasil rekaptulasi kusioner yang telah dijawab oleh responden yang mencapai angka rata-rata 79% (setuju).

6.1.2 Berdasarkan hasil dari analisis uji validitas terdapat hasil dari kusioner yang telah disebarkan dinyatakan valid dengan nilai r hitung >bari nilai r tabel yaitu 0,349.

6.1.3 Berdasarkan hasil dari analisis uji reliabilitas bahwa semua item pertanyaan sebanyak delanpan pertanyaan dinyatakan reliablel atau konstan karena terlihat pada nilai *cronbach's alpha* yaitu 0,697 > dari nilai r tabel 0,60.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran dengan tujuan sebagai masukan demi memperluas pengetahuan sebagai berikut:

6.2.1 Bagi perusahaan

Pemerintah provinsi (Pemprov) Riau melalui dinas perumahan kawasan pemukiman dan pertahanan disarankan untuk mempertahankan serta meningkatkan lagi program rumah sehat layak huni ini karna sangat dibutuhkan serta menjadi primadona ditengah tengah masyarakat yang kurang mampu, karena rumah adalah bangunan tempat berlindung serta sebagai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sarana pembinaan keluarga yang menumbukan kehidupan sehat secara fisik, mental, dan sosial, sehingga seluruh anggota keluarga dapat berkerja secara produktif.

6.2.2 Saran Bagi peneliti selanjutnya

Pada peneliti yang akan meneliti permasalahan sejenis diharapkan memasukkan variabel tambahan yaitu pelayan (proses saaat mendapatkan rumah, syarat-syarat) agar dapat hasil yang efektif dan efisien serta lebih lengkap dengan objek penelitian yang sama yaitu Rumah Sehat Layak Huni (RSLH).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta. PT. Renika Cipta.

Kassougie, K (2015), Kajian Persepsi Masyarakat *terhadap Tingkat Kepuasan Rumah Bantuan Pasca Gempa dan Tsunami*, Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.

Azwar, 1996; Mukono, (2000), tentang *pengertian Rumah sehat*

Krieger and Higgins, (2002), tentang *Perumahan*

Peraturan UU RI No. 4 Tahun (1992), tentang *Rumah*

WHO Kesehatan dan Lingkungan, (2001), tentang *rumah sebagai struktur fisik*

Winslow dan APHA, tentang *pemukiman sehat*

Kwanda, T, 2003, *Analisis Kepuasan Penghuni Rumah Sederhana Tipe 36 di Kawasan Sidoarjo Berdasarkan Faktor Kualitas Bagunan, Lokasi, Desain, Sarana dan Prasarana,* Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Prasojo, W, 2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Pada Hunian Rumah Susun Ditinjau Terhadap Kualitas Bangunan di Wilayah Surabaya,* UNESA, Surabaya.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuanitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Miles & Huberman dalam Nasution S (1992: 129) tentang, *teknik analisis data*

Khotler & Amstrong tentang, *Harga 2001*

Khotler,Philip dan Gary Amstrong.2008 *Tentang prinsip prinsip pemasaran* Jakarta : Erlangga

Agung kristian 2017.tentang :A*nalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas bangunan pada perumahan tingkat menengah (studi kasus perumahan bella vista semarang)*

Sumarwan,Ujang.2001*prilaku konsumen : teori dan penerapannya didalam pemasaran.* Jakarta: PT.Ghalia Indonesia

Peter, J dan Jerry C.Olson 2013.*prilaku konsumen & strategi npemasaran* Jakarta ;salemba empat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :