

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI ASPEK DESAIN DAN SARANA INFRASTRUKTUR PERUMAHAN DI KALIMANTAN SELATAN

Fitri Ardhanawati¹ dan Retna Hapsari K²

¹Program Studi Magister Teknik Sipil UNLAM

²Faculty of Engineering, Lambung Mangkurat University

ABSTRAK

Sektor properti perumahan di Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu sektor andalan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Sektor ini sekarang memiliki tantangan cukup berat, mengingat perekonomian global sekarang sedang melesu yang berdampak pada meningkatnya biaya proses produksi infrastruktur serta menurunnya likuiditas perbankan yakni sulitnya memperoleh kredit, termasuk permodalan dan penjaminan. Lebih lanjut beberapa proyek perumahan di Kalimantan Selatan belum memperhatikan standart baku yang ditetapkan. Hal ini diketahui dari beberapa keluhan konsumen yang tidak ditanggapi oleh pengembang, keluhan-keluhan tersebut seperti desain konstruksi rumah dan penyediaan sarana infrastruktur yang dijanjikan. Penelitian ini mengukur seberapa erat hubungan desain konstruksi perumahan dan penyediaan sarana infrastruktur perumahan terhadap tingkat kepuasan konsumen perumahan di Provinsi Kalimantan Selatan.

Penelitian menggunakan sampel data primer yang dikumpulkan langsung dari konsumen perumahan di Provinsi Kalimantan Selatan dengan melakukan survey. Variabel penelitian meliputi faktor kepuasan konsumen perumahan (Y) yang diukur dengan 5 indikator, faktor desain konstruksi perumahan (X) yang diukur dengan delapan indikator dan faktor sarana infrastruktur perumahan (Z) yang diukur dengan lima indikator. Metode analisa data menggunakan metode deskriptif statistik dan metode structural equation modelling (SEM).

Hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor desain konstruksi perumahan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen perumahan, sedangkan faktor sarana infrastruktur perumahan yang ada saat ini, tidak memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen perumahan di Provinsi Kalimantan Selatan. Lebih lanjut disimpulkan lima indikator dari faktor kepuasan konsumen (Y) hanya indikator harga produk yang signifikan berkontribusi, selanjutnya delapan indikator dari faktor desain konstruksi perumahan (X) disimpulkan lima indikator yang signifikan berkontribusi yakni aspek biaya dan waktu pelaksanaan pekerjaan, aspek keadaan tanah pondasi, aspek keadaan lingkungan disekitarnya, aspek batasan akibat struktur diatasnya dan aspek perawatan gedung rumah. Sedangkan lima indikator dari faktor sarana infarastruktur perumahan (Z) disimpulkan tiga indikator yang signifikan berkontribusi yakni sarana fasilitas jalan, sarana fasilitas sosial dan sarana fasilitas lingkungan perumahan.

Kata kunci: desain perumahan, kepuasan konsumen, sarana perumahan, SEM

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep utama dalam wacana bisnis dan manajemen modern. Pelanggan pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang bisa diterima dan dinikmati dengan baik. Produk yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi atau *image* baik,

sehingga *positioning* produk dengan persepsi baik akan terbentuk dibenak para pelanggan. Olehnya agar terwujud persepsi *image* yang baik tersebut, salah satunya diperlukan suatu pembenahan kualitas produk. Pembenahan kualitas produk harus mengacu pada standar produk yang baik, sehingga diharapkan produk yang diberikan memberikan kepuasan yang optimal, yakni produk yang sesuai dengan standar.

Pentingnya kepuasan pelanggan juga menjadi perhatian di perusahaan sektor konstruksi. Sektor konstruksi merupakan

Correspondence : Fitri Ardhanawati

salah satu sektor andalan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Sektor ini pada saat sekarang memiliki tantangan cukup berat, mengingat perekonomian global saat ini sedang melesu yang akan berdampak pada meningkatnya biaya proses produksi infrastruktur serta menurunnya likuiditas perbankan yakni sulitnya memperoleh kredit, termasuk permodalan dan penjaminan. Asmoadji (2009), menyatakan bahwa iklim usaha jasa konstruksi yang kondusif dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain dukungan regulasi pemerintah, kebijakan-kebijakan sektoral, *good governance*, struktur usaha, komposisi besaran *market supply and demand* dan pertumbuhan ekonomi.

Sektor properti di Provinsi Kalimantan Selatan yang mengalami perkembangan dan tumbuh dinamis adalah sektor perumahan (rumah hunian) dengan kontribusi terbesar masih dikelola oleh pengembang lokal. Produk properti perumahan yang baik pasti melalui tahapan proyek perumahan yakni inisiasi (*initiating*), perencanaan (*planning*), pengerjaan/pelaksanaan (*executing*), pengontrolan (*controlling*), dan penutupan (*closing*). Tahapan-tahapan tersebut agar tetap berada pada sebuah standar baku yang telah ditetapkan selama proyek perumahan sedang berlangsung. Namun dalam kenyataannya, beberapa proyek perumahan belum memperhatikan Standar baku yang ditetapkan. Hal ini diketahui dari beberapa keluhan konsumen yang tidak ditanggapi oleh pengembang, keluhan-keluhan tersebut seperti desain konstruksi rumah, penyediaan sarana infrastruktur yang dijanjikan (Hatta, 2011).

2. METODE PENELITIAN

1.1 Responden Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan propinsi Kalimantan Selatan dengan mengambil sampel pada rumah tipe 125 sampai dengan tipe 145 di Komplek Citra Graha, Komplek Bun Yamin Residence, dan Komplek Persada Mas. Total jumlah sampel responden sebanyak 180 responden.

Menurut Neuman (2000), pada penelitian menggunakan analisa multivariat, maka

penentuan besar sampel dalam penelitian tersebut menggunakan rumus *rule of thumb*, yaitu 5 -10 kali jumlah variabel bebas (indikator, konstruk) yang diteliti. Maka besar sampel pada penelitian ini adalah $(18 \text{ indikator} + 3 \text{ konstruk}) \times 5 = 105$.

Menurut Santoso (2011), Untuk model *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan jumlah variabel konstruk (laten) sampai dengan lima buah (punya mbak fitri 3 buah), dan setiap konstruk dijelaskan oleh tiga atau lebih indikator, maka jumlah sampel 100 – 150 data sudah dianggap memadai.

1.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini menguji hubungan antara 2 variabel yang terdiri dari :

1. Variabel eksogen / independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain, terdapat dua variabel eksogen dalam penelitian yaitu desain konstruksi perumahan dan sarana prasarana infrastruktur perumahan.
2. Variabel endogen / dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, variabel endogen pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan realibilitas, proses pengujian menggunakan bantuan software SPSS. Langkah-langkah pengujian validitas adalah

1. Mengkorelasikan antara setiap pertanyaan (item) kuisisioner dengan total skor jawaban.
2. Selanjutnya membandingkan hasil korelasi dengan nilai kritis pada taraf signifikan (α) 0,05 atau 0,01.
3. Keputusan menyatakan valid (adanya korelasi yang signifikan antara suatu item pertanyaan dengan total skor) yakni berdasarkan kriteria apabila P-value dari nilai korelasi adalah lebih kecil dari taraf signifikan (α) 0,05 atau 0,01.

Setelah uji validitas selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Arikunto (1998), mengatakan penggunaan Teknik *Alpha-Cronbach* akan menunjukkan bahwa suatu kuesioner dapat dikatakan handal (reliabel), dengan kriteria

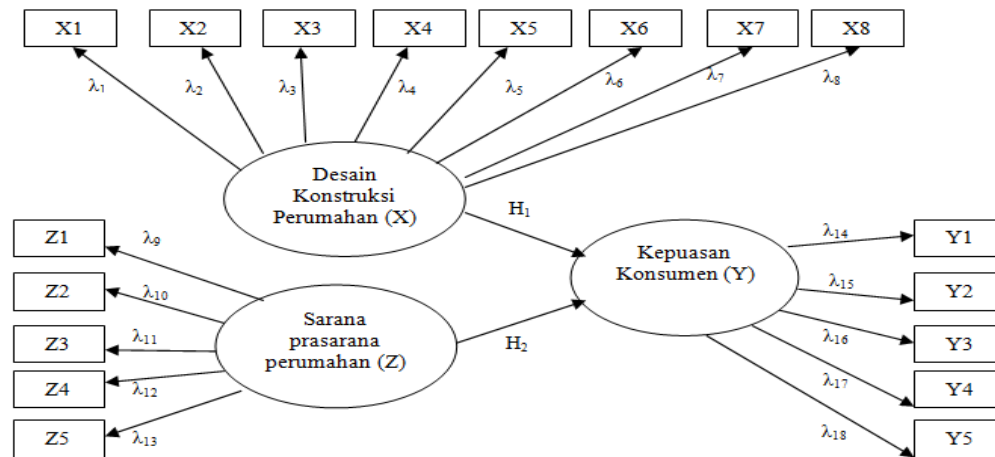
apabila memiliki koefisien *alpha* sebesar 0,6 atau lebih.

2.4 Metode Analisa Data

Tahapan setelah data terkumpul adalah melakukan analisa data dan pembahasan. Langkah pengolahan data yakni pertama melakukan input, coding dan labelling data kemudian pengujian validitas dan reliabilitas, analisa deskripsi dan analisa *Structural Equation Modelling* kemudian dilakukan pembahasan.

Analisa deskripsi yang dilakukan berupa tabel frekuensi, di mana karakteristik responden akan digambarkan dalam bentuk

tabel yang berisikan persentase frekuensi jawaban mereka. Selanjutnya mengetahui gambaran umum mengenai hubungan antara variabel kepuasan konsumen terhadap variabel desain konstruksi rumah, dan mengetahui gambaran umum hubungan antara variabel kepuasan konsumen terhadap variabel sarana infrastruktur pemukiman. Analisis deskriptif yang digunakan adalah analisis *crosstab* (tabulasi silang) yang menyajikan data dalam bentuk tabulasi, yang meliputi baris dan kolom. Analisa *Structural Equation Modelling* (SEM), model penelitian ini seperti terlihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Model SEM penelitian

Berdasarkan Gambar 1 diatas, persamaan *Outer Model* (model pengukuran), yakni:

1. Untuk variabel eksogen 1 (desain konstruksi perumahan)

$$\begin{aligned} X_1 &= \lambda_1 * X + \delta_1 \\ X_2 &= \lambda_2 * X + \delta_2 \\ X_3 &= \lambda_3 * X + \delta_3 \\ X_4 &= \lambda_4 * X + \delta_4 \\ X_5 &= \lambda_5 * X + \delta_5 \\ X_6 &= \lambda_6 * X + \delta_6 \\ X_7 &= \lambda_7 * X + \delta_7 \\ X_8 &= \lambda_8 * X + \delta_8 \end{aligned}$$

2. Untuk variabel eksogen 2 (sarana prasarana perumahan)

$$\begin{aligned} Z_1 &= \lambda_9 Z + \delta_9 \\ Z_2 &= \lambda_{10} Z + \delta_{10} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Z_3 &= \lambda_{11} Z + \delta_{11} \\ Z_4 &= \lambda_{12} Z + \delta_{12} \\ Z_5 &= \lambda_{13} Z + \delta_{13} \end{aligned}$$

3. Untuk variabel endogen (kepuasan konsumen)

$$\begin{aligned} Y_1 &= \lambda_{14} * Y + \delta_{14} \\ Y_2 &= \lambda_{15} * Y + \delta_{15} \\ Y_3 &= \lambda_{16} * Y + \delta_{16} \\ Y_4 &= \lambda_{17} * Y + \delta_{17} \\ Y_5 &= \lambda_{18} * Y + \delta_{18} \end{aligned}$$

Selanjutnya persamaan model struktural (*inner model*) pada penelitian ini adalah:

$$Y = \beta * X + \Gamma * Z + \epsilon \quad (1)$$

dengan:

Y = variabel faktor kepuasan konsumen

- β = koefisien pengaruh variabel faktor desain konstruksi rumah
 X = variabel faktor desain konstruksi rumah
 Γ = koefisien pengaruh variabel faktor sarana fasilitas perumahan
 Z = variabel faktor sarana prasarana perumahan
 E = error model struktural

2.5 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model yang fit dari model pengukuran adalah sebagai berikut:

1. *Convergent validity*, korelasi antara skor indikator reflektif dengan skor variabel latennya. Penelitian ini menggunakan *loading* 0,5 sampai dengan 0,6 dianggap cukup, karena merupakan tahap awal pengembangan skala pengukuran dan jumlah indikator per variabel tidak besar yaitu berkisar antara tiga sampai dengan tujuh indikator.
2. *Discriminant validity*, pengukuran indikator reflektif berdasarkan *cross loading* dengan variabel latennya. Metode lain dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap variabel dengan korelasi antar variabel lainnya dalam model. Jika nilai pengukuran awal kedua metode tersebut lebih baik dibandingkan dengan nilai variabel lainnya dalam model, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki nilai *discriminant validity* yang baik atau sebaliknya. Sehubungan dengan itu, direkomendasikan nilai pengukuran harus lebih besar dari pada 0,50.
3. *Composite reliability*, indikator blok yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk variabel, menunjukkan derajat yang mengindikasikan *common latent (unobserved)*. Nilai batas yang diterima untuk tingkat reliabilitas komposit adalah 0,7 walaupun bukan merupakan standar absolut.

2.6 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model yang fit dari model struktural adalah :

1. Uji kesignifikanan pengaruh hubungan antara variabel eksogen desain konstruksi perumahan (X) terhadap variabel endogen kepuasan konsumen (Y). Dan uji kesignifikanan pengaruh hubungan antara variabel eksogen sarana prasarana perumahan (Z) terhadap variabel endogen kepuasan konsumen (Y). Pengujian menggunakan uji-t. Nilai acuan pengujian dengan menggunakan uji-t, yakni membandingkan nilai T statistics dari Outer Model dengan T tabel. Apabila nilai T statistics $>$ dari nilai T tabel maka disimpulkan terdapat pengaruh hubungan yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dengan menggunakan toleransi kesalahan (α) 5%, maka berdasarkan nilai T tabel = $T_{n-1; \alpha/2} = T_{179; 2,5\%} = 1,96$. Sehingga apabila nilai T statistics $> 1,96$ maka disimpulkan terdapat pengaruh hubungan yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen.
2. Mengecek kebaikan model struktural, dengan melihat nilai *Q-Square predictive relevance* untuk model variabel yang mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Kriteria nilai *Q-Square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*. Sebaliknya jika nilai *Q-Square* < 0 , menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \quad (2)$$

di mana $R_1^2, R_2^2 \dots R_p^2$ merupakan *R-square* variabel eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (*distribution free*), model struktural pendekatan prediktif *Partial Least Square (PLS)* dievaluasi dengan *R-square* untuk variabel dependen, sebaliknya *Q-square test* untuk relevansi prediktif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil dari Uji Validitas

Correlations							
		Y_1 Kepuasan konsumen tentang kualitas produk	Y_2 Kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan	Y_3 Kepuasan emosional konsumen	Y_4 Kepuasan konsumen tentang harga	Y_5 Kepuasan konsumen tentang biaya	X_1 Desain bangunan aspek struktural
Total	Pearson Correlation	.224**	.214**	.209*	.292**	.230**	.406**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,004	0,044	0	0,002	0
	N	180	180	180	180	180	180
		X_2 Desain bangunan aspek arsitektural dan ruang	X_3 Desain bangunan tentang aspek pelaksanaan dan biaya	X_4 desain bangunan tentang aspek perawatan gedung	X_5 desain bangunan tentang aspek keadaan tanah pondasi	X_6 desain bangunan tentang batasan akibat struktur di atasnya	X_7 Desain bangunan tentang keadaan lingkungan disekitarnya
Total	Pearson Correlation	.295**	.338**	.656**	.775**	.699**	.720**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0
	N	180	180	180	180	180	180
		Z_1 X_8 Desain bangunan tentang biaya dan waktu pelaksanaan pekerjaan	Z_2 Infrastruktur lingkungan	Z_3 Infrastruktur lokasi	Z_4 Infrastruktur prasarana jalan	Z_5 Infrastruktur perairan dan drainase	Z_6 Infrastruktur fasilitas sosial
Total	Pearson Correlation	.772**	.281**	.212**	.267**	.241**	.267**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0,014	0	0,001	0
	N	180	180	180	180	180	180

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan Uji Validitas, disimpulkan semua jawaban dari indikator pertanyaan kuesioner adalah valid, karena nilai Sig. Correlasi < 5% , dengan nilai Cronbach Alpha 0,711. Sehingga berdasarkan Uji Reliabilitas, disimpulkan kuesioner yang digunakan adalah sudah handal (nilai Cronbach Alpha > 0,6).

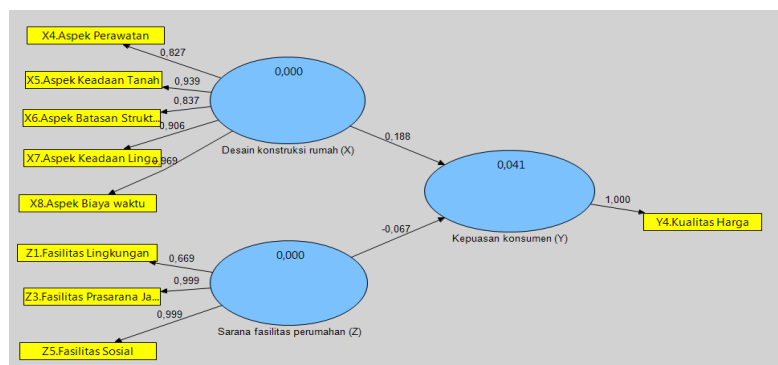
3.2 Analisa Structural Equation Modelling (SEM)

Analisa Data:

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model):

1. Konvergen validitas

Penilaiannya nilai *outer model* atau korelasi antara variabel dengan variabel telah memenuhi *convergent validity* karena seluruh memiliki nilai *loading factor* di atas 0,50. Hasilnya terlihat pada Tabel 2 berikut:



Gambar 2. Nilai Loading Faktor pada model pengukuran (*outer model*)

Indikator-indikator pada Gambar 2 diatas, memiliki nilai Loading Faktor diatas 0,5 maka disimpulkan indikator yang ada mampu menjelaskan konstruksya.

2. Diskriminan Validitas

Kriterianya nilai AVE diatas 0.50 dan semua variabel memiliki nilai akar AVE

lebih tinggi dari koefisien korelasi antar satu variabel dengan variabel lainnya sehingga dapat dikatakan data memiliki *discriminant validity* yang baik. Hasilnya terlihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Nilai AVE dan Korelasi

	AVE		Korelasi		
	AVE	Akar AVE	Desain konstruksi rumah (X)	Kepuasan konsumen (Y)	Sarana fasilitas perumahan (Z)
Desain konstruksi rumah (X)	0,805199	0,897329	1		
Kepuasan konsumen (Y)	1	1	0,190245	1	
Sarana fasilitas perumahan (Z)	0,814646	0,902577	-0,0312	-0,07255	1

3. Komposite Reliabilitas

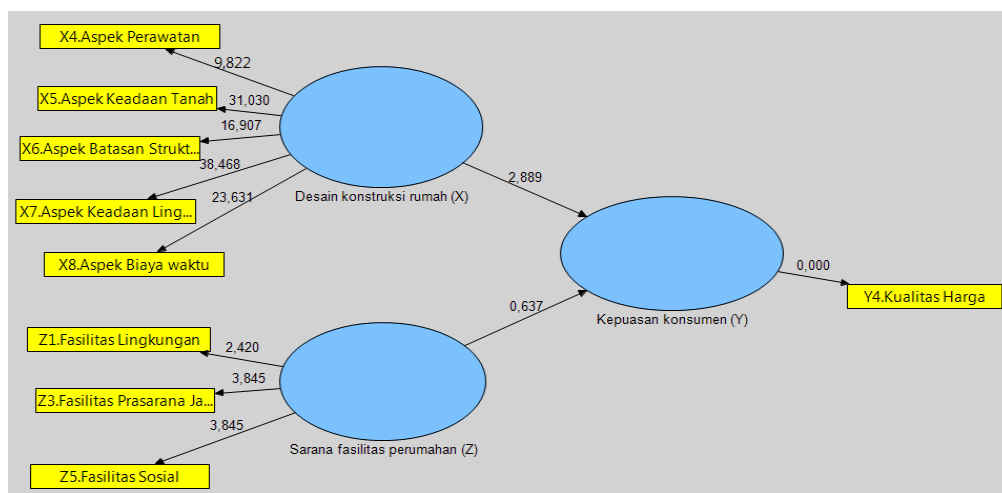
Kriteria variabel memenuhi *composite reliability* karena nilainya diatas angka yang direkomendasikan, yaitu diatas 0,7 yang sudah memenuhi kreteria realibel. Hasilnya terlihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Nilai Composite Reliability

	Composite Reliability
Desain konstruksi rumah (X)	0,953678
Kepuasan konsumen (Y)	1
Sarana fasilitas perumahan (Z)	0,927494

3.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*):

Evaluasi dengan menguji kesignifikanan hubungan antara variabel endogen dengan eksogen. Hasil pengujian disampaikan pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Nilai T-statistics pada model struktural (*inner model*)

Berdasarkan gambar 3 diatas, nilai T-statistics pada path diagram adalah 2,889 dan 0,637 maka disimpulkan bahwa faktor desain konstruksi rumah (X) memang signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen (Y). Sedangkan faktor sarana fasilitas perumahan (Z) tidak signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen (Y). Lebih lanjut nilai bobot untuk pengaruh faktor desain konstruksi rumah (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) yakni sebesar 0,188.

1. Hubungan Faktor Desain Konstruksi Bangunan (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

- 1) Faktor desain konstruksi rumah memang nyata berpengaruh terhadap kepuasan konsumen perumahan di Provinsi Kalimantan Selatan, nilai pengaruh tersebut sebesar 0,188.
- 2) Ada lima indikator yang menjelaskan faktor desain konstruksi rumah, yakni:
 - Aspek Biaya waktu dengan nilai kontribusi 96,8%.
 - Aspek Keadaan Tanah dengan nilai kontribusi 93,9%.
 - Aspek Keadaan Lingkungan dengan nilai kontribusi 90,6%.
 - Aspek Batasan Struktur dengan nilai kontribusi 83,7%.
 - Aspek Perawatan dengan nilai kontribusi 82,7%.

Selanjutnya model pengukuran dari persamaan matematis indikator yang signifikan berkontribusi pada faktor desain konstruksi perumahan, yakni:

- Desain Konstruksi Rumah = $0,827279 * (\text{Aspek Perawatan})$
- Desain Konstruksi Rumah = $0,939054 * (\text{Aspek Keadaan Tanah})$
- Desain Konstruksi Rumah = $0,837034 * (\text{Aspek Batasan Struktur})$
- Desain Konstruksi Rumah = $0,906123 * (\text{Aspek Keadaan Lingkungan})$
- Desain Konstruksi Rumah = $0,968554 * (\text{Aspek Biaya waktu})$

2. Hubungan Faktor Sarana Fasilitas Perumahan (Z) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

- 1) Faktor sarana fasilitas perumahan tidak nyata berpengaruh terhadap kepuasan konsumen perumahan di propinsi kalimantan selatan.
- 2) Meskipun demikian, ada tiga indikator yang mampu menjelaskan faktor sarana fasilitas perumahan, yakni:
 - Fasilitas Prasarana Jalan dengan nilai kontribusi 99,9%.
 - Fasilitas Sosial dengan nilai kontribusi 99,9%.
 - Fasilitas Lingkungan dengan nilai kontribusi 66,8%.

Selanjutnya model pengukuran untuk persamaan matematis indikator yang signifikan berkontribusi pada faktor sarana fasilitas perumahan, yakni:

- Sarana Fasilitas Perumahan = $0,668529 * (\text{Fasilitas Lingkungan})$
 - Sarana Fasilitas Perumahan = $0,999252 * (\text{Fasilitas Prasarana Jalan})$
 - Sarana Fasilitas Perumahan = $0,999252 * (\text{Fasilitas Sosial})$
- 3) Informasi penting lainnya yakni mengenai indikator dari faktor kepuasan konsumen, disimpulkan bahwa hanya indikator harga produk yang signifikan berkontribusi terhadap kepuasan konsumen perumahan di propinsi Kalimantan Selatan.

Selanjutnya model pengukuran untuk persamaan matematis indikator kualitas harga produk terhadap faktor kepuasan pelanggan adalah :

- Kepuasan Konsumen = $1 * (\text{Kualitas Harga})$

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan beberapa hal penting mengenai penelitian ini, yakni:

1. Faktor desain konstruksi rumah memiliki pengaruh hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen perumahan di

Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini didasarkan pada pengujian uji-t pada model struktural. Model struktural untuk persamaan matematis dari faktor Kepuasan Konsumen = $0,188 * (\text{Desain Konstruksi Rumah})$. Hal ini berarti setiap peningkatan desain konstruksi rumah sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,188 kali.

Karena berpengaruh signifikan maka strategi pertama yang digunakan dalam peningkatan kepuasan konsumen yakni dengan menjaga dan meningkatkan kualitas dari faktor desain konstruksi perumahan, khususnya pada indikatornya yang signifikan berkontribusi seperti aspek biaya dan waktu pelaksanaan pekerjaan, aspek keadaan tanah pondasi, aspek keadaan lingkungan disekitarnya, aspek batasan akibat struktur diatasnya dan aspek perawatan gedung rumah.

2. Faktor sarana fasilitas perumahan tidak memiliki pengaruh hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen perumahan di Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini didasarkan pada pengujian uji-t pada model struktural. Sehingga model struktural untuk persamaan matematis faktor sarana fasilitas perumahan, tidak layak dibuat.

Karena tidak berpengaruh signifikan, maka strategi kedua yang digunakan adalah memperbaiki kinerja kualitas dari faktor sarana fasilitas perumahan, dengan cara memprioritaskan perbaikan kualitas pada indikator yang berkontribusi pada faktor sarana fasilitas perumahan yakni sarana fasilitas jalan, sarana fasilitas sosial dan sarana fasilitas lingkungan.

3. Indikator langsung dari faktor kepuasan pelanggan yang berkontribusi yakni indikator kualitas harga.
Selanjutnya strategi ketiga yang digunakan dalam peningkatan kepuasan konsumen perumahan di Provinsi Kalimantan Selatan adalah dengan menjaga dan meningkatkan kualitas indikator harga produk.

DAFTAR RUJUKAN

- Arif, Muhtasim. 1999. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmoeadji. 2009. *Menelusuri Pembangunan Perumahan Dan Permukiman*. Jakarta: Rakasindo.
- Band, Oliver. 2005. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Engel, F. James. Roger D. Blackwell. dan Paul W. Miniard. 2004. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan Alex Budianto. Edisi Keenam. Jilid 2. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Giese dan Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction*. Vol 2000
- Grigg, Neil. dan Fontane G, Darrel. 2000. "Infrastructure System Management dan Optimization." *Internasional Seminar of Paradigm dan Strategy of Infrastructure Management*. Yogyakarta: Diponegoro University. Civil Engineering Departement.
- Hair, Joseph F. dkk. 2010. *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Jayadinata, J.T. 1992. *Tata Guna Tanah Dalam Perencanaan. Pedesaan Perkotaan dan Wilayah*. Bandung: ITB.
- Kotler, Philip. dan Gary Armstrong. 2000. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Alexander Sindoro. Penyunting Bahasa Bambang Sarwiji. Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Index.
- Latif, Y. 2009. *Variabel-variabel Utama dalam Sistem Manajemen Mutu untuk Peningkatan Profitabilitas Jasa Konstruksi Indonesia yang Berpotensi Meningkatkan Gross Domestic Product*

- Sektor Konstruksi*. Jurnal Dinamika Teknik Sipil. Vol.9. No.2. hal. 197-202.
- Loupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Olliver, Richard. 1996. *Satisfaction a Behavior Perspective on The Customer*. New York. Mc Graw Hill.
- Radam, Iphan F. 2014. *Menggunakan SmartPLS 2.0 M3*.
- Robert, J.Kodoatie. 2005. *Pengantar Manajemen Infrastruktur*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Santoso, Singgih. 2001. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Pustaka Umum.
- Sri Rejeki, Dian. 2009. *Structural Equation Model Aplikasi SEM pada Tesis*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Supranto, Johanes. 2007. *Teknik Sampling untuk Survey dan Eksperimen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.