

## Analisis Kualitas Bahan, Desain Bangunan Dan Kepuasan Pelanggan Pada CV. Tiga Bunga

Palma Juanta<sup>1</sup>, Amorita Sarozato Zendrato<sup>2</sup>, Andra Hendarto<sup>3</sup>, Hanisa Laili Zahra<sup>4</sup>,  
Pierre Abrian Naibaho<sup>5</sup>, Rizky Duentha Sitepu<sup>6</sup>, Ananda Sry Aulia Rizky<sup>7</sup>  
<sup>1-7</sup>Universitas Prima Indonesia

Alamat: Jl. Sampul No. 3, Sei Putih Bar., Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara

Korespondensi penulis: [palmajuanta@unprimdn.ac.id](mailto:palmajuanta@unprimdn.ac.id)

**Abstract.** *Customer satisfaction is a crucial factor in maintaining and enhancing competitiveness in the construction industry. This study aims to explore the influence of material quality and building design on customer satisfaction at CV Tiga Bunga. A quantitative method was employed, collecting data through questionnaires from 50 customers who have used CV Tiga Bunga's services. Data were analyzed using descriptive analysis, pearson correlation, and multiple linear regression. The results indicate that material quality (MQ) and building design (BD) have a significant positive correlation with customer satisfaction (CS). Regression analysis shows that both material quality and building design jointly significantly influence customer satisfaction, with building design exerting a stronger impact. These findings contribute significantly to practitioners and managers at CV Tiga Bunga in enhancing quality management and design strategies to improve customer satisfaction.*

**Keywords:** *Building design, Customer satisfaction, Construction industr, Material quality*

**Abstrak.** Kepuasan pelanggan merupakan faktor krusial dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing perusahaan di industri konstruksi. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas bahan dan desain bangunan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Tiga Bunga. Metode kuantitatif digunakan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner kepada 50 responden pelanggan yang telah menggunakan layanan CV Tiga Bunga. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, korelasi pearson, dan regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas bahan (KB) dan desain bangunan (DB) memiliki korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pelanggan (KP). Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas bahan dan desain bangunan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan desain bangunan memiliki pengaruh yang lebih dominan. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi praktisi dan manajer CV Tiga Bunga untuk meningkatkan strategi pengelolaan kualitas dan desain dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Desain bangunan, Industri konstruksi, Kualitas bahan, , Kepuasan pelanggan

### PENDAHULUAN

Industri Konstruksi merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Industri Konstruksi tidak hanya berperan dalam menciptakan infrastruktur yang diperlukan, tetapi juga dalam memberikan dampak ekonomi yang signifikan, seperti penciptaan lapangan kerja, peningkatan pertumbuhan ekonomi, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kualitas bahan bangunan tidak hanya memengaruhi keamanan dan kekuatan struktur bangunan, tetapi juga mempengaruhi daya tahan dan kenyamanan pengguna. Sementara itu, desain bangunan tidak hanya memengaruhi aspek estetika, tetapi juga fungsionalitas dan efisiensi penggunaan ruang. Tingkat kepuasan pelanggan dapat mencerminkan seberapa baik suatu proyek konstruksi memenuhi harapan dan kebutuhan

pengguna akhir. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat membantu perusahaan konstruksi mempertahankan pelanggan yang ada, meningkatkan reputasi perusahaan, dan bahkan membuka peluang untuk mendapatkan proyek baru melalui referensi atau rekomendasi dari pelanggan yang puas. Oleh karena itu, penelitian tentang hubungan antara kualitas bahan bangunan, desain bangunan, dan tingkat kepuasan pelanggan dalam Industri Konstruksi sangat relevan dan bermanfaat. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor ini, perusahaan konstruksi dapat memperkuat posisi mereka di pasar.

Industri Konstruksi tidak hanya berperan dalam menciptakan infrastruktur yang diperlukan, tetapi juga dalam memberikan dampak ekonomi yang signifikan, seperti penciptaan lapangan kerja, peningkatan pertumbuhan ekonomi, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kualitas bahan bangunan tidak hanya memengaruhi keamanan dan kekuatan struktur bangunan, tetapi juga mempengaruhi daya tahan dan kenyamanan pengguna. Sementara itu, desain bangunan tidak hanya memengaruhi aspek estetika, tetapi juga fungsionalitas dan efisiensi penggunaan ruang. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator kunci keberhasilan suatu perusahaan, khususnya dalam industri konstruksi. CV Tiga Bunga, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pembangunan dan renovasi bangunan, menyadari pentingnya menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan untuk tetap kompetitif di pasar. Dalam konteks ini, dua faktor utama yang diyakini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas bahan yang digunakan dan desain bangunan yang dihasilkan. Kualitas bahan memainkan peran krusial dalam menentukan ketahanan dan keandalan bangunan. Bahan berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan umur pakai bangunan tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Di sisi lain, desain bangunan yang inovatif dan estetis dapat meningkatkan daya tarik visual serta memenuhi kebutuhan fungsional dan estetika pelanggan. Kedua faktor ini diharapkan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan keseluruhan pelanggan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas bahan dan kepuasan pelanggan dalam berbagai konteks industri (Doe, 2020; Smith, 2019). Demikian pula, desain bangunan yang baik telah terbukti meningkatkan nilai persepsi dan kepuasan pengguna (Johnson, 2018; Brown, 2017). Namun, studi yang menggabungkan kedua variabel ini dalam konteks perusahaan konstruksi di Indonesia masih terbatas. Kualitas bahan yang digunakan dalam konstruksi sangat mempengaruhi durabilitas dan keselamatan bangunan (Rahman, 2019; Putra, 2020). Selain itu, desain bangunan yang inovatif dan fungsional tidak hanya meningkatkan estetika tetapi juga kenyamanan dan efisiensi penggunaan ruang (Suryani, 2021). Studi lain juga mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dalam industri konstruksi

tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir bangunan tetapi juga oleh proses komunikasi dan layanan purna jual yang diberikan oleh kontraktor (Santoso, 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas bahan dan desain bangunan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Tiga Bunga. Dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, korelasi, dan regresi, penelitian ini akan memberikan wawasan empiris tentang bagaimana kedua variabel tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi manajemen CV Tiga Bunga dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Penelitian ini hanya fokus pada dua faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yaitu kualitas bahan bangunan dan desain bangunan. Faktor lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berasal dari sampel kecil dan mungkin tidak mewakili seluruh populasi pelanggan. Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas bangunan dan daya tahannya sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan beserta meningkatkan daya saing perusahaan konstruksi sehingga meningkatkan kualitas dan kenyamanan penghuni.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk mengukur pengaruh kualitas bahan dan desain bangunan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Tiga Bunga. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang luas dari responden dalam waktu yang relatif singkat dan analisis statistik yang mendalam untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan CV Tiga Bunga. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang pelanggan yang dipilih secara acak. Metode pengambilan sampel acak sederhana digunakan untuk memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih, sehingga dapat menghasilkan sampel yang representatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama berisi pertanyaan demografis untuk mengumpulkan informasi dasar tentang responden, seperti usia dan jenis kelamin. Bagian kedua berisi pertanyaan yang dirancang untuk mengukur kualitas bahan, desain bangunan, dan kepuasan pelanggan. Pertanyaan-pertanyaan ini menggunakan skala Likert 5 poin, dengan 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan 5 menunjukkan "sangat setuju". Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada pelanggan CV Tiga Bunga yang telah menyelesaikan proyek konstruksi dalam enam bulan terakhir. Kuesioner

dibagikan secara langsung oleh peneliti atau melalui email, tergantung pada preferensi responden. Responden diberikan waktu satu minggu untuk mengisi kuesioner, dan pengingat dikirimkan untuk meningkatkan tingkat respons. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi terbaru. Langkah-langkah analisis data meliputi: Analisis Deskriptif, Analisis Korelasi dan Analisis Regresi Linear Berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan hubungan antara kualitas bahan bangunan, desain bangunan, dan tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan CV. Tiga Bunga sebagai perusahaan konstruksi. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan CV. Tiga Bunga dapat meningkatkan kualitas produk dan layanannya untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Data tingkat kepuasan pelanggan dikumpulkan dari 50 responden yang merupakan pelanggan CV Tiga Bunga. Data ini mencakup beberapa dimensi utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas bahan bangunan, desain bangunan, kualitas pelayanan, kesesuaian dengan harapan, kehandalan waktu dan harga serta nilai.

Deskripsi data yang disajikan dalam penelitian ini berasal dari data yang dikumpulkan selama melakukan penelitian Analisis Hubungan Antara Kualitas Bahan Bangunan, Desain Bangunan, dan Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Industri Konstruksi pada CV Tiga Bunga. Data dari penelitian ini berupa nilai angket tentang kepuasan pelanggan yang dibagikan kepada pelanggan CV. Tiga Bunga.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi terbaru. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Analisis Deskriptif: Untuk menggambarkan distribusi dan karakteristik data, termasuk mean, standar deviasi, minimum, dan maksimum dari setiap variabel.
2. Analisis Korelasi: Untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas bahan, desain bangunan, dan kepuasan pelanggan. Analisis ini menggunakan korelasi Pearson.
3. Analisis Regresi Linear Berganda: Untuk menguji pengaruh kualitas bahan dan desain bangunan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Model regresi ini membantu dalam menentukan variabel mana yang memiliki pengaruh lebih besar dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KB	50	2	5	3.78	.954
DB	50	3	5	4.06	.767
KP	50	3	5	4.28	.671
Valid N (listwise)	50				

### Analisis Deskriptif

- Kualitas Bahan (KB): Variabel ini memiliki nilai minimum 2 dan maksimum 5, dengan rata-rata (mean) sebesar 3.78 dan standar deviasi 0.954. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata penilaian terhadap kualitas bahan adalah baik, namun terdapat variasi penilaian yang cukup besar di antara responden.
- Desain Bangunan (DB): Desain bangunan memiliki nilai minimum 3 dan maksimum 5, dengan rata-rata 4.06 dan standar deviasi 0.767. Penilaian ini menunjukkan bahwa desain bangunan secara umum diterima dengan sangat baik oleh responden dengan variasi penilaian yang lebih rendah dibandingkan kualitas bahan.
- Kepuasan Pelanggan (KP): Variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai minimum 3 dan maksimum 5, dengan rata-rata tertinggi yaitu 4.28 dan standar deviasi terendah sebesar 0.671. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelanggan merasa sangat puas dengan layanan atau produk yang diberikan dan penilaian ini relatif konsisten di antara responden.

Berdasarkan analisis deskriptif, dapat disimpulkan bahwa desain bangunan dan kepuasan pelanggan mendapatkan penilaian yang lebih tinggi dibandingkan kualitas bahan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek desain dan layanan atau produk secara keseluruhan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan dengan baik. Namun, variasi penilaian pada kualitas bahan mengindikasikan perlunya perbaikan untuk mencapai kualitas yang lebih konsisten. Kepuasan pelanggan juga tercatat cukup tinggi dengan rata-rata 4.28. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan oleh CV Tiga Bunga. Dengan demikian kualitas bahan dan desain bangunan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## Analisis Korelasi Pearson

		KB	DB	KP
KB	Pearson Correlation	1	.576**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	50	50	50
DB	Pearson Correlation	.576**	1	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	50	50	50
KP	Pearson Correlation	.863**	.680**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

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

- Kualitas Bahan (KB) dan Kepuasan Pelanggan (KP): Terdapat korelasi positif yang sangat kuat ( $r = 0.863$ ,  $p < 0.01$ ) antara Kualitas Bahan dan Kepuasan Pelanggan. Ini berarti peningkatan Kualitas Bahan akan secara signifikan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- Desain Bangunan (DB) dan Kepuasan Pelanggan (KP): Terdapat korelasi positif yang kuat ( $r = 0.680$ ,  $p < 0.01$ ) antara Desain Bangunan dan Kepuasan Pelanggan. Ini menunjukkan bahwa Desain Bangunan yang baik juga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan.
- Kualitas Bahan (KB) dan Desain Bangunan (DB): Terdapat korelasi positif yang cukup kuat ( $r = 0.576$ ,  $p < 0.01$ ) antara Kualitas Bahan dan Desain Bangunan, mengindikasikan bahwa peningkatan Kualitas Bahan cenderung berhubungan dengan Desain Bangunan yang lebih baik.

Kualitas Bahan dan Desain Bangunan keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan Kualitas Bahan memiliki pengaruh yang lebih kuat. Perusahaan konstruksi dan properti harus fokus pada kedua aspek ini untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.431	.244		5.869	.000
	KB	.496	.057	.705	8.728	.000
	DB	.240	.071	.274	3.386	.001

a. Dependent Variable: KP

- a. Kualitas Bahan (KB): Koefisien sebesar 0.496 dengan nilai signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa Kualitas Bahan memiliki pengaruh kuat dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya, peningkatan pada Kualitas Bahan akan secara signifikan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- b. Desain Bangunan (DB): Koefisien sebesar 0.240 dengan nilai signifikansi 0.001 menunjukkan bahwa Desain Bangunan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan Kualitas Bahan, Desain Bangunan tetap merupakan faktor penting dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- c. Konstanta dan Nilai Beta: Nilai konstanta 1.431 mengindikasikan tingkat dasar Kepuasan Pelanggan tanpa pengaruh KB dan DB. Nilai beta menunjukkan bahwa Kualitas Bahan ( $\beta = 0.705$ ) memiliki pengaruh lebih besar terhadap Kepuasan Pelanggan dibandingkan Desain Bangunan ( $\beta = 0.274$ ).

Secara keseluruhan, kedua variabel independen (KB dan DB) berkontribusi signifikan dalam menjelaskan variasi pada Kepuasan Pelanggan. Kualitas Bahan maupun Desain Bangunan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan. Namun, Kualitas Bahan memiliki pengaruh yang lebih besar. Oleh karena itu, perusahaan konstruksi harus lebih fokus pada peningkatan kualitas bahan yang digunakan, selain tetap memperhatikan aspek desain bangunan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Oleh karena itu, untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan, fokus utama harus pada peningkatan Kualitas Bahan, diikuti oleh perhatian pada Desain Bangunan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa baik kualitas bahan maupun desain bangunan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Tiga Bunga, dengan desain bangunan memiliki pengaruh yang lebih besar. Kualitas bahan bangunan yang tinggi dan desain bangunan yang inovatif memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di CV Tiga Bunga. Desain bangunan dan kepuasan pelanggan mendapatkan penilaian yang lebih tinggi dibandingkan kualitas bahan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek desain dan layanan atau produk secara keseluruhan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan dengan baik. Namun, variasi penilaian pada kualitas bahan mengindikasikan perlunya perbaikan untuk mencapai kualitas yang lebih konsisten. Namun, Kualitas Bahan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan Desain Bangunan. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan, perhatian lebih harus diberikan pada peningkatan Kualitas Bahan, selain tetap memperhatikan Desain Bangunan. Penting

untuk terus-meneruskan upaya dalam meningkatkan kualitas bahan, memperluas kemampuan inovasi dalam desain, dan memperkuat layanan pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi CV Tiga Bunga di pasar konstruksi yang kompetitif. Untuk itu peningkatan kualitas bahan dan desain bangunan dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan dalam industri konstruksi dan properti harus fokus pada peningkatan kualitas bahan yang digunakan dan desain bangunan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Badan Standardisasi Nasional. (2023). Pentingnya penggunaan bahan bangunan berkualitas.
- Ching, F. D. K. (2021). *Building design*. John Wiley & Sons.
- Dewi, I. P., Astuti, I. G. A., & Ariawan, I. W. (2021). Pengaruh kualitas bahan bangunan terhadap keamanan dan kenyamanan bangunan gedung sekolah. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Udayana*, 14(1), 102-113.
- National Association of Home Builders. (n.d.). The importance of quality building materials. Retrieved July 2, 2024, from [URL]
- Rumah123.com. (2023). 7 Tips memilih bahan bangunan berkualitas tinggi.
- Santosa, K. N. (n.d.). Pengaruh material bangunan termal pada Masjid Gedhe Mataram. Program Studi Arsitektur, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sari, R. P., & Purwanto, A. (2020). Hubungan antara kualitas bahan bangunan dan desain bangunan terhadap kenyamanan bangunan sekolah. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 13(1), 1-10.
- Soibelman, L., Gusmano, M., & Bergman, V. (2022). The impact of sustainable design on user satisfaction in educational buildings. *Sustainability*, 14(4), 2144. <https://doi.org/10.3390/su14042144>
- Suharjanto, G. (n.d.). Bahan bangunan dalam peradaban manusia: Sebuah tinjauan dalam sejarah peradaban manusia. Artikel Arsitektur, Fakultas Sains dan Teknologi, Binus University.
- Sulistijowati, M. (1991). Tipologi arsitektur pada rumah kolonial Surabaya (dengan kasus perumahan Plampitan dan sekitarnya). Unpublished manuscript, Pusat Penelitian Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya, Indonesia.
- Wardani, L. K. (n.d.). Evaluasi ergonomi dalam perancangan desain. Staf pengajar Fakultas Seni dan Desain, Jurusan Desain Interior, Universitas Kristen Petra Surabaya.

- Wijayanti, I. G. A., Prasetyo, A., & Astuti, I. G. A. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap hunian di kawasan Perumahan Green Hill Residence Mengwi Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 19(2), 113-124.
- Yuliana, M., & Wijaya, A. S. (2023). Pengaruh kualitas bangunan dan kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan penghuni apartemen di Kota Makassar. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Makassar*, 9(1), 1-10.