

**ANALISIS FAKTOR KINERJA KONTRAKTOR JARINGAN *FIBER OPTIC*  
YANG BERPENGARUH PADA KEPUASAN PEMILIK PROYEK  
(STUDI KASUS DI PT. TAPAN MAS)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh:**

**MUHAMMAD AULADAYU RAIHANO**

**16118133**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN LOGISTIK  
FAKULTAS LOGISTIK TEKNOLOGI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL  
BANDUNG  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Auladayu Raihano  
NPM : 16118133  
Program Studi : S-1 Manajemen Logistik  
Fakultas : Logistik Teknologi dan Bisnis  
Judul Tugas Akhir : **Analisis Faktor Kinerja Kontraktor Jaringan *Fiber Optic* Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pemilik Proyek (Studi Kasus di PT. Tapan Mas)**

**Telah berhasil dipertahankan pada sidang Sarjana dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Logistik (S.Log) pada Program Studi Manajemen Logistik, Universitas Logistik Dan Bisnis Internasional.**

Pembimbing 1

Pembimbing 2

(Dr. Ir. Suntoro, M. T)

(Dr. Wahyudi Adiprasetyo, S. E., M. M)

Ditetapkan di : Bandung

Tanggal : 14 Februari 2023

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Logistik Program Studi Manajemen Logistik pada Universitas Logistik dan Bisnis Internasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Dr. Ir. Suntoro, M. T selaku dosen pembimbing 1 yang selalu meluangkan waktunya, tenaganya, dan pikirannya untuk memberikan saya bimbingan, arahan, dan segala bantuan sehingga saya dapat secepatnya menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- (2) Dr. Wahyudi Adiprasetyo, S. E., M. M selaku dosen pembimbing 2 saya yang juga telah mengarahkan, membantu, dan memberikan bimbingan sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- (3) Ir. Ita Puspitaningrum, M. T., selaku koordinator Tugas Akhir yang selalu memberikan saya arahan, dorongan, semangat, dan bantuan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai.
- (4) Bapak Soleman Haryanto selaku *President Director* PT. Tapan Mas yang telah mengizinkan dan membantu saya dalam memperoleh data yang saya perlukan.
- (5) Bapak Eko Darussaman selaku *General Manager* PT. Tapan Mas yang telah membimbing dan membantu saya selama pelaksanaan kerja praktik hingga penyelesaian Tugas Akhir ini;
- (6) Staff PT. Tapan Mas, mba Danti, mba Nia, Mas Andi, Ucup, dll yang telah membantu saya dari kp hingga tugas akhir selesai;
- (7) Kedua orang tua saya, yang telah memberikan semangat, kasih sayang, *support*, serta dukungan moral hingga materi hingga saya sampai pada titik ini;
- (8) Sahabat dan teman-teman saya, teman sekelas saya Jonathan, Tumpak, Dendy, Widnyana, dll. Teman bimbingan saya Nabhan, Kesya, Ami, Alya, Fawwaz, Nisa, bang Yerula, dll, Anak Warsepp Aksa, Rafi, Jc, Alfin, Ka Ayas, Dhika, Qisthin, Billy, Acid, Narend, dll. Serta teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan semua, terima kasih atas *support*, semangat, dan *vibe positive* yang selalu diberikan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir Kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bandung, 14 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS<br/>AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>I-1</b>  |
| 1.1    Latar Belakang.....   | I-1         |
| 1.2    Rumusan Masalah .....   | I-7         |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....  | I-7         |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....   | I-8         |
| 1.5    Batasan Penelitian .....  | I-8         |
| 1.6    Sistematika Penulisan .....   | I-9         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>   | <b>II-1</b> |
| 2.1    Proyek Konstruksi .....   | II-1        |
| 2.2    Manajemen Proyek Konstruksi .....   | II-3        |
| 2.3    Fiber Optik.....  | II-6        |
| 2.4    Kepuasan Pelanggan.....   | II-7        |
| 2.5    Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Konstruksi .....                       | II-10       |
| 2.6    Analisis Faktor.....  | II-23       |
| 2.7    Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....   | II-27       |
| 2.8    Uji Asumsi Klasik .....   | II-29       |
| 2.9    Uji Instrumen Penelitian.....   | II-30       |
| 2.10   Uji Hipotesis .....   | II-32       |
| 2.11   Uji Determinasi ( <i>R-Squared</i> ) .....  | II-32       |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
| 2.12   | IBM SPSS.....  | II-33        |
| 2.13   | Skala Likert .....                                       | II-36        |
| 2.14   | Hipotesis .....  | II-38        |
| 2.15   | Indikator Reflektif dan Formatif .....                   | II-39        |
| 2.16   | Penelitian Terdahulu.....                                | II-40        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             |  | <b>III-1</b> |
| 3.1  | Definisi Metode Penelitian .....                         | III-1        |
| 3.2  | Langkah Penelitian .....                                 | III-1        |
| 3.3  | Operasional Variabel .....                               | III-6        |
| 3.4  | Paradigma Penelitian .....                               | III-9        |
| 3.5  | Hipotesis .....  | III-1        |
| <b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b> |  | <b>IV-1</b>  |
| 4.1  | Profil Perusahaan.....                                   | IV-1         |
| 4.2  | Pengalaman Kerja Perusahaan .....                        | IV-2         |
| 4.3  | Pengumpulan Data.....                                    | IV-5         |
| 4.3.2.1  | Faktor <i>Performance</i> (Hasil Kerja).....             | IV-8         |
| 4.3.2.2  | Faktor <i>Conformance</i> (Kesesuaian) .....             | IV-9         |
| 4.3.2.3  | Faktor <i>Serviceability</i> (Kemampuan Pelayanan) ..... | IV-9         |
| 4.3.2.4  | Faktor <i>Aesthetics</i> (Estetika).....                 | IV-10        |
| 4.3.2.5  | Faktor <i>Time</i> (Waktu) .....                         | IV-10        |
| 4.3.2.6  | Faktor <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....         | IV-11        |
| 4.3.2.7  | Faktor <i>Reliability</i> (Keandalan) .....              | IV-12        |
| 4.3.2.8  | Faktor <i>Communication</i> (Komunikasi).....            | IV-12        |
| 4.3.2.9  | Faktor <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....              | IV-13        |
| 4.3.2.10   | Faktor <i>Assurance</i> (Jaminan).....                   | IV-14        |
| 4.3.2.11   | Faktor <i>Empathy</i> (Empati) .....                     | IV-15        |
| 4.3.2.12   | Kepuasan Pemilik Proyek.....                             | IV-15        |
| 4.4  | Pengolahan Data.....                                     | IV-16        |
| 4.4.1  | Uji Asumsi Klasik .....                                  | IV-16        |
| 4.4.2  | Uji Instrumen Penelitian.....                            | IV-18        |
| 4.4.3  | Analisis Faktor.....                                     | IV-20        |
| 4.4.4  | Uji Hipotesis .....                                      | IV-31        |
| 4.4.5  | Uji Determinasi ( <i>R Square</i> ).....                 | IV-33        |

|                             |   |             |
|-----------------------------|---|-------------|
| 4.5                         | Analisis .....  | IV-34       |
| 4.5.1                       | Analisis Hasil Kuesioner .....  | IV-34       |
| 4.5.2                       | Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik.....   | IV-37       |
| 4.5.3                       | Analisis Hasil Uji Instrumen Penelitian .....   | IV-38       |
| 4.5.5                       | Analisis Hasil Uji F .....  | IV-41       |
| 4.5.6                       | Analisis Hasil Uji T dan Uji Determinasi ( <i>R Square</i> ).....                               | IV-41       |
| 4.5.7                       | Analisis Faktor Kinerja Kontraktor yang Paling Berpengaruh pada<br>Kepuasan Pemilik Proyek..... | IV-46       |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  |   | <b>V-1</b>  |
| 5.1                         | Kesimpulan.....   | V-1         |
| 5.2                         | Saran .....   | V-2         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |   | <b>xiii</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        |   | <b>xix</b>  |

## DAFTAR TABEL

|  |       |
|--|-------|
| Tabel 1.1 Keluhan Pemilik Proyek .....                                   | I-5   |
| Tabel 2.1 Kategori Nilai $R_2$ .....                                     | II-3  |
| Tabel 2.2 Kategori Skala Rentang Skala.....                              | II-38 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....                                     | II-41 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel.....                                      | III-6 |
| Tabel 4.1 Pengalaman Kerja PT. Tapan Mas Tahun 2017-2021 .....           | IV-2  |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....                                       | IV-5  |
| Tabel 4.3 Kategori Skala.....  | IV-8  |
| Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Faktor Performance .....                       | IV-8  |
| Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Faktor Conformance.....                        | IV-9  |
| Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Faktor Serviceability .....                    | IV-9  |
| Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Faktor Aesthetics.....                         | IV-10 |
| Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Faktor Time .....                              | IV-10 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Faktor Responsiveness .....                    | IV-11 |
| Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Faktor Reliability .....                      | IV-12 |
| Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Faktor Communication.....                     | IV-12 |
| Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Faktor Tangibles.....                         | IV-13 |
| Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Faktor Assurance.....                         | IV-14 |
| Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Faktor Empathy .....                          | IV-15 |
| Tabel 4.15 Hasil Kuesioner Kepuasan Pemilik Proyek .....                 | IV-15 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....                              | IV-17 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas.....                                      | IV-18 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas .....                                  | IV-19 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji MSA pertama.....                                    | IV-21 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji MSA kedua .....                                     | IV-23 |
| Tabel 4.21 Hasil Pengelompokkan Faktor .....                             | IV-29 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji R Square Variabel X terhadap Y Secara Parsial ..... | IV-33 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |        |
|--|--------|
| Gambar 1.1 Data Perubahan Mobilitas Penduduk Indonesia di Masa Pandemi...          | I-2    |
| Gambar 1.2 Grafik Perkembangan IP-TIK di Indonesia tahun 2015-2020 .....           | I-3    |
| Gambar 2.1 Kerangka kerja manajemen proyek.....                                    | II-4   |
| Gambar 2.2 Konsep kepuasan pelanggan konstruksi.....                               | II-11  |
| Gambar 2.3 Contoh Model Indikator Reflektif dan Formatif.....                      | II-39  |
| Gambar 2.4 Model Penelitian .....  | II-40  |
| Gambar 3.1 Diagram Alur Langkah Penelitian.....                                    | III-2  |
| Gambar 3.2 Diagram Alur Pengolahan Data .....                                      | III-4  |
| Gambar 3.3 Paradigma Penelitian.....   | III-10 |
| Gambar 4.1 PT. Tapan Mas .....   | IV-1   |
| Gambar 4.2 Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja Kontraktor Fiber Optik .....          | IV-7   |
| Gambar 4.3 Lanjutan Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja Kontraktor Fiber Optik ..... | IV-7   |
| Gambar 4.4 <i>Output</i> Uji Normalitas.....                                       | IV-17  |
| Gambar 4.5 <i>Output</i> Pengujian KMO dan Bartlett's Pertama.....                 | IV-21  |
| Gambar 4.6 <i>Output</i> Pengujian KMO dan Bartlett's Kedua .....                  | IV-22  |
| Gambar 4.7 <i>Output</i> Total Variance Explained.....                             | IV-24  |
| Gambar 4.8 <i>Output</i> Communalities .....                                       | IV-25  |
| Gambar 4.9 <i>Output</i> Component Matrix .....                                    | IV-27  |
| Gambar 4.10 <i>Output</i> Rotated Component Matrix.....                            | IV-28  |
| Gambar 4.11 <i>Output</i> Uji F .....  | IV-31  |
| Gambar 4.12 <i>Output</i> Uji T .....  | IV-32  |
| Gambar 4.13 <i>Output</i> R Square .....   | IV-33  |
| Gambar 4.14 Hasil uji R Square .....   | IV-42  |
| Gambar 4.15 Variabel X yang Paling Berpengaruh Terhadap Variabel Y .....           | IV-47  |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |        |
|---|--------|
| Lampiran 1: Kuesioner.....  | xix    |
| Lampiran 2: Rekap Hasil Jawaban Kuesioner Responden .....                   | xxii   |
| Lampiran 3: Output Uji Multikolinearitas .....                              | xxiii  |
| Lampiran 4: Output Uji Reliabilitas.....                                    | xxiii  |
| Lampiran 5: Output Uji Validitas .....                                      | xxiv   |
| Lampiran 6: Output Uji MSA .....  | xxv    |
| Lampiran 7: Output Uji Determinasi Variabel X Terhadap Y Secara Parsial ... | xxvi   |
| Lampiran 8: Dokumentasi.....  | xxviii |