

**ANALISIS FAKTOR KINERJA PENYEDIA BARANG / JASA KONSTRUKSI  
JEMBATAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN OWNERS  
DILINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**TESIS**



**Oleh:**

**YUFRIZAL**

**NPM : 1410018312031**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2019**

**ANALISIS FAKTOR KINERJA PENYEDIA BARANG / JASA KONSTRUKSI  
JEMBATAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN OWNERS  
DILINGKUNGAN DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**TESIS**



**YUFRIZAL**  
**NPM 1410018312031**

**Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian  
persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik Sipil**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
2019**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

**Al-hamdu lillahi rabbil ‘alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya serta senantiasa memberikan pertolongan nya dalam segala situasi terhadap hamba-Nya. Shalawat dan Salam tak lupa penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan kebenaran.**

**Terwujudnya tesis dengan judul “Analisis Faktor Kinerja Penyedia Barang / Jasa Konstruksi Jembatan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Owners Dilingkungan Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat” yang dibuat sebagai syarat penyelesaian studi pada Program Studi Teknik Sipil Pasca Sarjana Universitas Bung Hatta Padang ini tidaklah lepas dari berkah dan rahmat Allah SWT sehingga puji syukur tak hentinya penulis ucapkan kehadirat-Nya.**

**Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak berupa pengarahan, diskusi-diskusi, saran, perhatian dan support. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :**

- 1. Bapak Dr. Zaitul, SE, MBA, Akt. CA** selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta dan selaku penguji I yang telah memberikan masukan dan saran selama penyusunan dan penulisan tesis ini
- 2. Bapak Dr. Ir. Bahrul Anif, M.T.** selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pasca sarjana Universitas Bung Hatta Padang.
- 3. Bapak Dr. Ir. Wardi, M.Si.** selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan dan masukan yang bersifat mendidik dan memotifasi, serta pemikiran-pemikiran bapak yang brilian dalam membimbing dan bantuannya hingga selesainya tesis ini.
- 4. Bapak Dr. Ir. M. Nursyaifi Yulius, M.Tech, Mgt** selaku pembimbing II yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan bantuannya mulai dari awal penelitian, selama penelitian hingga selesainya laporan tugas akhir ini.
- 5. Ibuk Dr. Rini Mulyani, S.T, M.Sc. (Eng)** selaku Penguji II, atas masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

6. Seluruh Dosen dan Staff pada Program Pasca Sarjana Universitas Bung Hatta Padang yang telah mengajar sehingga saya mendapatkan pengalaman, pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
7. Istriku Widya Sari. S.Sos. MM.dan trio putraku yang dengan sabar dan setia mendampingi serta mensupport kuliah hingga penyelesaian tugas akhir ini.
8. Kepala Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sumatera Barat, beserta Kabid dan rekan sejawat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu serta mensupport sejak mulai pendidikan pasca sampai penyelesaian penelitian yang dilaksanakan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Sumatera Barat.
9. Rekan-rekan mahasiswa Magister Teknik Sipil Universitas Bung Hatta Padang.

Akhir kata, semoga semua ilmu yang diperoleh selama ini dapat benar-benar penulis manfaatkan di kehidupan nyata dan membawa manfaat bagi semua orang. Semoga semua dukungan dan doa yang telah diberikan kepada penulis dibalas kebaikan oleh Allah SWT dan membawa penulis menjadi manusia yang lebih baik kedepannya.

Penulis mengetahui bahwa keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki membuat laporan ini tidak akan lepas dari kekurangan karena itu kritikan dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan laporan tugas akhir ini.

Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca terlebih lagi penulis.

Padang, Agustus 2019  
Penulis

## DAFTAR ISI

Abstrak	
Abstrack	
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Gambar .....	vi
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Lampiran.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 .Batasan Masalah Penelitian .....	5
1.6 .Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 .Pendahuluan.....	7
2.2 .Penyedia Barang/Jasa Kontruksi .....	7
2.2.1 Pengertian Penyedia Barang/Jasa Kontruksi.....	7
2.2.2 Pemangku kepentingan yang terlibat dalam proyek konstruksi.....	8
2.2.2.1 Owner (Pemilik Proyek).....	9
2.2.2.2 Kontraktor.....	9
2.2.2.3 Konsultan.....	10
2.3 Kepuasan.....	11

2.3.1 Pengertian Kepuasan .....	11
2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Kinerja .....	16
2.4.1 Pengertian Kinerja .....	16
2.4.2 Faktor Kinerja Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	18
2.4.2.1 Sumber Daya Manusia.....	21
2.4.2.2 Sumber Daya Material .....	24
2.4.2.3 Sumber Daya Peralatan.....	31
2.4.2.4 Pengendalian .....	35
2.4.2.5 Metode Kerja .....	40
2.4.2.6 Faktor Produk .....	43
2.4.2.7 Faktor Organisasi .....	46
2.5 Kajian Terdahulu Tentang faktor Kinerja penyedia barang/jasa konstruksi yang berpengaruh terhadap kepuasan owner .....	49

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Pendahuluan .....	53
3.2 Pendekatan Penelitian.....	53
3.3 Proses Penelitian.....	55
3.4 Pengumpulan Data .....	56
3.4.1 Pengumpulan Data Tujuan Pertama Penelitian .....	56
3.4.1.1 Faktor Kinerja Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Owner..	56
3.4.1.2 Kerangka Penelitian.....	60
3.4.1.3 Kuesioner.....	61
3.4.2 Pengumpulan Data Tujuan Kedua Penelitian.....	63
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	63

3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	64
3.6.1 Analisis Tujuan Pertama Penelitian.....	64
3.6.1.1 Tabulasi Data.....	65
3.6.1.2 Uji KMO dan Bartlett's .....	65
3.6.1.3 Uji Validitas.....	65
3.6.1.4 Uji Reliabilitas.....	66
3.6.2 Analisis Data Tujuan Kedua Penelitian .....	67
3.6.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	67
3.6.2.1.1 Uji Normalitas .....	67
3.6.2.1.2 Uji Multikolinearitas .....	67
3.6.2.1.3 Uji Linearitas.....	68
3.6.2.1.4 Uji Heteroskedastisitas .....	68
3.6.2.2 Analisa Korelasi Ganda .....	69
3.6.2.3 Analisa Regresi Berganda.....	71
3.6.2.4 Uji F.....	71

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 .Pendahuluan.....	73
4.2 .Gambaran Umum Responden.....	74
4.3 .Analisis Data Tujuan Pertama .....	75
4.3.1 Uji KMO dan Bartlett's.....	75
4.3.2 Uji Validitas .....	78
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	80
4.3.4 Pembahasan Tujuan Pertama Penelitian .....	81
4.4 Analisis Data Tujuan Kedua.....	82
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	82

4.4.1.1 Uji Normalitas .....	82
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas .....	84
4.4.1.3 Uji Linearitas .....	85
4.4.1.4 Uji Heterokedastisitas.....	87
4.4.2 Uji Korelasi Berganda.....	89
4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
4.4.4 Uji F.....	94
4.4.5 Pembahasan Tujuan Kedua Penelitian .....	96

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran .....	101



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pemangku Kepentingan dalam proyek konstruksi.....	8
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
Gambar 3.1	Bagan Alur Proses Penelitian .....	55
Gambar 3.2	Kerangka Penelitian Model Konseptual .....	60
Gambar 4.1	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Faktor kinerja yang mempengaruhi kepuasan menurut peneliti terdahulu .....	21
Tabel 2.2	Faktor dan Variabel kinerja penyedia barang/jasa konstruksi.....	50
Tabel 3.1	Uraian Faktor dan Sub Faktor Variabel Kinerja .....	57
Tabel 3.2	Uraian Variabel Kepuasan .....	59
Tabel 3.3	Skor Skala Likert .....	62
Tabel 3.4	Sampel Penelitian .....	64
Tabel 3.5	Nilai Alpha Cronbach .....	66
Tabel 3.6	Tingkat Korelasi Terhadap Koefisien korelasi .....	70
Tabel 4.1	Distribusi dan Pengembalian Kuesioner .....	74
Tabel 4.2	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Sumber Daya Manusia.....	75
Tabel 4.3	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Sumber Daya Material.....	75
Tabel 4.4	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Sumber Daya Peralatan.....	75
Tabel 4.5	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Pengendalian Proyek .....	76
Tabel 4.6	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Metode Kerja .....	76
Tabel 4.7	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Produk / Hasil .....	76
Tabel 4.8	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Organisasi .....	76
Tabel 4.9	Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> Kepuasan Owners .....	77
Tabel 4.10	Rekapitulasi Uji <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's</i> .....	77
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas .....	78
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas .....	83
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	84
Tabel 4.15	Hasil Uji Linearitas Sumber Daya Manusia .....	85

Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Sumber Daya Material .....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Sumber Daya Peralatan .....	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Pengendalian Proyek .....	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Metode Kerja.....	86
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Produk / Hasil.....	86
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Organisasi.....	86
Tabel 4.22 Rekapitulasi Uji Linearitas .....	87
Tabel 4.23 Hasil Uji Korelasi Berganda .....	89
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Entered/Removed) .....	92
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficient).....	93
Tabel 4.26 Anova (Analysis Of Variance) .....	94
Tabel 4.27 Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05 .....	95

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Kuesioner Penelitian

Hasil Pengolahan Data SPSS