

**SKRIPSI**

**KORELASI KRITERIA LOKASI RUKO DAN TINGKAT  
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
SKORING**

**(Lingkup Studi : Kota Malang-JATIM)**



**Disusun Oleh :**

**MOHTANA KHARISMA KADRI  
NIM : 06.24.024**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
(T. PLANOLOGI)**

**FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**

**2011**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KORELASI KRITERIA LOKASI RUKO DAN TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SKORING  
(LINGKUP STUDI : KOTA MALANG-JATIM)

Disusun Oleh

Nama : MOHTANA KHARISMA KADRI

Nim : 06.24.024

Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Jenjang Strata Satu (S1)

Di

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota  
(T.Planologi)

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan  
Institut Teknologi Nasional Malang

Dinyatakan Lulus dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Hari :

Penguji I

(Dr. Ir. Ibnu Sasongko, MTP)

Anggota Penguji  
Penguji II

(Arif Setiawan, ST, MTP)

Penguji III

(Maria, C.E.)

Menyetujui

Pembimbing I

(IR. MULYONO SADYOHUTOMO. MCRP)

Pembimbing II

(ENDRATNO BUDI SANTOSA. ST)

Mengetahui

Dekan

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan  
Institut Teknologi Nasional Malang



(IR. A. AGUS SANTOSO., MT)

Ketua Jurusan

Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota  
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan

(DR. IR. IBNU SASONGKO., MT)



## PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Komprehensif tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi /Perencanaan Wilayah dan Kota yang diadakan pada :

Hari :

Tanggal :

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : MOHTANA KHARISMA KADRI

NIM : 06.24.024

Perbaikan tersebut meliputi :

1. Hubungan antara Kinerja pelayanan toko/ruko dengan faktor lokasinya belum terlihat dlm hasil analisa & kesimpulannya ; Dalam Kinerja Pelayanan ruko.

- Cara Melayani ?
- Jenis Pelayanan ?
- Kinerja ?

2. Lokasi Ruko

→ Seberapa penting → % dibandingkan Pelayanan atau Komoditi barang yang dijual.

ex. Jual mutiara dipusat kota, akses mudah, Pelayanan baik namun ruko tetap sepi krn barang / komoditas yg dijual tdk begitu penting.?

Hal? Spt tersebut diatas hrs dipertimbangkan krn bukan tergantung pd pelayanan lokasi saja. dan perlu dimaknakan sbg indikator pembandingan.

3. Judul lebih tepat pengujian variabel X thd Hubungan antara A & B

Dosen Penguji

( Maria. C. E. )



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
Jl. Bendungan Sigura-gura 2  
MALANG

## PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Komprehensif tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi /Perencanaan Wilayah dan Kota yang diadakan pada :

Hari :

Tanggal :

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : MOHTANA KHARISMA KADRI

NIM : 06.24.024

Perbaikan tersebut meliputi :

→ Cara Pembobotan ?

→ Penentuan Variabel ?

Dosen Penguji

(DR. Ir. Ibnu Sasungko, MTSP.)





## PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam **Seminar Komprehensif** tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi /Perencanaan Wilayah dan Kota yang diadakan pada :

Hari :

Tanggal :

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

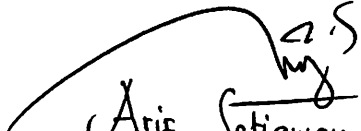
Saudara : MOHTANA KHARISMA KADRI

NIM : 06.24.024

Perbaikan tersebut meliputi :

- Ganti Judul.
- Perbaiki Lembar Pengesahan.
- Perbaiki Daftar Isi

Dosen Penguji

  
(Arif Setiawan ST, MTP)

**CORELATION OF CRITERIA LOCATION OF RUKO AND SERVICE  
PERFORMANCE WITH SCORING METHODE  
IN KOTA MALANG-JATIM**

**ABSTRACT**

This study has begin from curiosity toward how does service performance of ruko in Kota Malang. The growth of ruko in Kota Malang has rapidly change, however by increasing amount of ruko there are many ruko has been closed down, either for not being able to be sold or lack of activity within ruko itself. Starting from this problems the question arise would be how does service performance of ruko within city central, sub-central and outskirts. What are criteria in determining location selection of ruko? Also, what is the relationship between service performance of ruko and its location factor?

This study has the objective to found out whether there is any relationship between service performances of ruko toward its location factor. Hypotheses tested in this study is service performance of ruko (consists of 5 variables that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and its location factor (consists of 7 variables that is price, supporting facilities, accessibility, developer, physical factor, development tendency and paperwork completeness). Analysis used is by scoring analysis to gain raw data from each variable that is for service performance of ruko with its location factor. Subsequently, analysis is using correlation analysis to found out the relationship between service performance of ruko and its location factor.

Based on those analysis results it is showed that relationship between service performances of ruko with its location factor has a very weak relationship. It is known from analysis result which showed that calculated chi square is lower than table chi square. For cluster in city central is 0,254; while for cluster in sub-central is 0,559 and cluster in outskirts is 0,422. Drawing conclusion from the result of the analysis it is suggested that there is no significant relationship between service performance of ruko and its location factor.

**Keywords: Service performance, ruko location criteria, Kota Malang.**

# KORELASI KRITERIA LOKASI RUKO DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SKORING Di KOTA MALANG-JATIM

## ABSTRAKSI

Penelitian ini berawal dari keingintahuan bagaimana kinerja pelayanan ruko yang ada di Kota Malang. Pertumbuhan ruko di Kota Malang ini sudah sangat menjamur dimana-mana, namun dengan bertambahnya bangunan ruko banyak pula bangunan ruko yang tutup, baik karena belum laku terjual atau karena kurang aktivitas didalamnya sehingga ditutup. Berawal dari permasalahan tersebut maka yang menjadi pertanyaan adalah bagaimana kinerja pelayanan ruko di pusat kota, sub pusat dan daerah pinggiran. Bagaimana kriteria dalam penentuan pemilihan lokasi ruko. Serta bagaimana hubungan antara kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya. Hipotesa yang akan di uji dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan ruko (yang terdiri atas 5 variabel yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). dengan faktor lokasinya ( yang terdiri atas 7 variabel didalamnya yaitu harga, fasilitas penunjang, aksesibilitas, developer, faktor fisik, kecenderungan pembangunan dan kelengkapan surat). Analisa yang digunakan adalah dengan menggunakan analisa skoring untuk mendapatkan data mentah dari masing-masing variabel yaitu kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya. Selanjutnya masuk dalam analisa korelasi untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

Berdasarkan hasil analisa dapat diketahui bahwa hubungan antara kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya memiliki hubungan yang sangat lemah. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil analisa yang menunjukkan bahwa *chi square* hitung lebih kecil dari *chi square* tabel. Untuk *cluster* di pusat kota sebesar 0,254; sedangkan untuk *cluster* di sub pusat kota sebesar 0,559 dan *cluster* di pinggiran kota sebesar 0,422. Adapun kesimpulan dari hasil analisa yaitu tidak ada hubungan signifikan antara kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasi.

**Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kriteria lokasi ruko, Kota Malang.**

# KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan hasil ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulisan laporan hasil ini berawal dari keingintahuan bagaimana dan pentingnya mengetahui kinerja pelayanan ruko yang ada di Kota Malang, dimana perkembangan ruko saat ini telah banyak menghiasi atau banyak tersebar diseluruh bagian Kota Malang. Sehingga menimbulkan beberapa dampak bagi kota maupun kondisi fisik bagi penghuninya sendiri. Selain itu juga yang menjadi alasan kenapa harus kinerja pelayanan dari ruko-ruko, karena ingin mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kinerja pelayanan dari faktor lokasinya.

Oleh sebab itu dengan adanya kondisi seperti yang dijelaskan di atas, maka perlu dikaji terkait dengan kinerja pelayanan terhadap ruko-ruko di Kota Malang sehingga bisa memberikan masukan terhadap arahan pengembangan ruko kedepannya bagi para pengembang dan pengetahuan masyarakat dalam menentukan dan memilih lokasi ruko.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT, Tuhan segala makhluk ciptaan alam semesta ini, terima kasih untuk kesehatan, akal budi, kemampuan, dan kesabaran yang Engkau berikan kepada kami sehingga laporan ini dapat kami selesaikan dengan baik.
2. Kepada orang tua saya yang telah banyak memberikan motivasi, dukungan dan inspirasi dalam pengerjaan laporan ini.
3. Bapak Ir. Mulyono Sadyohutomo. MCRP selaku dosen pembimbing pertama
4. Bapak Endratno Budi Santosa, ST selaku dosen pembimbing kedua, serta
5. Rekan – rekan Planologi, khususnya angkatan 2006

Penulis menyadari bahwa laporan hasil yang di buat ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritikan yang membangun sangat di harapkan dari para pembaca sekalian dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti bagi kita semua. Amin.

Malang, 4 juli 2011

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR PETA</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>xix</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Sasaran .....	4
1.4 Ruang Lingkup	
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah.....	5
1.4.2 Ruang Lingkup Materi.....	8

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Teori Pola & Tata Guna Lahan	
2.1.1 Teori Konsentrik.....	11
2.1.2 Teori Sektoral .....	12
2.1.3 Teori Pusat Lipat Ganda .....	13
2.2 Pengertian <i>cluster</i> / Pengelompokan.....	14
2.3 Definisi Kinerja Pelayanan .....	15
2.4 Rumah dan Toko	
2.4.1 Definisi Rumah dan Toko.....	21
2.4.2 Kriteria Lokasi Rumah dan Toko .....	22
2.5 Landasan Teori Penelitian.....	27

## **BAB III METODOLOGI**

3.1 Metodologi Penelitian	
3.1.1 Pendekatan Studi .....	32
3.1.2 Pengumpulan data	
3.1.1.1 Survey Primer .....	34
3.1.1.2 Survey Sekunder .....	36
3.1.3 Metode Analisa .....	36
3.1.3.1 Analisa kinerja Pelayanan .....	36
3.1.3.2 Analisa Hubungan Kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya .....	37
3.2 Sistematika Pembahasan .....	41

## **BAB IV GAMBARAN UMUM KINERJA PELAYANAN RUKO DENGAN FAKTOR LOKASI**

4.1 Gambaran umum Ruko di Kota Malang	
4.1.1 Ruko di pusat kota .....	44
4.1.2 Ruko di sub pusat kota .....	46
4.1.3 Ruko di pinggiran kota .....	47
4.2 Gambaran lokasi Ruko di Kota Malang	
4.2.1 Lokasi ruko di pusat kota .....	49
4.2.2 Lokasi ruko di sub pusat kota .....	50
4.2.3 Lokasi ruko di pinggiran kota .....	51
4.3 Kinerja Pelayanan Ruko di Kota Malang	
4.3.1 <i>Tangibles</i> .....	52
5.3.1.1 <i>Tangibles</i> di pusat kota .....	52
5.3.1.2 <i>Tangibles</i> di sub pusat kota .....	53
5.3.1.3 <i>Tangibles</i> di pinggiran kota .....	53
5.3.1.4 Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ... ..	54
4.3.2 <i>Reliability</i> .....	55
4.3.2.1 <i>Reliability</i> di pusat kota .....	55
4.3.2.2 <i>Reliability</i> di sub pusat kota .....	56



4.3.2.3	<i>Reliability</i> di pinggiran kota .....	57
4.3.2.4	Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ... ..	58
4.3.3	<i>Responsiveness</i> .....	59
4.3.3.1	<i>Responsiveness</i> di pusat kota .....	59
4.3.3.2	<i>Responsiveness</i> di sub pusat kota .....	60
4.3.3.3	<i>Responsiveness</i> di pinggiran kota .....	60
4.3.3.4	Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ... ..	61
4.3.4	<i>Assurance</i> .....	62
4.3.4.1	<i>Assurance</i> di pusat kota .....	62
4.3.4.2	<i>Assurance</i> di sub pusat kota.....	63
4.3.4.3	<i>Assurance</i> di pinggiran kota .....	64
4.3.4.4	Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ... ..	65
4.3.5	<i>Empathy</i> .....	65
4.3.5.1	<i>Empathy</i> di pusat kota.....	66
4.3.5.2	<i>Empathy</i> di sub pusat kota .....	66
4.3.5.3	<i>Empathy</i> di pinggiran kota.....	67
4.3.5.4	Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ... ..	68
4.4	Faktor Lokasi Ruko di Kota Malang	
4.4.1	Pemilihan aksesibilitas.....	71
4.4.1.1	Pilihan aksesibilitas di pusat kota.....	71
4.4.1.2	Pilihan aksesibilitas di sub pusat kota ..	72
4.4.1.3	Pilihan aksesibilitas di pinggiran kota ..	72
4.4.1.4	Rekapan keseluruhan analisa aksesibilitas ..	73
4.4.2	Pemilihan biaya/harga .....	74
4.4.2.1	Pilihan biaya/harga di pusat kota.....	74
4.4.2.2	Pilihan biaya/harga di sub pusat kota ...	75
4.4.2.3	Pilihan biaya/harga di pinggiran kota... ..	75
4.4.2.4	Rekapan keseluruhan analisa biaya/harga ...	76
4.4.3	Pemilihan fasilitas penunjang .....	77
4.4.3.1	Pilihan fasilitas penunjang di pusat kota .....	77
4.4.3.2	Pilihan fasilitas penunjang di sub pusat kota.....	77

4.4.3.3 Pilihan fasilitas penunjang di pinggiran kota.....	78
4.4.3.4 Rekapitan keseluruhan analisa fasilitas penunjang..	79
4.4.4 Pemilihan faktor fisik .....	80
4.4.4.1 Pilihan faktor fisik di pusat kota.....	80
4.4.4.2 Pilihan faktor fisik di sub pusat kota ...	81
4.4.4.3 Pilihan faktor fisik di pinggiran kota ...	81
4.4.4.4 Rekapitan keseluruhan analisa faktor fisik ....	82
4.4.5 Pemilihan pembangunan ruko .....	83
4.4.5.1 Pilihan pembangunan ruko di pusat kota.....	83
4.4.5.2 Pilihan pembangunan ruko di sub pusat kota .....	84
4.4.5.3 Pilihan pembangunan ruko di pinggiran kota.....	85
4.4.5.4 Rekapitan keseluruhan analisa pembangunan ruko .	85
4.4.6 Pemilihan kelengkapan surat .....	86
4.4.6.1 Pilihan kelengkapan surat di pusat kota .....	86
4.4.6.2 Pilihan kelengkapan surat di sub pusat kota .....	87
4.4.6.3 Pilihan kelengkapan surat di pinggiran kota .....	88
4.4.6.4 Rekapitan keseluruhan analisa kelengkapan surat...	89
4.4.7 Pemilihan developer .....	89
4.4.7.1 Pilihan developer di pusat kota.....	90
4.4.7.2 Pilihan developer di sub pusat kota ..	90
4.4.7.3 Pilihan developer di pinggiran kota..	91
4.4.7.4 Rekapitan keseluruhan analisa developer .....	92

## **BAB V ANALISA KINERJA PELAYANAN RUKO DENGAN FAKTOR LOKASI**

### **5.1 Analisa Kinerja Pelayanan Ruko di Kota Malang**

5.1.1 Analisa <i>Tangibles</i> .....	93
5.1.1.1 Analisa <i>Tangibles</i> di pusat kota.....	94
5.1.1.2 Analisa <i>Tangibles</i> di sub pusat kota .	94
5.1.1.3 Analisa <i>Tangibles</i> di pinggiran kota. ...	95
5.1.1.4 Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ...	96

5.1.2 Analisa <i>Reliability</i> .....	98
5.1.2.1 Analisa <i>Reliability</i> di pusat kota.....	98
5.1.2.2 Analisa <i>Reliability</i> di sub pusat kota ...	99
5.1.2.3 Analisa <i>Reliability</i> di pinggiran kota ...	100
5.1.2.4 Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ...	100
5.1.3 Analisa <i>Responsiveness</i> .....	101
5.1.3.1 Analisa <i>Responsiveness</i> di pusat kota....	103
5.1.3.2 Analisa <i>Responsiveness</i> di sub pusat kota ...	103
5.1.3.3 Analisa <i>Responsiveness</i> di pinggiran kota...	104
5.1.3.4 Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ...	105
5.1.4 Analisa <i>Assurance</i> .....	107
5.1.4.1 Analisa <i>Assurance</i> di pusat kota.....	107
5.1.4.2 Analisa <i>Assurance</i> di sub pusat kota ...	108
5.1.4.3 Analisa <i>Assurance</i> di pinggiran kota ...	109
5.1.4.4 Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ...	109
5.1.5 Analisa <i>Empathy</i> .....	110
5.1.5.1 Analisa <i>Empathy</i> di pusat kota .....	112
5.1.5.2 Analisa <i>Empathy</i> di sub pusat kota....	112
5.1.5.3 Analisa <i>Empathy</i> di pinggiran kota....	113
5.1.5.4 Perbandingan masing-masing <i>cluster</i> ...	114
5.1.6 Rekapitulasi Keseluruhan Kinerja Pelayanan... ..	115
5.2 Analisa Faktor Lokasi Ruko di Kota Malang	
5.2.1 Analisa pemilihan aksesibilitas.....	121
5.2.1.1 Analisa pilihan aksesibilitas di pusat kota...	121
5.2.1.2 Analisa pilihan aksesibilitas di sub pusat kota .....	122
5.2.1.3 Analisa pilihan aksesibilitas di pinggiran kota.....	123
5.2.1.4 Rekapitulasi keseluruhan analisa aksesibilitas ..	123
5.2.2 Analisa pemilihan biaya/harga.....	124
5.2.2.1 Analisa pilihan biaya/harga di pusat kota....	125
5.2.2.2 Analisa pilihan biaya/harga di sub pusat kota .....	125
5.2.2.3 Analisa pilihan biaya/harga di pinggiran kota.....	126

5.2.2.4	Rekapan keseluruhan analisa biaya/harga ... ..	126
5.2.3	Analisa pemilihan fasilitas penunjang .. ..	127
5.2.3.1	Analisa pilihan fasilitas penunjang di pusat kota .. ..	127
5.2.3.2	Analisa pilihan fasilitas penunjang di sub pusat kota .. ..	128
5.2.3.3	Analisa pilihan fasilitas penunjang di pinggiran kota .. ..	129
5.2.3.4	Rekapan keseluruhan analisa fasilitas penunjang..	129
5.2.4	Analisa pemilihan faktor fisik .. ..	130
5.2.4.1	Analisa pilihan faktor fisik di pusat kota.....	131
5.2.4.2	Analisa pilihan faktor fisik di sub pusat kota .....	132
5.2.4.3	Analisa pilihan faktor fisik di pinggiran kota.....	132
5.2.4.4	Rekapan keseluruhan analisa faktor fisik ....	133
5.2.5	Analisa pemilihan pembangunan ruko .. ..	134
5.2.5.1	Analisa pilihan pembangunan ruko di pusat kota .. ..	135
5.2.5.2	Analisa pilihan pembangunan ruko di sub pusat kota .. ..	135
5.2.5.3	Analisa pilihan pembangunan ruko di pinggiran kota .. ..	136
5.2.5.4	Rekapan keseluruhan analisa pembangunan ruko .	137
5.2.6	Analisa pemilihan kelengkapan surat .. ..	137
5.2.6.1	Analisa pilihan kelengkapan surat di pusat kota .. ..	138
5.2.6.2	Analisa pilihan kelengkapan surat di sub pusat kota .. ..	139
5.2.6.3	Analisa pilihan kelengkapan surat di pinggiran kota .. ..	139
5.2.6.4	Rekapan keseluruhan analisa kelengkapan surat...	140
5.2.7	Analisa pemilihan developer .. ..	141

5.2.7.1 Analisa pemilihan developer di pusat kota.. .....	141
5.2.7.2 Analisa pemilihan developer di sub pusat kota .....	142
5.2.7.3 Analisa pemilihan developer di pinggiran kota .....	143
5.2.7.4 Rekapitulasi keseluruhan analisa developer .....	144
5.2.8 Rekapitulasi keseluruhan faktor lokasi ruko di Kota Malang	144
5.3 Analisa hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasi	
5.3.1 Analisa hubungan <i>cluster</i> ruko di pusat kota.. .....	148
5.3.2 Analisa hubungan <i>cluster</i> ruko di sub pusat kota.. .....	151
5.3.3 Analisa hubungan <i>cluster</i> ruko di pinggiran kota.. .....	152
5.3.4 kesimpulan analisa Kinerja dengan faktor lokasi .. .....	153

## **BAB VI KESIMPULAN**

6.1 Kesimpulan Kinerja Pelayanan Ruko di Kota Malang	
6.1.1 Kinerja ruko di pusat kota..... .....	155
6.1.2 Kinerja ruko di sub pusat kota .....	156
6.1.3 Kinerja ruko di pinggiran kota..... .....	157
6.1.4 Kesimpulan Kinerja ruko di Kota Malang.. .....	157
6.2 Kesimpulan kriteria pemilihan lokasi ruko di Kota Malang	
6.2.1 Lokasi ruko di pusat kota..... .....	160
6.2.2 Lokasi ruko di sub pusat kota .....	161
6.2.3 Lokasi ruko di pinggiran kota..... .....	162
6.2.4 Kesimpulan Pemilihan lokasi ruko di Kota Malang.....	162
6.3 Kesimpulan hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasi	
6.3.1 Kesimpulan korelasi <i>cluster</i> ruko di pusat kota..... .....	164
6.3.2 Kesimpulan korelasi <i>cluster</i> ruko di sub pusat kota .....	165
6.3.3 Kesimpulan korelasi <i>cluster</i> ruko di pinggiran kota.....	166
6.3.2 kesimpulan hub.Kinerja pelayanan dengan faktor lokasi	166
6.4 Rekomendasi..... .....	167

## DAFTAR TABEL

### BAB I PENDAHULUAN

Tabel 1.1 Luas Wilayah Kota Malang .....	6
Tabel 1.2 Lingkup Materi.....	10

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

Tabel 2.1 Komponen Dasar Kinerja Pelayanan .....	28
Tabel 2.2 Tolok Ukur Variabel .....	28

### BAB III METODOLOGI

Tabel 3.1 Jumlah Populasi Fasilitas Perdagangan .....	35
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Ruko.....	35

### BAB IV ANALISA

Tabel 4.1 <i>Tangibles</i> di pusat kota.....	52
Tabel 4.2 <i>Tangibles</i> di sub pusat kota.....	53
Tabel 4.3 <i>Tangibles</i> di pinggiran kota.....	54
Tabel 4.4 Perbandingan <i>Tangibles</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	55
Tabel 4.5 <i>Reliability</i> di pusat kota.....	56
Tabel 4.6 <i>Reliability</i> di sub pusat kota .....	56
Tabel 4.7 <i>Reliability</i> di pinggiran kota.....	57
Tabel 4.8 Perbandingan <i>Reliability</i> masing-masing <i>cluster</i> ...	58
Tabel 4.9 <i>Responsiveness</i> di pusat kota .....	59
Tabel 4.10 <i>Responsiveness</i> di sub pusat kota.....	60
Tabel 4.11 <i>Responsiveness</i> di pinggiran kota.....	61
Tabel 4.12 Perbandingan <i>Responsiveness</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	62
Tabel 4.13 <i>Assurance</i> di pusat kota.....	63
Tabel 4.14 <i>Assurance</i> di sub pusat kota .....	63
Tabel 4.15 <i>Assurance</i> di pinggiran kota.....	64
Tabel 4.16 Perbandingan <i>Assurance</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	65
Tabel 4.17 <i>Empathy</i> di pusat kota .....	66

Tabel 4.18 <i>Empathy</i> di sub pusat kota.....	67
Tabel 4.19 <i>Empathy</i> di pinggiran kota .....	68
Tabel 4.20 Perbandingan <i>Empathy</i> masing-masing <i>cluster</i> . ...	69
Tabel 4.21 Perbandingan keseluruhan kinerja pelayanan ....	70
Tabel 4.22 Pemilihan aksesibilitas di pusat kota.....	71
Tabel 4.23 Pemilihan aksesibilitas di sub pusat kota .....	72
Tabel 4.24 Pemilihan aksesibilitas di pinggiran kota.....	73
Tabel 4.25 Rekapitan keseluruhan analisa aksesibilitas.....	73
Tabel 4.26 Pemilihan biaya/harga di pusat kota.....	74
Tabel 4.27 Pemilihan biaya/harga di sub pusat kota.....	75
Tabel 4.28 Pemilihan biaya/harga di pinggiran kota.....	75
Tabel 4.29 Rekapitan keseluruhan analisa biaya/harga.....	76
Tabel 4.30 Pemilihan Fasilitas penunjang di pusat kota .....	77
Tabel 4.31 Pemilihan Fasilitas penunjang di sub pusat kota ...	78
Tabel 4.32 Pemilihan Fasilitas penunjang di pinggiran kota ...	78
Tabel 4.33 Rekapitan keseluruhan analisa fasilitas penunjang ..	79
Tabel 4.34 Pemilihan Faktor fisik di pusat kota.....	80
Tabel 4.35 Pemilihan Faktor fisik di sub pusat kota .....	81
Tabel 4.36 Pemilihan Faktor fisik di pinggiran kota.....	82
Tabel 4.37 Rekapitan keseluruhan analisa faktor fisik.....	83
Tabel 4.38 Pemilihan pembangunan ruko di pusat kota .....	84
Tabel 4.39 Pemilihan pembangunan ruko di sub pusat kota ...	84
Tabel 4.40 Pemilihan pembangunan ruko di pinggiran kota ...	85
Tabel 4.41 Rekapitan keseluruhan analisa pembangunan ruko..	86
Tabel 4.42 Pemilihan kelengkapan surat di pusat kota .....	87
Tabel 4.43 Pemilihan kelengkapan surat di sub pusat kota..	87
Tabel 4.44 Pemilihan kelengkapan surat di pinggiran kota . ...	88
Tabel 4.45 Rekapitan keseluruhan analisa kelengkapan surat ...	89
Tabel 4.46 Pemilihan developer di pusat kota .....	90
Tabel 4.47 Pemilihan developer di sub pusat kota.....	91
Tabel 4.48 Pemilihan developer di pinggiran kota .....	92



Tabel 4.49 Rekapitan keseluruhan analisa developer.....	92
Tabel 4.50 Rekapitan keseluruhan faktor lokasi ruko di Kota Malang.....	93

## **BAB V ANALISA**

Tabel 5.1 <i>Tangibles</i> di pusat kota.....	94
Tabel 5.2 <i>Tangibles</i> di sub pusat kota.....	95
Tabel 5.3 <i>Tangibles</i> di pinggiran kota.....	95
Tabel 5.4 Perbandingan <i>Tangibles</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	96
Tabel 5.5 <i>Reliability</i> di pusat kota.....	98
Tabel 5.6 <i>Reliability</i> di sub pusat kota.....	99
Tabel 5.7 <i>Reliability</i> di pinggiran kota.....	100
Tabel 5.8 Perbandingan <i>Reliability</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	101
Tabel 5.9 <i>Responsiveness</i> di pusat kota.....	103
Tabel 5.10 <i>Responsiveness</i> di sub pusat kota.....	104
Tabel 5.11 <i>Responsiveness</i> di pinggiran kota.....	104
Tabel 5.12 Perbandingan <i>Responsiveness</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	105
Tabel 5.13 <i>Assurance</i> di pusat kota.....	107
Tabel 5.14 <i>Assurance</i> di sub pusat kota.....	108
Tabel 5.15 <i>Assurance</i> di pinggiran kota.....	109
Tabel 5.16 Perbandingan <i>Assurance</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	110
Tabel 5.17 <i>Empathy</i> di pusat kota.....	112
Tabel 5.18 <i>Empathy</i> di sub pusat kota.....	113
Tabel 5.19 <i>Empathy</i> di pinggiran kota.....	114
Tabel 5.20 Perbandingan <i>Empathy</i> masing-masing <i>cluster</i> .	115
Tabel 5.21 Perbandingan keseluruhan kinerja pelayanan ....	117
Tabel 5.22 Penilaian prestasi kinerja pelayanan ruko.....	119
Tabel 5.23 Penilaian kepentingan kinerja pelayanan ruko... ..	120
Tabel 5.24 Pemilihan aksesibilitas di pusat kota.....	122
Tabel 5.25 Pemilihan aksesibilitas di sub pusat kota.....	122
Tabel 5.26 Pemilihan aksesibilitas di pinggiran kota.....	123
Tabel 5.27 Rekapitan keseluruhan analisa aksesibilitas.....	124

Tabel 5.28 Pemilihan biaya/harga di pusat kota.....	125
Tabel 5.29 Pemilihan biaya/harga di sub pusat kota.....	125
Tabel 5.30 Pemilihan biaya/harga di pinggiran kota.....	126
Tabel 5.31 Rekapitulasi keseluruhan analisa biaya/harga.....	127
Tabel 5.32 Pemilihan Fasilitas penunjang di pusat kota .....	128
Tabel 5.33 Pemilihan Fasilitas penunjang di sub pusat kota ...	129
Tabel 5.34 Pemilihan Fasilitas penunjang di pinggiran kota ...	129
Tabel 5.35 Rekapitulasi keseluruhan analisa fasilitas penunjang ..	130
Tabel 5.36 Pemilihan Faktor fisik di pusat kota.....	131
Tabel 5.37 Pemilihan Faktor fisik di sub pusat kota .....	132
Tabel 5.38 Pemilihan Faktor fisik di pinggiran kota.....	133
Tabel 5.39 Rekapitulasi keseluruhan analisa faktor fisik.....	134
Tabel 5.40 Pemilihan pembangunan ruko di pusat kota .....	135
Tabel 5.41 Pemilihan pembangunan ruko di sub pusat kota ...	136
Tabel 5.42 Pemilihan pembangunan ruko di pinggiran kota ...	136
Tabel 5.43 Rekapitulasi keseluruhan analisa pembangunan ruko..	137
Tabel 5.44 Pemilihan kelengkapan surat di pusat kota .....	138
Tabel 5.45 Pemilihan kelengkapan surat di sub pusat kota..	139
Tabel 5.46 Pemilihan kelengkapan surat di pinggiran kota .	140
Tabel 5.47 Rekapitulasi keseluruhan analisa kelengkapan surat ...	140
Tabel 5.48 Pemilihan developer di pusat kota .....	142
Tabel 5.49 Pemilihan developer di sub pusat kota.....	142
Tabel 5.50 Pemilihan developer di pinggiran kota .....	143
Tabel 5.51 Rekapitulasi keseluruhan analisa developer.....	144
Tabel 5.52 Rekapitulasi keseluruhan faktor lokasi ruko di Kota Malang .....	145
Tabel 5.53 Prioritas pemilihan lokasi ruko .....	146
Tabel 5.54 Korelasi <i>cluster</i> ruko di pusat kota.....	150
Tabel 5.55 Korelasi <i>cluster</i> ruko di sub pusat kota .....	151
Tabel 5.56 Korelasi <i>cluster</i> ruko di pinggiran kota.....	153

## **BAB VI KESIMPULAN**

Tabel 6.1 Kesimpulan kinerja pelayanan ruko di pusat kota ... ..	155
Tabel 6.2 Kesimpulan kinerja pelayanan ruko di sub pusat kota.... ..	156
Tabel 6.3 Kesimpulan kinerja pelayanan ruko di pinggiran kota.... ..	157
Tabel 6.4 Kesimpulan keseluruhan kinerja pelayanan ruko. ... ..	158
Tabel 6.5 Penilaian prestasi kinerja pelayanan ruko .. ..	159
Tabel 6.6 Penilaian kepentingan kinerja pelayanan ruko..... ..	159
Tabel 6.7 Kesimpulan Pemilihan Faktor lokasi ruko di pusat kota .....	161
Tabel 6.8 Kesimpulan Pemilihan Faktor lokasi ruko di sub pusat kota....	161
Tabel 6.9 Kesimpulan Pemilihan Faktor lokasi ruko di pinggiran kota....	162
Tabel 6.10 Kesimpulan keseluruhan Pemilihan Faktor lokasi ruko .....	163
Tabel 6.11 Prioritas pemilihan lokasi ruko .....	163

## DAFTAR DIAGRAM

### BAB V ANALISA

Diagram 5.1 Penilaian prestis kinerja pelayanan .....	120
Diagram 5.2 Penilaian kepentingan kinerja pelayanan .....	120
Diagram 5.3 Analisa Prioritas pemilihan lokasi ruko .....	148
Diagram 6.1 Penilaian prestis kinerja pelayanan ruko .....	159
Diagram 6.2 Penilaian kepentingan kinerja pelayanan ruko ....	160
Diagram 6.3 Analisa Prioritas pemilihan lokasi ruko .....	164

## DAFTAR GAMBAR

### **BAB I PENDAHULUAN**

Gambar 1.1 Latar belakang .....	1
---------------------------------	---

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Gambar 2.1 Teori konsentrik .....	10
-----------------------------------	----

Gambar 2.2 Teori Sektoral .....	11
---------------------------------	----

Gambar 2.2 Teori Lipat ganda .....	12
------------------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI**

Gambar 3.1 Daerah pusat dan sub pusat di Kota Malang ....	32
---	----

### **BAB IV DATA / GAMBARAN UMUM**

Gambar 4.1 Kinerja pelayanan di Pusat Kota Malang .....	44
---	----

Gambar 4.2 Kinerja pelayanan di Sub Pusat Kota Malang ..	45
--	----

Gambar 4.3 Kinerja pelayanan di Pinggiran Kota Malang ..	47
--	----

## DAFTAR PETA

### BAB I PENDAHULUAN

Peta 1.1 Lingkup Lokasi.....	7
------------------------------	---

### BAB V ANALISA

Peta 5.1 Perbandingan <i>Tangibles</i> masing-masing <i>cluster</i> ....	97
Peta 5.2 Perbandingan <i>Reliability</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	102
Peta 5.3 Perbandingan <i>Responsiveness</i> masing-masing <i>cluster</i> .....	106
Peta 5.4 Perbandingan <i>Assurance</i> masing-masing <i>cluster</i> ..	111
Peta 5.5 Perbandingan <i>Empathy</i> masing-masing <i>cluster</i> .....	116
Peta 5.6 Perbandingan keseluruhan kinerja pelayanan .....	118
Peta 5.7 Prioritas pemilihan lokasi ruko.....	147

# Bab I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini fenomena menjamurnya bangunan ruko tanpa mempertimbangkan faktor lokasinya sehingga banyak bangunan ruko yang saling berdekatan. Dampak yang terjadi terhadap banyaknya bangunan ruko yang berdekatan adalah monotonnya tampilan suatu kota. Pada umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih ruko adalah hal-hal sebagai berikut: lokasi strategis, aksesibilitas, fasilitas, faktor fisik, developer, legalitas / kelengkapan surat dan yang terakhir adalah harga dari ruko tersebut.<sup>1</sup>

Lokasi strategis dan sesuai dengan kebutuhan adalah lokasi yang diinginkan oleh setiap konsumen. Konsumen akan terlebih dahulu mencari informasi kemudian melakukan perbandingan sebelum akhirnya memutuskan untuk memilih suatu lokasi tertentu. Aksesibilitas merupakan akses untuk mencapai lokasi, dalam hal ini yang dilihat dalam penentuan lokasi ruko adalah berapa arah yang ada pada jalan raya, apakah ada transportasi umum yang lewat dilokasi tersebut dan lebar jalannya.

Fasilitas yang disediakan oleh developer juga akan mempengaruhi keputusan konsumen. Pada umumnya developer akan menawarkan kemudahan-kemudahan seperti : tersedianya sambungan listrik, air bersih, telepon, layanan keamanan, dan lain-lain. Serta faktor fisik properti, dimana faktor fisik dapat dibagi menjadi dua, yaitu : *Natural Resource* (tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi, suhu, dan lain-lain) dan *Developed Resource* (ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan, dimensi dari properti tersebut, dan lain-lain).

Konsumen cenderung untuk memilih ruko pada developer yang memiliki nama dan image yang baik. Kriteria-kriteria developer yang baik adalah developer yang terdaftar pada REI dan memiliki kerja yang baik, sistematis dan teratur.

---

<sup>1</sup> Eman. 2006. ruko\_rukan-chapter2.pdf. e-lib. Petra Christian University Liblary. Surabaya



Dengan demikian akan menyebabkan konsumen merasa aman dan percaya. Juga yang tidak kalah penting yang menjadi pertimbangan seseorang dalam memilih ruko adalah legalitas kepemilikan atau sertifikat.

Yang terakhir pada umumnya konsumen akan mencari informasi tentang harga, kemudian membandingkan harga antara ruko yang satu dengan yang lain. Perbandingan harga sering dilakukan karena masing-masing konsumen memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda-beda.

Dengan adanya dinamika perubahan lahan dan pemusatan penduduk yang cukup besar membuat pergerakan/ mobilitas akan semakin meningkat. Sehingga berbagai cara akan dilakukan untuk mencapai efisiensi baik kegiatan maupun tempat kegiatan itu sendiri. Sebagai contoh, dengan adanya kegiatan hunian dan kegiatan perdagangan serta jasa membuat manusia berfikir kepada tuntutan kehidupan yang lebih efektif, efisien dan praktis. Hal ini mendorong berkembangnya ruko karena ruko merupakan suatu bangunan yang menggabungkan fungsi hunian dengan fungsi dagang; sebagai alternatif hunian yang dengan kesederhanaan dan kepraktisannya dapat menampung segala aktivitas dengan skala ekonomi kecil, adanya efisiensi waktu dengan adanya percampuran fungsi hunian dan kerja, dengan efisiensi lahan dan kemudahan pembangunannya.

Kota Malang juga tidak lepas dari maraknya pembangunan ruko. Pembangunan ruko yang ada tidak hanya di pusat kota namun juga di sub pusat dan daerah pinggiran. Lokasi menjadi faktor dominan dari keberadaan ruko. Lahan strategis yang ada akan dibangun menjadi ruko karena mendatangkan keuntungan secara ekonomis.

Dengan maraknya pembangunan ini maka akan menimbulkan persaingan antara ruko satu dengan yang lainnya dan tiap ruko akan memberikan keistimewaan kepada konsumennya. Karena dalam melakukan aktivitas perdagangan, seorang pedagang dituntut untuk bisa melayani semua kebutuhan

konsumen yang datang, sehingga diharapkan kepuasan pelanggan akan timbul dan terjadi keberlanjutan secara terus menerus.

Seringkali ruko yang ada tidak memberikan dampak positif bagi konsumen dan sistem perdagangan. Hal ini karena dalam penentuan lokasi ruko dan pembangunannya juga tidak lepas dari kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan dari ruko itu sendiri. Kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan bisa diibaratkan sebagai dua sisi dari mata uang yang sama karena indikator kinerja pelayanan adalah tingkat kepuasan dari pelanggan. Bila kepuasan pelanggan sudah diukur, maka ukuran itu adalah sekaligus kinerja pelayanan.

Oleh sebab itu dalam penentuan lokasi dan pembangunan ruko paling tidak harus mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja dari ruko tersebut, Tidak hanya mementingkan nilai ekonominya saja melainkan juga estetika dan nilai efektifitas dan efisiensi pembangunan ruko itu sendiri.

Menanggapi adanya permasalahan tersebut, maka dirasa perlu dilakukan suatu studi untuk menganalisa kepuasan pelanggan dan menganalisa kriteria lokasi ruko sehingga dapat diketahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kriteria lokasi ruko yang ada di Kota Malang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Seperti yang dapat kita lihat sekarang, banyak ruko-ruko yang tersebar diseluruh bagian Kota Malang, namun dengan banyaknya pertumbuhan ruko tersebut menimbulkan beberapa permasalahan yang ada di Kota Malang. Antara lain hilangnya kualitas fungsi Kota Malang sebagai kota pendidikan akibat bertambahnya fasilitas perdagangan serta banyaknya ruko yang dibangun tidak efektif dan efisien sehingga banyak ruko yang tutup tanpa ada aktivitas didalamnya.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang muncul akibat banyaknya pertumbuhan ruko diberbagai Kota di Indonesia, maka permasalahan yang timbul khususnya di Kota Malang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian 5 kinerja ruko berdasarkan penilaian konsumen?

Indikator yang digunakan menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock menggunakan variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

2. Bagaimana kriteria pemilihan faktor lokasi ruko berdasarkan penilaian konsumen?

Kriteria penilaian yang dimaksud adalah sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih ruko dalam penelitian Eman Universitas Petra (2006), yaitu Harga, Fasilitas, aksesibilitas, developer, faktor fisik, kecenderungan pembangunan dan kelengkapan surat.

3. Bagaimana hubungan 5 kinerja ruko dengan faktor lokasinya?

Melihat permasalahan tersebut diatas sehingga perlu adanya studi untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya dengan lingkup studi di Kota Malang.

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui kinerja pelayanan ruko dan mengetahui hubungan kinerja pelayanan ruko yang ada di Kota Malang berdasarkan faktor lokasinya, guna mengetahui seberapa jauh pencapaian dalam memberikan tingkat kepuasan terhadap pelanggan pada sebuah ruko di Kota Malang.

Sedangkan sasaran yang harus ditempuh guna mencapai tujuan di atas adalah:

1. Mengetahui penilaian 5 kinerja ruko berdasarkan penilaian konsumen.

Indikator yang digunakan menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock menggunakan variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

2. Mengetahui kriteria pemilihan faktor lokasi ruko berdasarkan penilaian pemilik ruko.

Kriteria penilaian yang dimaksud adalah sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih ruko dalam penelitian Eman Universitas Petra (2006), yaitu Harga, Fasilitas, aksesibilitas, developer, faktor fisik, kecenderungan pembangunan dan kelengkapan surat.

3. Mengetahui hubungan 5 kinerja ruko dengan 7 faktor lokasinya.

#### **1.4 Ruang Lingkup Wilayah Studi**

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka perlu adanya batasan ruang lingkungannya, baik ruang lingkup lokasi maupun ruang lingkup materi yang dibahas. Untuk lebih jelasnya pemaparannya sebagai berikut:

##### **1.4.1 Lingkup Lokasi**

Lokasi amatan pada penelitian ini adalah Kota Malang. Hal ini dikarenakan fungsi Kota Malang yang dulunya sebagai kota pendidikan namun sekarang berubah menjadi kota perdagangan dikarenakan pertumbuhan ruko yang menjamur dimana-mana. Oleh sebab itu dengan permasalahan yang ada di atas perlu adanya sebuah kajian tentang kinerja ruko di Kota Malang.

Adapun Kota Malang adalah sebuah Kota di Provinsi Jawa Timur Indonesia. Kota ini berada di dataran tinggi cukup sejuk terletak pada 90 Km sebelah Selatan Kota Surabaya dan wilayahnya di kelilingi oleh Kabupaten

Malang. Malang merupakan Kota terbesar kedua di utara timur dan dikenal dengan julukan kota pelajar.

Secara geografis wilayah Kota Malang berada antara 07°46'48" - 08°46'42" Lintang Selatan dan 112°31'42" - 112°48'48" Bujur Timur, dengan luas wilayah 110,06 km<sup>2</sup> dengan batas-batas sebagai berikut :

- Batas Utara : Kec. Karang Ploso dan Kec. Singosari
- Batas Selatan : Kec. Tajinan dan Kec. Pakisaji
- Batas Timur : Kec. Wagir
- Batas Barat : Kec. Pakis dan Kec. Tumpang

Kota Malang terdiri dari 5 Kecamatan yaitu Kedung Kandang, Klojen, Blimbing, Lowokwaru, dan Sukun serta 57 kelurahan.

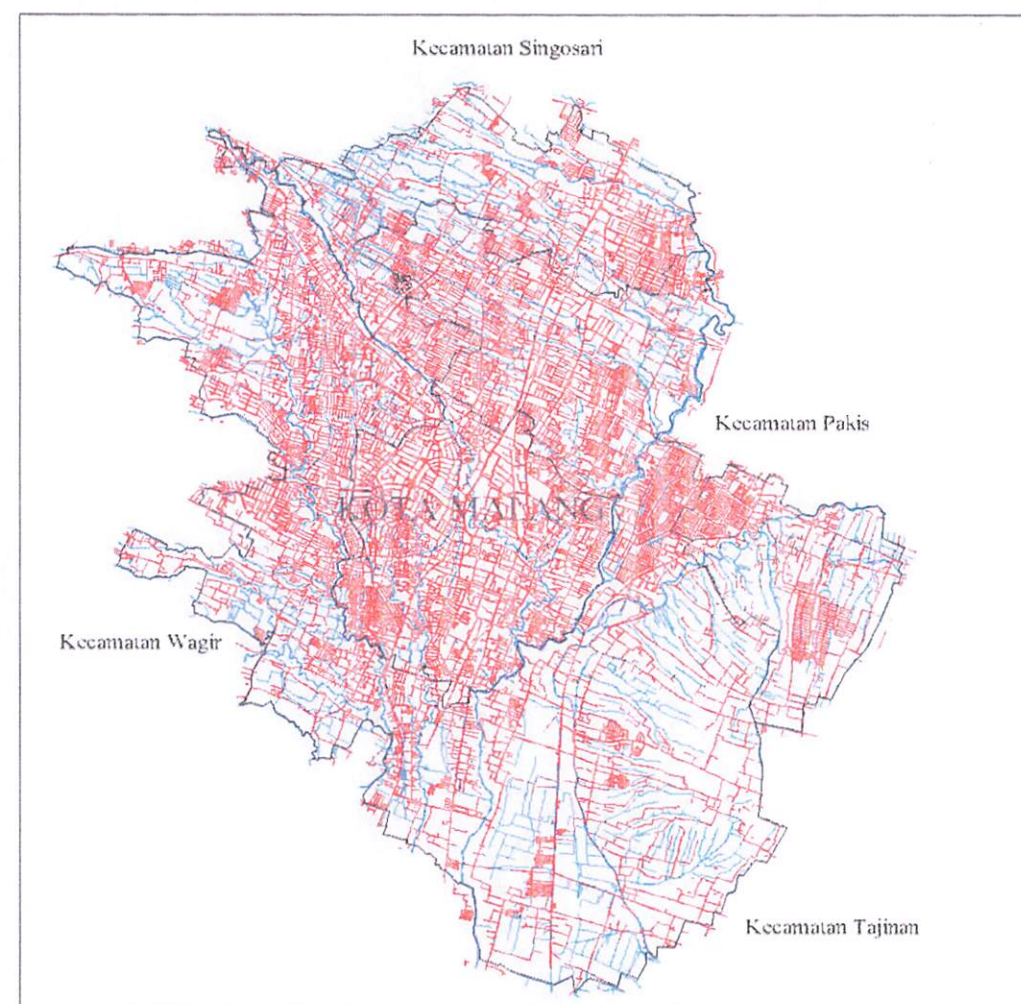
**Tabel 1. 1. Luas Wilayah Kota Malang**

NO	KECAMATAN	LUAS (KM <sup>2</sup> )
1	Kedungkandang	36,89
2	Klojen	8,83
3	Blimbing	17,77
4	Lowokwaru	22,60
5	Sukun	20,97
<b>TOTAL</b>		<b>110,06</b>

Sumber : BPS Tahun 2010

Seiring dengan perkembangan Kota Malang maka kegiatan perdagangan di Kota Malang juga semakin meningkat. Kota Malang dalam skala nasional dan regional mempunyai fungsi sebagai pusat kegiatan koleksi dan distribusi barang dan jasa untuk wilayah sekitarnya. Adapun yang direncanakan menjadi kawasan komersial yang ada di Kota Malang adalah sebagai berikut :






1. Kegiatan perdagangan skala besar untuk jenis sayuran, ikan dan sejenisnya (pasar basah) tetap menggunakan Pasar Induk Gadang. Kegiatan perdagangan ini perlu dilengkapi dengan tempat bongkar muat barang, tempat parkir kendaraan, kontainer sampah dan pelengkap kebersihan lainnya.



**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
 FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
 INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
 MALANG**

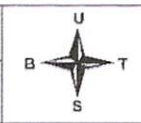
**TUGAS AKHIR  
 HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
 DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

**JUDUL PETA :  
 ADMINISTRASI KOTA MALANG**

- LEGENDA :**
-  Batas Administrasi Kecamatan
  -  Batas Administrasi Kelurahan
  -  Batas Kota
  -  Jalan
  -  Sungai

**SKALA :  
 1 : 140.000**

**SUMBER :  
 BAPPEDA DAN HASIL SURVEY**



2. Untuk kegiatan perdagangan skala besar (grosir) jenis kelontong, garment, elektronika dan barang pelengkapan sehari-hari akan dilayani di sekitar pusat kota yakni di sekitar Pasar Besar, Pecinan, dan Kiduldalem. Sedangkan Perdagangan alat-alat mobil berkembang di sepanjang Jalan Gatot Subroto, Jalan RE Martadinata sampai ke Jalan Kolonel Sugiono.
3. Perdagangan barang campuran, misalnya garment, elektronik dan jasa seperti bank, show room mobil-motor, bioskop, biro perjalanan berkembang secara linier mulai dari Jalan Basuki Rahmat dan Jalan Jukung Suprpto. Sedangkan untuk perdagangan kendaraan mobil-motor berkembang sepanjang Jalan Letjend Sutoyo, Jalan Letjend S.Parman dan Jalan Jend. Ahmad Yani.
4. Perdagangan kebutuhan sehari-hari untuk skala kecil dan menengah dilayani oleh pasar yang tersebar di Kota Malang. Kawasan ini juga dikelilingi oleh pertokoan yang akan menjadi pusat pelayanan bagi wilayah sekitarnya. Perdagangan / pasar tersebut adalah Pasar Gadang, Kebalen, Klojen, Tawangmangu, Blimbing, Oro-oro Dowo, Dinoyo, Bunul, Bareng, Kasin, Sukun. Pasar-pasar ini tetap dapat difungsikan untuk kegiatan pelayanan skala kecil-menengah dan disarankan untuk tidak meningkatkan intensitas kegiatannya.
5. Pertokoan dengan tingkat pelayanan lokal yang menjual beraneka ragam barang yang ada adalah kompleks pertokoan di Jalan Kawi, MT. Haryono, Ikhwan Ridwan Rais, Klojen, Bunul, Blimbing, S.Supriadi, Martadinata dan Slamet Riadi.
6. Selama sepuluh tahun terakhir ini perkembangan pasar swalayan dan plaza yang ada di Kota Malang sangat pesat. Kegiatan perdagangan jenis ini dimulai dari Plaza Malang, Plaza Gajahmada, Mitra, Sarinah, Alun-Alun Mall, Mitra II, Plaza Dieng, yang tersebar di pusat Kota Malang. Adapun pasar swalayan yang tidak berada di kawasan pusat kota yaitu MATOS (*Malang Town Square*) dan MOG (*Malang Olympic Garden*).



7. Sesuai dengan perkembangan Kota Malang terdapat pengembangan kawasan perdagangan dengan berbagai skala pelayanan, mulai dari toko/warung, pertokoan, pasar, grosir, supermarket dimana letak dari masing-masing pertokoan atau toko tersebut berada pada pusat-pusat pelayanan lingkungan dan pusat-pusat permukiman.
8. PKL ini merupakan kegiatan sektor informal dan merupakan kegiatan penunjang yang dapat menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar. Di Kota Malang keberadaan PKL hampir tersebar secara merata di setiap tempat aktivitas kegiatan seperti tempat-tempat pendidikan maupun pusat rekreasi.
9. Kawasan Khusus, dimana kegiatan ini pada dasarnya merupakan perdagangan sektor informal dengan skala kecil, akan tetapi karena lokasinya tertentu dalam skala kota serta mempunyai ciri khusus dan dalam jumlah yang besar, maka kegiatan ini menjadi daya tarik tersendiri. Adapun yang termasuk dalam kegiatan ini adalah Pasar Burung, Pasar Ikan dan Pasar Bunga. Kegiatan-kegiatan ini tetap menggunakan lokasi yang ada sekarang tanpa melakukan peningkatan intensitas kegiatan.<sup>2</sup>

#### **1.4.2 Lingkup Materi**

Lingkup materi dalam studi ini dimaksudkan agar diketahui secara jelas batasan pembahasan materi yang akan diteliti. Dalam penelitian analisa kinerja pelayanan lokasi ruko di Kota Malang hanya membahas secara fokus pada analisa kinerja pelayanan lokasi ruko. Adapun batasan materinya sebagai berikut:

---

<sup>2</sup>Ichi son, I-Geography tahun 2010. <http://one-geo.blogspot.com/2010/01/rtrw-kota-malang-fungsi-dan-peran>.

**Tabel 1.2**  
**Lingkup Materi Kinerja Pelayanan Ruko Berdasarkan Faktor Lokasi**

No	Tujuan	Sasaran	Variabel	Referensinya
1	Mengetahui Hubungan antara kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.	Mengetahui kinerja pelayanan ruko	<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.</i>	Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999) menerangkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu : 1. Tangibles: bukti fisik ini berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2. Reliability : berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan; 3. Responsiveness : berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; 4. Assurance : berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai; 5. Empathy : berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
		Mengetahui kriteria pemilihan lokasi ruko.	Pertimbangan dalam pemilihan property; Aksesibilitas; Faktor Fisik; Kecenderungan Pembangunan ruko; Kelengkapan Surat serta Developer.	berdasarkan Eman 31402463-9574-Ruko_rukan 2006, Tugas akhir, universitas petra; Faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih Ruko adalah hal-hal sebagai berikut: Pertimbangan dalam pemilihan property; Fasilitas lainnya; Aksesibilitas; Biaya/Harga ; Faktor Fisik; Kecenderungan Pembangunan Ruko ; Kelengkapan Surat

## **BAB II**

# **Kajian Pustaka**

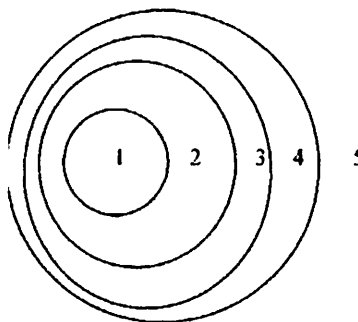
Tinjauan pustaka merupakan kajian secara luas untuk penulisan studi ini yang kemudian dituangkan dalam landasan teori, dimana isi dari tinjauan pustaka ini adalah sebagai dasar dalam penulisan studi ini.

### **2.1 Teori Pola Tata Guna Tanah**

Menurut Peraturan pemerintah No. 16 Tahun 2004 tentang penggunaan tanah disebutkan bahwa pengertian penatagunaan tanah sama dengan pola pengelolaan tata guna tanah. Wujudnya berupa pemanfaatan tanah sebagai satu kesatuan sistem untuk kepentingan masyarakat yang adil. Adapun teori pola tata guna tanah yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori konsentrik, teori sektoral dan teori pusat lipat ganda.

#### **2.1.1 Teori Konsentrik**

Teori Konsentrik di kemukakan oleh E.W. Burges tahun 1925. Teori ini menggambarkan perkembangan suatu kota dimana ada pemusatan kegiatan dalam satu tempat ( CBD ) yang merupakan pusat pertumbuhan kota tersebut. <sup>1</sup>



Gambar 2.1 Teori Konsentrik

---

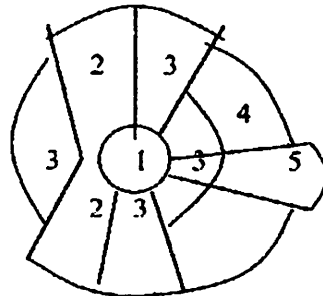
<sup>1</sup> Yunus Hadi Sabari. Struktur Tata Ruang Kota (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2002), hal. 4

1. Pusat kota (CBD) yang terdiri atas bangunan kantor, hotel, bank, bioskop, pasar, dan toko pusat perbelanjaan.
2. Jalur peralihan terdiri atas rumah sewa, kawasan industri, perumahan buruh.
3. Perumahan untuk tenaga kerja pabrik.
4. Perumahan untuk kelas menengah.
5. Di luar lingkaran terdapat hunian disepanjang jalan besar yang merupakan masyarakat golongan menengah dan atas.

Burges menganalogikan pusat pasar dengan pusat kota (*Control Business Distric atau CBD*). CBD merupakan tempat yang lebih banyak digunakan untuk gedung kantor, pusat pertokoan, bank dan perhotelan. Asumsinya semakin jauh dari CBD nilai rent ekonomi kawasan tersebut semakin kecil, tetapi Burges menekankan pada factor jarak mutasi ketempat kerja dan tempat belanja merupakan factor utama dalam tata guna lahan diperkotaan.

### 2.1.2 Teori Sektoral

Teori sektoral merupakan pengembangan dari teori konsentrik, dimana dalam kecenderungannya akan muncul pusat pusat kota yang baru sehingga membentuk sector sector. Teori ini dikembangkan oleh Homar Hoyt tahun 1939.<sup>2</sup>



Gambar 2.2 Teori Sektoral

Keterangan :

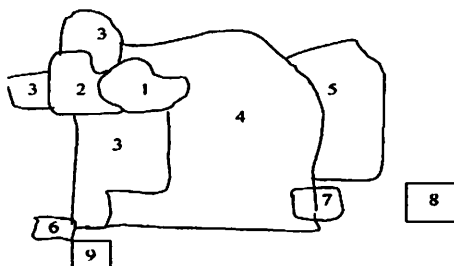
- 1 = Pusat Kota
- 2 = Kawasan Industri ringan dan kawasan perdagangan
- 3 = Kawasan Tempat tinggal kelas bawah
- 4 = Kawasan perumahan kelas menengah
- 5 = Kawasan Tempat Tinggal kelas atas

<sup>2</sup> Ibid, hal. 20

Homer Hoyt mengemukakan gagasan pengganti konsentrasi kawasan berdasarkan kedudukan relatif tempat kerja dan belanja terhadap tempat pemukiman. Hasil analisis Hoyt adalah sistem jaringan transportasi seperti keadaan sebenarnya, Hoyt menyimpulkan bahwa jaringan transportasi tersebut mampu memberikan jangkauan yang lebih tinggi dan ongkos yang lebih murah terhadap kawasan lahan tertentu.

### 2.1.3 Pusat Lipat Ganda (*Multiple Nuclei Concept*)

Teori ini dikemukakan oleh Harris dan Ullman, yang mana pusat kota dikelilingi oleh sub – sub pusat pelayanan. Sehingga dimungkinkan kawasan perdagangan ataupun industri berada di pinggiran.<sup>3</sup>



Gambar 2.3 Teori lipat ganda

Keterangan :

- 1 = Pusat Kota
- 2 = Kawasan niaga dan industri ringan
- 3 = Kawasan tempat tinggal kelas rendah
- 4 = Kawasan tempat tinggal kelas menengah
- 5 = Kawasan tempat tinggal kelas tinggi
- 6 = Pusat industri berat
- 7 = Pusat niaga
- 8 = Pemukiman sub urban (kelas menengah – atas)
- 9 = Kawasan industri sub urban

<sup>3</sup> Ibid, hal. 44

Dari gambar di atas diketahui bahwa kota-kota besar tumbuh sebagai suatu produk perkembangan dan integrasi terus-menerus dari pusat-pusat kegiatan yang terpisah satu sama lain dalam suatu sistem perkotaan dan proses pertumbuhannya ditandai oleh gejala spesialisasi dan diferensiasi ruang. Dimana pada masing-masing pusat kegiatan tersebut dapat dikelompokkan dalam 3 skala pelayanan yaitu daerah pusat kota, sub pusat kota dan daerah pinggiran kota. Sehingga dalam menentukan kelompok - kelompok ruko yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan 3 skala pelayanan tersebut.

## 2.2 Pengertian *Cluster* / Pengelompokan

Peng-cluster-an adalah upaya menemukan sekelompok objek yang mewakili suatu karakter yang sama atau samir sama (*similar*) antar satu objek dengan objek yang lainnya pada suatu kelompok dan memiliki perbedaan (*not similar*) dengan objek-objek pada kelompok lainnya. Tentunya persamaan dan perbedaan tersebut diperoleh berdasarkan informasi yang diberikan oleh objek-objek tersebut beserta hubungan (*relationship*) antar mereka. Dalam berbagai kesempatan, *cluster* juga sering disebut sebagai *unsupervised classification* yaitu, pengelompokan data yang memiliki kelompok alami (seperti : jenis kelamin, cara berkembang biak, warna, kulit, dan lain sebagainya).<sup>4</sup>

Menurut kamus besar Indonesia, *cluster* adalah kelompok. Sedangkan menurut konsep arsitektur, *cluster* merupakan “ penataan beberapa bentuk yang dikelompokkan ke dalam ruang bersama untuk mendapatkan kepadatan yang tinggi pada suatu area, sehingga lahan lainnya dapat dimanfaatkan untuk ruang terbuka.

Dalam konsep arsitektur peng-cluster-an adalah salah satu cara untuk membentuk ruang luar yaitu ruang yang terjadi dengan membatasi alam. Ruang luar dipisahkan dari alam dengan memberi kerangka atau bingkai (*frame*), jadi bukan alam itu sendiri yang dapat meluas tak terhingga. Ruang luar juga berarti

---

<sup>4</sup>Eman. 2008. clustering-chapter2.pdf. e-lib. Petra Christian University Library. Surabaya

sebagai lingkungan luar buatan manusia, sebagai ruang yang mempunyai arti sepenuhnya dengan maksud tertentu dan sebagai bagian dari alam.<sup>5</sup>

Organisasi *cluster* dapat dibentuk berdasarkan persyaratan fungsional seperti ukuran, ataupun jarak / letak walaupun tidak seperti bentuk terpusat yang secara alami bersifat *introvert* dan bergeometri teratur, seperti halnya organisasi *cluster* cukup luas untuk memadukan bermacam-macam bentuk ukuran, dan orientasi ke dalam struktur organisasi. Suatu organisasi *cluster* juga dapat terdiri dari bentuk-bentuk yang pada umumnya setara dalam ukuran, wujud dan fungsinya. Bentuk-bentuk ini secara visual bersusun menjadi suatu organisasi yang bertalian dan tidak memiliki hirarki, bukan karena letaknya saja yang saling berdekatan satu sama lain tetapi juga karena dari masing-masing memiliki persamaan visual.<sup>6</sup>

Menurut Ching (1991) dalam *e-lib. Univ. Petra* (2008:4), organisasi *cluster* menggunakan pertimbangan peletakan sebagai dasar untuk menghubungkan suatu ruang terhadap ruang lainnya, organisasi *cluster* juga dapat menerima ruang-ruang yang berlainan ukuran, bentuk dan fungsinya tetapi berhubungan satu dengan yang lainnya berdasarkan penempatan dan ukuran visual, oleh karena polanya yang tidak berasal dari konsep geometri yang kaku, maka bentuk organisasi *cluster* selalu luwes dan dapat menerima pertumbuhan dan perubahan langsung tanpa mempengaruhi karakternya.

Ruang-ruang *cluster* dapat dibuat berkerumun pada suatu kawasan tertentu atau ruang yang luas, pola ini mirip dengan organisasi terpusat namun kekompakkan maupun keteraturan geometrinya kurang. Kondisi simetris atau aksial dapat dipergunakan untuk memperkuat dan menyatukan bagian-bagian organisasi *cluster* dan membantu menegaskan keutamaan suatu ruang atau sekelompok ruang didalam organisasi ini, (Ching 1991 dalam *e-lib. Univ. Petra* hal 4)

---

<sup>5</sup> Ibid hal 16.

<sup>6</sup> Ibid hal 16.

Menurut Ching (1991) dalam *e-lib. Univ. Petra* hal 4, bentuk-bentuk cluster dapat diorganisir sebagai berikut dengan cara-cara sebagai berikut :

1. Dapat ditempelkan sebagai imbuhan terhadap suatu bentuk atau ruang induk yang lebih besar.
2. Dapat dihubungkan dengan hanya mendekatkan unsur-unsurnya satu sama lain saja, sehingga kesan ruang dari masing-masing bentuk masih terlihat jelas.
3. Unsur-unsurnya dapat dijalin dan melebur menjadi satu bentuk baru yang memiliki permukaan yang bermacam-macam.

Berdasarkan beberapa definisi diatas tentang *cluster*, maka dapat disimpulkan bahwa *cluster* adalah suatu bentuk pola tertentu yang dibuat oleh manusia untuk tujuan atau maksud tertentu dan untuk membedakan *cluster* yang satu dengan yang lainnya.

### **2.3 Definisi Kinerja Pelayanan**

Dalam melakukan aktivitas perdagangan, seorang pedagang dituntut untuk bisa melayani semua kebutuhan konsumen yang datang. Sehingga diharapkan kepuasan konsumen akan timbul dan terjadi keberlanjutan secara terus menerus. Oleh sebab itu kita harus bisa menilai sendiri seberapa jauh pelayanan sebuah fasilitas perdagangan yang ada dalam memberikan pelayanan pada pelanggannya. Adapun beberapa definisi terkait dengan kinerja pelayanan fasilitas perdagangan akan dijelaskan pada sub bab kali ini.

Dalam kamus besar Indonesia, Kinerja adalah sebuah kata dari kata dasar "kerja" yang menterjemahkan kata dari bahasa asing yang berarti prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Berarti ada sesuatu yang memberikan suatu hasil yang dapat dirasakan oleh sekitarnya.

Namun pada artikel lainnya adapun yang mengartikan kinerja itu sendiri antara lain; John Whitmore dalam *Gregorius Chandra* (2005) yang menyatakan



“Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. Kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan”. Selain itu menurut Barry Cushway dalam *Gregorius Chandra* (2005) menyatakan “Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang atau benda (bangunan) telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan” sehingga bisa diberi nilai atas hasil kerja dari seseorang maupun benda tersebut.

Sedangkan Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>7</sup> Untuk ***Pelayanan Publik*** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>8</sup>

Sehingga untuk mengetahui Kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan bisa diibaratkan sebagai dua sisi dari mata uang yang sama karena indikator kinerja pelayanan adalah tingkat kepuasan dari pelanggan. Bila kepuasan pelanggan sudah diukur maka ukuran itu adalah sekaligus kinerja pelayanan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran.

Berikut ini beberapa penjelasan mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Philip Kotler dalam *ensiklopedia bebas* (2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Sedangkan John C. Mowen dalam *ensiklopedia bebas* (2009) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sikap seseorang dalam memberikan penilaian secara

---

<sup>7</sup>KEPMENPAN NO 81 TAHUN 1993.

<sup>8</sup>KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003

keseluruhan terhadap sesuatu barang atau jasa setelah melakukan pembelian dan pemakaian.

Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan tanggapan pemenuhan pelanggan yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakteristik produk atau jasa yang disediakan dapat memenuhi tingkat pemakaian yang memberikan kenyamanan pelanggan yang menggunakan produk atau jasa tersebut.

Parasuraman dan A. Zeithami dalam *Lovelock* (1987) menerangkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh:

1. *Reliabilitas*, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. *Responsivitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
3. *Kompetensi*, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. *Akses*, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

5. *Kesopanan (courtesy)*, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person, teller bank, kasir, dan lain-lain*).
6. *Komunikasi*, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
7. *Kredibilitas*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
8. *Keamanan (security)*, yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Kemampuan* memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
10. *Buktifisik (tangibles)*, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Parasuraman, Zeithami, dan Berry menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Sehingga Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1987) menerangkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu :

1. *Tangibles*: bukti fisik ini berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* : berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* : berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap.
4. *Assurance* : berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai.
5. *Empathy* : berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. ✓

Sedangkan untuk fasilitas perdagangan merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan dalam urusan dagang atau perniagaan. Dari pernyataan diatas maka pengertian dari kinerja pelayanan fasilitas perdagangan adalah proses mengetahui/menganalisa seberapa jauh pencapaian fasilitas perdagangan untuk melayani keperluan konsumen terkait dengan kepuasan konsumen dalam berbelanja.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan fasilitas perdagangan merupakan suatu penilaian hasil kerja dari pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sebelum maupun setelah melakukan transaksi jual beli dan dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu :

1. *Tangibles*: Bukti fisik ini berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* :Berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* :Berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap.
4. *Assurance* :Berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai. ✓

5. *Empathy* :Berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

## 2.4 Rumah dan Toko

### 2.4.1 Definisi Rumah dan Toko

Dalam memilih tempat tinggal dan tempat berdagang (toko) maka orang harus mengetahui beberapa persyaratan yang harus ada dalam sebuah fungsi tersebut. Dalam pembahasan kali ini akan dijelaskan beberapa definisi terkait dengan ruko dan persyaratan sebuah ruko serta variabel-variabel yang menunjang.

Ruko adalah jenis properti yang bersifat *tangible asset*, dimana ruko dapat diraba, dilihat dan dirasa. Setiap properti memiliki nilai harga, harga bisa sama dengan nilai sedangkan nilai tidak sama dengan harga. Nilai dari suatu properti dapat diperoleh melalui sebuah proses penilaian, dimana proses ini dilakukan oleh seorang penilai.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, ruko adalah akronim yang berasal dari kata Rumah dan Toko. Jadi, ruko merupakan bangunan yang memiliki dua fungsi; fungsi untuk tempat tinggal (Rumah) dan fungsi dagang (Toko).<sup>9</sup> Ruko merupakan istilah yang berasal dari gabungan kata rumah dan toko yang disingkat ruko. Pengertian ruko sendiri berasal dari pengertian kata rumah sebagai suatu bangunan yang digunakan sebagai tempat tinggal untuk keluarga dan pengertian kata toko sebagai suatu bangunan yang mewadahi aktivitas manusia dalam melakukan kegiatan komersial yang di dalamnya terkandung nilai ekonomi, seperti menjual barang dan jasa.

Dari kedua pengertian diatas pengertian dari ruko adalah suatu bangunan yang digunakan untuk ditempati dan dihuni suatu keluarga untuk mewadahi aktivitas rumah tangga sekaligus sebagai suatu tempat yang digunakan untuk

---

<sup>9</sup>Tim Prima Pena. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Gitamedia Press, 2008)

melakukan kegiatan komersil dalam jangka waktu tertentu, seperti penjualan barang dan jasa.

Sedangkan menurut UU no 4 tahun 1992 Bab 1 pasal 1 tentang Perumahan & Permukiman disebutkan bahwa :

1. “Rumah” adalah bangunan yang difungsikan sebagai tempat tinggal atau hunian dan sarana pembinaan keluarga.
2. “Perumahan” adalah kelompok rumah yang difungsikan sebagai lingkungan tempat tinggal/ hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan.
3. “Permukiman” adalah bagian dari lingkungan hidup diluar kawasan lindung. Baik yang berupa kawasan perkotaan maupun perdesaan yang berfungsi sebagai lingkungan hunian & tempat kegiatan yang mendukung perikehidupan. Permukiman yang dimaksud dalam undang-undang ini mempunyai lingkup tertentu yaitu kawasan yang didominasi lingkungan hunian dengan fungsi utama tempat tinggal yang dilengkapi dengan sarana prasarana lingkungan serta sebagai tempat kerja yang memberikan pelayanan & kesempatan kerja terbatas untuk mendukung perikehidupan & penghidupan manusia sehingga fungsi dari permukiman tersebut dapat berdaya guna & berhasil guna.

Sementara itu pengertian toko adalah kedai berupa bangunan permanen tempat menjual barang-barang, sedangkan ruko adalah rumah yang sekaligus untuk toko. Ruko di definisikan sebagai rumah tinggal yang difungsikan ganda dengan kegiatan toko.

#### **2.4.2 Kriteria Lokasi Rumah dan Toko**

Dalam membangun bangunan harus melihat syarat-syarat yang harus dipenuhi, baik syarat administratif maupun syarat teknis seperti persyaratan fungsi dan persyaratan struktural. Persyaratan struktural mengacu kepada peraturan perundang-undangan mengenai struktur bangunan yang ada. Sementara

persyaratan fungsi tergantung kepada jenis bangunan itu sendiri. Persyaratan fungsi sebuah ruko haruslah dapat mewadahi dua fungsi yang berbeda, yaitu sebagai rumah tinggal dan toko. Persyaratan fungsi ini menyangkut program ruang yang akan direncanakan. Sebagai fungsi rumah, persyaratan yang paling dasar adalah harus tersedia kamar tidur, fasilitas MCK, ruang serba guna yang dapat berfungsi sebagai dapur atau pantry, ruang makan, ruang keluarga dan yang tidak kalah penting adalah akses pintu masuk kedua atau pintu darurat. Agar rumah tinggal benar-benar nyaman maka fasilitas dasar ini dapat ditambah untuk besaran ruang dan fungsi ruang yang tidak bercampur dengan ruang untuk alokasi toko.<sup>10</sup>

Sementara untuk toko atau ruang usaha dapat berupa ruang los besar yang dapat diset atau dirancang sesuai kebutuhan usaha. Fasilitas yang lain adalah gudang. Sebagai bangunan komersil diperlukan adanya fasilitas parkir yang dapat memenuhi kebutuhan seluruh kepentingan ruko yang ada di lahan tersebut.<sup>11</sup>

Dalam membangun atau memilih ruko beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan yaitu :<sup>12</sup>

1. Lokasi ruko tersebut harus strategis;
2. Lokasi ruko tidak menyalahi aturan administrasi yaitu memiliki KRK (Keterangan Rencana Kota) yang bersikan Peruntukan GSB, GSJ, KDB, KLB, jumlah lantai bangunan, tipe bangunan; dan berikutnya RTLB (Rencana Tata Letak Bangunan) yang berisikan hitungan intensitas bangunan, luas seluruh bangunan, letak massa bangunan, situasi, denah, potongan yang mengacu pada gambar desain dari pemohon; serta IMB (ijin membangun bangunan).
3. Design ruko harus bisa mengakomodasi fungsi dasar hunian dan niaga. Sebagai fungsi rumah, persyaratan yang paling dasar adalah harus tersedia kamar tidur, fasilitas MCK, ruang serba guna yang dapat berfungsi sebagai dapur atau pantry, ruang makan, ruang keluarga. Sementara untuk toko atau

---

<sup>10</sup>Amin Choirul, 15 Desain Ruko Yang Menjual (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2009) hal. 3

<sup>11</sup>Ibid.

<sup>12</sup>Imelda Akmal, Seri Rumah Ide : Ruko dan Rukan (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010) hal. 11

ruang usaha dapat berupa ruang los besar yang dapat diset atau dirancang sesuai kebutuhan usaha. Fasilitas yang lain adalah gudang dan tempat parkir.

4. Memiliki halaman belakang atau ruang terbuka untuk asupan sinar matahari dan sirkulasi udara.
5. Unsur keselamatan bangunan yaitu terdapat tangga darurat di fungsi hunian atau memasang sprinkler disetiap lantai bangunan.

Selain itu menurut Carn (2009:45), ada tiga lokasi utama yang biasanya digunakan untuk mendirikan ruko :

1. Dibangun disentral-sentral bisnis.

Ruko yang biasa dibangun di daerah ini akan memberikan peluang pasar lebih besar bagi pemiliknya. Karena ditempat itulah masyarakat banyak mengadakan transaksi-transaksi bisnis.

2. Dibangun didaerah yang menjadi akses ke lokasi-lokasi perumahan.

Ruko yang dibangun di daerah ini ditujukan untuk mengantisipasi konsumen yang tidak mampu membeli ruko di sentral bisnis, dikarenakan harganya yang sangat mahal.

3. Dibangun dikawasan perumahan.

Ruko yang dibangun di daerah ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan penduduk dikawasan itu. Ruko ini merupakan salah satu fasilitas dari kompleks perumahan tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih ruko adalah hal-hal sebagai berikut:<sup>13</sup>

1. Pertimbangan dalam pemilihan properti

- a) Harga

Pada umumnya konsumen akan mencari informasi tentang harga, kemudian membandingkan harga antara ruko yang satu dengan yang lain. Perbandingan harga sering dilakukan karena masing-masing konsumen memiliki tujuan dan kepentingan yang berbeda-beda.

- b) Fasilitas

---

<sup>13</sup> Eman. 2006. ruko\_rukan-chapter2.pdf. e-lib. Petra Christian University Library. Surabaya



Fasilitas yang disediakan oleh developer juga akan mempengaruhi keputusan konsumen. Pada umumnya developer akan menawarkan kemudahan-kemudahan seperti : tersedianya sambungan listrik, air bersih, telepon, layanan keamanan, dan lain-lain.

c) Lokasi

Lokasi strategis dan sesuai dengan kebutuhan adalah lokasi yang diinginkan oleh setiap konsumen. Konsumen akan terlebih dahulu mencari informasi kemudian melakukan perbandingan sebelum akhirnya memutuskan untuk memilih suatu lokasi tertentu.

d) Developer

Konsumen cenderung untuk memilih ruko pada developer yang memiliki nama dan image yang baik. Kriteria-kriteria developer yang baik adalah developer yang terdaftar pada REI dan memiliki kerja yang baik, sistematis dan teratur. Dengan demikian akan menyebabkan konsumen merasa aman dan percaya (Rosaline, 1998:18-21)

## 2. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah hal yang dapat dijadikan akses, adanya keterkaitan. Sedangkan akses adalah jalan masuk.<sup>14</sup> Jadi aksesibilitas merupakan akses untuk mencapai lokasi, dalam penelitian ini yang dilihat adalah berapa arah yang ada pada jalan raya, apakah ada transportasi umum yang lewat dilokasi tersebut dan lebar jalannya.

## 3. Sertifikat/kelengkapan Surat.

Sertifikat adalah tanda atau surat keterangan (penyataan) tertulis / tercetak dari orang yang berwenang yang dapat digunakan sebagai bukti kepemilikan. Surat bukti kepemilikan yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang.<sup>15</sup> Jadi sertifikat adalah surat bukti kepemilikan yang menunjukkan bahwa siapa pemilik ruko dan dikeluarkan oleh instansi yang berwenang. Biasanya jenis

---

<sup>14</sup>Tim Prima Pena. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Gitamedia Press, 2008)

<sup>15</sup>Ibid.

kepemilikan yang berlaku adalah HM (Hak Milik), HGB (Hak Guna Bangunan), dan yang lainnya.

Sertifikat hak milik adalah hak turun temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah dengan mengingat bahwa hak ini mempunyai fungsi sosial. Hak Guna bangunan adalah hak untuk mendirikan dan membangun bangunan-bangunan atas tanah yang bukan miliknya sendiri, dengan jangka waktu paling lambat 30 tahun yang bila diperlukan dapat diperpanjang lagi menjadi 20 tahun. Sedangkan surat hijau adalah tanah yang dahulu menjadi tanah adat (wantjik saleh, 1990 : 22).

#### 4. Faktor Fisik

Menurut Jeffrey D. Fisher (1991:141), faktor fisik properti adalah aspek-aspek tangible dari suatu properti. Sedangkan menurut Richard M. Betts dan Silas J. Ely (2001:82) faktor fisik properti dapat dibagi menjadi dua, yaitu : *Natural Resource* (tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi, suhu, dan lain-lain) dan *Developed Resource* (ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan, dimensi dari properti tersebut, dan lain-lain).

Maka dapat disimpulkan faktor fisik merupakan faktor yang dapat dilihat, dapat diraba, dan dapat dirasakan atau *tangible* yang melekat di properti tersebut. Pada penelitian ini yang termasuk faktor fisik adalah luas tanah, luas bangunan, hadap dan jumlah lantai.

Jadi kinerja pelayanan rumah toko yaitu suatu penilaian hasil kerja dari pemenuhan kebutuhan pelanggan yang ada dan pertimbangan persyaratan sebuah ruko dalam membangun atau memilih ruko yaitu : **Pertimbangan dalam pemilihan property** berupa (harga, fasilitas, lokasi dan developer); **Aksesibilitas** berupa jumlah rute angkutan umum dan lebar jalan (damija); **Faktor Fisik** berupa natural resource dan develop resource; serta **Sertifikat / Kelengkapan Surat**.

## 2.5 Landasan Teori Penelitian

Landasan penelitian merupakan acuan pokok untuk merumuskan variable penelitian sebagai dasar pengerjaan analisa serta memaparkan dasar-dasar penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

### 2.5.1 Kinerja Pelayanan dan Kriteria Lokasi Rumah dan Toko

*Cluster* adalah suatu bentuk pola tertentu yang dibuat oleh manusia untuk tujuan atau maksud tertentu dan untuk membedakan *cluster* yang satu dengan yang lainnya. Dalam penelitian ini dasar dalam menentukan pengelompokan adalah dengan menggunakan skala pelayanan pada pusat-pusat kegiatan, sehingga pengelompokannya terdiri atas daerah pusat kota, sub pusat kota dan daerah pinggiran kota.

Kinerja pelayanan fasilitas perdagangan merupakan suatu penilaian hasil kerja dari pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sebelum maupun setelah melakukan transaksi jual beli. Untuk mengetahui kinerja pelayanan maka harus mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, hal ini karena kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat diibaratkan sebagai 2 keping isi mata uang yang tak dapat dipisahkan.

Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan pemenuhan pelanggan yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakteristik produk atau jasa yang disediakan dapat memenuhi tingkat pemakaian yang memberikan kenyamanan pelanggan yang menggunakan produk atau jasa tersebut.

Adapun yang menjadi landasan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yaitu: *Tangibles* / bukti fisik berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; *Reliability* berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan; *Responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; *Assurance* berupa pengetahuan, kemampuan,

kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai oleh para pegawai; dan *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Kinerja pelayanan rumah toko yaitu suatu penilaian hasil kerja dari pemenuhan kebutuhan pelanggan yang ada dan pertimbangan persyaratan sebuah ruko dalam membangun atau memilih ruko.

Dalam melakukan penilaian lokasi rumah dan toko adapun yang menjadi fokus penilaian adalah sebagai berikut **Pertimbangan dalam pemilihan property** berupa (harga, fasilitas, lokasi dan developer); **Aksesibilitas** yaitu dilalui jalur angkot atau tidak; **Faktor Fisik** berupa *natural resource* dan *develop resource*; serta **Sertifikat/ Kelengkapan Surat**.

**Tabel 2.1**

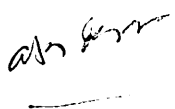
**Komponen dasar dalam Kinerja Pelayanan Ruko**

<i>Responsiveness</i>	<i>Realibility</i>	<i>Empathy</i>	<i>Assurance</i>	<i>Tangibles</i>
inisiatif pegawai untuk membantu pelanggan dengan tanggap	konsistensi kinerja (performance)	Akses	Kompetensi	Tampilan fasilitas fisik
	Sifat dapat dipercaya (dependability)	Komunikasi	Kesopanan	Peralatan
		kemampuan memahami pelanggan	Kredibilitas	Personil
			keamanan	Bahan-bahan komunikasi perusahaan

**Tabel 2.2**

**Tolok Ukur Variabel Penelitian**

No	Sasaran	Variabel	Amatan	Tolok ukur
1	Penilaian Kinerja Pelayanan	Tangibles / Bukti Fisik	Tampilan fasilitas fisik	
			Peralatan	
			Personil	
			Bahan-bahan komunikasi perusahaan	

No	Sasaran	Variabel	Amatan	Tolok ukur
		Realibility	Performance/konsistensi kinerja Dependability/ dapat dipercaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat Baik (5)</li> <li>• Baik (4)</li> <li>• Sedang (3)</li> <li>• Buruk (2)</li> <li>• Sangat Buruk (1)</li> </ul> 
		Responsiveness / Daya Tanggap	inisiatif pegawai	
		Assurance / Jaminan	Kompetensi	
			Kesopanan	
			Kredibilitas	
			Keamanan	
		Empathy / Memahami Kebutuhan Pelanggan	Akses	
			Komunikasi	
			memahami pelanggan	
2	Penilaian Lokasi Ruko	Aksesibilitas	Jalan lintas daerah	
			Dilewati rute angkot	
			Lebar jalan yang besar	
			Dekat rumah penduduk	
		Biaya/Harga	Tinggi / 1-1,3 milyar	3
			Sedang / 650-1 Milyar	2
			Rendah / 400-650 Juta	1
		Fasilitas Penunjang	Lahan parkir	Berdasarkan jumlah pilihan responden
			Penanganan kebakaran	
			Ruang terbuka hijau	
			Sanitasi	
		Faktor Fisik	Topografi	Berdasarkan jumlah pilihan responden
			Lokasi	
			Ukuran & luas Bangunan	
			Kualitas Bangunan	
		Pembangunan	di Pusat Bisnis	3

No	Sasaran	Variabel	Amatan	Tolok ukur
			di Perumahan	2
			di Akses ke perumahan	1
		Kelengkapan surat	Memiliki 1 kelengkapan surat	Berdasarkan jumlah pilihan responden
			Memiliki 2 kelengkapan surat	
			Memiliki 3 kelengkapan surat	
			Memiliki 4 kelengkapan surat	
		Developer	Sangat Terkenal	3
			Cukup Terkenal	2
			Belum Terkenal	1
3	Hubungan kinerja pelayanan dan faktor lokasi ruko	Penilaian Kinerja Pelayanan	$Y = \text{Skor dari tolok ukur Penilaian Kinerja Pelayanan}$	$n = Y \times X$
		Penilaian Lokasi Ruko	$X = \text{Skor dari tolok ukur Penilaian Lokasi Ruko}$	

#### Keterangan Mengenai Skor:

- Untuk penentuan skala/jumlah pemilihan dalam penilaian kinerja pelayanan menggunakan skala linkert dengan 5 pilihan penilaian. Hal ini dimaksudkan agar penilaian yang ingin didapat lebih spesifik dan lebih rinci. Sedangkan untuk penentuan Skornya menggunakan asumsi bahwa kriteria penilaian yang paling baik mendapatkan Skor yang tinggi dan kriteria penilaian buruk mendapatkan Skor yang rendah agar memudahkan dalam analisa yang berikutnya yaitu analisa regresi sebagai nilai variabel Y.
- Untuk penentuan Skor pada pemilihan lokasi ruko menggunakan asumsi bahwa kriteria pemilihan lokasi ruko sesuai dengan jumlah pilihan dari responden dan juga yang menggunakan penilaian angka atau Skor dimana nilai yang tertinggi mendapat Skor 3 dan yang terkecil mendapat

Skor 1, dimana yang nantinya dari jumlah pilihan kriteria tersebut dijadikan sebagai Skor dalam analisa regresi sebagai nilai variabel X.

# BAB III

## METODOLOGI

### 3.1 Metodologi Penelitian

Metodologi studi disusun agar dalam proses pembahasan studi dapat dilakukan lebih terstruktur dan terarah. Metode studi mencakup metode pengumpulan data dan informasi serta metode analisis.

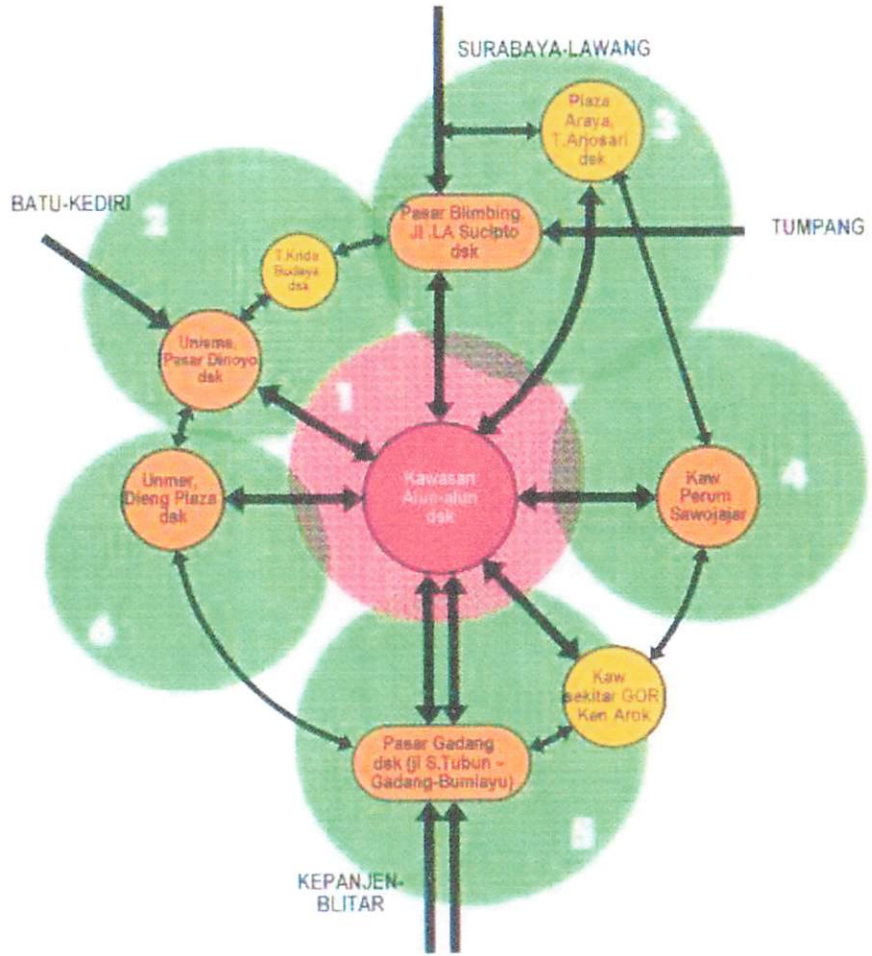
#### 3.1.1 Pendekatan Studi

Pendekatan yang dilakukan dalam penyusunan studi ini ada dua yaitu pendekatan Sample dan Pendekatan Non Eksperimen dengan menggunakan penelitian deskriptif. Pendekatan sampel berlaku jika hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sample. Sample adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sample apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasi hasil penelitian sample. Yang dimaksud dengan menggeneralisasi adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Adapun cara pengambilan sample dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *cluster* sampling yaitu adalah asumsi yang digunakan untuk memilih responden yang akan diteliti dengan mengelompokkan mereka, dilihat dari ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu dan diambil sampel pada masing-masing kelompok yang dianggap mewakili kelompoknya.

Dalam penelitian ini terdapat 3 *cluster* atau kelompok (sesuai dengan RTRW Kota Malang tahun 2009) dalam penentuan pengambilan sampel yaitu kelompok ruko yang berada di daerah pusat kota yaitu sekitaran balai kota dan alun-alun kota malang; kelompok ruko yang berada di sub pusat, dimana di kota malang terdapat 5 daerah sub pusat yaitu sub pusat yang pertama disekitar plaza araya, terminal arjosari dan pasar belimbing; sub pusat yang kedua disekitar taman krida budaya dan sekitarnya sampai unisma; sedangkan sub pusat yang ketiga disekitar unmer, dieng plaza dan sekitarnya; untuk sub pusat keempat



disekitar pasar gadang dan sekitarnya; dan yang terakhir di kawasan perumahan sawojajar. Dan yang menjadi kelompok ruko yang terakhir yaitu dikawasan atau daerah pinggiran.



**Gambar 3.1 daerah pusat dan sub pusat Kota Malang (RTRW)**

Sedangkan Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau hubungan antara fenomena yang diuji. Dalam penelitian ini, peneliti telah memiliki definisi jelas tentang subjek penelitian dan akan menggunakan pertanyaan *who* dalam menggali informasi yang dibutuhkan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan,

memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian, menjelaskan seperangkat tahapan atau proses, serta untuk menyimpan informasi bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian.<sup>1</sup>

### 3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Metode survey berdasarkan sumber datanya maka dapat di bagi dalam dua bentuk data yaitu data primer dan data sekunder.

#### A. Data Primer

- **Observasi Lapangan**

Melakukan pengamatan dengan survey ke lapangan, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi Ruko untuk melihat secara langsung keadaan lokasi Ruko serta mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi dan penyediaan fasilitas-fasilitas di dalamnya.

- **Teknik Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan atau angket yang berisi pertanyaan yang dilakukan dengan cara menyebarkan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan informasi, tanggapan, keyakinan, pendapat dan kegiatan responden terhadap objek yang ditanyakan. Pemilihan sample ini dilakukan dengan cara atau bersifat *insidental*, baik untuk masyarakat/konsumen maupun pihak-pihak yang dirasa mewakili objek penelitian.

Dalam penelitian ditentukan populasi dan sample agar terlihat batas-batasnya secara jelas. Besarnya jumlah sample yang disebarkan tidak ada ketentuan pasti. Namun disini dalam hal penentuan untuk penetapan jumlah sample untuk responden digunakan rumus Proporsi.

---

<sup>1</sup><http://Wikipedia.Ensiklopedia.2010/Diunduh/12-04-2011/>

Sedangkan untuk penentuan jumlah pupolasinya ditentukan berdasarkan *clusternya* sehingga data yang digunakan adalah Ruko per *Cluster* yang nantinya digunakan untuk mengetahui jumlah sampel ruko.

**Tabel 3.1 Jumlah Populasi Ruko di Kota Malang**

No	Kecamatan	Populasi
1	Kecamatan Blimbing	139
2	Kecamatan Lowokwaru	244
3	Kecamatan Sukun	123
4	Kecamatan Kedung kandang	99
5	Kecamatan Klojen	65
T o t a l		670

Sumber : Hasil Survey Tahun 2011

**Tabel 3.2 Jumlah Populasi Ruko di Kota Malang**

No	Cluster Ruko	Populasi	Proporsi	Sampel
1	Pusat Kota	165	0,25	36
2	Sub Pusat	415	0,62	45
3	Pinggiran / Permukiman	90	0,13	19
Jumlah		670	1	100

Sumber : Hasil Survey Tahun 2011

Untuk memudahkan dalam mengolah data kuisisioner dalam SPSS nantinya maka perlu adanya *Kodifikasi* atau pengkodean dari pilihan pertanyaan. Dalam penelitian ini adapun yang digunakan untuk pengkodean pilihan pertanyaan adalah berdasarkan linear dengan jawaban yang menjadi prioritas atau dalam pilihan pertanyaan yang paling pertama (A) mendapatkan nilai 5 hingga yang terkecil 1 dengan pilihan pertanyaan (E).

- **Teknik Wawancara**

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang membantu dan melengkapi pengumpulan data yang tidak dapat diungkapkan secara teknis observasi. Dengan teknik wawancara, maka data yang berupa pendapat atau sikap masyarakat terhadap masalah yang sedang diteliti

dapat dilaksanakan. Pada pedoman wawancara inilah dituangkan metode pendekatan, variabel dan item-item yang diperoleh, dimana pada pelaksanaannya pewawancara harus secara langsung berhadapan dengan orang yang menjadi sumber data. Teknik pengambilan sampling dengan menggunakan teknik *cluster* sampling yaitu adalah asumsi yang digunakan untuk memilih responden yang akan diteliti dengan mengelompokkan mereka dilihat dari ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu dan diambil sampel pada masing-masing kelompok yang dianggap mewakili kelompoknya. Selain itu teknik pengambilan sampling juga menggunakan teknik aksidental sampling yaitu pemilihan anggota sampling yang dilakukan dengan cara memilih responden yang kebetulan dijumpai dan tidak secara acak.

## **B. Data Sekunder**

### **o Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari kepustakaan yang sesuai dengan apa yang sedang kita lakukan, dalam hal ini membutuhkan data teoritis, pendapat para ahli, dalam berbagai bidang yang relevan dengan apa yang sedang kita kaji, konsep-konsep teoritis dan operasional penelitian.

### **o Data dari Instansi**

Mengumpulkan data – data sekunder dari instansi terkait yaitu BAPPEDA, BPN, BPS, Dinas Tata Ruang Kota, untuk memperoleh data-data sekunder guna mengetahui kesesuaian lokasi dengan rencana umum tata ruang yang ada serta keterpaduan penggunaan lahan di daerah tersebut.

## **3.1.3 Metode Analisis**

### **3.1.3.1 Analisa Penilaian Kinerja Pelayanan Ruko berdasarkan pelayanan Ruko dan lokasi Ruko.**

Adapun langkah pertama yang harus dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menentukan tipologi dari bangunan ruko yang ada di Kota Malang yang

dari masing-masing kluster tersebut akan di analisa kinerja pelayanan ruko dan di berikan penilaian terhadap lokasi ruko tersebut.

Dalam penelitian ini untuk menentukan tipologi ruko dengan melihat eksisting bangunan ruko dalam arti letak atau posisi ruko berada dalam lingkup sebuah lokasi, sehingga dalam hal ini lingkup lokasi yang dimaksud adalah berdasarkan teori lokasi yaitu terdiri atas daerah pusat kota, sub pusat dan daerah pinggiran kota.

#### ❖ **Distribusi Frekuensi**

Untuk penilaian kriteria lokasi ruko dengan **distribusi frekuensi** yaitu Data kuantitatif yang dikumpulkan dari lapangan (data mentah), nilainya tidak selalu sama atau seragam tetapi bervariasi dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika data hasil pengamatan di lapangan mempunyai jumlah yang besar maka data mentah tersebut perlu diolah dengan cara meringkas data tersebut dan didistribusikan ke dalam kelas atau kategori. Suatu tabel yang berisi susunan data yang terbagi ke dalam beberapa frekuensi kelas disebut *Distribusi Frekuensi* atau *Tabel Frekuensi*. Dengan disajikannya data dalam bentuk distribusi frekuensi maka akan memudahkan bagi pihak yang berkepentingan terhadap data tersebut untuk melakukan analisis data, dibandingkan jika data yang disajikan masih berupa data mentah dan dalam jumlah yang banyak.

#### **3.1.3.2 Analisis Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Faktor lokasi Ruko**

Dalam penelitian ini adapun hipotesa yang digunakan adalah hipotesis hubungan atau *Asosiatif*. Hipotesa *asosiatif* adalah suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun hipotesa statistiknya adalah sebagai berikut.

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_a : \rho \neq 0 \text{ ( } \rho = \text{ simbol yang menunjukkan kuatnya hubungan)}$$

Dapat dibaca : hipotesis nol, yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel X dan Y. sedangkan untuk Hipotesa alternative menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan Y.

Untuk dapat membuat keputusan tentang hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak, maka harga chi kuadrat tersebut perlu dibandingkan dengan chi kuadrat tabel dengan (dk) dan taraf kesalahan tertentu. Dalam hal ini berlaku *ketentuan bila Chi kuadrat hitung lebih kecil dari tabel, maka Ho diterima*, dan apabila lebih besar atau sama dengan ( $\geq$ ) harga tabel maka Ho ditolak.

Dalam penelitian ini macam atau tingkatan data yang digunakan adalah interval dan ratio. Hal ini karena dalam instrumen parameter yang digunakan disusun dengan skala likert dengan interval 1 s/d 5, dimana yang nantinya skala likert tersebut akan menghasilkan data interval. Selain itu teknik statistik yang digunakan adalah dengan menggunakan statistik parametris.

Sehingga nantinya dalam analisa korelasi alat analisa yang digunakan adalah dengan menggunakan analisa korelasi pearson product moment. Teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval dan ratio, serta sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_x$$

dimana :

Y = Peubah tak bebas (kinerja pelayanan)

X = Peubah bebas (faktor lokasi)

a = Konstanta

Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas. Gujarati (2006) mendefinisikan analisis korelasi sebagai kajian terhadap

hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (*the explained variabel*) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*). Variabel pertama disebut juga sebagai variabel tergantung dan variabel kedua disebut juga sebagai variabel bebas.

Dalam analisa korelasi yang harus dicari :

- *Standard eror of estimate* ( $s_y, X$ ), yaitu harga yang mengukur pemecahan tiap-tiap titik (data) terhadap garis regresi. Atau merupakan penyimpanan standar dari harga – harga dependent ( $y$ ) terhadap garisnya.
- Koefisiensi korelasi ( $r$ ), yaitu angka yang menyatakan eratnya hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Data-data yang akan dianalisa meliputi :

- Faktor lokasi sebagai peubah bebas (*independent variable* (X))  
Dimana **variabel X** ini terdiri atas 7 variabel, antara lain :Harga, Fasilitas, aksesibilitas, developer, faktor fisik, kecenderungan pembangunan dan kelengkapan surat.
- Sedangkan kinerja pelayanan sebagai peubah tak bebas (*dependent variable* (Y))  
Dimana **variabel Y** ini terdiri atas 5 variabel, antara lain : Tangibles, *Tangibles*; *Reliability*; *Responsiveness*; *Assurance*; dan *Empathy*.

Ada tiga penafsiran hasil analisis korelasi, meliputi: pertama, melihat kekuatan hubungan dua variabel; kedua, melihat signifikansi hubungan; dan ketiga, melihat arah hubungan.

Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan kriteria sbb:

- Jika angka koefisien korelasi menunjukkan 0, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan

- Jika angka koefisien korelasi mendekati 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin kuat
- Jika angka koefisien korelasi mendekati 0, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin lemah
- Jika angka koefisien korelasi sama dengan 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna positif.
- Jika angka koefisien korelasi sama dengan -1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna negatif.

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut (Sarwono:2006):

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- $>0 - 0,25$ : Korelasi sangat lemah
- $>0,25 - 0,5$ : Korelasi cukup
- $>0,5 - 0,75$ : Korelasi kuat
- $>0,75 - 0,99$ : Korelasi sangat kuat
- 1: Korelasi sempurna

Interpretasi berikutnya melihat signifikansi hubungan dua variabel dengan didasarkan pada angka signifikansi yang dihasilkan dari penghitungan dengan ketentuan untuk pengujian dalam SPSS digunakan kriteria sebagai berikut:

- Jika angka signifikansi hasil riset  $< 0,05$ , maka hubungan kedua variabel signifikan.
- Jika angka signifikansi hasil riset  $> 0,05$ , maka hubungan kedua variabel tidak signifikan

Interpretasi ini akan membuktikan apakah hubungan kedua variabel tersebut signifikan atau tidak.

Interpretasi ketiga melihat arah korelasi. Dalam korelasi ada dua arah korelasi, yaitu searah dan tidak searah. Pada SPSS hal ini ditandai dengan pesan



*two tailed*. Arah korelasi dilihat dari angka koefisien korelasi. Jika koefisien korelasi positif, maka hubungan kedua variabel searah. Searah artinya jika variabel X nilainya tinggi, maka variabel Y juga tinggi. Jika koefisien korelasi negatif, maka hubungan kedua variabel tidak searah. Tidak searah artinya jika variabel X nilainya tinggi, maka variabel Y akan rendah.

Jadi dua variabel tersebut dianalisa dengan analisa korelasi, sehingga hasil yang akan didapat ialah sebuah kesimpulan apakah ada hubungan keterkaitan antara variabel X yaitu faktor lokasi dengan variabel Y yaitu kinerja pelayanan.

### **3.2 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup pembahasan.

#### **BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA**

Menguraikan tentang Tinjauan pustaka dan landasan penelitian, metodologi dan sistematika.

#### **BAB 3 : METODOLOGI**

Menguraikan tentang Tinjauan pustaka dan landasan penelitian, metodologi serta sistematika pembahasan.

#### **BAB 4 : DATA / GAMBARAN UMUM STUDI**

Menjelaskan tentang gambaran umum wilayah studi yang meliputi kawasan pelayanan, dan lokasi bangunan Ruko.

**BAB 5 : ANALISA HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

Berisi tentang analisa destribusi frekuensi (metode bobot), analisa metode korelasi dan regresi berganda untuk mengetahui kinerja pelayanan ruko dan mengetahui hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

**BAB 6 : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berisi tentang pembahasan hasil studi terhadap permasalahan yang ada kemudian dibuat suatu kesimpulan dan rekomendasi.

## **BAB IV**

### **Gambaran Umum Kinerja Pelayanan dan Lokasi Ruko**

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 - 667 meter di atas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak  $112,06^{\circ}$  -  $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  -  $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang
- Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
- Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Kota Malang terdiri dari 10 Kecamatan yaitu Kedungkandang, Klojen, Blimbing, Lowokwaru dan sukun.

Dalam penelitian ini, untuk mempermudah dalam melakukan penelitian tentang ruko, maka Kota Malang dibuat menjadi 3 *cluster* berdasarkan struktur Kota Malang yaitu daerah pusat kota, sub pusat kota dan daerah pinggiran atau feri-feri.

Adapun yang masuk kelompok ruko yang berada di daerah pusat kota yaitu sekitaran balai kota dan alun-alun Kota Malang dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 36 ruko; kelompok ruko yang berada di sub pusat, dimana di Kota Malang terdapat 5 daerah sub pusat yaitu sub pusat yang pertama disekitar

plaza araya, TERMINAL ARJOSARI dan PASAR BELIMBING; sub pusat yang kedua di sekitar taman krida budaya dan sekitarnya sampai unisma; sedangkan sub pusat yang ketiga disekitar UNMER, DIENG PLAZA dan sekitarnya; untuk sub pusat keempat di sekitar pasar gadang dan sekitarnya; dan yang terakhir di kawasan perumahan sawojajar dengan jumlah sampel yang diambil untuk daerah sub pusat sebanyak 45 ruko. Adapun yang menjadi kelompok ruko yang terakhir yaitu dikawasan feri-feri atau daerah pinggiran dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 19 ruko. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada peta dibawah ini.

#### **4.1 Gambaran Umum Ruko di Kota Malang**

Untuk gambaran umum ruko di Kota Malang, akan dibahas sesuai dengan *cluster – cluster* ruko berdasarkan hirarki kota malang. hal ini agar memudahkan dalam membuat gambaran tentang kinerja pelayanan ruko secara jelas.

Untuk gambaran kinerja pelayanan ruko yang ada di Alun-alun Kota Malang, yang menjadi amatan adalah 5 variabel yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yaitu *Tangibles* / bukti fisik berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; *Reliability* berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan; *Responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; *Assurance* berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai; dan *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

##### **4.1.1 Kinerja Ruko di Pusat Kota**

Dilihat dari bukti fisiknya sebagian bangunan ruko tergolong bangunan lama dimana dapat dilihat dari tampilan ruko tersebut, tidak memiliki tempat parkir yang luas dan besar lebih banyak menggunakan badan jalan sebagai lahan parkir, sedangkan untuk perlengkapan pun belum modern yaitu tidak

menggunakan alat pembayaran dengan kartu ATM atau kartu kredit dan rata-rata memiliki jumlah karyawan sebanyak 3 orang dengan tidak menggunakan seragam, serta alat komunikasi yang dipakai sudah memadai dengan adanya telepon atau handphone yang tercantum pada kartu nama atau papan reklame ruko.

Sedangkan untuk *Reliability* pada ruko tersebut bagi konsumen sudah memberikan hasil yang baik dalam hasil kerjanya yang rapi dan teratur serta dapat dipercaya dalam arti pelanggan tidak merasa ditipu dengan barang yang dijual ruko tersebut. Serta inisiatif para pegawai atau karyawan ruko dalam melayani pelanggan dengan ramah dan cepat.

Begitu juga dengan jaminan keamanan yang diberikan dari ruko tersebut dapat dikatakan sudah bagus, hal ini dikarenakan disetiap ruko tersebut terdapat penjaga parkir, hal ini merupakan upaya pencegahan kehilangan barang para konsumen sehingga dengan adanya upaya tersebut dapat meningkatkan kenyamanan para konsumen pada ruko tersebut.



Gambar ruko di Jl. Basuki Rahmmat



Gambar ruko di Jl. Gatot Subroto



Gambar ruko di Jl. KH. Agus Salim

#### 4.1.2 Kinerja Ruko di Sub Pusat Kota

Adapun kinerja pelayanan ruko yang memberikan kepuasan pelanggan dengan sangat baik, salah satu contohnya adalah ruko yang berada di jalan Jend. Ahmad Yani atau jalan Soekarno Hatta. Dimana pada ruko – ruko tersebut dianggap sudah memenuhi tingkat kepuasan pelanggan.

Dilihat dari bukti fisiknya memiliki tempat parkir yang luas dan besar, sedangkan untuk perlengkapannya pun sudah modern seperti pembayaran dengan kartu ATM atau kartu kredit dan memiliki jumlah karyawan rata-rata 3 orang dengan menggunakan seragam, serta alat komunikasi yang dipakai juga sudah memadai dengan adanya telepon atau handphone yang tercantum pada kartu nama atau papan reklame ruko.

Sedangkan untuk *Reliability* pada ruko tersebut bagi konsumen sudah memberikan hasil yang maksimal baik dalam hasil kerjanya yang rapi dan teratur serta dapat dipercaya dalam arti pelanggan tidak merasa ditipu dengan barang produksi ruko tersebut. Serta inisiatif para pegawai atau karyawan ruko dalam melayani pelanggan dengan ramah serta cepat.

Begitu juga dengan jaminan keamanan yang diberikan dari ruko tersebut dapat dikatakan sudah bagus. Hal ini dikarenakan disetiap ruko tersebut terdapat penjaga parkir, hal ini merupakan upaya pencegahan kehilangan barang para konsumen sehingga dengan adanya upaya tersebut dapat meningkatkan kenyamanan para konsumen pada ruko tersebut.



Gambar ruko di Jl. Soekarno Hatta



Gambar ruko di Jl. Danau Toba





Gambar ruko di Jl. MT. Haryon



Gambar ruko di Jl. Bendungan Sutami

### 4.1.3 Kinerja Ruko di Daerah Pinggiran kota

Adapun kinerja pelayanan ruko di kawasan perumahan, ruko yang ada di perumahan masih didatangi pelanggan namun sebagian besar konsumennya berada di perumahan tersebut saja. Hal ini disebabkan ruko yang ada disana merupakan ruko yang dibangun untuk melayani kebutuhan konsumen perumahan tersebut.

Selain itu jika kita lihat dari variabel penelitian yang menjadi amatan dalam menilai suatu kinerja pelayanan pada ruko yang berada di daerah perumahan, maka berdasarkan hasil survey dapat digambarkan sebagai berikut.

Dilihat dari bukti fisiknya memiliki tempat parkir untuk kendaraan meski kurang besar, sedangkan untuk perlengkapannya pun masih relatif biasa seperti penggunaan meja dan rak kaca biasa serta pembayaran dengan tunai tanpa ada kemudahan dalam membayar dengan kartu. Memiliki jumlah karyawan/ penjaga 1 orang dengan tidak menggunakan menggunakan seragam, serta alat komunikasi yang dipakai juga dirasa kurang memadai dengan tidak adanya telepon atau handphone yang tercantum pada kartu nama atau papan reklame ruko.

Sedangkan untuk kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan, bagi konsumen juga masih kurang maksimal baik dalam hasil kerjanya meskipun dapat dipercaya dalam arti pelanggan tidak merasa ditipu dengan barang produksi

ruko tersebut. untuk inisiatif para pegawai atau karyawan ruko dalam melayani pelanggan dengan ramah juga dirasa sudah baik.

Dan untuk jaminan keamanan yang diberikan dari ruko tersebut dapat dikatakan sangat kurang. Hal ini dikarenakan di setiap ruko tersebut tidak terdapat penjaga parkir, hal ini dapat mengurangi kenyamanan para konsumen pada ruko tersebut.



Gambar ruko di Jl. Jupri



Gambar ruko di Jl. S. Supriadi



Gambar ruko di Jl. Tlogomas

#### 4.2 Gambaran Lokasi Ruko di Kota Malang

Adapun yang menjadi pembahasan dalam sub bab ini adalah gambaran umum lokasi ruko di Kota Malang. Dimana yang menjadi amatannya adalah aksesibilitas dari ruko tersebut, biaya/harga ruko tersebut, fasilitas penunjang yang ada di ruko tersebut, faktor lokasinya, lokasi pembangunan ruko tersebut, kelengkapan surat dan developer bangunan ruko tersebut.



#### **4.2.1 Lokasi Ruko di Pusat Kota**

Untuk ruko yang berada di Alun-alun Kota Malang, aksesibilitas pada ruko tersebut sebagian besar sudah dilalui oleh angkutan angkot. Adapun rute angkot yang melewati alun-alun Kota Malang yaitu AG, GA, GL, LG, dan lain lain.

Untuk harga ruko termasuk dalam klasifikasi harga bangunan ruko yang mahal meskipun bangunannya tergolong bangunan lama tapi memiliki nilai tanahnya yang mahal karena termasuk pada kawasan bisnis atau perdagangan dan jasa. Untuk fasilitas penunjang yang diberikan pada masing-masing ruko tersebut adalah lahan parkir. Dimana setiap bangunan ruko memiliki lahan parkir untuk memudahkan konsumen agar tidak mengganggu kemacetan jalan yang disebabkan adanya kendaraan yang parkir di badan jalan. Namun untuk ruko yang berada di dekat alun-alun Kota Malang, lahan parkir yang digunakan kebanyakan masih menggunakan badan jalan sehingga meski jalannya lebar tetapi sering terjadi kemacetan.

Bangunan ruko yang ada di Alun-alun Kota Malang mayoritas dibangun oleh pengembang namun ada juga yang membangun ruko secara individu atau dibangun sendiri. Adapun alasan mereka yang membangun sendiri ruko diantaranya adalah selain letaknya sudah strategis juga lebih mudah dalam mengatur keuangan dan bentuk atau ruang sesuai dengan kebutuhan para pemilik ruko. Sedangkan bangunan yang dibangun oleh developer biasanya dipengaruhi oleh faktor lokasinya saja. Untuk lokasi ruko yang ada dikawasan alun-alun Kota Malang termasuk daerah peruntukan perdagangan dan jasa.

Untuk kelengkapan surat dilihat dari berapa banyak ruko yang memiliki jumlah kelengkapan suratnya yaitu sertifikat, IMB, SIUP dan UUG. Dan kebanyakan bangunan ruko yang ada di alun-alun Kota Malang masih banyak yang memiliki kelengkapan surat hanya sertifikat dan IMB saja, untuk surat yang lainnya tidak banyak yang memiliki.

#### **4.2.2 Lokasi Ruko di Sub Pusat Kota**

Untuk ruko yang berada di sub pusat Kota Malang, aksesibilitas pada ruko tersebut sebagian besar sudah dilalui oleh angkutan angkot dan memiliki lebar jalan yang lumayan besar. Sedangkan untuk harga ruko termasuk dalam klasifikasi harga bangunan ruko yang relatif sedang karena memiliki nilai tanahnya yang cukup mahal karena termasuk pada kawasan bisnis atau perdagangan dan jasa.

Untuk fasilitas penunjang yang diberikan pada masing-masing ruko tersebut adalah lahan parkir baik untuk kendaraan roda 2 dan roda 4. Dimana setiap bangunan ruko memiliki lahan parkir untuk memudahkan konsumen agar tidak mengganggu kemacetan jalan yang disebabkan adanya kendaraan yang parkir di badan jalan. Untuk ruko yang berada di sub pusat Kota Malang ini, lahan parkir yang digunakan kebanyakan sudah memiliki lahan parkir yang memadai sehingga tidak mengganggu lalu lintas kendaraan.

Layaknya Bangunan ruko yang ada di alun-alun Kota Malang, untuk ruko yang berada di sub pusat Kota Malang juga kebanyakan dibangun oleh pengembang namun ada juga yang membangun ruko secara individu atau dibangun sendiri. Adapun alasan mereka sama yaitu membangun sendiri ruko diantaranya adalah selain letaknya sudah strategis juga lebih mudah dalam mengatur keuangan dan bentuk atau ruang sesuai dengan kebutuhan para pemilik ruko. Sedangkan bangunan yang dibangun oleh developer biasanya dipengaruhi oleh faktor lokasinya saja. Untuk lokasi ruko yang ada dikawasan sub pusat Kota Malang termasuk daerah peruntukan perdagangan dan jasa.

Untuk kelengkapan surat dilihat dari berapa banyak ruko yang memiliki jumlah kelengkapan suratnya yaitu sertifikat, IMB, SIUP dan UUG. Dan kebanyakan bangunan ruko yang ada di sub pusat Kota Malang masih banyak

yang memiliki kelengkapan surat hanya sertifikat, IMB dan beberapa sudah memiliki SIUP, untuk surat yang lainnya tidak banyak yang memiliki.

#### **4.2.3 Lokasi Ruko di Pinggiran Kota**

Untuk ruko yang berada di Pinggiran kota, aksesibilitas pada ruko tersebut sebagian besar tidak dilalui oleh angkutan angkot dan memiliki lebarnya juga kecil hanya jalan lingkungan. Sedangkan untuk harga ruko termasuk dalam klasifikasi harga yang relative murah karena nilai tanahnya disesuaikan dengan kawasan perumahan disekitarnya.

Setiap bangunan ruko seharusnya memiliki lahan parkir untuk konsumen agar tidak mengganggu kemacetan jalan yang disebabkan adanya kendaraan yang parkir di badan jalan. Untuk fasilitas penunjang yang diberikan pada umumnya ruko adalah lahan parkir untuk kendaraan roda 2 karena lahan yang diberikan cukup kecil untuk lahan parkirnya dan kebanyakan lahan parkir yang digunakan mengambil badan jalan.

Bangunan ruko yang ada di pinggiran kota, juga kebanyakan dibangun oleh Perseorangan meskipun ada pula yang dibangun oleh pengembang sebagai fasilitas dari kompleks perumahan tersebut. Biasanya bangunan ruko yang dibangun oleh perseorangan ini dibangun atau setelah merubah bangunan tempat tinggal menjadi ruko.

Untuk kelengkapan surat dilihat dari berapa ruko yang memiliki jumlah kelengkapan suratnya yaitu sertifikat, IMB, SIUP dan UUG. kebanyakan bangunan ruko yang ada di pinggiran kota masih banyak yang hanya memiliki kelengkapan surat hanya sertifikat dan IMB saja, untuk surat yang lainnya tidak banyak yang memiliki atau pun mengurus surat-surat perijinannya.

#### **4.3 Data Kinerja Pelayanan Ruko di Kota Malang**

Untuk gambaran kinerja pelayanan ruko yang ada di Alun-alun Kota Malang, yang menjadi tolok ukur penilaian adalah 5 variabel yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yaitu *Tangibles* / bukti fisik berupa fasilitas fisik,

perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; *Reliability* berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan; *Responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; *Assurance* berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai; dan *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

#### 4.3.1 *Tangibles* / Tampilan ruko

Dalam pembahasan kali ini data yang berkaitan dengan *tangibles* / tampilan ruko dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data *tangibles* / tampilan ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab dibawah ini.

##### 4.3.1.1 Tampilan Ruko di Pusat Kota

Adapun terkait dengan *Tangibles* Tampilan ruko di pusat kota berupa fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yaitu sebagai berikut. Penilaian yang dilihat oleh konsumen dalam memberikan penilaian adalah tempat parkirnya, peralatan toko, Karyawan dan alat komunikasi ruko (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun data yang didapat sebagai berikut.

**Tabel 4.1**  
**Tampilan Ruko di Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Tangibles ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	0	0
Baik	24	67
Sedang	12	33
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisioner

Sehingga Untuk penilaian *Tangibles* / bukti fisik di Pusat Kota Malang yang mendapat penilaian sangat baik tidak ada, sedangkan yang mendapatkan penilaian baik yaitu sebesar 67 persen atau 24 ruko dari 36 ruko, untuk ruko yang mendapatkan penilaian sedang sebanyak 33 persen atau 12 ruko dari 36 ruko, sedangkan untuk penilaian yang buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### 4.3.1.2 Tampilan Ruko di Sub Pusat Kota

Adapun terkait dengan *Tangibles* Tampilan ruko di sub pusat kota berupa fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yaitu sebagai berikut. Penilaian yang dilihat oleh konsumen dalam memberikan penilaian adalah tempat parkirnya, peralatan toko, Karyawan dan alat komunikasi ruko (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya penilaian tampilan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Tampilan Ruko di Sub Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Tangibles ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	3	7
Baik	25	56
Sedang	17	38
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil kuisisioner diatas, maka dapat kita ketahui hasil penilaian kinerja pelayanan dari tangibles tampilan ruko di sub pusat Kota Malang sebagai berikut. Untuk tampilan ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 7 persen atau 3 ruko dari 45 ruko, dan yang mendapat penilaian baik sebanyak 56 persen atau 25 ruko dari 45 ruko, sedangkan tampilan ruko yang mendapat penilaian sedang sebanyak 38 persen atau 17 ruko dari 45 ruko. Sisanya untuk penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### 4.3.1.3 Tampilan Ruko di pinggiran kota

Adapun terkait dengan *Tangibles* Tampilan ruko di pinggiran kota berupa fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yaitu sebagai berikut. Penilaian yang dilihat oleh konsumen dalam memberikan penilaian adalah tempat parkirnya, peralatan toko, karyawan dan alat komunikasi ruko (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.3**  
**Tampilan Ruko di Daerah Pinggiran**

Penilaian Tangibles ruko	Jumlah	Proporsi (%)
Sangat baik	4	21
Baik	12	63
Sedang	2	11
Buruk	1	5
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan kuisisioner, maka dapat kita ketahui hasil penilaian dari tangibles tampilan ruko di pinggiran kota adalah sebagai berikut. Untuk tampilan ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 21 persen atau 4 ruko dari 19 ruko, dan yang mendapat penilaian baik sebanyak 63 persen atau 12 ruko dari 19 ruko, sedangkan tampilan ruko yang mendapat penilaian sedang sebanyak 11 persen atau 2 ruko dari 19 ruko. Sisanya untuk penilaian buruk 5 persen atau 1 ruko dari 19 ruko dan sangat buruk tidak ada.

#### 4.3.1.4 Perbandingan *Tangibles* masing-masing Cluster.

Dari penjelasan diatas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai tampilan ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota mendapat penilaian baik dan sedang saja, sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang untuk tangiblesnya. Sedangkan untuk yang di daerah pinggiran kota hampir merata yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik, sedang dan buruk.

Adapun rekapan dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.4**  
**Perbandingan *Tangibles* ruko per *Cluster***

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
<b>Tangibles ruko</b>	Sangat baik	0	7	21
	Baik	67	56	63
	Sedang	33	38	11
	Buruk	0	0	5
	Sangat buruk	0	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan diketahui bahwa penilaian yang terbanyak dari kinerja *tangibles* ruko adalah baik serta pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *tangibles* di kota malang yang mendapatkan penilaian yang paling baik berada pada *cluster* ruko di pusat kota dan daerah pinggiran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk *tangibles* / tampilan ruko di Kota Malang mendapat penilaian baik.

#### **4.3.2 *Reliability* / kemampuan dalam memberikan pelayanan**

Dalam pembahasan kali ini data yang berkaitan dengan *reliability* atau kemampuan dalam memberikan pelayanan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data *reliability* / kemampuan dalam memberikan pelayanan, yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

##### **4.3.2.1 *Reliability* di Pusat Kota Malang**

Untuk *reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah hasil kerja dan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)).

Untuk lebih jelasnya mengenai data *reliability* di pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.5**  
***Reliability* di Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Reability Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	1	3
Baik	19	53
Sedang	16	44
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun yang didapat dari hasil kemampuan memberikan pelayanan adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 3 persen atau 1 ruko dari 36 ruko, sedangkan untuk ruko yang mendapat penilaian baik sebanyak 53 persen atau 19 ruko dari 36 ruko, sedangkan ruko yang mendapat penilaian sedang sebanyak 44 persen atau 16 ruko dari 36 ruko namun ruko yang mendapatkan penilaian buruk serta sangat buruk tidak ada.

#### **4.3.2.2 *Reliability* Ruko di Sub Pusat Kota Malang**

Untuk *reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah hasil kerja dan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *reliability* di sub pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.6**  
***Reliability* di Sub Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Reability Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	4	9
Baik	26	58
Sedang	14	31
Buruk	1	2
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner



Adapun data yang didapat dari hasil kuisisioner untuk kemampuan memberikan pelayanan adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 9 persen atau 4 ruko dari 45 ruko, sedangkan untuk ruko yang mendapat penilaian baik sebanyak 58 atau 26 ruko dari 45 ruko. Selain itu, ruko yang mendapat penilaian sedang sebanyak 31 persen atau 14 ruko dari 45 ruko dan 1 ruko atau 2 persen yang mendapatkan penilaian buruk.

#### 4.3.2.3 Reliability Ruko di Daerah Pinggiran

Untuk *reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah hasil kerja dan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *reliability* di pinggiran kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.7**  
**Reliability di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian Reability Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	5	26
Baik	11	58
Sedang	3	16
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapat dari hasil kuisisioner untuk kemampuan memberikan pelayanan adalah sebagai berikut. Ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 26 persen atau 5 ruko dari 19 ruko, sedangkan untuk ruko yang mendapat penilaian baik sebanyak 58 persen atau 11 ruko dari 19 ruko, ruko yang mendapat penilaian sedang sebanyak 16 persen atau 3 ruko dari 19 ruko dan sisanya ruko yang mendapatkan penilaian buruk serta sangat buruk tidak ada.

#### 4.3.2.4 Perbandingan *Reliability* masing-masing *Cluster*.

Dari penjelasan diatas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai *reability* ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang saja; sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang serta buruk untuk *reability*. Sedangkan untuk yang didaerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang. Adapun rekapan dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.8**  
**Perbandingan *Reability* ruko per *Cluster***

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
<b>Reability Ruko</b>	Sangat baik	3	9	26
	Baik	53	58	58
	Sedang	44	31	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *tangibles* di kota malang yang mendapatkan penilaian yang sangat baik berada pada *cluster* ruko di sub pusat kota dan daerah pinggiran. Hal ini disebabkan untuk ruko yang berada di pusat kota berkerjanya cenderung dituntut dengan cepat dan dalam jumlah besar sehingga hasil kerjanya kurang mendapat penilaian yang baik, sedangkan untuk *reability* ruko yang berada di sub pusat dan pinggiran Kota Malang mendapatkan penilaian paling baik dikarenakan hasil kerjanya rapi dan bagus sesuai dengan jumlah barang yang dibeli serta jumlah pelanggan yang datang. Pada umumnya untuk penilaian kinerja pada *tangibles* di Kota Malang lebih banyak dengan penilaian baik.

### 4.3.3 *Responsiveness* / Inisiatif para pegawai

Dalam pembahasan kali ini data yang berkaitan dengan *responsiveness* / inisiatif para pegawai dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data *responsiveness* / inisiatif para pegawai yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

#### 4.3.3.1 *Responsiveness* di Pusat Kota

Untuk variabel berikutnya adalah *responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dimana yang menjadi penilaiannya adalah inisiatif para pegawai dalam membantu pelanggan dengan tanggap dan cepat. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *responsiveness* di pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.9**  
***Responsevness* di pusat kota**

<b>Penilaian Responsivness Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	1	3
Baik	20	56
Sedang	15	42
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapat dari kuisisioner untuk *responsiveness* di pusat kota adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang inisiatif pegawainya mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 3 persen atau 1 ruko dari 36 ruko, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik sebanyak 56 persen atau 20 ruko dari 36 ruko, dan untuk ruko yang mendapatakan penilaian sedang sebanyak 42 persen atau 15 ruko dari 36 ruko serta tidak ada ruko yang mendapatkan penilaian buruk dan sangat buruk.

#### 4.3.3.2 *Responsiveness* di Sub Pusat Kota

Untuk variabel berikutnya adalah *responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dimana yang menjadi penilaiannya adalah inisiatif para pegawai dalam membantu pelanggan dengan tanggap dan cepat. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *responsiveness* di sub pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.10**  
*responsevness* di sub pusat kota

<b>Penilaian Responsivness Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	6	13
Baik	24	53
Sedang	14	31
Buruk	1	2
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapat dari kuisisioner untuk *responsiveness* di Sub pusat kota adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang inisiatif pegawainya mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 13 persen atau 6 ruko dari 45 ruko, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik sebanyak 53 persen atau 24 ruko dari 45 ruko, dan untuk ruko yang mendapatakan penilaian sedang sebanyak 31 persen atau 14 ruko dari 45 ruko serta untuk yang mendapatkan penilaian buruk 1 ruko atau 2 persen sedangkan penilaian sangat buruk tidak ada.

#### 4.3.3.3 *Responsiveness* di Daerah Pinggiran

Untuk variabel berikutnya adalah *responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dimana yang menjadi penilaiannya adalah inisiatif para pegawai dalam membantu pelanggan dengan tanggap dan cepat. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *responsiveness* di pinggiran kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Responsevness di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian Responsivness Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	4	21
Baik	12	63
Sedang	3	16
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapat dari kuisisioner untuk *responsiveness* di Daerah Pinggiran adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang inisiatif pegawainya mendapatkan penilaian sangat baik sebanyak 21 persen atau 4 ruko dari 19 ruko, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik sebanyak 63 persen atau 12 ruko dari 19 ruko, dan untuk ruko yang mendapatkan penilaian sedang sebanyak 16 persen atau 3 ruko dari 19 ruko. Serta untuk yang mendapatkan penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### **4.3.3.4 Perbandingan *Responsevness* masing-masing *Cluster*.**

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai *responsivness* ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang; sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang serta buruk untuk *responsiveness*-nya. Sedangkan untuk yang didaerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang. Adapun rekapan dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.12**  
**Perbandingan *Responsivness* ruko per *Cluster***

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
<b>Responsivness Ruko</b>	Sangat baik	3	13	21
	Baik	56	53	63
	Sedang	42	31	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari kinerja *Responsivness* ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *Responsivness* di Kota Malang mendapatkan penilaian baik. Hal ini disebabkan karena pada masing-masing ruko memiliki pegawai atau pemilik ruko yang bisa langsung melayani konsumen yang datang.

#### **4.3.4 Assurance / Jaminan**

Dalam pembahasan kali ini data yang berkaitan dengan *Assurance* yaitu berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai oleh para pegawai. Dalam pembahasannya akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data *Assurance* / jaminan yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

##### **4.3.4.1 Assurance di Pusat Kota**

Untuk *Assurance* yaitu berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai oleh para pegawai. Dimana yang menjadi penilaian bagi konsumen adalah pengetahuan terhadap barang atau jasa yang dijual, sifat jujur, sopan santun Perilaku serta keamanan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *Assurance* / jaminan di pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.13**  
**Assurance di Pusat Kota**

<b>Penilaian Assurance Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	1	3
Baik	16	44
Sedang	19	53
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapat dari Assurance di pusat kota berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan jaminan kepada pelanggan dengan sangat baik sebanyak 3 persen atau 1 ruko dari 36 ruko, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik sebanyak 44 persen atau 16 ruko dari 36 ruko dan yang mendapatkan penilaian sedang sebanyak 53 persen atau 19 ruko dari 36 ruko.

#### 4.3.4.2 Assurance di Sub Pusat Kota

Untuk Assurance yaitu berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai oleh para pegawai. Dimana yang menjadi penilaian bagi konsumen adalah pengetahuan terhadap barang atau jasa yang dijual, sifat jujur, sopan santun Perilaku serta keamanan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data Assurance / jaminan di sub pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.14**  
**Assurance di Sub Pusat Kota**

<b>Penilaian Assurance Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	4	9
Baik	31	69
Sedang	10	22
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapat dari *Assurance* di sub pusat kota berdasarkan hasil kuisioner adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan jaminan kepada pelanggan dengan sangat baik sebanyak 9 persen atau 4 ruko dari 45 ruko, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik sebanyak 69 persen atau 31 ruko dari 45 ruko dan yang mendapatkan penilaian sedang sebanyak 22 persen atau 10 ruko dari 45 ruko. Sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### 4.3.4.3 Assurance di Daerah Pinggiran

Untuk *Assurance* yaitu berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai. Dimana yang menjadi penilaian bagi konsumen adalah pengetahuan terhadap barang atau jasa yang dijual, sifat jujur, sopan santun, perilaku serta keamanan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *Assurance* / jaminan di pinggiran kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.15**  
**Assurance di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian Assurance Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	4	21
Baik	13	68
Sedang	2	11
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisioner

Adapun data yang didapat dari *Assurance* di Daerah Pinggiran berdasarkan hasil kuisioner adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan jaminan kepada pelanggan dengan sangat baik sebanyak 21 persen atau 4 ruko dari 19 ruko, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik sebanyak 68 persen atau 13 ruko dari 19 ruko dan yang mendapatkan penilaian sedang sebanyak 11 persen atau 2 ruko dari 19 ruko sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.



#### 4.3.4.4 Perbandingan *Assurance* masing-masing *Cluster*.

Dari penjelasan diatas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai *Assurance* ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang; sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang untuk *Assurance*-nya. Sedangkan untuk yang didaerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang. Adapun rekapan dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.16**  
**Perbandingan *Assurance* ruko per *Cluster***

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Assurance Ruko	Sangat baik	3	9	21
	Baik	44	69	68
	Sedang	53	22	11
	Buruk	0	0	0
	Sangat buruk	0	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari kinerja *Assurance* ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *Assurance* di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling baik berada pada *cluster* ruko di sub pusat kota dan pinggiran kota. Untuk penilaian kinerja *Assurance* ruko di Kota Malang pada umumnya mendapat penilaian baik.

#### 4.3.5 *Empathy*

Pembahasan data kali ini yang berkaitan dengan *Empathy* yang akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data *Empathy* yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

#### 4.3.5.1 *Empathy* di Pusat Kota

Untuk *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah kemudahan untuk ditemui ruko tersebut, komunikasi dan memahami pelanggan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *Empathy* di pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.17**  
***Empathy* di Pusat Kota**

<b>Penilaian <i>Empathy</i> Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	1	3
Baik	8	22
Sedang	27	75
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapatkan dari kuisisioner tentang *Empathy* ini adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan *Empathy* sangat baik terhadap pelanggan sebanyak 3 atau 1 ruko dari 36 ruko, sedangkan untuk ruko yang memberikan *Empathy* dengan penilaian baik sebanyak 22 atau 8 ruko dari 36 ruko, dan ruko yang mendapatkan penilaian sedang untuk pelayanan *empathy*-nya sebanyak 75 persen atau 27 ruko dari 36 ruko. Serta ruko yang memberikan *empathy* yang dinilai buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### 4.3.5.2 *Empathy* di Sub Pusat Kota

Untuk *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah kemudahan untuk ditemui ruko tersebut, komunikasi dan memahami pelanggan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock

(1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *Empathy* di sub pusat kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.18**  
***Empathy* di Sub Pusat Kota**

<b>Penilaian <i>Empathy</i> Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	2	4
Baik	17	38
Sedang	25	56
Buruk	1	2
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Adapun data yang didapatkan dari kuisisioner tentang *empathy* ini adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan *empathy* sangat baik terhadap pelanggan sebanyak 4 persen atau 2 ruko dari 45 ruko, sedangkan untuk ruko yang memberikan *empathy* dengan baik sebanyak 38 atau 17 ruko dari 45 ruko, dan ruko yang mendapatkan penilaian sedang untuk pelayanan *empathy*-nya sebanyak 56 persen atau 25 ruko dari 45 ruko. Serta ruko yang memberikan *empathy* dinilai buruk 1 ruko atau 2 persen sedangkan sangat buruk tidak ada.

#### **4.3.5.3 *Empathy* di Daerah Pinggiran**

Untuk *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah kemudahan untuk ditemui ruko tersebut, komunikasi dan memahami pelanggan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Untuk lebih jelasnya mengenai data *Empathy* di pinggiran kota dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.19**  
***Empathy* di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian <i>Empathy</i> Ruko</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Proporsi (%)</b>
Sangat baik	1	5
Baik	15	79
Sedang	3	16
Buruk	0	0
Sangat buruk	0	0

Sumber : Hasil Kuisioner

Adapun data yang didapatkan dari kuisioner tentang *empathy* adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan *empathy* sangat baik terhadap pelanggan sebanyak 5 persen atau 1 ruko dari 19 ruko, sedangkan untuk ruko yang memberikan *empathy* dengan baik sebanyak 79 persen atau 15 ruko dari 19 ruko, dan ruko yang mendapatkan penilaian sedang untuk pelayanan *empathy* nya sebanyak 16 atau 3 ruko dari 19 ruko. Serta ruko yang memberikan *empathy* dinilai buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### **4.3.5.4 Perbandingan *Empathy* masing-masing *Cluster*.**

Dari penjelasan diatas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai *empathy* ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang; sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota mendapat penilaian sangat baik, baik, sedang dan buruk untuk *empathy*-nya. Untuk yang didaerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang .

Adapun rekapitan dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.20**  
**Perbandingan *Empathy* ruko per Cluster**

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
<b>Empathy Ruko</b>	Sangat baik	3	4	5
	Baik	22	38	79
	Sedang	75	56	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari kinerja *Empathy* ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *Empathy* di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang sangat baik merata pada masing-masing *cluster* ruko. Hal ini disebabkan karena pada masing-masing ruko memiliki baliho atau papan reklame ruko yang bisa langsung dilihat konsumen yang datang. Penilaian dari kinerja *Empathy* ruko di Kota Malang pada umumnya mendapat penilaian sedang.

Dari 4 variabel amatan untuk melihat kinerja pelayanan ruko yaitu *Tangibles* bukti fisik berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; *Reliability* berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan; *Responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; *Assurance* berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai oleh para pegawai; dan *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan yang dipaparkan diatas. Sehingga dari masing-masing kinerja tersebut dapat kita lihat pada tabel dibawah ini untuk melihat secara jelas bagaimana kinerja pelayanan ruko di Kota Malang yang diberikan kepada konsumen.

Tabel 4.21  
Rekapan Kinerja Pelayanan Ruko di Kota Malang

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Tangibles ruko	Sangat baik	0	7	21
	Baik	67	56	63
	Sedang	33	38	11
	Buruk	0	0	5
	Sangat buruk	0	0	0
Reability Ruko	Sangat baik	3	9	26
	Baik	53	58	58
	Sedang	44	31	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0
Responsivness Ruko	Sangat baik	3	13	21
	Baik	56	53	63
	Sedang	42	31	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0
Assurance Ruko	Sangat baik	3	9	21
	Baik	44	69	68
	Sedang	53	22	11
	Buruk	0	0	0
	Sangat buruk	0	0	0
Empathy Ruko	Sangat baik	3	4	5
	Baik	22	38	79
	Sedang	75	56	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan hasil rekapan table pada masing-masing kinerja, diketahui bahwa untuk kinerja pelayanan ruko yang mendapatkan penilaian paling baik adalah ruko yang berada di *cluster* pinggiran kota. Hal ini dikarenakan hampir keseluruhan dari penilaian kinerja pelayanan yang diberikan lengkap dan mendapatkan penilaian baik.

#### 4.4 Data Lokasi Ruko di Kota Malang

Adapun yang menjadi pembahasan dalam sub bab ini adalah gambaran umum lokasi ruko di Kota Malang. Dimana yang menjadi amatannya adalah aksesibilitas dari ruko tersebut, biaya/harga ruko tersebut, fasilitas penunjang yang ada di ruko tersebut, faktor lokasinya, lokasi pembangunan ruko tersebut, kelengkapan surat dan developer bangunan ruko tersebut.

##### 4.4.1 Aksesibilitas Ruko

Pembahasan data yang berkaitan dengan aksesibilitas akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data aksesibilitas yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

##### 4.4.1.1 Aksesibilitas di Pusat Kota

Adapun yang yang menjadi kriteria pilihan dalam menentukan aksesibilitas ruko antara lain sebagai berikut dilewati rute angkot, Lebar jalan yang besar, dekat dengan rumah penduduk (perkampungan), dan yang terakhir jalan lintas daerah.

**Tabel 4.22**  
**Aksesibilitas di Pusat Kota**

Aksesibilitas	Jumlah	Proporsi (%)
Jalan lintas daerah	13	36
Dilewati rute angkot	16	44
Lebar jalan yang besar	13	36
Dekat rumah penduduk	14	39
Total	56	156

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan kuisisioner didapat data sebagai berikut. untuk responden yang memilih dilewati rute angkot sebanyak 44 persen atau 16 responden dari 36 responden, sedangkan yang memilih lebar jalan yang besar sebanyak 36 persen atau 13 responden dari 36 responden, dan yang memilih dekat rumah penduduk sebanyak 39 persen atau 14 responden dari 36 responden, yang

terakhir yang memilih jalan lintas daerah sebagai alasan memilih ruko sebanyak 36 persen atau 13 responden dari 36 responden.

#### 4.4.1.2 Aksesibilitas di Sub Pusat Kota

Adapun yang yang menjadi kriteria pilihan dalam menentukan aksesibilitas ruko antara lain sebagai berikut dilewati rute angkot, Lebar jalan yang besar, dekat dengan rumah penduduk (perkampungan), dan yang terakhir jalan lintas daerah.

**Tabel 4.23**  
**Aksesibilitas di Sub Pusat Kota**

Aksesibilitas	Jumlah	Proporsi (%)
Jalan lintas daerah	9	20
Dilewati rute angkot	31	69
Lebar jalan yang besar	21	47
Dekat rumah penduduk	4	9
Total	65	144

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan kuisisioner didapat data sebagai berikut. untuk responden yang memilih dilewati rute angkot sebanyak 69 persen atau 31 responden dari 45 responden, sedangkan yang memilih lebar jalan yang besar sebanyak 47 atau 21 responden dari 45 responden, dan yang memilih dekat rumah penduduk sebanyak 9 atau 4 responden dari 45 responden, yang terakhir yang memilih jalan lintas daerah sebagai alasan memilih ruko sebanyak 20 atau 9 responden dari 45 responden.

#### 4.4.1.3 Aksesibilitas di Daerah Pinggiran

Adapun yang yang menjadi kriteria pilihan dalam menentukan aksesibilitas ruko antara lain sebagai berikut dilewati rute angkot, Lebar jalan yang besar, dekat dengan rumah penduduk (perkampungan), dan yang terakhir jalan lintas daerah.



**Tabel 4.24**  
**Aksesibilitas di Daerah Pinggiran**

Aksesibilitas	Jumlah	Proporsi (%)
Jalan lintas daerah	5	26
Dilewati rute angkot	7	37
Lebar jalan yang besar	8	42
Dekat rumah penduduk	12	63
Total	32	168

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan kuisisioner didapat data sebagai berikut. Untuk responden yang memilih dilewati rute angkot sebanyak 37 persen atau 7 responden dari 19 responden, sedangkan yang memilih lebar jalan yang besar sebanyak 42 persen atau 8 responden dari 19 responden, dan yang memilih dekat rumah penduduk sebanyak 63 persen atau 12 responden dari 19 responden, yang terakhir yang memilih jalan lintas daerah sebagai alasan memilih ruko sebanyak 26 persen atau 5 responden dari 19 responden.

#### 4.4.1.4 Rekapan Keseluruhan Aksesibilitas masing-masing Ruko

Dari penjelasan diatas yang membahas tentang aksesibilitas dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan bergantung pada *cluster* rukonya. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat pilihan sangat banyak dalam pemilihan aksesibilitas adalah yang dilewati rute angkot. Sedangkan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat pilihan dari responden adalah yang dekat dengan rumah penduduk. Adapun rekapan dari Faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.25**  
**Rekapan Keseluruhan Aksesibilitas**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Aksesibilitas	Jalan lintas daerah	36	20	26
	Dilewati rute angkot	44	69	37
	Lebar jalan yang besar	36	47	42
	Dekat rumah penduduk	39	9	63

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapitulasi keseluruhan pada masing-masing *cluster*, diketahui bahwa jumlah persentase pilihan yang paling banyak dari masing-masing *cluster* adalah pada *cluster* ruko di pinggiran kota dengan jumlah persentase 168 persen. Yang artinya, semakin banyak total jumlah persentase pada masing-masing *cluster* maka semakin banyak jumlah pilihan yang lebih dari 1 pada pilihan aksesibilitas.

#### 4.4.2 Biaya / harga ruko

Pembahasan data yang berkaitan dengan biaya / harga ruko akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data biaya / harga ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

##### 4.4.2.1 Biaya / harga ruko di Pusat Kota

Dalam penentuan kriteria faktor lokasi yaitu biaya / harga ruko, Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan biaya harga ruko adalah sebagai berikut 400-650 juta per los ruko, 650 juta – 1 miliar, 1 miliar – 1,3 miliar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.26**  
**Biaya / Harga Ruko di Pusat Kota**

Biaya/harga ruko	Jumlah	Proporsi (%)
1-1,3 / Tinggi	6	17
650-1 / Sedang	12	33
400-650 / Rendah	18	50
Total	36	100

Sumber : Hasil Kuisisioner

Data yang didapat untuk pemilihan biaya / harga ruko berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih harga ruko dengan biaya / harga ruko 400 – 650 juta sebanyak 50 persen atau 18 responden dari 36 responden. Sedangkan yang memilih biaya / harga ruko 650 – 1 miliar sebanyak 33 persen atau 12 responden dari 36 responden dan yang memilih 1-1,3 miliar untuk biaya / harga ruko sebanyak 17 persen atau 6 responden dari 36 responden.

#### 4.4.2.2 Biaya / harga ruko di Sub Pusat Kota

Dalam penentuan kriteria faktor lokasi yaitu biaya / harga ruko, Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan biaya harga ruko adalah sebagai berikut 400-650 juta per los ruko, 650 juta – 1 miliar, 1 miliar – 1,3 miliar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.27**  
**Biaya Harga Ruko di Sub Pusat Kota**

Biaya/harga ruko	Jumlah	Proporsi (%)
1-1,3	3	7
650-1	12	27
400-650	30	67
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Data yang didapat untuk pemilihan biaya harga ruko berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih harga ruko dengan biaya harga ruko 400 – 650 juta sebanyak 67 persen atau 30 responden dari 45 responden. Sedangkan yang memilih biaya harga ruko 650 – 1 miliar sebanyak 27 persen atau 12 responden dari 45 responden dan yang memilih 1-1,3 miliar untuk biaya / harga ruko sebanyak 7 persen atau 3 responden dari 45 responden.

#### 4.4.2.3 Biaya / harga ruko di Daerah Pinggiran

Dalam penentuan kriteria faktor lokasi yaitu biaya / harga ruko, Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan biaya harga ruko adalah sebagai berikut 400-650 juta per los ruko, 650 juta – 1 miliar, 1 miliar – 1,3 miliar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.28**  
**Biaya Harga Ruko di Daerah Pinggiran**

Biaya/harga ruko	Jumlah	Proporsi (%)
1-1,3	1	5
650-1	10	53
400-650	8	42
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Data yang didapat untuk pemilihan biaya harga ruko berdasarkan hasil kuisioner adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih harga ruko dengan biaya / harga ruko 400 – 650 juta sebanyak 42 persen atau 8 responden dari 19 responden. Sedangkan yang memilih biaya / harga ruko 650 – 1 miliar sebanyak 53 persen atau 10 responden dari 19 responden dan yang memilih 1-1,3 miliar untuk biaya / harga ruko sebanyak 5 persen atau 1 responden dari 19 responden.

#### 4.4.2.4 Rekapitulasi Keseluruhan biayaharga masing-masing Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang biaya / harga ruko dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan bergantung pada *cluster* rukonya. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan biaya / harga ruko adalah harga / biaya yang rendah atau murah yaitu 400-650 juta, sedangkan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat pilihan dari responden adalah harga / biaya yang sedang yaitu 650-1 miliar. Adapun rekapitulasi dari Faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.29**  
**Rekapitulasi Keseluruhan biayaharga ruko**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Biaya/harga ruko	1-1,3 / Tinggi	17	7	5
	650-1 / Sedang	33	27	53
	400-650 / Rendah	50	67	42

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan rekapitulasi keseluruhan pada masing-masing *cluster*, diketahui bahwa yang memiliki jumlah persentase yang banyak dipilih adalah pada pilihan dengan harga / biaya ruko 400 – 650 juta (rendah) untuk *cluster* ruko di pusat kota dan sub pusat kota dengan nilai 50% dan 67%. Sedangkan 53% untuk di pinggiran kota.

### 4.4.3 Fasilitas Penunjang

Pembahasan data yang berkaitan dengan fasilitas penunjang ruko akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data fasilitas penunjang ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

#### 4.4.3.1 Fasilitas Penunjang di Pusat kota

Untuk pemilihan fasilitas penunjang, yang menjadi pilihannya adalah lahan parkir kendaraan baik roda dua maupun roda empat, penanganan kebakaran pada ruko tersebut, ruang terbuka hijau dan sanitasi yang bersih dan tertata pada ruko tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.30**  
**Fasilitas penunjang ruko di pusat kota**

Fasilitas penunjang	Jumlah	Proporsi (%)
Lahan parkir	29	81
Penanganan kebakaran	9	25
Ruang terbuka hijau	8	22
Sanitasi	13	36
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>164</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan kuisisioner untuk pemilihan fasilitas penunjang adalah data yang didapat sebagai berikut. Untuk responden yang memilih fasilitas lahan parkir sebanyak 81 persen atau 29 responden dari 36 responden, sedangkan untuk penanganan kebakaran hanya 25 persen atau 9 responden dari 36 responden, dan untuk ruang terbuka hijau sebanyak 22 persen atau 8 responden dari 36 responden yang memilih dan sisanya 36 persen atau 13 responden dari 36 responden memilih sanitasi untuk fasilitas penunjang pada ruko.

#### 4.4.3.2 Fasilitas Penunjang di Sub Pusat kota

Untuk pemilihan fasilitas penunjang, yang menjadi pilihannya adalah lahan parkir kendaraan baik roda dua maupun roda empat, penanganan kebakaran

pada ruko tersebut, ruang terbuka hijau dan sanitasi yang bersih dan tertata pada ruko tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.31**  
**Fasilitas penunjang ruko di sub pusat kota**

Fasilitas penunjang	Jumlah	Proporsi (%)
Lahan parkir	33	73
Penanganan kebakaran	12	27
Ruang terbuka hijau	6	13
Sanitasi	14	31
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>144</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan kuisisioner untuk pemilihan fasilitas penunjang data yang didapat adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih fasilitas lahan parkir sebanyak 73 persen atau 33 responden dari 45 responden, sedangkan untuk penanganan kebakaran sebanyak 27 persen atau 12 responden dari 45 responden, dan untuk ruang terbuka hijau sebanyak 13 persen atau 6 responden dari 45 responden serta sisanya 31 persen atau 14 responden dari 45 responden memilih sanitasi untuk fasilitas penunjang pada ruko.

#### 4.4.3.3 Fasilitas Penunjang di Daerah Pinggiran

Untuk pemilihan fasilitas penunjang, yang menjadi pilihannya adalah lahan parkir kendaraan baik roda dua maupun roda empat, penanganan kebakaran pada ruko tersebut, ruang terbuka hijau dan sanitasi yang bersih dan tertata pada ruko tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.32**  
**Fasilitas penunjang ruko di Daerah Pinggiran**

Fasilitas penunjang	Jumlah	Proporsi (%)
Lahan parkir	18	95
Penanganan kebakaran	3	16
Ruang terbuka hijau	6	32
Sanitasi	3	16
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>158</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil kuisioner untuk pemilihan fasilitas penunjang adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih fasilitas lahan parkir sebanyak 95 persen atau 18 responden dari 19 responden, sedangkan untuk penanganan kebakaran hanya 16 persen atau 3 responden dari 19 responden dan untuk ruang terbuka hijau sebanyak 32 persen atau 6 responden dari 19 responden serta sisanya 16 persen atau 3 responden dari 19 responden yang memilih sanitasi untuk fasilitas penunjang pada ruko.

#### 4.4.3.4 Rekapitulasi Keseluruhan fasilitas penunjang masing-masing Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang fasilitas penunjang dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing – masing *cluster* rukonya. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan fasilitas penunjang adalah lahan parkir dan sanitasi. Sedangkan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah lahan parkir dan ruang terbuka hijau. Adapun rekapitulasi dari Faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.33**  
**Rekapitulasi Keseluruhan fasilitas penunjang**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	81	73	95
	Penanganan kebakaran	25	27	16
	Ruang terbuka hijau	22	13	32
	Sanitasi	36	31	16

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan rekapitulasi keseluruhan pada masing-masing *cluster*, diketahui bahwa jumlah persentase pilihan yang paling banyak dari masing-masing *cluster* adalah pada *cluster* ruko di pusat kota dengan jumlah persentase 164 persen. Yang artinya, semakin banyak total jumlah persentase pada masing-masing *cluster* maka semakin banyak jumlah pilihan yang lebih dari 1 pada pilihan fasilitas penunjang.

#### 4.4.4 Faktor Fisik

Pembahasan data yang berkaitan dengan faktor fisik ruko akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data faktor fisik ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

##### 4.4.4.1 Faktor Fisik di Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan faktor fisik dalam pembangunan ruko disini adalah sebagai berikut *natural resource* dan *development resource*. Untuk *natural resource* terdiri atas tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi. Sedangkan untuk *development resource* terdiri atas ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.34**  
**Faktor fisik ruko di pusat kota**

Faktor fisik	Jumlah	Proporsi (%)
Topografi	15	42
Lokasi	21	58
Ukuran & luas tanah	27	75
Kualitas Bangunan	18	50
Total	81	225

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapitan kuisisioner dalam pemilihan faktor fisik untuk sebuah ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih Topografi sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 42 persen atau 15 responden dari 36 responden dan Untuk responden yang memilih lokasi pembangunan ruko sebanyak 58 persen atau 21 responden dari 36 responden, sedangkan yang memilih ukuran dan luas bangunan yang termasuk dalam *development resource* sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 75 persen atau 27 responden dari 36 responden serta yang memilih kualitas bangunan sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 50 persen atau 18 responden dari 36 responden.



#### 4.4.4.2 Faktor Fisik di Sub Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan faktor fisik dalam pembangunan ruko disini adalah sebagai berikut natural resource dan developmen resource. Untuk *natural resource* terdiri atas tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi. Sedangkan untuk *development resource* terdiri atas ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.35**  
**Faktor fisik ruko di sub pusat kota**

Faktor fisik	Jumlah	Proporsi (%)
Topografi	9	20
Lokasi	24	53
Ukuran & luas tanah	21	47
Kualitas Bangunan	7	16
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>136</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan data kuisisioner dalam pemilihan faktor fisik untuk sebuah ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih topografi sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 20 persen atau 9 responden dari 45 responden dan Untuk responden yang memilih lokasi pembangunan ruko sebanyak 53 persen atau 24 responden dari 45 responden, sedangkan yang memilih ukuran dan luas bangunan yang termasuk dalam *development resource* sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 47 persen atau 21 responden dari 45 responden serta yang memilih kualitas bangunan sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 16 persen atau 7 responden dari 45 responden.

#### 4.4.4.3 Faktor Fisik di Daerah Pinggiran

Adapun yang menjadi pilihan faktor fisik dalam pembangunan ruko disini adalah sebagai berikut natural resource dan developmen resource. Untuk *natural resource* terdiri atas tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi. Sedangkan untuk *development resource* terdiri atas ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.36**  
**Faktor fisik ruko di Daerah Pinggiran**

Faktor fisik	Jumlah	Proporsi (%)
Topografi	4	21
Lokasi	15	79
Ukuran & luas tanah	8	42
Kualitas Bangunan	3	16
Total	30	158

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan data kuisisioner dalam pemilihan faktor fisik untuk sebuah ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih topografi sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 21 persen atau 4 responden dari 19 responden dan Untuk responden yang memilih lokasi pembangunan ruko sebanyak 79 persen atau 15 responden dari 19 responden, sedangkan yang memilih ukuran dan luas bangunan yang termasuk dalam *development resource* sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 42 persen atau 8 responden dari 19 responden serta yang memilih kualitas bangunan sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko sebanyak 16 persen atau 3 responden dari 19 responden.

#### 4.4.4.4 Rekapan Keseluruhan Faktor Fisik Masing-masing Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang faktor fisik dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan tergantung pada *cluster* rukonya. Untuk yang didaerah sub Pusat dan pinggiran kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan faktor fisik adalah lokasi bangunan ruko tersebut. Sedangkan *cluster* di pusat kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah ukuran dan luas tanah. Adapun rekapan dari faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.37**  
**Rekapan Keseluruhan Faktor Fisik**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
<b>Faktor fisik</b>	Topografi	42	20	21
	Lokasi	58	53	79
	Ukuran & luas tanah	75	47	42
	Kualitas Bangunan	50	16	16

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan keseluruhan pada masing-masing *cluster*, diketahui bahwa jumlah persentase pilihan yang paling banyak dari masing-masing *cluster* adalah pada *cluster* ruko di pusat kota dengan jumlah persentase 164 persen. Yang artinya, semakin banyak total jumlah persentase pada masing-masing *cluster* maka semakin banyak jumlah pilihan yang lebih dari 1 pada pilihan faktor fisik.

#### 4.4.5 Pembangunan Ruko

Pembahasan data yang berkaitan dengan pembangunan ruko akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data pembangunan ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

##### 4.4.5.1 Pembangunan Ruko di Pusat Kota

Dalam pemilihan pembangunan ruko, yang menjadi pilihan lokasi pembangunan ruko adalah pembangunan ruko di daerah pusat bisnis, pembagunan ruko di daerah perumahan dan yang terakhir pembangunan ruko di lokasi jalan masuk ke perumahan. Adapun data yang didapat untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.38**  
**Pembangunan ruko di pusat kota**

Pembangunan ruko	Jumlah	Proporsi (%)
Di pusat bisnis	25	69
Di perumahan	3	8
Di jalan masuk perumahan	8	22
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan hasil kuisioner dalam pemilihan pembangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih di pusat bisnis yaitu sebanyak 69 persen atau 25 responden dari 36 responden dan yang memilih di kawasan perumahan sebanyak 8 persen atau 3 responden dari 36 responden sedangkan responden yang memilih pembangunan ruko di kawasan jalan masuk ke perumahan sebanyak 22 persen atau 8 responden dari 36 responden.

#### 4.4.5.2 Pembangunan Ruko di Sub Pusat Kota

Dalam pemilihan pembangunan ruko, yang menjadi pilihan lokasi pembangunan ruko adalah pembangunan ruko di daerah pusat bisnis, pembagunan ruko di daerah perumahan dan yang terakhir pembangunan ruko di lokasi jalan masuk ke perumahan. Adapun data yang didapat untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.39**  
**Pembangunan ruko di sub pusat kota**

Pembangunan ruko	Jumlah	Proporsi (%)
Di pusat bisnis	25	56
Di perumahan	7	16
Di jalan masuk perumahan	13	29
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan hasil kuisioner dalam pemilihan pembangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih di pusat bisnis yaitu sebanyak 56 persen atau 25 responden dari 45 responden dan yang memilih di kawasan perumahan sebanyak 16 persen atau 7 responden dari 45 responden sedangkan

responden yang memilih pembangunan ruko di kawasan jalan masuk ke perumahan sebanyak 29 persen atau 13 responden dari 45 responden.

#### 4.4.5.3 Pembangunan Ruko di Daerah Pinggiran

Dalam pemilihan pembangunan ruko, yang menjadi pilihan lokasi pembangunan ruko adalah pembangunan ruko di daerah pusat bisnis, pembangunan ruko di daerah perumahan dan yang terakhir pembangunan ruko di lokasi jalan masuk ke perumahan. Adapun data yang didapat untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.40**  
**Pembangunan ruko di Daerah Pinggiran**

Pembangunan ruko	Jumlah	Proporsi (%)
Di pusat bisnis	11	58
Di perumahan	4	21
Di jalan masuk perumahan	4	21
Total	19	100

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil kuisisioner dalam pemilihan pembangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih di pusat bisnis yaitu sebanyak 58 persen atau 11 responden dari 19 responden dan yang memilih di kawasan perumahan sebanyak 21 persen atau 4 responden dari 19 responden, sedangkan responden yang memilih pembangunan ruko di kawasan jalan masuk ke perumahan sebanyak 21 persen atau 4 responden dari 19 responden.

#### 4.4.5.4 Rekapitulasi Keseluruhan pembangunan ruko pada masing-masing *cluster* Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang pembangunan ruko dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing-masing *cluster* ruko. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan faktor fisik adalah pembangunan ruko di pusat bisnis. Begitu juga dengan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah pembangunan ruko

di pusat bisnis. Adapun rekap dari faktor lokasi dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.41**  
**Rekapan Keseluruhan pembangunan ruko**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	69	56	58
	Di perumahan	8	16	21
	Di jalan masuk perumahan	22	29	21

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa kriteria dalam pemilihan pembangunan ruko adalah di pusat bisnis dengan jumlah persentase masing-masing *cluster* 69%; 56%; dan 58%. Kemudian pada pemilihan yang terbanyak berikutnya adalah pembangunan ruko di jalan masuk perumahan dengan jumlah persentase 22%; 29%; dan 21%.

#### 4.4.6 Kelengkapan Surat Ruko

Pembahasan data yang berkaitan dengan pembangunan ruko akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data pembangunan ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

##### 4.4.6.1 Kelengkapan Surat Ruko di Pusat Kota

Dalam pemilihan kelengkapan surat ruko, adapun kelengkapan surat yang dimaksud adalah sertifikat yang terdiri atas Sertifikat hak guna bangunan atau sertifikat hak milik, serta surat Ijin Mendirikan bangunan, SIUP (surat ijin usaha perdagangan) dan UUG ( surat ijin undang-undang gangguan) dimana UUG ruko disini termasuk dalam klasifikasi Swalayan atau Mall. Untuk lebih jelasnya mengenai data dari kelengkapan surta dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.42**  
**Kelengkapan Surat Ruko di Pusat Kota**

Kelengkapan surat	Jumlah	Proporsi (%)
Memiliki 1 kelengkapan surat	29	81
Memiliki 2 kelengkapan surat	12	33
Memiliki 3 kelengkapan surat	18	50
Memiliki 4 kelengkapan surat	5	14
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>178</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan kuisisioner, dalam pemilihan kelengkapan surat untuk ruko diketahui sebagai berikut. yang memilih 1 kelengkapan surat sebanyak 81 persen atau 29 responden dari 36 responden, sedangkan yang memilih 2 kelengkapan surat sebanyak 33 persen atau 12 responden dari 36 responden dan yang memilih 3 kelengkapan surat sebanyak 50 persen atau 18 responden dari 36 responden, sisanya yang memilih 4 kelengkapan surat sebanyak 14 persen atau 5 responden dari 35 responden.

#### 4.4.6.2 Kelengkapan Surat Ruko di Sub Pusat Kota

Dalam pemilihan kelengkapan surat ruko, adapun kelengkapan surat yang dimaksud adalah sertifikat yang terdiri atas Sertifikat hak guna bangunan atau sertifikat hak milik, serta surat Ijin Mendirikan bangunan, SIUP (surat ijin usaha perdagangan) dan UUG ( surat ijin undang-undang gangguan) dimana UUG ruko disini termasuk dalam klasifikasi Swalayan atau Mall. Untuk lebih jelasnya mengenai data dari kelengkapan surat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.43**  
**Kelengkapan Surat Ruko di Sub Pusat Kota**

Kelengkapan surat	Jumlah	Proporsi (%)
Memiliki 1 kelengkapan surat	19	42
Memiliki 2 kelengkapan surat	26	58
Memiliki 3 kelengkapan surat	24	53
Memiliki 4 kelengkapan surat	5	11
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>164</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan kuisisioner, dalam pemilihan kelengkapan surat ruko diketahui datanya sebagai berikut. yang memillih 1 kelengkapan surat sebanyak 42 persen atau 19 responden dari 45 responden, sedangkan yang memilih 2 kelengkapan surat sebanyak 58 persen atau 26 responden dari 45 responden dan yang memilih 3 kelengkapan surat sebanyak 53 persen atau 24 responden dari 45 responden, sisanya yang memilih 4 kelengkapan surat sebanyak 11 persen atau 5 responden dari 45 responden.

#### 4.4.6.3 Kelengkapan Surat Ruko di Daerah Pinggiran

Dalam pemilihan kelengkapan surat ruko, adapun kelengkapan surat yang dimaksud adalah sertifikat yang terdiri atas Sertifikat hak guna bangunan atau sertifikat hak milik, serta surat Ijin Mendirikan bangunan, SIUP (surat ijin usaha perdagangan) dan UUG ( surat ijin undang-undang gangguan) dimana UUG ruko disini termasuk dalam klasifikasi Swalayan atau Mall. Untuk lebih jelasnya mengenai data dari kelengkapan surta dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.44**  
**Kelengkapan Surat Ruko di Daerah Pinggiran**

Kelengkapan surat	Jumlah	Proporsi (%)
Memiliki 1 kelengkapan surat	13	68
Memiliki 2 kelengkapan surat	11	58
Memiliki 3 kelengkapan surat	6	32
Memiliki 4 kelengkapan surat	2	11
Total	32	168

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan data kuisisioner, dalam pemilihan kelengkapan surat untuk ruko diketahui sebagai berikut. yang memillih 1 kelengkapan surat sebanyak 68 persen atau 13 responden dari 19 responden, sedangkan yang memilih 2 kelengkapan surat sebanyak 58 persen atau 11 responden dari 19 responden dan yang memilih 3 kelengkapan surat sebanyak 32 persen atau 6 responden dari 19 responden, sisanya yang memilih 4 kelengkapan surat sebanyak 11 persen atau 2 responden dari 19 responden.



#### 4.4.6.4 Rekapitulasi Keseluruhan Kelengkapan surat masing-masing *cluster* Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang kelengkapan surat dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster*, maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing-masing *cluster* ruko. Untuk yang didaerah Pusat dan pinggiran kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan faktor fisik adalah Ber-sertifikat. Sedangkan dengan *cluster* di sub pusat kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah Ber-IMB. Adapun rekapitulasi dari faktor lokasi dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.45**  
**Kelengkapan Surat Ruko di Kota Malang**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Kelengkapan surat	Memiliki 1 kelengkapan surat	81	42	68
	Memiliki 2 kelengkapan surat	33	58	58
	Memiliki 3 kelengkapan surat	50	53	32
	Memiliki 4 kelengkapan surat	14	11	11

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapitulasi keseluruhan pada masing-masing *cluster*, diketahui bahwa jumlah persentase pilihan yang paling banyak dari masing-masing *cluster* adalah pada *cluster* ruko di pusat kota dengan jumlah persentase 178 persen. Yang artinya, semakin banyak total jumlah persentase pada masing-masing *cluster* maka semakin banyak jumlah pilihan yang lebih dari 1 pada pilihan kelengkapan surat.

#### 4.4.7 Developer

Pembahasan data yang berkaitan dengan developer ruko akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan data developer ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

#### 4.4.7.1 Developer di Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan developer bangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk pilihan yang pertama yaitu developer yang sangat terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus sehingga terkenal, untuk pilihan berikutnya adalah developer yang cukup terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus namun masih belum begitu dikenal, sedangkan yang terakhir adalah developer yang belum terkenal yaitu dengan anggapan bahwa developer tersebut masih membangun kepercayaan masyarakat terhadap developer tersebut. Untuk mengetahui data mengenai developer ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.46**  
**Developer ruko di Pusat Kota**

Developer	Jumlah	Proporsi (%)
Sangat Terkenal	27	75
Cukup Terkenal	2	6
Belum Terkenal	7	19
Total	36	100

Sumber : Hasil Kuisioner

Berdasarkan hasil kuisioner untuk pemilihan developer adalah sebagai berikut. Untuk yang memilih belum terkenal sebanyak 19 persen atau 7 responden dari 36 responden, sedangkan yang memilih developer dengan kualitas cukup terkenal sebanyak 6 persen atau 2 responden dari 36 responden dan yang terakhir sebanyak 75 persen atau 27 responden dari 36 responden memilih developer yang sangat terkenal.

#### 4.4.7.2 Developer di Sub Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan developer bangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk pilihan yang pertama yaitu developer yang sangat terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus sehingga terkenal, untuk pilihan berikutnya adalah developer yang cukup terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus namun masih belum begitu dikenal, sedangkan yang terakhir adalah

developer yang belum terkenal yaitu dengan anggapan bahwa developer tersebut masih membangun kepercayaan masyarakat terhadap developer tersebut. Untuk mengetahui data mengenai developer ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.47**  
**Developer ruko di Sub Pusat Kota**

Developer	Jumlah	Proporsi (%)
Sangat Terkenal	30	67
Cukup Terkenal	10	22
Belum Terkenal	5	11
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan hasil kuisisioner untuk pemilihan developer adalah sebagai berikut. Untuk yang memilih belum terkenal sebanyak 11 persen atau 5 responden dari 45 responden, sedangkan yang memilih developer dengan kualitas cukup terkenal sebanyak 22 persen atau 10 responden dari 45 responden dan yang terakhir sebanyak 67 persen atau 30 responden dari 45 responden yang memilih developer sangat terkenal.

#### **4.4.7.3 Developer di Daerah Pinggiran**

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan developer bangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk pilihan yang pertama yaitu developer yang sangat terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus sehingga terkenal, untuk pilihan berikutnya adalah developer yang cukup terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus namun masih belum begitu dikenal, sedangkan yang terakhir adalah developer yang belum terkenal yaitu dengan anggapan bahwa developer tersebut masih membangun kepercayaan masyarakat terhadap developer tersebut. Untuk mengetahui data mengenai developer ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.48**  
**Developer ruko di Daerah Pinggiran**

Developer	Jumlah	Proporsi (%)
Sangat Terkenal	16	84
Cukup Terkenal	1	5
Belum Terkenal	2	11
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Kuisisioner

Berdasarkan rekapan data kuisisioner untuk pemilihan developer adalah sebagai berikut. Untuk yang memilih belum terkenal sebanyak 11 persen atau 2 responden dari 19 responden, sedangkan yang memilih developer dengan kualitas cukup terkenal sebanyak 5 persen 1 responden dari 19 responden dan yang terakhir sebanyak 84 persen atau 16 responden dari 19 responden memilih developer yang sangat terkenal.

#### 4.4.7.4 Rekapan Keseluruhan Developer masing-masing *cluster* Ruko

Dari penjelasan diatas yang membahas tentang pembangunan ruko dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing-masing *cluster* ruko. Untuk yang didaerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan faktor fisik adalah developer yang sangat terkenal. Begitu juga dengan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah developer yang sangat terkenal. Adapun rekapan dari faktor lokasi dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.49**  
**Rekapan Keseluruhan Developer**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Developer	Sangat Terkenal	75	67	84
	Cukup Terkenal	6	22	05
	Belum Terkenal	19	11	11

Sumber : Hasil Kuisisioner

Dalam menentukan pilihan lokasi ruko adapun kriteria yang menjadi perhitungan atau amatan yang harus ditentukan adalah antara lain Pemilihan

aksesibilitas dari ruko tersebut, Pemilihan biayaharga ruko tersebut, Pemilihan fasilitas penunjang yang ada di ruko tersebut, Pemilihan faktor lokasinya, Pemilihan lokasi pembangunan ruko tersebut, Pemilihan kelengkapan surat dan Pemilihan developer bangunan ruko tersebut. Sehingga dari masing-masing kriteria pemilihan lokasi ruko tersebut dapat kita simpulkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.50**  
**Rekapan Keseluruhan Pemilihan Faktor Lokasi Ruko**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
Aksesibilitas	Jalan lintas daerah	36	20	26
	Dilewati rute angkot	44	69	37
	Lebar jalan yang besar	36	47	42
	Dekat rumah penduduk	39	9	63
Biaya/harga ruko	1-1,3 / Tinggi	17	7	5
	650-1 / Sedang	33	27	53
	400-650 / Rendah	50	67	42
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	81	73	95
	Penanganan kebakaran	25	27	16
	Ruang terbuka hijau	22	13	32
	Sanitasi	36	31	16
Faktor fisik	Topografi	42	20	21
	Lokasi	58	53	79
	Ukuran & luas tanah	75	47	42
	Kualitas Bangunan	50	16	16
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	69	56	58
	Di perumahan	8	16	21
	Di jalan masuk perumahan	22	29	21
Kelengkapan surat	Memiliki 1 kelengkapan surat	81	42	68
	Memiliki 2 kelengkapan surat	33	58	58
	Memiliki 3 kelengkapan surat	50	53	32
	Memiliki 4 kelengkapan surat	14	11	11
Developer	Sangat Terkenal	75	67	84
	Cukup Terkenal	6	22	5
	Belum Terkenal	019	11	11
Total		1022	889	953

Sumber : Hasil rekapan kuisioner

Berdasarkan hasil kesimpulan keseluruhan untuk faktor lokasi ruko di Kota Malang dapat diketahui bahwa tingkat persentase yang paling banyak dipilih ada pada *cluster* ruko di pusat kota dengan nilai persentase 1022 persen.

## BAB V

### **Analisa Kinerja Pelayanan dan Lokasi Ruko**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil analisa dari data yang ada sehingga didapat keimpulan dari hasil analisa tersebut. Adapun analisa yang akan dipaparkan dalam bab ini adalah analisa kinerja pelayanan ruko dan analisa pemilihan lokasi ruko, kemudian dianalisa dengan regresi korelasi untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

#### **5.1 Analisa Kinerja Pelayanan Ruko Di Kota Malang**

Dalam analisa kinerja pelayanan ruko ini yang menjadi variabel amatannya adalah *Tangibles* bukti fisik berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; *Reliability* berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan; *Responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; *Assurance* berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai; dan *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

##### **5.1.1 Analisa *Tangibles* / Tampilan ruko**

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa *tangibles* / tampilan ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk penilaian masing-masing kinerja pelayanan ruko menggunakan skala likert dengan 5 penilaian yaitu sangat baik, baik, sedang, buruk, dan sangat buruk. Dan untuk nilai bobotnya menggunakan penilaian angka 5-1 dimana penilaian yang sangat baik mendapatkan penilaian 5 dan yang sangat buruk mendapat penilaian yang paling kecil yaitu 1, sehingga nantinya akan

didapat hasil skor yaitu hasil perkalian antara data dengan bobot. Dari hasil tersebut nantinya akan digunakan sebagai nilai dari variabel Y pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### 5.1.1.1 Analisa Tampilan Ruko di Pusat Kota

Adapun analisa terkait dengan *Tangibles* Tampilan ruko di pusat kota berupa fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yaitu sebagai berikut. Penilaian yang dilihat oleh konsumen dalam memberikan penilaian adalah tempat parkirnya, peralatan toko, Karyawan dan alat komunikasi ruko (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil analisa untuk tampilan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.1**  
**Analisa Tampilan Ruko di Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Tangibles ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	0	5	0
Baik	67	4	268
Sedang	33	3	99
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Untuk skor pada *tangibles* / bukti fisik di pusat Kota Malang yang mendapat kriteria sangat baik tidak ada, sedangkan pada Kriteria baik dengan skor 267 untuk ruko yang ada di kriteria sedang mendapatkan hasil skor 99, sedangkan yang buruk dan sangat buruk tidak ada mendapatkan hasil skor.

#### 5.1.1.2 Analisa Tampilan Ruko di Sub Pusat Kota

Adapun analisa terkait dengan *Tangibles* Tampilan ruko di pusat kota berupa fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yaitu sebagai berikut. Penilaian yang di lihat oleh konsumen dalam memberikan penilaian adalah tempat parkirnya, peralatan toko, Karyawan dan alat komunikasi

ruko (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil analisa untuk tampilan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.2**  
**Analisa Tampilan Ruko di Sub Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Tangibles ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	7	5	35
Baik	56	4	224
Sedang	38	3	114
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner, maka dapat kita ketahui nilai skor dari penilaian kinerja pelayanan dari *tangibles* / tampilan ruko di sub pusat Kota Malang sebagai berikut. Untuk tampilan ruko yang mendapatkan hasil skor sangat baik adalah 35, dan yang hasil skor pada kriteria baik sebanyak 224, sedangkan tampilan ruko pada kriteria sedang mendapat hasil skor 114. Sisanya untuk hasil skor pada kriteria buruk dan sangat buruk tidak ada.

### 5.1.1.3 Analisa Tampilan Ruko di pinggiran kota.

Adapun analisa terkait dengan *Tangibles* Tampilan ruko di pusat kota berupa fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi yaitu sebagai berikut. Penilaian yang dilihat oleh konsumen dalam memberikan penilaian adalah tempat parkirnya, peralatan toko, Karyawan dan alat komunikasi ruko (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil analisa untuk tampilan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.3**  
**Analisa Tampilan Ruko di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian Tangibles ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	21	5	105
Baik	63	4	252
Sedang	11	3	33
Buruk	5	2	10
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner



Berdasarkan hasil analisa kuisisioner, maka dapat diketahui hasil penilaian dari tangibles / tampilan ruko di pinggiran kota adalah sebagai berikut. Untuk tampilan ruko dengan kriteria sangat baik dengan skor 105, tampilan ruko dengan penilaian baik dengan nilai skor 252, sedangkan untuk penilaian sedang mendapat nilai skor 33 dan penilaian buruk dengan nilai skor 10 namun untuk penilaian sangat buruk tidak ada.

#### 5.1.1.4 Perbandingan *Tangibles* masing-masing *Cluster*.

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai tampilan ruko per *cluster* maka diketahui bahwa kriteria ruko yang ada di pusat kota yaitu baik dengan nilai skor 268 dan sedang dengan nilai skor 99. Sedangkan untuk kriteria yang ada di sub pusat kota yaitu : sangat baik dengan nilai skor 35, untuk penilaian baik dengan nilai skor 224 dan sedang dengan nilai skor 114 dan untuk kriteria yang ada didaerah pinggiran yaitu : Sangat baik dengan nilai skor 105, untuk penilaian baik dengan nilai skor 252, sedang dengan nilai skor 33 serta buruk dengan nilai skor 10.

Adapun rekapitulasi dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

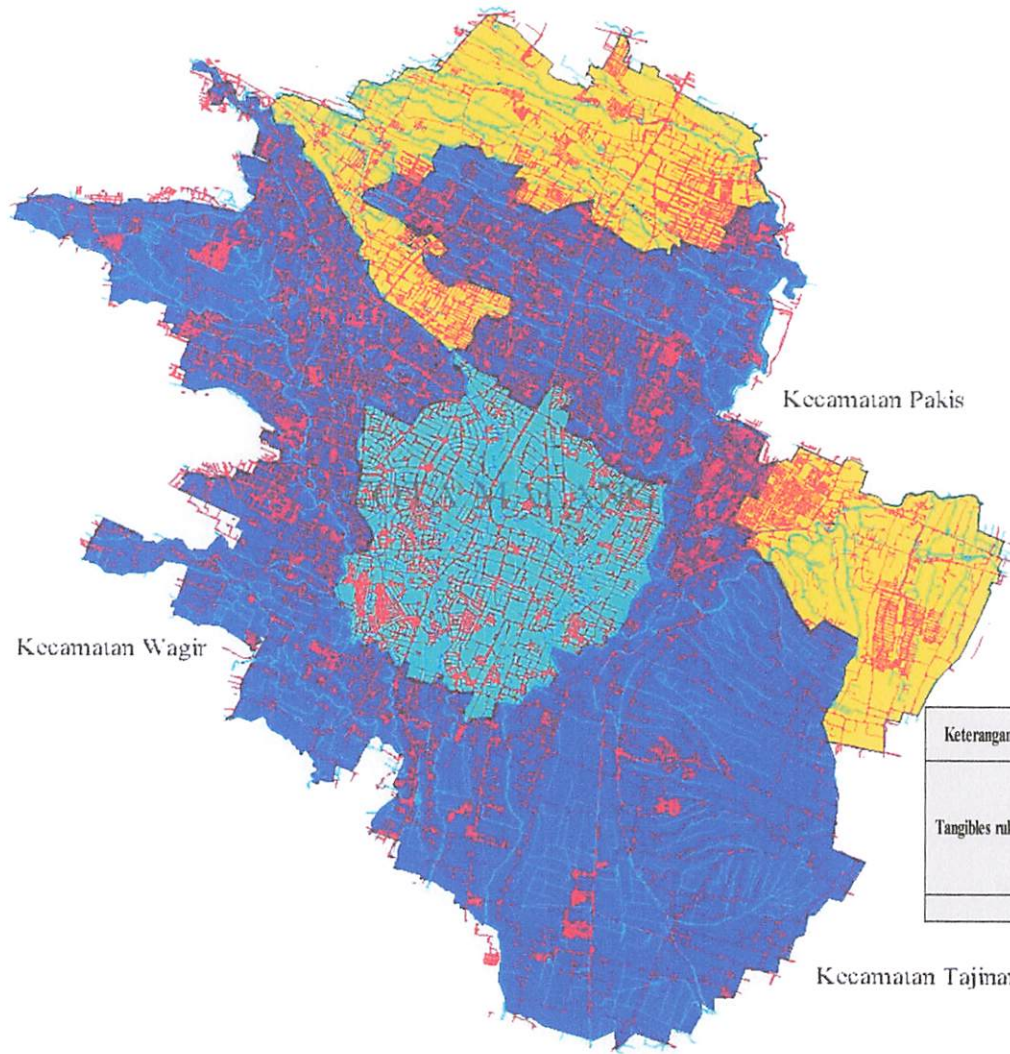
**Tabel 5.4**  
Perbandingan *Tangibles* ruko per *Cluster*

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran	
		Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor
Tangibles ruko	Sangat baik	0	0	7	35	21	105
	Baik	67	268	56	224	63	252
	Sedang	33	99	38	114	11	33
	Buruk	0	0	0	0	5	10
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Total		100	367	100	373	100	400

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan diketahui bahwa penilaian yang terbanyak dari kinerja *tangibles* ruko adalah baik, serta pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *tangibles* di Kota Malang yang mendapatkan

Kecamatan Singosari



Kecamatan Pakis

Kecamatan Wagir

Kecamatan Tajinan

**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**

**TUGAS AKHIR  
HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

JUDUL PETA :  
**ANALISA TANGIBLES RUKO DI KOTA MALANG**

LEGENDA :

-  Batas Administrasi Kecamatan
-  Batas Administrasi Kelurahan
-  Batas Kota
-  Jalan
-  Sungai
-  Daerah Pusat Kota Malang
-  Daerah Sub Pusat Kota Malang
-  Daerah Pinggiran Kota Malang

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota			Sub Pusat Kota			Pinggiran		
		Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor
Tangibles ruko	Sangat baik	0%	5	0%	7%	5	33%	21%	5	105%
	Baik	67%	4	268%	56%	4	222%	63%	4	253%
	Sedang	33%	3	100%	38%	3	113%	11%	3	32%
	Buruk	0%	2	0%	0%	2	0%	5%	2	11%
	Sangat buruk	0%	1	0%	0%	1	0%	0%	1	0%
Total		100%		368%	100%		369%	100%		400%

SKALA :  
**1 : 140.000**

SUMBER :  
**HASIL ANALISA**



penilaian yang paling baik atau mendapatkan nilai total skor tertinggi berada pada *cluster* ruko di sub pusat kota dan daerah pinggiran.

### 5.1.2 Analisa *Reliability* / kemampuan dalam memberikan pelayanan

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa *reliability* / kemampuan dalam memberikan pelayanan yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk penilaian masing-masing kinerja pelayanan ruko menggunakan skala likert dengan 5 penilaian yaitu sangat baik, baik, sedang, buruk, dan sangat buruk dan untuk nilai bobotnya menggunakan penilaian angka 5-1 dimana penilaian yang sangat baik mendapatkan penilaian 5 dan yang sangat buruk mendapat penilaian yang paling kecil yaitu 1, sehingga nantinya akan didapat hasil skor yaitu hasil perkalian antara data dengan bobot. Dari hasil tersebut nantinya akan digunakan sebagai nilai dari variabel Y pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### 5.1.2.1 Analisa *Reliability* di Pusat Kota Malang

Untuk analisa kuisisioner pada *reliability* / kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah hasil kerja dan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil analisa untuk tampilan ruko dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.5**  
**Analisa *Reliability* di Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Reability Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	3	5	15
Baik	53	4	212
Sedang	44	3	132
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun yang didapat dari nilai skor pada analisa kemampuan memberikan pelayanan adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik mendapat nilai skor 15. Sedangkan untuk ruko yang mendapat penilaian baik mendapat nilai skor 212. Ruko yang mendapat penilaian sedang mendapat nilai skor 132 dan ruko yang mendapatkan penilaian buruk serta sangat buruk tidak ada.

### 5.1.2.2 Analisa Reliability Ruko di Sub Pusat Kota Malang

Untuk analisa kuisisioner pada *reliability* / kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah hasil kerja dan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil analisa untuk tampilan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.6**  
**Analisa Reliability di Sub Pusat Kota Malang**

<b>Penilaian Reability Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	9	5	45
Baik	58	4	232
Sedang	31	3	93
Buruk	2	2	4
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun yang didapat dari hasil analisa *reliability* / kemampuan memberikan pelayanan adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik mendapat nilai skor 45. Sedangkan untuk ruko yang mendapat penilaian baik mendapat nilai skor 232. Ruko yang mendapat penilaian sedang mendapat nilai skor 93 dan yang mendapatkan penilaian buruk mendapat nilai skor 4.

### 5.1.2.3 Analisa Reliability Ruko di Daerah Pinggiran

Untuk analisa kuisisioner pada *reliability* / kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah hasil kerja dan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil analisa untuk tampilan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.7**  
**Analisa Reliability di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian Reability Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	26	5	130
Baik	58	4	232
Sedang	16	3	48
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun yang didapat dari hasil analisa kemampuan memberikan pelayanan adalah sebagai berikut. untuk ruko yang mendapatkan penilaian sangat baik mendapat nilai skor 130. Sedangkan untuk ruko yang mendapat penilaian baik mendapat nilai skor 232. Serta ruko yang mendapat penilaian sedang mendapat nilai skor 48 dan sisanya ruko yang mendapatkan penilaian buruk serta sangat buruk tidak ada.

### 5.1.2.4 Perbandingan Kinerja Pelayanan masing-masing Cluster.

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai *reability* ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang saja; sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang serta buruk untuk *reability*. Sedangkan untuk yang di daerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang.

Adapun rekap dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.8**  
**Perbandingan *Reability* ruko per *Cluster***

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran	
		Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor
Reability Ruko	Sangat baik	3	15	9	45	26	130
	Baik	53	212	58	232	58	232
	Sedang	44	132	31	93	16	48
	Buruk	0	0	2	4	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Total		100	359	100	374	100	410

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekap keseluruhan pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *reability* di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling baik berada pada *cluster* ruko di sub pusat kota dan daerah pinggiran dikarenakan memiliki nilai total skor yang paling tinggi. Selain itu pada umumnya untuk penilaian kinerja pada *reability* di Kota Malang lebih banyak dengan penilaian baik.

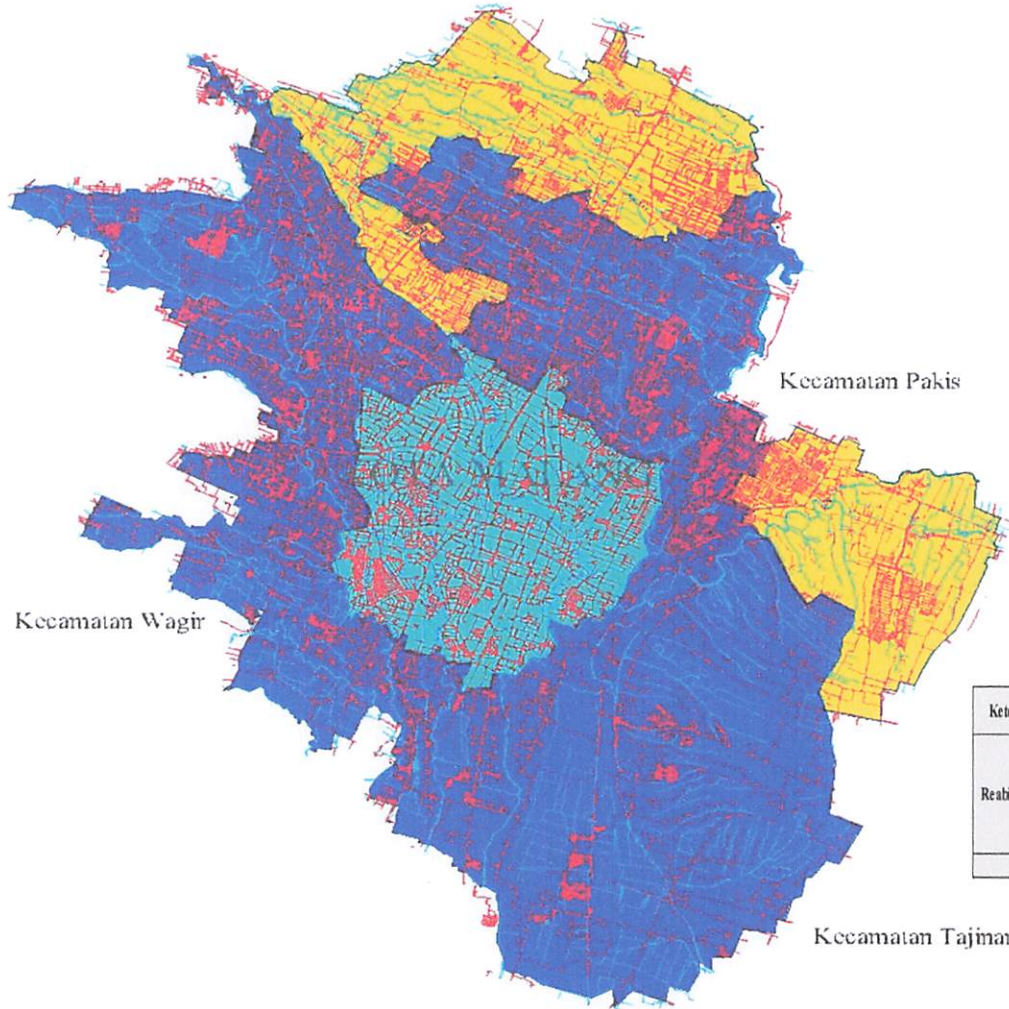
### 5.1.3 Analisa *Responsiveness* / inisiatif para pegawai

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa *responsiveness* / inisiatif para pegawai yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Untuk penilaian masing-masing kinerja pelayanan ruko menggunakan skala likert dengan 5 penilaian yaitu sangat baik, baik, sedang, buruk, dan sangat buruk. Dan untuk nilai bobotnya menggunakan penilaian angka 5-1 dimana penilaian yang sangat baik mendapatkan penilaian 5 dan yang sangat buruk mendapat penilaian yang paling kecil yaitu 1. Sehingga nantinya akan didapat hasil skor yaitu hasil perkalian antara data dengan bobot. Dimana nantinya akan digunakan sebagai nilai dari variabel Y pada analisa korelasi pada tahap analisa



Kecamatan Singosari



Kecamatan Pakis

Kecamatan Wagir

Kecamatan Tajinan

**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**

**TUGAS AKHIR  
HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

JUDUL PETA :  
**ANALISA RELIABILITY RUKO DI KOTA MALANG**

LEGENDA :

-  Batas Administrasi Kecamatan
-  Batas Administrasi Kelurahan
-  Batas Kota
-  Jalan
-  Sungai
-  Daerah Pusat Kota Malang
-  Daerah Sub Pusat Kota Malang
-  Daerah Pinggiran Kota Malang

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota			Sub Pusat Kota			Pinggiran		
		Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor
Reliability Ruko	Sangat baik	3%	5	14%	9%	5	44%	26%	5	132%
	Baik	53%	4	211%	58%	4	231%	58%	4	232%
	Sedang	44%	3	133%	31%	3	93%	16%	3	47%
	Buruk	0%	2	0%	2%	2	4%	0%	2	0%
	Sangat buruk	0%	1	0%	0%	1	0%	0%	1	0%
Total		100%		358%	100%		373%	100%		411%

SKALA :  
**1 : 140.000**

SUMBER :  
**HASIL ANALISA**



yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

### 5.1.3.1 Analisa *Responsiveness* di Pusat Kota

Untuk analisa pada variabel berikutnya adalah analisa *responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dimana yang menjadi penilaiannya adalah inisiatif para pegawai dalam membantu pelanggan dengan tanggap dan cepat. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil analisa untuk tampilan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.9**  
**Analisa *Responsevness* di pusat kota**

<b>Penilaian Responsivness Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	3	5	15
Baik	56	4	24
Sedang	42	3	126
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner untuk analisa *responsiveness* di pusat kota adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang inisiatif pegawainya mendapatkan penilaian sangat baik mendapat nilai skor 15. Sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik mendapat nilai skor 224 dan untuk ruko yang mendapatakan penilaian sedang mendapat nilai skor 126. Untuk ruko dengan penilaian buruk serta sangat buruk tidak ada.

### 5.1.3.2 Analisa *Responsiveness* di Sub Pusat Kota

Untuk analisa pada variabel berikutnya adalah analisa *responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dimana yang menjadi penilaiannya adalah inisiatif para pegawai dalam membantu pelanggan dengan tanggap dan cepat. (menurut Parasuraman dan A.



Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisioner untuk analisa *responsiveness* di Sub pusat kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.10**  
**Analisa *responsevness* di sub pusat kota**

<b>Penilaian Responsivness Ruko</b>	<b>Proporsi</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	13	5	65
Baik	53	4	212
Sedang	31	3	93
Buruk	2	2	4
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisioner

Untuk ruko yang inisiatif pegawainya mendapatkan penilaian sangat baik mendapat nilai skor 65. Sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik mendapat nilai skor 212 dan untuk ruko yang mendapatakan penilaian sedang mendapat nilai skor 93 serta untuk yang mendapatkan penilaian buruk mendapat nilai skor 4. Sedangkan yang mendapat penilaian sangat buruk tidak ada.

### 5.1.3.3 Analisa *Responsiveness* di Daerah Pinggiran

Untuk analisa pada variabel berikutnya adalah analisa *responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dimana yang menjadi penilaiannya adalah inisiatif para pegawai dalam membantu pelanggan dengan tanggap dan cepat. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisioner untuk analisa *responsiveness* di pinggiran kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.11**  
**Analisa *responsevness* di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian Responsivness Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	21	5	105
Baik	63	4	252
Sedang	16	3	48
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisioner

Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner *untuk analisa responsiveness* di Daerah Pinggiran adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang inisiatif pegawainya mendapatkan penilaian sangat baik mendapat nilai skor 105. Sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik mendapat nilai skor 252 dan untuk ruko yang mendapatkan penilaian sedang mendapat nilai skor 48. Namun untuk yang mendapatkan penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### 5.1.3.4 Perbandingan Kinerja Pelayanan masing-masing Cluster.

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai *responsivness* ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang; sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang serta buruk untuk *responsiveness*-nya, sedangkan untuk yang di daerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang. Adapun rekapan dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

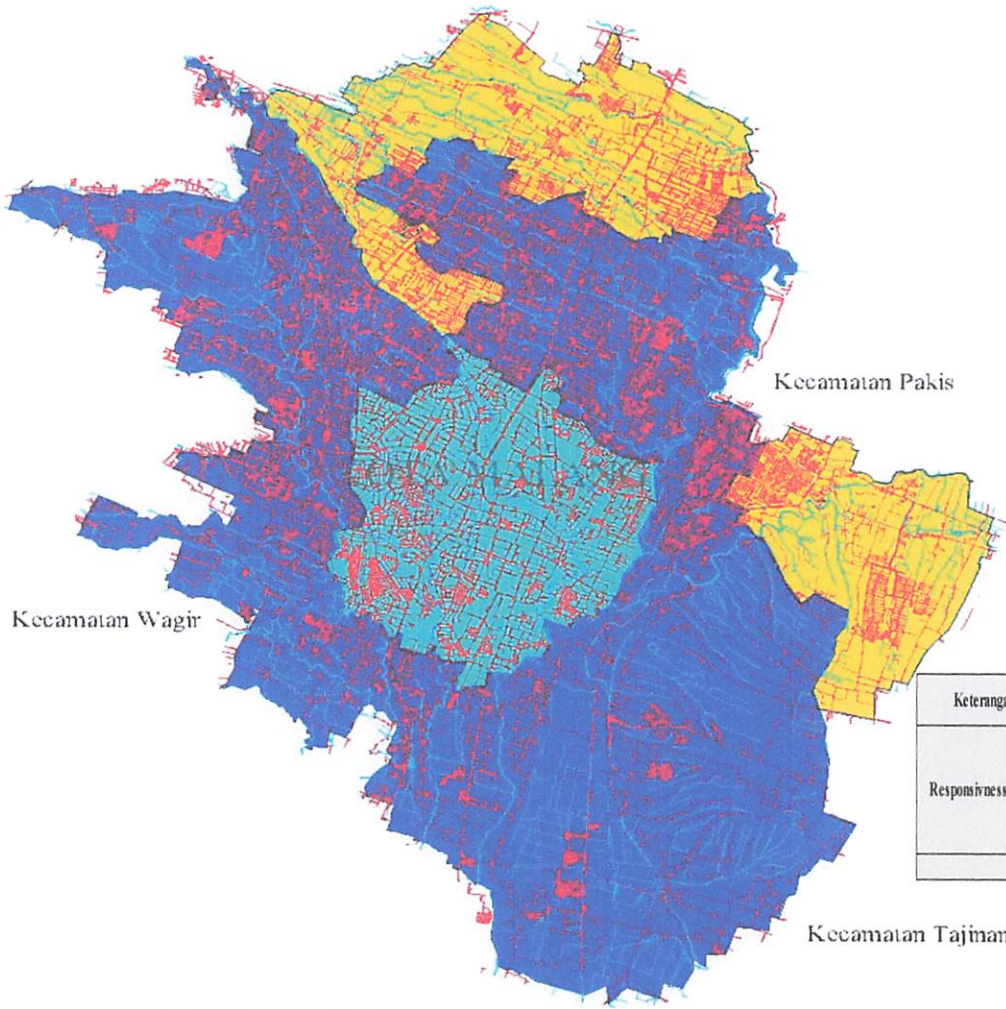
**Tabel 5.12**  
**Perbandingan Responsivness ruko per Cluster**

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran	
		Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor
Responsivness Ruko	Sangat baik	3	15	13	65	21	100
	Baik	56	224	53	212	63	252
	Sedang	42	126	31	93	16	48
	Buruk	0	0	2	4	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Total		100	365	100	374	100	400

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari kinerja *Responsivness* ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *Responsivness* di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling baik tetap pada daerah sub pusat dan pinggiran kota. Hal ini disebabkan karena pada *cluster* di sub pusat kota dan pinggiran kota mendapatkan nilai total skor yang paling tinggi. Untuk penilaian kinerja *Responsivness* di Kota Malang lebih banyak mendapat penilaian baik.

Kecamatan Singosari



Kecamatan Pakis

Kecamatan Wagir

Kecamatan Tajiman

**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**

**TUGAS AKHIR  
HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

JUDUL PETA :  
**ANALISA RESPONSIVNESS RUKO DI KOTA MALANG**

- LEGENDA :
-  Batas Administrasi Kecamatan
  -  Batas Administrasi Kelurahan
  -  Batas Kota
  -  Jalan
  -  Sungai
  -  Daerah Pusat Kota Malang
  -  Daerah Sub Pusat Kota Malang
  -  Daerah Pinggiran Kota Malang

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota			Sub Pusat Kota			Pinggiran		
		Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor
Responsivness Ruko	Sangat baik	3%	5	14%	13%	5	67%	21%	5	105%
	Baik	56%	4	222%	53%	4	213%	63%	4	253%
	Sedang	42%	3	125%	31%	3	93%	16%	3	47%
	Buruk	0%	2	0%	2%	2	4%	0%	2	0%
	Sangat buruk	0%	1	0%	0%	1	0%	0%	1	0%
Total		100%		361%	100%		378%	100%		405%

SKALA :  
**1 : 140.000**

SUMBER :  
**HASIL ANALISA**



### 5.1.4 Analisa Assurance / Jaminan

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa assurance / jaminan yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Untuk penilaian masing-masing kinerja pelayanan ruko menggunakan skala likert dengan 5 penilaian yaitu sangat baik, baik, sedang, buruk, dan sangat buruk. Dan untuk nilai bobotnya menggunakan penilaian angka 5-1 dimana penilaian yang sangat baik mendapatkan penilaian 5 dan yang sangat buruk mendapat penilaian yang paling kecil yaitu 1. Sehingga nantinya akan didapat hasil skor yaitu hasil perkalian antara data dengan bobot. Dimana nantinya akan digunakan sebagai nilai dari variabel Y pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### 5.1.4.1 Analisa Assurance di Pusat Kota

Untuk analisa Assurance yaitu berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai oleh para pegawai. Dimana yang menjadi penilaian bagi konsumen adalah pengetahuan terhadap barang atau jasa yang dijual, sifat jujur, sopan santun Perilaku serta keamanan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner untuk analisa Assurance di pusat kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.13**  
**Analisa Assurance di Pusat Kota**

Penilaian Assurance Ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Sangat baik	3	5	15
Baik	44	4	176
Sedang	53	3	159
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun hasil yang didapat dari analisa *Assurance* di pusat kota berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan jaminan kepada pelanggan dengan sangat baik mendapat nilai skor 15, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik mendapat nilai skor 176 dan yang mendapatkan penilaian sedang mendapat nilai skor 159. Untuk penilaian yang lainnya yaitu penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### 5.1.4.2 Analisa *Assurance* di Sub Pusat Kota

Untuk analisa *Assurance* yaitu berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai oleh para pegawai. Dimana yang menjadi penilaian bagi konsumen adalah pengetahuan terhadap barang atau jasa yang dijual, sifat jujur, sopan santun Perilaku serta keamanan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner untuk analisa *Assurance* di sub pusat kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.14**  
**Analisa *Assurance* di Sub Pusat Kota**

<b>Penilaian Assurance Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	9	5	45
Baik	69	4	276
Sedang	22	3	66
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun hasil yang didapat dari analisa *Assurance* di sub pusat kota berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. untuk ruko yang memberikan jaminan kepada pelanggan dengan sangat baik mendapat nilai skor 45, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik mendapat nilai skor 276 dan yang mendapatkan penilaian sedang mendapat nilai skor 66, sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.

### 5.1.4.3 Analisa Assurance di Daerah Pinggiran

Untuk analisa Assurance yaitu berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai. Dimana yang menjadi penilaian bagi konsumen adalah pengetahuan terhadap barang atau jasa yang dijual, sifat jujur, sopan santun Perilaku serta keamanan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner untuk analisa Assurance di pinggiran kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.15**  
**Analisa Assurance di Daerah Pinggiran**

Penilaian Assurance Ruko	Proporsi	Bobot	Skor
Sangat baik	21	5	105
Baik	68	4	272
Sedang	11	3	33
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun hasil yang didapat dari analisa Assurance di Daerah Pinggiran berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan jaminan kepada pelanggan dengan sangat baik mendapat nilai skor 105. Sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian baik mendapat nilai skor 272 dan yang mendapatkan penilaian sedang mendapat nilai skor 33. Sedangkan ruko yang mendapatkan penilaian buruk dan sangat buruk tidak ada.

### 5.1.4.4 Perbandingan Kinerja Pelayanan masing-masing Cluster.

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai Assurance ruko per cluster maka diketahui bahwa cluster ruko yang ada di pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang; sedangkan pada cluster ruko yang berada di sub pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang untuk Assurance-nya. Sedangkan untuk yang di daerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang.

Adapun rekap dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.16**  
**Perbandingan Assurance ruko per Cluster**

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran	
		Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor
Assurance Ruko	Sangat baik	3	15	9	45	21	105
	Baik	44	176	69	276	68	272
	Sedang	53	159	22	66	11	33
	Buruk	0	0	0	0	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Total		100	350	100	387	100	410

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekap keseluruhan dari kinerja Assurance ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk Assurance di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling baik tetap berada pada *cluster* ruko di sub pusat kota dan pinggiran kota, hal ini disebabkan karena nilai total skor pada *cluster* di sub pusat dan pinggiran kota lebih tinggi. Untuk penilaian kinerja Assurance ruko di Kota Malang pada umumnya mendapat penilaian baik.

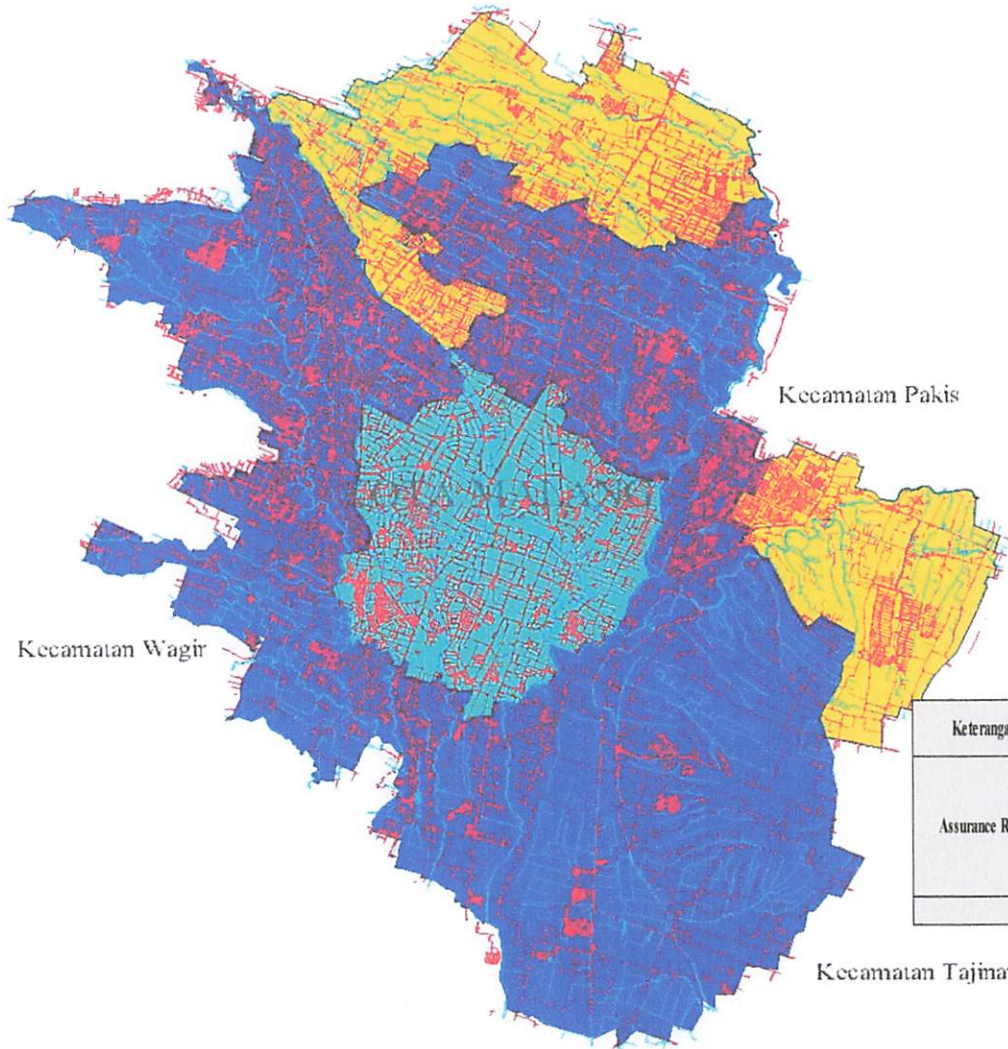
### 5.1.5 Analisa Empathy

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa Empathy / kemudahan membangun hubungan yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab dibawah ini.

Untuk penilaian masing-masing kinerja pelayanan ruko menggunakan skala likert dengan 5 penilaian yaitu sangat baik, baik, sedang, buruk, dan sangat buruk. Dan untuk nilai bobotnya menggunakan penilaian angka 5-1 dimana penilaian yang sangat baik mendapatkan penilaian 5 dan yang sangat buruk mendapat penilaian yang paling kecil yaitu 1, sehingga nantinya akan didapat hasil skor yaitu hasil perkalian antara data dengan bobot. Dimana nantinya akan digunakan sebagai nilai dari variabel Y pada analisa korelasi pada tahap analisa



Kecamatan Singosari



Kecamatan Pakis

Kecamatan Wagir

Kecamatan Tajiman

**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**

**TUGAS AKHIR  
HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

JUDUL PETA :  
**ANALISA ASSURANCE RUKO DI KOTA MALANG**

LEGENDA :

-  Batas Administrasi Kecamatan
-  Batas Administrasi Kelurahan
-  Batas Kota
-  Jalan
-  Sungai
-  Daerah Pusat Kota Malang
-  Daerah Sub Pusat Kota Malang
-  Daerah Pinggiran Kota Malang

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota			Sub Pusat Kota			Pinggiran		
		Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor
Assurance Ruko	Sangat baik	3%	5	14%	9%	5	44%	21%	5	105%
	Baik	44%	4	178%	69%	4	276%	68%	4	274%
	Sedang	53%	3	158%	22%	3	67%	11%	3	32%
	Buruk	0%	2	0%	0%	2	0%	0%	2	0%
	Sangat buruk	0%	1	0%	0%	1	0%	0%	1	0%
Total		100%		350%	100%		387%	100%		411%

SKALA :

**1 : 140.000**

SUMBER :

**HASIL ANALISA**





yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### 5.1.5.1 Analisa *Empathy* di Pusat Kota

Untuk Analisa *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah kemudahan untuk ditemui ruko tersebut, komunikasi dan memahami pelanggan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner untuk analisa *Empathy* di pusat kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.17**  
**Analisa *Empathy* di Pusat Kota**

Penilaian <i>Empathy</i> Ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Sangat baik	3	5	15
Baik	22	4	88
Sedang	75	3	225
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun hasil yang didapatkan dari analisa kuisisioner tentang *empathy* ini adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan *empathy* sangat baik terhadap pelanggan mendapat nilai skor 15. Sedangkan untuk ruko yang memberikan *empathy* dengan baik mendapat nilai skor 88 dan ruko yang mendapatkan penilaian sedang untuk pelayanan *empathy* mendapat nilai skor 225. Untuk ruko yang memberikan *empathy* dinilai buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### 5.1.5.2 Analisa *Empathy* di Sub Pusat Kota

Untuk Analisa *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah kemudahan untuk ditemui ruko tersebut, komunikasi dan

memahami pelanggan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner untuk analisa *Empathy* di sub pusat kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.18**  
**Analisa *Empathy* di Sub Pusat Kota**

<b>Penilaian <i>Empathy</i> Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	4	5	20
Baik	38	4	152
Sedang	56	3	168
Buruk	2	2	4
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun hasil yang didapatkan dari analisa kuisisioner tentang *Empathy* ini adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan *Empathy* sangat baik terhadap pelanggan mendapat nilai skor 0,22. Sedangkan untuk ruko yang memberikan *empathy* dengan baik mendapat nilai skor 1,51 dan ruko yang mendapatkan penilaian sedang untuk pelayanan *empathy* mendapat nilai skor 1,67 serta ruko yang memberikan *empathy* dinilai buruk mendapat nilai skor 0,04. Sedangkan untuk penilaian sangat buruk tidak ada.

### **5.1.5.3 Analisa *Empathy* di Daerah Pinggiran**

Untuk Analisa *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dimana yang menjadi penilaian konsumen adalah kemudahan untuk ditemui ruko tersebut, komunikasi dan memahami pelanggan. (menurut Parasuraman dan A. Zeithami dalam Lovelock (1999)). Adapun hasil yang didapat dari analisa kuisisioner untuk analisa *Empathy* di pinggiran kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.19**  
**Analisa *Empathy* di Daerah Pinggiran**

<b>Penilaian <i>Empathy</i> Ruko</b>	<b>Proporsi (%)</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>
Sangat baik	5	5	25
Baik	79	4	316
Sedang	16	3	48
Buruk	0	2	0
Sangat buruk	0	1	0

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Adapun hasil yang didapatkan dari analisa kuisisioner tentang *Empathy* ini adalah sebagai berikut. Untuk ruko yang memberikan *empathy* sangat baik terhadap pelanggan mendapat nilai skor 25. Sedangkan untuk ruko yang memberikan *empathy* dengan baik mendapat nilai skor 316, dan ruko yang mendapatkan penilaian sedang untuk pelayanan *empathy* mendapat nilai skor 48. Sedangkan untuk ruko yang memberikan *empathy* dinilai buruk dan sangat buruk tidak ada.

#### **5.1.5.4 Perbandingan Kinerja Pelayanan masing-masing *Cluster*.**

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang kinerja pelayanan mengenai *empathy* ruko per *cluster* maka diketahui bahwa *cluster* ruko yang ada di pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang; sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota, mendapat penilaian sangat baik, baik, sedang dan buruk untuk *empathy*-nya. Untuk yang di daerah pinggiran kota yaitu ada yang mendapat penilaian sangat baik, baik dan sedang .

Adapun rekapan dari masing-masing kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.20**  
**Perbandingan *Empathy* ruko per *Cluster***

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran	
		Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor	Proporsi (%)	Skor
<b>Empathy Ruko</b>	Sangat baik	3	15	4	20	5	25
	Baik	22	88	38	152	79	316
	Sedang	75	225	56	168	16	48
	Buruk	0	0	2	4	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>328</b>	<b>100</b>	<b>344</b>	<b>100</b>	<b>389</b>

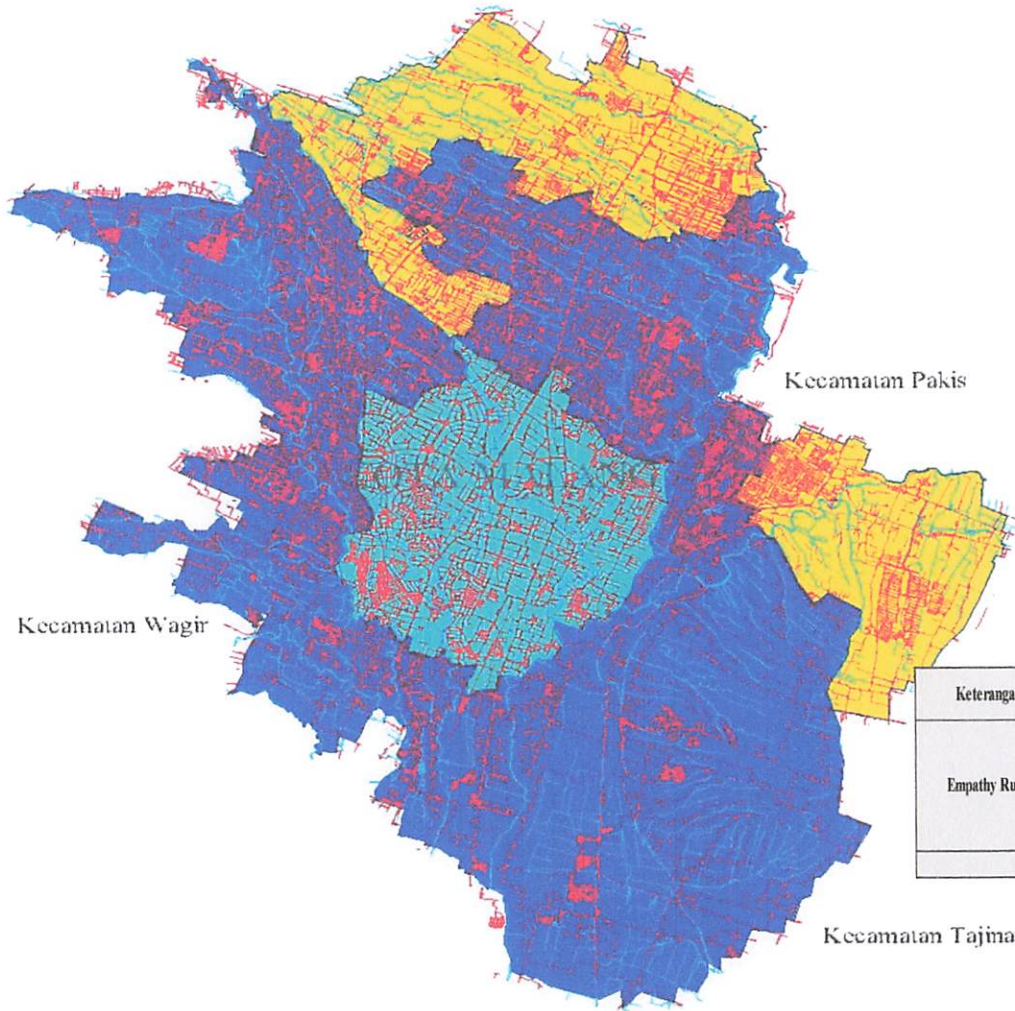
Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan dari kinerja *empathy* ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk *empathy* di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling baik tetap berada pada *cluster* ruko di sub pusat kota dan pinggiran kota, hal ini disebabkan karena nilai total skor pada *cluster* di sub pusat dan pinggiran kota lebih tinggi. Untuk penilaian kinerja *empathy* ruko di Kota Malang pada umumnya mendapat penilaian sedang.

### 5.1.6 Rekapitulasi Keseluruhan Kinerja Pelayanan di Kota Malang

Dari 4 variabel amatan untuk melihat kinerja pelayanan ruko yaitu *Tangibles* bukti fisik berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; *Reliability* berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan; *Responsiveness* berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; *Assurance* berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai; dan *Empathy* berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan yang dipaparkan di atas. Sehingga dari masing-masing kinerja tersebut dapat kita lihat pada tabel dibawah ini untuk melihat secara jelas bagaimana kinerja pelayanan ruko di Kota Malang yang diberikan kepada konsumen.

Kecamatan Singosari



Kecamatan Pakis

Kecamatan Wagir

Kecamatan Tajiman

**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**

**TUGAS AKHIR  
HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

JUDUL PETA :  
**ANALISA EMPATHY RUKO DI KOTA MALANG**

LEGENDA :

-  Batas Administrasi Kecamatan
-  Batas Administrasi Kelurahan
-  Batas Kota
-  Jalan
-  Sungai
-  Daerah Pusat Kota Malang
-  Daerah Sub Pusat Kota Malang
-  Daerah Pinggiran Kota Malang

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota			Sub Pusat Kota			Pinggiran		
		Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor	Persentase (%)	Bobot	Skor
Empathy Ruko	Sangat baik	3%	5	14%	4%	5	22%	5%	5	26%
	Baik	22%	4	89%	38%	4	151%	79%	4	316%
	Sedang	75%	3	225%	56%	3	167%	16%	3	47%
	Buruk	0%	2	0%	2%	2	4%	0%	2	0%
	Sangat buruk	0%	1	0%	0%	1	0%	0%	1	0%
Total		100%		328%	100%		344%	100%		389%

SKALA :  
**1 : 140.000**

SUMBER :  
**HASIL ANALISA**



**Tabel 5.21**  
**Rekapan Kinerja Pelayanan Ruko di Kota Malang**

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Proporsi (%)	Proporsi (%)	Proporsi (%)
<b>Tangibles ruko</b>	Sangat baik	0	7	21
	Baik	67	56	63
	Sedang	33	38	11
	Buruk	0	0	5
	Sangat buruk	0	0	0
<b>Reability Ruko</b>	Sangat baik	3	9	26
	Baik	53	58	58
	Sedang	44	31	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0
<b>Responsivness Ruko</b>	Sangat baik	3	13	21
	Baik	56	53	63
	Sedang	42	31	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0
<b>Assurance Ruko</b>	Sangat baik	3	9	21
	Baik	44	69	68
	Sedang	53	22	11
	Buruk	0	0	0
	Sangat buruk	0	0	0
<b>Empathy Ruko</b>	Sangat baik	3	4	5
	Baik	22	38	79
	Sedang	75	56	16
	Buruk	0	2	0
	Sangat buruk	0	0	0
<b>Total</b>		5	5	5

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner









Berdasarkan hasil rekapan table pada masing-masing kinerja, diketahui bahwa untuk kinerja pelayanan ruko yang mendapatkan penilaian paling baik adalah ruko yang berada di *cluster* pinggiran kota hal ini dikarenakan hampir keseluruhan dari penilaian kinerja pelayanan yang diberikan mendapatkan nilai total skor yang tinggi dan mendapatkan penilaian baik.



**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**

**TUGAS AKHIR  
HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
DENGAN FAKTOR LOKASINYA**

JUDUL PETA :  
**KINERJA PELAYANAN RUKO DI KOTA MALANG**

- LEGENDA :
-  Batas Administrasi Kecamatan
  -  Batas Administrasi Kelurahan
  -  Batas Kota
  -  Jalan
  -  Sungai
  -  Daerah Pusat Kota Malang
  -  Daerah Sub Pusat Kota Malang
  -  Daerah Pinggiran Kota Malang

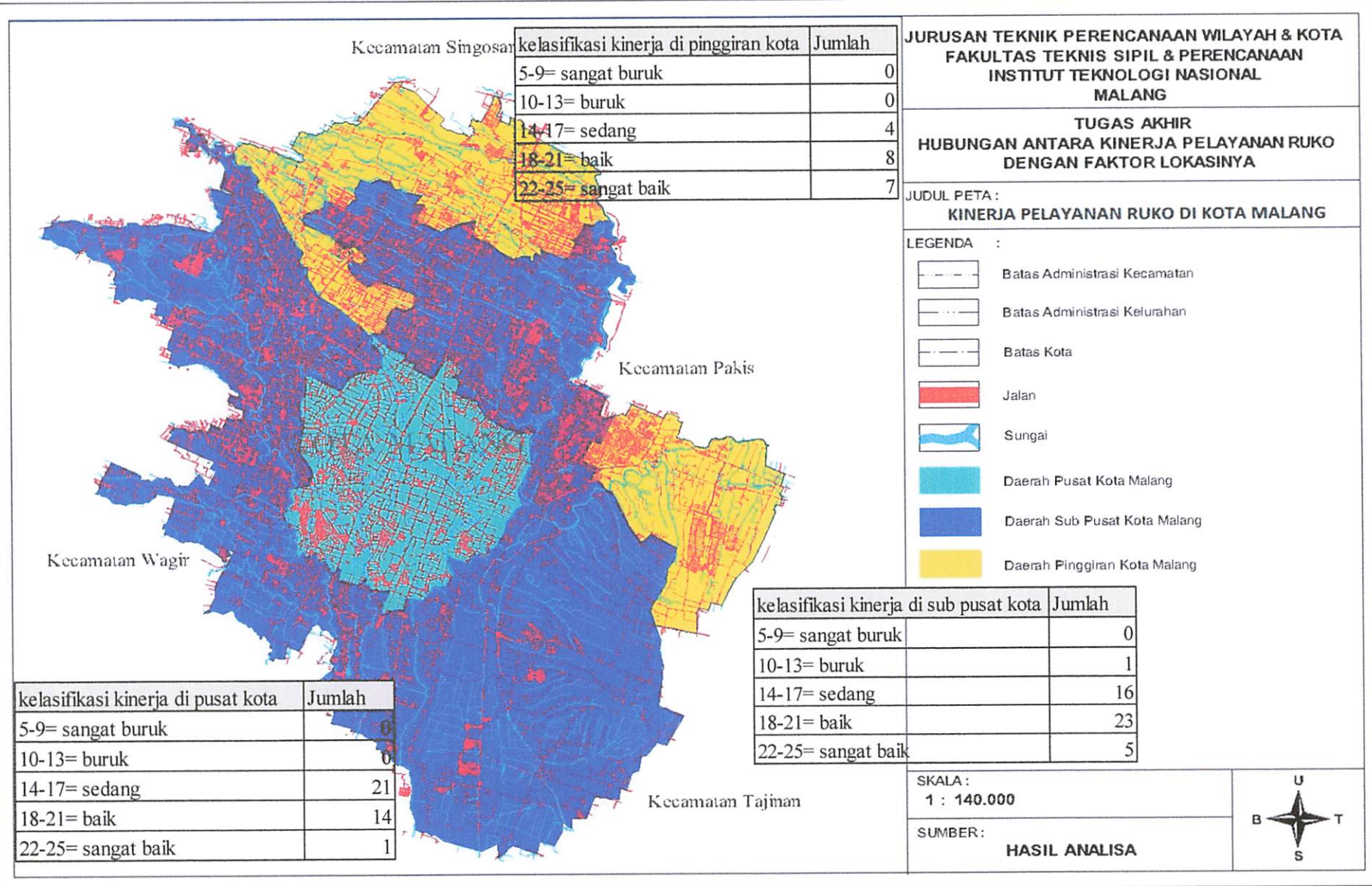
klasifikasi kinerja di pinggiran kota	Jumlah
5-9= sangat buruk	0
10-13= buruk	0
14-17= sedang	4
18-21= baik	8
22-25= sangat baik	7

klasifikasi kinerja di sub pusat kota	Jumlah
5-9= sangat buruk	0
10-13= buruk	1
14-17= sedang	16
18-21= baik	23
22-25= sangat baik	5

klasifikasi kinerja di pusat kota	Jumlah
5-9= sangat buruk	0
10-13= buruk	0
14-17= sedang	21
18-21= baik	14
22-25= sangat baik	1

SKALA :  
**1 : 140.000**

SUMBER :  
**HASIL ANALISA**



Sedangkan berdasarkan hasil rekapitan kuisioner dapat diketahui prestasi atau prestis terhadap kinerja pelayanan ruko serta penilaian prioritas atau kepentingan dalam kinerja pelayanan yang ada di Kota Malang. Untuk penilaian prestasi kinerja pelayanan ruko yang menjadi prestasi pertama adalah tampilan ruko dengan jumlah 37 responden, sedangkan prestasi yang kedua adalah jaminan yang diberikan ruko tersebut dengan jumlah 22 responden. Dan yang menjadi prestasi ketiga untuk kinerja pelayanan ruko adalah inisiatif pegawaidengan mendapatkan 17 responden. Prestasi kinerja pelayanan pada posisi ke empat adalah kemampuan dalam memahami pelanggan dengan jumlah 16 responden. Serta yang terakhir prestasi kinerja pelayanan yang ke lima adalah kemudahan yang diberikan ruko dengan jumlah 8 responden

Sedangkan untuk penilaian kepentingan kinerja pelayanan menurut hasil kuisioner konsumen adalah sebagai berikut. tingkat kepentingan dalam kinerja pelayanan yang pertama adalah tampilan fisik ruko yang memilih sebanyak 27 responden, dan tingkat kepentingan yang ke dua dalam kinerja pelayanan ruko adalah inisiatif pegawai dalam melayani konsumen dengan jumlah 22 responden, dan kinerja pelayanan yang berada di posisi ke tiga adalah jaminan yang diberikan oleh ruko tersebut kepada pelanggan dengan jumlah 18 responden, sedangkan yang tingkat kepentingan yang ke empat adalah kemampuan memahami pelanggan dengan jumlah pemilih 17 responden dan yang yang terakhir dalam tingkat kepentingan kinerja pelayanan ruko adalah kemudahan yang diberikan ruko tersebut dengan jumlah 16 responden yang memilih. Untuk lebih jelasnya lihat pada tabel dan diagram di bawah ini.

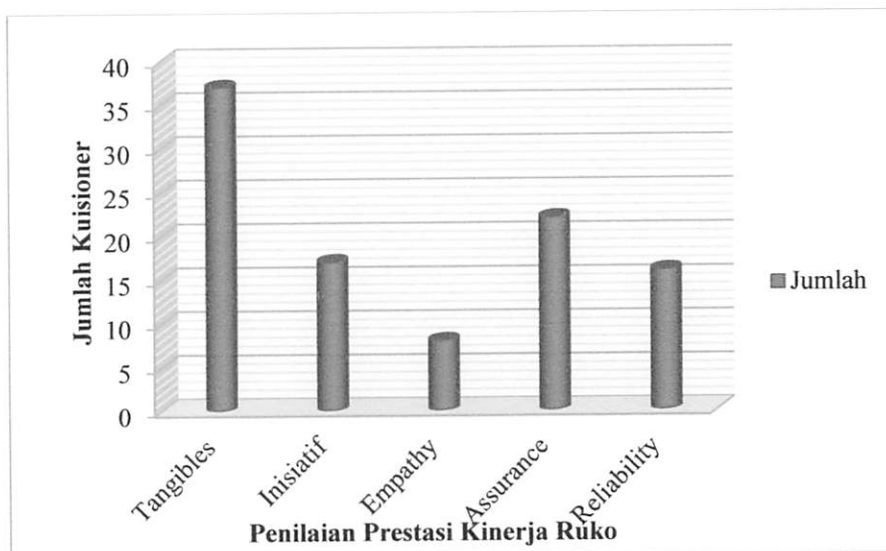
**Tabel 5.22**  
**Analisa Penilaian Prestasi Kinerja Pelayanan Ruko**

No	Keterangan	Jumlah	Prioritas
1	Tangibles	37	1
2	Inisiatif	17	3
3	Empathy	8	5
4	Assurance	22	2
5	Reliability	16	4

Sumber : Hasil Analisa Kuisioner



**Diagram 5.1**  
**Penilaian Prestasi Kinerja Ruko**

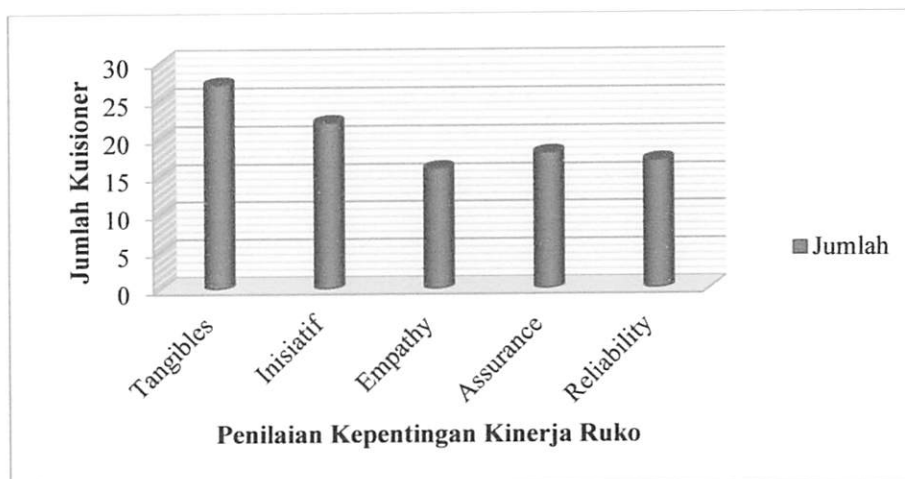


**Tabel 5.23**  
**Analisa Penilaian Kepentingan Kinerja Pelayanan Ruko**

No	Keterangan	Jumlah	prioritas
1	Tangibles	27	1
2	Inisiatif	22	2
3	Empathy	16	5
4	Assurance	18	3
5	Reliability	17	4

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

**Diagram 5.2**  
**Penilaian Kepentingan Kinerja Ruko**



## **5.2 Analisa Faktor Lokasi Ruko di Kota Malang**

Adapun yang menjadi pembahasan dalam sub bab ini adalah analisa pemilihan lokasi ruko di Kota Malang. Dimana yang menjadi amatannya adalah analisa Pemilihan aksesibilitas dari ruko tersebut, analisa Pemilihan biayaharga ruko tersebut, analisa Pemilihan fasilitas penunjang yang ada di ruko tersebut, analisa Pemilihan faktor lokasinya, analisa Pemilihan lokasi pembangunan ruko tersebut, analisa Pemilihan kelengkapan surat dan analisa Pemilihan developer bangunan ruko tersebut. (Menurut Eman, ruko\_rukan 2006, Tugas akhir, universitas petra)

### **5.2.1 Analisa Aksesibilitas Ruko**

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa aksesibilitas ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk nilai bobotnya berdasarkan banyaknya pilihan dalam kriteria pemilihan lokasi tersebut dan ada juga yang menggunakan skala likert bila pertanyaan tersebut berupa pilihan prioritas, sedangkan untuk nilai skor didapat dari perkalian antara jumlah dengan bobot. Dimana nantinya hasil dari nilai pembobotan tersebut akan digunakan sebagai nilai dari variabel X pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### **5.2.1.1 Analisa Aksesibilitas di Pusat Kota**

Dalam penentuan faktor lokasi, adapun yang yang menjadi pilihan dalam menentukan aksesibilitas ruko antara lain sebagai berikut dilewati rute angkot, Lebar jalan yang besar, dekat dengan rumah penduduk (perkampungan), dan yang terakhir jalan lintas daerah.

**Tabel 5.24**  
**Analisa aksesibilitas di Pusat Kota**

Aksesibilitas	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Jalan lintas daerah	36	1	36
Dilewati rute angkot	44	1	44
Lebar jalan yang besar	36	1	36
Dekat rumah penduduk	39	1	39
Total	156		156

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner didapat hasil sebagai berikut. Untuk responden yang memilih yang memilih jalan lintas daerah sebagai alasan memilih ruko mendapat nilai skor 36 dan untuk yang dilewati rute angkot mendapat nilai skor 44, sedangkan yang memilih lebar jalan yang besar mendapat nilai skor 36 dan yang terakhir yaitu dekat rumah penduduk mendapat nilai skor 39. Untuk nilai skor sama dengan jumlah yang memilih dikarenakan untuk nilai bobotnya sama.

#### 5.2.1.2 Analisa Aksesibilitas di Sub Pusat Kota

Dalam penentuan faktor lokasi, adapun yang yang menjadi pilihan dalam menentukan aksesibilitas ruko antara lain sebagai berikut dilewati rute angkot, Lebar jalan yang besar, dekat dengan rumah penduduk (perkampungan), dan yang terakhir jalan lintas daerah.

**Tabel 5.25**  
**Analisa aksesibilitas di Sub Pusat Kota**

Aksesibilitas	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Jalan lintas daerah	20	1	20
Dilewati rute angkot	69	1	69
Lebar jalan yang besar	47	1	47
Dekat rumah penduduk	9	1	9
Total	144		144

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner didapat hasil sebagai berikut. Untuk responden yang memilih dilewati rute angkot mendapat nilai skor 20. Sedangkan yang memilih lebar jalan yang besar mendapat nilai skor 69 dan yang memilih

dekat rumah penduduk mendapat nilai skor 47 dan yang terakhir yang memilih jalan lintas daerah sebagai alasan memilih ruko mendapat nilai skor 9.

### 5.2.1.3 Analisa Aksesibilitas di Daerah Pinggiran

Dalam penentuan faktor lokasi, adapun yang yang menjadi pilihan dalam menentukan aksesibilitas ruko antara lain sebagai berikut dilewati rute angkot, Lebar jalan yang besar, dekat dengan rumah penduduk (perkampungan) dan yang terakhir jalan lintas daerah.

**Tabel 5.26**  
**Analisa aksesibilitas di Daerah Pinggiran**

Aksesibilitas	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Jalan lintas daerah	26	1	26
Dilewati rute angkot	37	1	37
Lebar jalan yang besar	42	1	42
Dekat rumah penduduk	63	1	63
Total	168		168

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner didapat hasil sebagai berikut. untuk responden yang memilih dilewati rute angkot mendapat nilai skor 26. Sedangkan yang memilih lebar jalan yang besar mendapat nilai skor 37 dan yang memilih dekat rumah penduduk mendapat nilai skor 42. Pilihan yang terakhir yang memilih jalan lintas daerah sebagai alasan memilih ruko mendapat nilai skor 63.

### 5.2.1.4 Rekapitulasi Keseluruhan Analisa Aksesibilitas masing-masing Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang analisa aksesibilitas dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan bergantung pada *cluster* rukonya. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan aksesibilitas adalah yang dilewati rute angkot. Sedangkan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah yang dekat dengan rumah penduduk. Adapun rekapitulasi dari Analisa Faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.27**  
**Rekapan Keseluruhan Analisa Aksesibilitas**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Aksesibilitas	Jalan lintas daerah	36	20	26
	Dilewati rute angkot	44	69	37
	Lebar jalan yang besar	36	47	42
	Dekat rumah penduduk	39	9	63
Total		156	144	168

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari aksesibilitas ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk aksesibilitas di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling banyak tetap berada pada *cluster* ruko di pusat kota dan pinggiran kota, hal ini disebabkan karena nilai total skor pada *cluster* di pusat dan pinggiran kota lebih tinggi.

### 5.2.2 Analisa biaya / harga ruko

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa biaya / harga ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk nilai bobotnya berdasarkan banyaknya pilihan dalam kriteria pemilihan lokasi tersebut dan ada juga yang menggunakan skala likert bila pertanyaan tersebut berupa pilihan prioritas. Sedangkan untuk nilai skor didapat dari perkalian antara jumlah dengan bobot. Dimana nantinya hasil dari nilai pembobotan tersebut akan digunakan sebagai nilai dari variabel X pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

### 5.2.2.1 Analisa biaya / harga ruko di Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan biaya / harga ruko dalam penelitian ini adalah sebagai berikut 400-650 juta per los ruko, 650 juta – 1 miliar, 1 miliar – 1,3 miliar, dan 1- 1,3 miliar.

**Tabel 5.28**  
**Analisa Biaya / Harga Ruko di Pusat Kota**

Biaya/harga ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
1-1,3 / Tinggi	17	3	51
650-1 / Sedang	33	2	66
400-650 / Rendah	50	1	50
Total	1,00		167

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Dan hasil analisa yang didapat untuk analisa pemilihan biaya / harga ruko berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih harga ruko dengan biaya / harga ruko 400 – 650 juta mendapat nilai skor 50, sedangkan yang memilih biaya / harga ruko 650 – 1 miliar mendapat nilai skor 66 dan 1- 1,3 miliar mendapat nilai skor 51.

### 5.2.2.2 Analisa biaya / harga ruko di Sub Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan biaya / harga ruko dalam penelitian ini adalah sebagai berikut 400-650 juta per los ruko, 650 juta – 1 miliar, 1 miliar – 1,3 miliar dan > 1,3 miliar.

**Tabel 5.29**  
**Analisa Biaya / Harga Ruko di Sub Pusat Kota**

Biaya/harga ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
1-1,3	7	3	21
650-1	27	2	54
400-650	67	1	67
Total	100		142

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Dan hasil analisa yang didapat untuk analisa pemilihan biaya / harga ruko berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. untuk responden yang memilih harga ruko dengan biaya / harga ruko 400 – 650 juta mendapat nilai skor 21, sedangkan yang memilih biaya / harga ruko 650 – 1 miliar mendapat nilai skor

54 dan yang memilih 1-1,3 miliar untuk biaya / harga ruko mendapat nilai skor 67.

### 5.2.2.3 Analisa biaya / harga ruko di Daerah Pinggiran

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan biaya / harga ruko dalam penelitian ini adalah sebagai berikut 400-650 juta per los ruko, 650 juta – 1 miliar, 1 miliar – 1,3 miliar, dan > 1,3 miliar.

**Tabel 5.30**  
**Analisa Biaya / Harga Ruko di Daerah Pinggiran**

Biaya/harga ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
1-1,3	5	3	15
650-1	53	2	106
400-650	42	1	42
Total	100		163

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Dan hasil analisa yang didapat untuk analisa pemilihan biaya / harga ruko berdasarkan hasil kuisisioner adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih harga ruko dengan biaya / harga ruko 400 – 650 juta mendapat nilai skor 15, sedangkan yang memilih biaya / harga ruko 650 – 1 miliar mendapat nilai skor 106 dan yang memilih 1-1,3 miliar untuk biaya / harga ruko mendapat nilai skor 42.

### 5.2.2.4 Rekapitulasi Keseluruhan Analisa biaya / harga masing-masing Ruko

Dari penjelasan diatas yang membahas tentang analisa biaya / harga ruko dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan bergantung pada *cluster* rukonya. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan biayaharga ruko adalah hargabiaya yang rendah atau murah yaitu 400-650 juta, sedangkan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah hargabiaya yang rendah atau murah yaitu 650-1 miliar. Adapun rekapitulasi dari Analisa Faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.31**  
**Rekapan Keseluruhan Analisa biaya / harga ruko**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Biaya/harga ruko	1-1,3 / Tinggi	51	21	15
	650-1 / Sedang	66	54	106
	400-650 / Rendah	50	67	42
Total		167	142	163

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari biaya / harga ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk biaya / harga di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling banyak merata pada masing-masing *cluster* ruko. Hal ini disebabkan karena nilai total skor pada masing-masing *cluster* ruko sama nilainya.

### 5.2.3 Analisa Fasilitas Penunjang

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa fasilitas penunjang ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab dibawah ini.

Sedangkan untuk nilai bobotnya berdasarkan banyaknya pilihan dalam kriteria pemilihan lokasi tersebut dan ada juga yang menggunakan skala likert bila pertanyaan tersebut berupa pilihan prioritas. Sedangkan untuk nilai skor didapat dari perkalian antara jumlah dengan bobot. Dimana nantinya hasil dari nilai pembobotan tersebut akan digunakan sebagai nilai dari variabel X pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### 5.2.3.1 Analisa Fasilitas Penunjang di Pusat kota

Untuk analisa pemilihan fasilitas penunjang, yang menjadi pilihannya adalah lahan parkir kendaraan baik roda dua maupun roda empat, penanganan kebakaran pada ruko tersebut, ruang terbuka hijau dan sanitasi yang bersih dan



tertata pada ruko tersebut. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa fasilitas penunjang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.32**  
**Analisa fasilitas penunjang ruko di pusat kota**

Fasilitas penunjang	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Lahan parkir	81	1	81
Penanganan kebakaran	25	1	25
Ruang terbuka hijau	22	1	22
Sanitasi	36	1	36
Total	164		164

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner untuk pemilihan fasilitas penunjang adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih fasilitas lahan parkir mendapat nilai skor 81. Sedangkan untuk penanganan kebakaran mendapat nilai skor 25 dan untuk ruang terbuka hijau mendapat nilai skor 22 serta sisanya mendapat nilai skor 36 memilih sanitasi untuk fasilitas penunjang pada ruko.

### 5.2.3.2 Analisa Fasilitas Penunjang di Sub Pusat kota

Untuk analisa pemilihan fasilitas penunjang, yang menjadi pilihannya adalah lahan parkir kendaraan baik roda dua maupun roda empat, penanganan kebakaran pada ruko tersebut, ruang terbuka hijau dan sanitasi yang bersih dan tertata pada ruko tersebut. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa fasilitas penunjang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.33**  
**Analisa fasilitas penunjang ruko di sub pusat kota**

Fasilitas penunjang	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Lahan parkir	73	1	73
Penanganan kebakaran	27	1	27
Ruang terbuka hijau	13	1	13
Sanitasi	31	1	31
Total	144		144

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisioner untuk pemilihan fasilitas penunjang adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih fasilitas lahan parkir mendapat nilai skor 73. Sedangkan untuk penanganan kebakaran mendapat nilai skor 27 dan untuk ruang terbuka hijau mendapat nilai skor 13 serta sisanya mendapat nilai skor 31 memilih sanitasi untuk fasilitas penunjang pada ruko.

### 5.2.3.3 Analisa Fasilitas Penunjang di Daerah Pinggiran

Untuk analisa pemilihan fasilitas penunjang, yang menjadi pilihannya adalah lahan parkir kendaraan baik roda dua maupun roda empat, penanganan kebakaran pada ruko tersebut, ruang terbuka hijau dan sanitasi yang bersih dan tertata pada ruko tersebut. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa fasilitas penunjang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.34**  
**Analisa fasilitas penunjang ruko di Daerah Pinggiran**

Fasilitas penunjang	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Lahan parkir	95	1	95
Penanganan kebakaran	16	1	16
Ruang terbuka hijau	32	1	32
Sanitasi	16	1	16
Total	158		158

Sumber : Hasil analisa Kuisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisioner untuk pemilihan fasilitas penunjang adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih fasilitas lahan parkir mendapat nilai skor 95. Sedangkan untuk penanganan kebakaran mendapat nilai skor 16 dan untuk ruang terbuka hijau mendapat nilai skor 32 serta sisanya mendapat nilai skor 16 memilih sanitasi untuk fasilitas penunjang pada ruko.

### 5.2.3.4 Rekapitulasi Keseluruhan Analisa fasilitas penunjang masing-masing Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang analisa fasilitas penunjang dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing – masing *cluster* rukonya. Untuk yang di daerah Pusat dan sub

pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan fasilitas penunjang adalah lahan parkir dan sanitasi. Sedangkan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah lahan parkir dan ruang terbuka hijau. Adapun rekapitan dari Analisa Faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.35**  
**Rekapitan Keseluruhan Analisa fasilitas penunjang**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	81	73	95
	Penanganan kebakaran	25	27	16
	Ruang terbuka hijau	22	13	32
	Sanitasi	36	31	16
Total		164	144	158

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapitan keseluruhan dari fasilitas penunjang ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk fasilitas penunjang di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling banyak berada pada *cluster* ruko di pusat kota dan pinggiran kota. Hal ini disebabkan karena nilai total skor pada *cluster* di pusat dan pinggiran kota lebih tinggi yang berarti banyaknya pilihan dalam menentukan pilihan untuk fasilitas penunjang pada masing-masing *cluster*.

#### 5.2.4 Analisa Faktor Fisik

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa faktor fisik ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk nilai bobotnya berdasarkan banyaknya pilihan dalam kriteria pemilihan lokasi tersebut dan ada juga yang menggunakan skala likert bila pertanyaan tersebut berupa pilihan prioritas. Sedangkan untuk nilai skor

didapat dari perkalian antara jumlah dengan bobot. Dimana nantinya hasil dari nilai pembobotan tersebut akan digunakan sebagai nilai dari variabel X pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### 5.2.4.1 Analisa Faktor Fisik di Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan faktor fisik dalam pembangunan ruko disini adalah sebagai berikut natural resource dan developmen resource. Untuk *natural resource* terdiri atas tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi, suhu, dan lain-lain. Sedangkan untuk *development resource* terdiri atas ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan, dimensi dari properti tersebut, dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa faktor fisik dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.36**  
**Analisa faktor fisik ruko di pusat kota**

Faktor fisik	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Topografi	42	1	42
Lokasi	58	1	58
Ukuran & luas tanah	75	1	75
Kualitas Bangunan	50	1	50
Total	225		225

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner dalam pemilihan faktor fisik untuk sebuah ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih Topografi sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 42 dan Untuk responden yang memilih lokasi pembangunan ruko mendapat nilai skor 58. Sedangkan yang memilih ukuran dan luas bangunan yang termasuk dalam *development resource* sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 75 serta yang memilih kualitas bangunan sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 50.

#### 5.2.4.2 Analisa Faktor Fisik di Sub Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan faktor fisik dalam pembangunan ruko disini adalah sebagai berikut *natural resource* dan *development resource*. Untuk *natural resource* terdiri atas tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi, suhu, dan lain-lain. Sedangkan untuk *development resource* terdiri atas ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan, dimensi dari properti tersebut, dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa faktor fisik dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.37**  
**Analisa faktor fisik ruko di sub pusat kota**

Faktor fisik	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Topografi	20	1	20
Lokasi	53	1	53
Ukuran & luas tanah	47	1	47
Kualitas Bangunan	16	1	16
Total	136		136

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner dalam pemilihan faktor fisik untuk sebuah ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih topografi sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 20 dan Untuk responden yang memilih lokasi pembangunan ruko mendapat nilai skor 53. Sedangkan yang memilih ukuran dan luas bangunan yang termasuk dalam *development resource* sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 47 serta yang memilih kualitas bangunan sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 16.

#### 5.2.4.3 Analisa Faktor Fisik di Daerah Pinggiran

Adapun yang menjadi pilihan faktor fisik dalam pembangunan ruko disini adalah sebagai berikut *natural resource* dan *development resource*. Untuk *natural resource* terdiri atas tanah itu sendiri, topografi, kesuburan, lokasi, suhu, dan lain-lain. Sedangkan untuk *development resource* terdiri atas ukuran dan luas tanah, kualitas bangunan, dimensi dari properti tersebut, dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa faktor fisik dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.38**  
**Analisa faktor fisik ruko di Daerah Pinggiran**

Faktor fisik	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Topografi	21	1	21
Lokasi	79	1	79
Ukuran & luas tanah	42	1	42
Kualitas Bangunan	16	1	16
<b>Total</b>	<b>158</b>		<b>158</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner dalam pemilihan faktor fisik untuk sebuah ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih topografi sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 21 dan Untuk responden yang memilih lokasi pembangunan ruko mendapat nilai skor 79. Sedangkan yang memilih ukuran dan luas bangunan yang termasuk dalam *development resource* sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 42 serta yang memilih kualitas bangunan sebagai pilihan untuk faktor fisik bangunan ruko mendapat nilai skor 16.

#### **5.2.4.4 Rekapitulasi Keseluruhan Analisa Faktor Fisik Masing-masing Ruko**

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang analisa faktor fisik dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan tergantung pada *cluster* rukonya. Untuk yang didaerah sub Pusat dan pinggiran kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan faktor fisik adalah lokasi bangunan ruko tersebut. Sedangkan *cluster* di pusat kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah ukuran dan luas tanah. Adapun rekapitulasi dari Analisa Faktor lokasi pada masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.39**  
**Rekapan Keseluruhan Analisa Faktor Fisik**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Faktor fisik	Topografi	42	20	21
	Lokasi	58	53	79
	Ukuran & luas tanah	75	47	42
	Kualitas Bangunan	50	16	16
Total		225	136	158

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari faktor fisik ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk faktor fisik di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling banyak berada pada *cluster* ruko di pusat kota dan pinggiran kota. Hal ini disebabkan karena nilai total skor pada *cluster* di pusat dan pinggiran kota lebih tinggi yang berarti terdapat banyak pilihan dalam menentukan pilihan untuk faktor fisik pada masing-masing *cluster*.

### 5.2.5 Analisa Pembangunan Ruko

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa pembangunan ruko yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk nilai bobotnya berdasarkan banyaknya pilihan dalam kriteria pemilihan lokasi tersebut dan ada juga yang menggunakan skala likert bila pertanyaan tersebut berupa pilihan prioritas. Sedangkan untuk nilai skor didapat dari perkalian antara jumlah dengan bobot. Dimana nantinya hasil dari nilai pembobotan tersebut akan digunakan sebagai nilai dari variabel X pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

### 5.2.5.1 Analisa Pembangunan Ruko di Pusat Kota

Dalam analisa pemilihan pembangunan ruko, yang menjadi pilihan lokasi pembangunan ruko adalah pembangunan ruko di daerah pusat bisnis, pembagunan ruko di daerah perumahan dan yang terakhir pembangunan ruko di lokasi jalan masuk ke perumahan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa pembangunan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.40**  
**Analisa Pembangunan ruko di pusat kota**

Pembangunan ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Di pusat bisnis	69	3	207
Di perumahan	8	2	16
Di jalan masuk perumahan	22	1	22
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>245</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner dalam pemilihan pembangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih di pusat bisnis yaitu mendapat nilai skor 207 dan yang memilih di kawasan perumahan mendapat nilai skor 16 sedangkan responden yang memilih pembangunan ruko di kawasan jalan masuk ke perumahan mendapat nilai skor 22.

### 5.2.5.2 Analisa Pembangunan Ruko di Sub Pusat Kota

Dalam analisa pemilihan pembangunan ruko, yang menjadi pilihan lokasi pembangunan ruko adalah pembangunan ruko di daerah pusat bisnis, pembagunan ruko di daerah perumahan dan yang terakhir pembangunan ruko di lokasi jalan masuk ke perumahan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa pembangunan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



**Tabel 5.41**  
**Analisa Pembangunan ruko di sub pusat kota**

Pembangunan ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Di pusat bisnis	56	3	168
Di perumahan	16	2	32
Di jalan masuk perumahan	29	1	29
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>227</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner dalam pemilihan pembangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih di pusat bisnis yaitu mendapat nilai skor 168 dan yang memilih di kawasan perumahan mendapat nilai skor 32 sedangkan responden yang memilih pembangunan ruko di kawasan jalan masuk ke perumahan mendapat nilai skor 29.

### 5.2.5.3 Analisa Pembangunan Ruko di Daerah Pinggiran

Dalam analisa pemilihan pembangunan ruko, yang menjadi pilihan lokasi pembangunan ruko adalah pembangunan ruko di daerah pusat bisnis, pembagunan ruko di daerah perumahan dan yang terakhir pembangunan ruko di lokasi jalan masuk ke perumahan. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisa pembangunan ruko dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.42**  
**Analisa Pembangunan ruko di Daerah Pinggiran**

Pembangunan ruko	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Di pusat bisnis	58	3	174
Di perumahan	21	2	42
Di jalan masuk perumahan	21	1	21
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>237</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner dalam pemilihan pembangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk responden yang memilih di pusat bisnis yaitu mendapat nilai skor 174 dan yang memilih di kawasan perumahan mendapat nilai skor 42 sedangkan responden yang memilih pembangunan ruko di kawasan jalan masuk ke perumahan mendapat nilai skor 21.

#### 5.2.5.4 Rekapitulasi Keseluruhan Analisa pembangunan ruko pada masing-masing *cluster* Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang analisa pembangunan ruko dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing-masing *cluster* ruko. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan faktor fisik adalah pembangunan ruko di pusat bisnis. Begitu juga dengan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah pembangunan ruko di pusat bisnis. Adapun rekapitulasi dari Analisa Faktor lokasi dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.43**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Analisa pembangunan ruko**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	207	168	174
	Di perumahan	16	32	42
	Di jalan masuk perumahan	22	29	21
Total		245	227	237

Sumber : Hasil analisa Kuisioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan dari pembangunan ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk pembangunan ruko di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling banyak merata pada masing-masing *cluster* ruko, hal ini disebabkan karena nilai total skor pada masing-masing *cluster* ruko sama nilainya.

#### 5.2.6 Analisa Kelengkapan Surat Ruko

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa kelengkapan surat yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk nilai bobotnya berdasarkan banyaknya pilihan dalam kriteria pemilihan lokasi tersebut dan ada juga yang menggunakan skala likert bila pertanyaan tersebut berupa pilihan prioritas, sedangkan untuk nilai skor didapat dari perkalian antara jumlah dengan bobot. Dimana nantinya hasil dari nilai pembobotan tersebut akan digunakan sebagai nilai dari variabel X pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

### 5.2.6.1 Analisa Kelengkapan Surat Ruko di Pusat Kota

Dalam analisa pemilihan kelengkapan surat ruko, adapun kelengkapan surat yang dimaksud adalah sertifikat yang terdiri atas Sertifikat hak guna bangunan atau sertifikat hak milik, serta surat Ijin Mendirikan bangunan, SIUP (surat ijin usaha perdagangan) dan UUG ( surat ijin undang-undang gangguan) dimana UUG ruko disini termasuk dalam klasifikasi Swalayan atau Mall. Untuk lebih jelasnya mengenai data kelengkapan surat dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 5.44**  
**Analisa kelengkapan Surat Ruko di Pusat Kota**

Kelengkapan surat	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Memiliki 1 kelengkapan surat	81	1	81
Memiliki 2 kelengkapan surat	33	1	33
Memiliki 3 kelengkapan surat	50	1	50
Memiliki 4 kelengkapan surat	14	1	14
<b>Total</b>	<b>178</b>		<b>178</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner, dalam pemilihan kelengkapan surat untuk ruko diketahui sebagai berikut. yang memilih memiliki 1 kelengkapan surat mendapat nilai skor 81. Sedangkan yang memilih memiliki 2 kelengkapan surat mendapat nilai skor 33 dan yang memilih memiliki 3 kelengkapan surat mendapat nilai skor 50. Sisanya yang memilih memiliki 4 kelengkapan surat mendapat nilai skor 14.

### 5.2.6.2 Analisa Kelengkapan Surat Ruko di Sub Pusat Kota

Dalam analisa pemilihan kelengkapan surat ruko, adapun kelengkapan surat yang dimaksud adalah sertifikat yang terdiri atas Sertifikat hak guna bangunan atau sertifikat hak milik, serta surat Ijin Mendirikan bangunan, SIUP (surat ijin usaha perdagangan) dan UUG ( surat ijin undang-undang gangguan) dimana UUG ruko disini termasuk dalam klasifikasi Swalayan atau Mall. Untuk lebih jelasnya mengenai data kelengkapan surat dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 5.45**  
**Analisa kelengkapan Surat Ruko di Sub Pusat Kota**

Kelengkapan surat	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Memiliki 1 kelengkapan surat	42	1	42
Memiliki 2 kelengkapan surat	58	1	58
Memiliki 3 kelengkapan surat	53	1	53
Memiliki 4 kelengkapan surat	11	1	11
<b>Total</b>	<b>164</b>		<b>164</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner, dalam pemilihan kelengkapan surat untuk ruko diketahui sebagai berikut. yang memilih memiliki 1 kelengkapan surat mendapat nilai skor 42. Sedangkan yang memilih memiliki 2 kelengkapan surat mendapat nilai skor 58 dan yang memilih memiliki 3 kelengkapan surat mendapat nilai skor 53, sisanya yang memilih memiliki 4 kelengkapan surat mendapat nilai skor 11.

### 5.2.6.3 Analisa Kelengkapan Surat Ruko di Daerah Pinggiran

Dalam analisa pemilihan kelengkapan surat ruko, adapun kelengkapan surat yang dimaksud adalah sertifikat yang terdiri atas Sertifikat hak guna bangunan atau sertifikat hak milik, serta surat Ijin Mendirikan bangunan, SIUP (surat ijin usaha perdagangan) dan UUG ( surat ijin undang-undang gangguan) dimana UUG ruko disini termasuk dalam klasifikasi Swalayan atau Mall. Untuk lebih jelasnya mengenai data kelengkapan surat dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 5.46**  
**Analisa kelengkapan Surat Ruko di Daerah Pinggiran**

Kelengkapan surat	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Memiliki 1 kelengkapan surat	68	1	68
Memiliki 2 kelengkapan surat	58	1	58
Memiliki 3 kelengkapan surat	32	1	32
Memiliki 4 kelengkapan surat	11	1	11
<b>Total</b>	<b>168</b>		<b>168</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner, dalam pemilihan kelengkapan surat untuk ruko diketahui sebagai berikut. yang memilih memiliki 1 kelengkapan surat mendapat nilai skor 68. Sedangkan yang memilih memiliki 2 kelengkapan surat mendapat nilai skor 58 dan yang memilih memiliki 3 kelengkapan surat mendapat nilai skor 32. Sisanya yang memilih memiliki 4 kelengkapan surat mendapat nilai skor 11.

#### 5.2.6.4 Rekan Keseluruhan Analisa Kelengkapan surat masing-masing *cluster* Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang analisa kelengkapan surat dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster*, maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing-masing *cluster* ruko. Untuk yang di daerah Pusat dan pinggiran kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan kelengkapan surat adalah memiliki 1 kelengkapan surat. Sedangkan dengan *cluster* di sub pusat kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah memiliki 2 kelengkapan surat. Adapun rekan dari Analisa Faktor lokasi dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.47**  
**Analisa kelengkapan Surat Ruko di Kota Malang**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Kelengkapan surat	Memiliki 1 kelengkapan surat	81	42	68
	Memiliki 2 kelengkapan surat	33	58	58
	Memiliki 3 kelengkapan surat	50	53	32
	Memiliki 4 kelengkapan surat	14	11	11
<b>Total</b>		<b>178</b>	<b>164</b>	<b>168</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan dari kelengkapan surat ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk kelengkapan surat di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling banyak berada pada *cluster* ruko di pusat kota dan pinggiran kota. Hal ini disebabkan karena nilai total skor pada *cluster* di pusat dan pinggiran kota lebih tinggi yang berarti terdapat banyak pilihan dalam menentukan pilihan untuk kelengkapan surat pada masing-masing *cluster*.

### **5.2.7 Analisa Developer**

Dalam analisa ini akan dibahas satu persatu atau per *cluster* agar memudahkan dalam penjelasan analisa kelengkapan surat yang ada pada masing-masing *cluster* ruko di Kota Malang. Untuk lebih jelasnya akan diperjelas pada sub bab di bawah ini.

Sedangkan untuk nilai bobotnya berdasarkan banyaknya pilihan dalam kriteria pemilihan lokasi tersebut dan ada juga yang menggunakan skala likert bila pertanyaan tersebut berupa pilihan prioritas. Sedangkan untuk nilai skor didapat dari perkalian antara jumlah dengan bobot. Dimana nantinya hasil dari nilai pembobotan tersebut akan digunakan sebagai nilai dari variabel X pada analisa korelasi pada tahap analisa yang terakhir, guna mengetahui hubungan dari kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya.

#### **5.2.7.1 Analisa Developer di Pusat Kota**

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan developer bangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk pilihan yang pertama yaitu developer yang terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus sehingga terkenal, untuk pilihan berikutnya adalah developer yang bagus dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus namun masih belum dikenal, sedangkan yang terakhir adalah developer yang baru yaitu dengan anggapan bahwa developer tersebut masih membangun kepercayaan masyarakat

terhadap developer tersebut. Untuk lebih jelasnya mengenai data developer ruko dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 5.48**  
**Analisa Developer ruko di Pusat Kota**

Developer	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Sangat Terkenal	75	3	225
Cukup Terkenal	6	2	12
Baru Terkenal	19	1	19
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>256</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner untuk pemilihan developer adalah sebagai berikut. Untuk yang memilih belum terkenal mendapat nilai skor 225. Sedangkan yang memilih developer dengan kualitas cukup terkenal mendapat nilai skor 12 dan yang terakhir mendapat nilai skor 19 memilih developer yang sangat terkenal.

#### 5.2.7.2 Analisa Developer di Sub Pusat Kota

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan developer bangunan ruko adalah sebagai berikut. Untuk pilihan yang pertama yaitu developer yang terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus sehingga terkenal, untuk pilihan berikutnya adalah developer yang bagus dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus namun masih belum dikenal, sedangkan yang terakhir adalah developer yang baru yaitu dengan anggapan bahwa developer tersebut masih membangun kepercayaan masyarakat terhadap developer tersebut. Untuk lebih jelasnya mengenai data developer ruko dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 5.49**  
**Analisa Developer ruko di Sub Pusat Kota**

Developer	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Sangat Terkenal	67	3	201
Cukup Terkenal	22	2	44
Belum Terkenal	11	1	11
<b>Total</b>	<b>100</b>		<b>256</b>

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner untuk pemilihan developer adalah sebagai berikut. untuk yang memilih belum terkenal mendapat nilai skor 201, sedangkan yang memilih developer dengan kualitas cukup terkenal mendapat nilai skor 44 dan yang terakhir mendapat nilai skor 11 memilih developer yang sangat terkenal.

### 5.2.7.3 Analisa Developer di Daerah Pinggiran

Adapun yang menjadi pilihan dalam menentukan developer bangunan ruko adalah sebagai berikut. untuk pilihan yang pertama yaitu developer yang terkenal dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus sehingga terkenal, untuk pilihan berikutnya adalah developer yang bagus dengan anggapan bahwa developer tersebut memiliki kualitas yang bagus namun masih belum dikenal, sedangkan yang terakhir adalah developer yang baru yaitu dengan anggapan bahwa developer tersebut masih membangun kepercayaan masyarakat terhadap developer tersebut. Untuk lebih jelasnya mengenai data developer ruko dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 5.50**  
**Analisa Developer ruko di Daerah Pinggiran**

Developer	Proporsi (%)	Bobot	Skor
Sangat Terkenal	84	3	252
Cukup Terkenal	5	2	10
Belum Terkenal	11	1	11
Total	100		274

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Berdasarkan hasil analisa kuisisioner untuk pemilihan developer adalah sebagai berikut. untuk yang memilih belum terkenal mendapat nilai skor 252. Sedangkan yang memilih developer dengan kualitas cukup terkenal mendapat nilai skor 10 dan yang terakhir mendapat nilai skor 11 memilih developer yang sangat terkenal.



#### 5.2.7.4 Rekapitulasi Keseluruhan Analisa Developer masing-masing *cluster* Ruko

Dari penjelasan di atas yang membahas tentang analisa pembangunan ruko dalam Pemilihan lokasi ruko per *cluster* maka diketahui bahwa pilihan relative sama pada masing-masing *cluster* ruko. Untuk yang di daerah Pusat dan sub pusat kota, yang mendapat penilaian sangat banyak dalam pemilihan faktor fisik adalah developer yang sangat terkenal. Begitu juga dengan *cluster* di pinggiran kota yang paling banyak mendapat penilaian dari responden adalah developer yang sangat terkenal. Adapun rekapitulasi dari Analisa Faktor lokasi dari masing-masing *cluster* adalah sebagai berikut.

**Tabel 5.51**  
**Rekapitulasi Keseluruhan Analisa Developer**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Developer	Sangat Terkenal	225	201	252
	Cukup Terkenal	12	44	10
	Belum Terkenal	19	11	11
Total		256	256	273

Sumber : Hasil analisa Kuisioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi keseluruhan dari pembangunan ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk pembangunan ruko di Kota Malang yang mendapatkan penilaian yang paling banyak merata pada masing-masing *cluster* ruko. Hal ini disebabkan karena nilai total skor pada masing-masing *cluster* ruko sama nilainya.

#### 5.2.8 Rekapitulasi Keseluruhan Analisa Faktor Lokasi masing-masing Ruko

Dalam menentukan pilihan lokasi ruko adapun kriteria yang menjadi perhitungan atau amatan yang harus ditentukan adalah antara lain Pemilihan aksesibilitas dari ruko tersebut, Pemilihan biayaharga ruko tersebut, Pemilihan fasilitas penunjang yang ada di ruko tersebut, Pemilihan faktor lokasinya, Pemilihan lokasi pembangunan ruko tersebut, Pemilihan kelengkapan surat dan Pemilihan developer bangunan ruko tersebut. Sehingga dari masing-masing

kriteria pemilihan lokasi ruko tersebut dapat kita lihat pada tabel dibawah ini untuk melihat secara jelas bagaimana lokasi ruko di Kota Malang.

**Tabel 5.52**  
**Rekapan Keseluruhan Pemilihan Faktor Lokasi Ruko**

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota	Sub Pusat Kota	Pinggiran
		Skor	Skor	Skor
Aksesibilitas	Jalan lintas daerah	36	20	26
	Dilewati rute angkot	44	69	37
	Lebar jalan yang besar	36	47	42
	Dekat rumah penduduk	39	9	63
Biaya/harga ruko	1-1,3 / Tinggi	51	21	15
	650-1 / Sedang	66	54	106
	400-650 / Rendah	50	67	42
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	81	73	95
	Penanganan kebakaran	25	27	16
	Ruang terbuka hijau	22	13	32
	Sanitasi	36	31	16
Faktor fisik	Topografi	42	20	21
	Lokasi	58	53	79
	Ukuran & luas tanah	75	47	42
	Kualitas Bangunan	50	16	16
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	207	168	174
	Di perumahan	16	32	42
	Di jalan masuk perumahan	22	29	21
Kelengkapan surat	Memiliki 1 kelengkapan surat	81	42	68
	Memiliki 2 kelengkapan surat	33	58	58
	Memiliki 3 kelengkapan surat	50	53	32
	Memiliki 4 kelengkapan surat	14	11	11
Developer	Sangat Terkenal	225	201	252
	Cukup Terkenal	12	44	10
	Belum Terkenal	19	11	11
Total		1390	1216	1327

Sumber : Hasil analisa kuisioner

Berdasarkan hasil rekapan keseluruhan dari faktor lokasi ruko pada masing-masing *cluster* dapat diketahui bahwa untuk faktor lokasi ruko di Kota Malang yang mendapatkan nilai skor yang paling tinggi berada pada *cluster* ruko di pusat kota dan pinggiran kota. Hal ini disebabkan karena nilai total skor pada *cluster* di pusat dan pinggiran kota lebih tinggi yang berarti terdapat banyak

pilihan dalam menentukan pilihan untuk faktor lokasi ruko pada masing-masing *cluster*. Untuk total nilai skor tertinggi pada masing-masing variabel faktor lokasi pada *cluster* ruko di pusat kota adalah faktor fisik sedangkan untuk total nilai skor tertinggi pada *cluster* ruko di sub pusat kota adalah kelengkapan surat, dan yang terakhir untuk total nilai skor tertinggi pada *cluster* ruko di pinggiran kota adalah aksesibilitas dan kelengkapan surat.

Selain itu juga berdasarkan hasil analisa kuisisioner dapat diketahui tingkat prioritas dalam pemilihan lokasi ruko adalah sebagai berikut. yang mendapatkan posisi pertama dalam pemilihan lokasi ruko adalah pemilihan lokasi pembangunan ruko itu sendiri dimana mendapatkan sebanyak 63 responden, yang menjadi prioritas ke dua adalah harga dari ruko tersebut dengan jumlah responden yang memilih sebanyak 14 orang dan yang menjadi prioritas berikutnya adalah kelengkapan surat ruko tersebut dengan jumlah responden yang memilih sebanyak 11 orang. Sedangkan yang menjadi prioritas yang ke empat adalah aksesibilitas dari ruko tersebut sebanyak 8 responden yang memilih, yang berikutnya prioritas ke lima adalah faktor fisik dari ruko tersebut dengan jumlah responden 4 orang yang memilih, sisanya fasilitas penunjang dan developer mendapatkan prioritas yang terakhir. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan diagram di bawah ini.

**Tabel 5.53**  
**Analisa Prioritas Pemilihan Lokasi Ruko**

No	Keterangan	Jumlah	Prioritas
1	Lokasi Ruko	63	1
2	Harga Ruko	14	2
3	Aksesibilitas	8	4
4	Fasilitas parkir dan Kebakaran	0	6
5	Faktor Fisik	4	5
6	Kelengkapan Surat	11	3
7	Developer	0	7

Sumber : Hasil analisa Kuisisioner

Kecamatan Singosari

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pinggiran / feri-feri
		Jumlah
Aksesibilitas	Dekat rumah penduduk	12
Biaya/harga ruko	650-1 / Sedang	10
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	18
Faktor fisik	Lokasi	15
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	11
Kelengkapan surat	Memiliki 1 kelengkapan surat	13
Developer	Sangat Terkenal	16

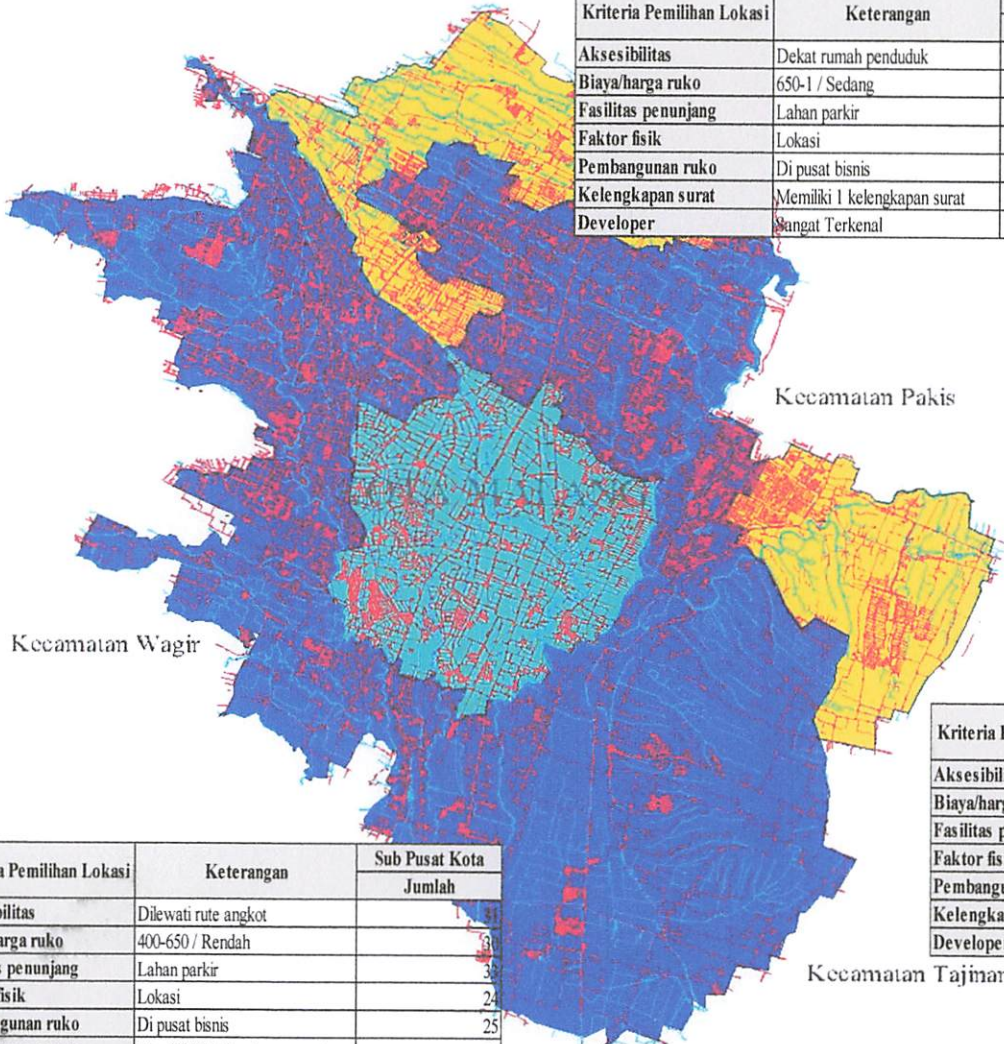
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH & KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG

TUGAS AKHIR  
HUBUNGAN ANTARA KINERJA PELAYANAN RUKO  
DENGAN FAKTOR LOKASINYA

JUDUL PETA :  
KERITERIA PEMILIHAN LOKASI RUKO

LEGENDA :

-  Batas Administrasi Kecamatan
-  Batas Administrasi Kelurahan
-  Batas Kota
-  Jalan
-  Sungai
-  Daerah Pusat Kota Malang
-  Daerah Sub Pusat Kota Malang
-  Daerah Pinggiran Kota Malang



Kecamatan Pakis

Kecamatan Wagir

Kecamatan Tajinan

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Sub Pusat Kota
		Jumlah
Aksesibilitas	Dilewati rute angkot	31
Biaya/harga ruko	400-650 / Rendah	30
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	33
Faktor fisik	Lokasi	24
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	25
Kelengkapan surat	Memiliki 2 kelengkapan surat	26
Developer	Sangat Terkenal	30

Kriteria Pemilihan Lokasi	Keterangan	Pusat Kota
		Jumlah
Aksesibilitas	Dilewati rute angkot	16
Biaya/harga ruko	400-650 / Rendah	18
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	29
Faktor fisik	Ukuran & luas tanah	27
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	25
Kelengkapan surat	Memiliki 1 kelengkapan surat	29
Developer	Sangat Terkenal	27

1 : 140.000

SUMBER :  
HASIL ANALISA



**Diagram 5.3**  
**Analisa Prioritas Pemilihan Lokasi Ruko**



### 5.3 Analisa Hubungan Antara Kinerja Pelayanan dengan Faktor Lokasinya

Untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya maka diperlukan bantuan alat analisa lain (other tool) yaitu dengan menggunakan SPSS. Dimana data yang ada akan dianalisa dengan menggunakan analisa korelasi untuk mengetahui hubungan dari masing-masing variabelnya.

Adapun data yang dimasukkan adalah hasil pembobotan atau skor dari masing-masing variable yaitu kinerja pelayanan, aksesibilitas, biayaharga ruko, analisa Pemilihan fasilitas penunjang yang ada di ruko tersebut, analisa Pemilihan faktor fisik, lokasi pembangunan ruko, kelengkapan surat dan developer, sehingga dari semuanya itu akan dilihat bagaimana hubungan yang ada antara variabel yang satu dengan yang lainnya, apakah memiliki hubungan atau tidak.

#### 5.3.1 Analisa Korelasi *Cluster* ruko di Pusat Kota

Ada tiga penafsiran hasil analisis korelasi, meliputi: pertama, melihat kekuatan hubungan dua variabel; kedua, melihat signifikansi hubungan; dan ketiga, melihat arah hubungan.

Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan kriteria sbb:

- Jika angka koefisien korelasi menunjukkan 0, maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan
- Jika angka koefisien korelasi mendekati 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin kuat
- Jika angka koefisien korelasi mendekati 0, maka kedua variabel mempunyai hubungan semakin lemah
- Jika angka koefisien korelasi sama dengan 1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna positif.
- Jika angka koefisien korelasi sama dengan -1, maka kedua variabel mempunyai hubungan linier sempurna negatif.

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut (Sarwono:2006):

- 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- $>0 - 0,25$ : Korelasi sangat lemah
- $>0,25 - 0,5$ : Korelasi cukup
- $>0,5 - 0,75$ : Korelasi kuat
- $>0,75 - 0,99$ : Korelasi sangat kuat
- 1: Korelasi sempurna

Interpretasi berikutnya melihat signifikansi hubungan dua variabel dengan didasarkan pada angka signifikansi yang dihasilkan dari penghitungan dengan ketentuan untuk pengujian dalam SPSS digunakan kriteria sebagai berikut:

- Jika angka signifikansi hasil riset  $< 0,05$ , maka hubungan kedua variabel signifikan.
- Jika angka signifikansi hasil riset  $> 0,05$ , maka hubungan kedua variabel tidak signifikan



Interpretasi ini akan membuktikan apakah hubungan kedua variabel tersebut signifikan atau tidak.

Interpretasi ketiga melihat arah korelasi. Dalam korelasi ada dua arah korelasi, yaitu searah dan tidak searah. Pada SPSS hal ini ditandai dengan pesan *two tailed*. Arah korelasi dilihat dari angka koefisien korelasi. Jika koefisien korelasi positif, maka hubungan kedua variabel searah. Searah artinya jika variabel X nilainya tinggi, maka variabel Y juga tinggi. Jika koefisien korelasi negatif, maka hubungan kedua variabel tidak searah. Tidak searah artinya jika variabel X nilainya tinggi, maka variabel Y akan rendah.

Dengan menggunakan SPSS maka dapat dilihat hubungan dari masing-masing variabel dari hasil analisa tersebut. Adapun hipotesis yang digunakan dalam menentukan atau melihat hubungan dari masing-masing variabel adalah dengan menggunakan hipotesis *asosiatif* (hubungan) yaitu :

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_a : \rho \neq 0 \text{ ( } \rho = \text{ simbol yang menunjukkan kuatnya hubungan )}$$

Dapat dibaca : hipotesis nol, yang menunjukkan tidak adanya hubungan (nol = tidak ada hubungan) antar variabel. Hipotesis alternatifnya menunjukkan ada hubungan (tidak sama dengan nol, mungkin lebih besar dari nol atau lebih kecil dari nol).

**Tabel 5.54**  
**Analisa Hubungan Antara Kinerja Dengan Faktor Lokasi**

KETERANGAN	ANALISA	KINERJA	LOKASI
KINERJA	Pearson	1	-,195
	Correlation	.	,254
	Sig. (2-tailed)	.	,254
LOKASI	N	36	36
	Pearson	-,195	1
	Correlation	,254	.
	Sig. (2-tailed)	,254	.
	N	36	36

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya mendekati 0 yaitu -0,195, maka kedua variabel mempunyai hubungan sangat lemah. Sedangkan untuk signifikansi hubungan antara kinerja pelayanan

dengan faktor lokasinya, tidak memiliki hubungan yang signifikan, hal ini disebabkan nilai hitung signifikansi yang didapat  $> 0,05$  yaitu 0,254 sehingga hubungan kedua variabel dianggap tidak signifikan, sedangkan untuk melihat arah korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya negatif, artinya hubungan antara variabel saling berkebalikan. Jika variabel X (faktor lokasinya) nilainya tinggi, maka variabel Y (kinerja pelayanan) akan rendah, begitu juga sebaliknya.

Untuk uji hipotesanya  $H_0$  (nilai hitung) yaitu 0,254 sedangkan  $H_a$  (nilai tabel) yaitu 16,8. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak, yang artinya Tidak ada hubungan signifikan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

### 5.3.2 Analisa Korelasi *Cluster* ruko di Sub Pusat Kota

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan SPSS maka dapat dilihat hubungan dari masing-masing variabel dari hasil analisa tersebut. Adapun hipotesis yang digunakan dalam menentukan atau melihat hubungan dari masing-masing variabel adalah dengan menggunakan hipotesis *asosiatif* (hubungan) yaitu

:  $H_0 : \rho = 0$

$H_a : \rho \neq 0$  ( $\rho$  = simbol yang menunjukkan kuatnya hubungan )

Dapat dibaca : hipotesi nol, yang menunjukkan tidak adanya hubungan (nol = tidak ada hubungan) antar variabel. Hipotesis alternatifnya menunjukkan ada hubungan (tidak sama dengan nol, mungkin lebih besar dari nol atau lebih kecil dari nol).

**Tabel 5.55**  
**Analisa Hubungan Antara Kinerja Dengan Faktor Lokasi**

KETERANGAN	ANALISA	KINERJA	LOKASI
KINERJA	Pearson	1	-,089
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	,559
	N	45	45
LOKASI	Pearson	-,089	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	,559	.
	N	45	45



Berdasarkan hasil analisa di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya mendekati 0 yaitu -0,089, maka kedua variabel mempunyai hubungan sangat lemah. Sedangkan untuk signifikansi hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya, tidak memiliki hubungan yang signifikan, hal ini disebabkan nilai hitung signifikansi yang didapat  $> 0,05$  yaitu 0,559 sehingga hubungan kedua variabel dianggap tidak signifikan, sedangkan untuk melihat arah korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya negatif, artinya hubungan antara variabel saling berkebalikan. Jika variabel X (faktor lokasinya) nilainya tinggi, maka variabel Y (kinerja pelayanan) akan rendah, begitu juga sebaliknya.

Untuk uji hipotesanya  $H_0$  (nilai hitung) yaitu 0,559 sedangkan  $H_a$  (nilai tabel) yaitu 24,4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak, yang artinya Tidak ada hubungan signifikan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

### 5.3.3 Analisa Korelasi *Cluster* ruko di Pinggiran Kota

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan SPSS maka dapat dilihat hubungan dari masing-masing variabel dari hasil analisa tersebut. Adapun hipotesis yang digunakan dalam menentukan atau melihat hubungan dari masing-masing variabel adalah dengan menggunakan hipotesis *asosiatif* (hubungan) yaitu

$$: \quad H_0 : \rho = 0$$

$$H_a : \rho \neq 0 \quad (\rho = \text{simbol yang menunjukkan kuatnya hubungan})$$

Dapat dibaca : hipotesi nol, yang menunjukkan tidak adanya hubungan (nol = tidak ada hubungan) antar variabel. Hipotesis alternatifnya menunjukkan ada hubungan (tidak sama dengan nol, mungkin lebih besar dari nol atau lebih kecil dari nol).

**Tabel 5.56**  
**Analisa Hubungan Antara Kinerja Dengan Faktor Lokasi**

KETERANGAN	ANALISA	KINERJA	LOKASI
KINERJA	Pearson	1	-,196
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.	,422
	N	19	19
LOKASI	Pearson	-,196	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	,422	.
	N	19	19

Berdasarkan hasil analisa di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya mendekati 0 yaitu -0,196, maka kedua variabel mempunyai hubungan sangat lemah. Sedangkan untuk signifikansi hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya, tidak memiliki hubungan yang signifikan, hal ini disebabkan nilai hitung signifikansi yang didapat  $> 0,05$  yaitu 0,422 sehingga hubungan kedua variabel dianggap tidak signifikan, sedangkan untuk melihat arah korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya negatif, artinya hubungan antara variabel saling berkebalikan. Jika variabel X (faktor lokasinya) nilainya tinggi, maka variabel Y (kinerja pelayanan) akan rendah, begitu juga sebaliknya.

Untuk uji hipotesanya  $H_0$  (nilai hitung) yaitu 0,422 sedangkan  $H_a$  (nilai tabel) yaitu 8,91. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak, yang artinya Tidak ada hubungan signifikan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

#### **5.3.4 Kesimpulan analisa Korelasi Kinerja pelayanan dengan faktor lokasi ruko di Kota Malang**

Berdasarkan data yang ada di atas maka dapat diketahui bahwa hasil dari analisa korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya pada masing – masing *cluster* ruko Berdasarkan hasil perhitungan di atas koefisien korelasinya mendekati 0 yang berarti memiliki hubungan yang sangat lemah antar variabel tersebut, untuk hubungan antar variabel pada masing-masing variabel memiliki hubungan yang saling berkebalikan, hal ini dikarenakan hasil koefisien korelasi dari masing-masing *cluster* mendapat nilai negatif, sedangkan untuk nilai

signifikansi pada masing-masing *cluster* juga tidak memiliki hubungan yang signifikan.

Untuk uji hipotesis pada masing-masing *cluster* pun sama yaitu nilai hitung lebih kecil dari pada nilai tabelnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya Tidak ada hubungan yang signifikan.

## BAB VI

### Kesimpulan & Rekomendasi

Pada bab ini berisis tentang pembahasan hasil studi terhadap permasalahan yang ada yaitu kinerja pelayanan dan faktor lokasinya, kemudian dibuat suatu kesimpulan dan rekomendasi sebagai hasil akhir dari penelitian ini. Dimana dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran kinerja pelayanan ruko yang ada di Kota Malang sehingga dapat mencegah terjadinya ledakan bangunan ruko dan banyaknya bangunan ruko yang tutup.

#### 6.1 Kesimpulan Kinerja Pelayanan

Adapun yang ingin dilihat atau di cari dalam kesimpulan pada kinerja pelayanan ini adalah bagaimana kinerja pelayanan keseluruhan dari kinerja pelayanan yang ada di Kota Malang berdasarkan masing-masing *cluster*. Sehingga diketahui gambaran kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster*.

##### 6.1.1 Kinerja Pelayanan Ruko Di Pusat Kota

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana gambaran keseluruhan kinerja pelayanan dari *cluster* ruko yang ada di pusat kota. Adapun hasil kesimpulan kinerja pelayanan *cluster* ruko yang ada di pusat kota adalah sebagai berikut.

Tabel 6.1

Kesimpulan Kinerja Pelayanan *Cluster* Ruko di Pusat Kota

Klasifikasi kinerja di pusat kota	Jumlah
5-9 = sangat buruk	0
10-13 = buruk	0
14-17 = sedang	21
18-21 = baik	14
22-25 = sangat baik	1

Sumber : hasil analisa

Dari kesimpulan diatas dapat kita ketahui bahwa untuk *cluster* ruko yang ada di pusat kota, kinerja pelayanan yang paling banyak mendapat penilaian adalah sedang, dan hanya sedikit yang mendapat penilaian sangat baik serta tidak ada yang mendapat penilaian buruk. Meskipun banyak bangunan yang tua pada *cluster* ruko yang ada di pusat kota namun karena adanya renovasi sehingga kesimpulan penilaian konsumen lebih banyak pada klasifikasi sedang.

### 6.1.2 Kinerja Pelayanan Ruko Di Sub Pusat Kota

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana gambaran keseluruhan kinerja pelayanan dari *cluster* ruko yang ada di sub pusat kota. Adapun hasil kesimpulan kinerja pelayanan *cluster* ruko yang ada di sub pusat kota adalah sebagai berikut

**Tabel 6.2**

#### **Kesimpulan Kinerja Pelayanan *Cluster* Ruko di Sub Pusat Kota**

Klasifikasi kinerja di sub pusat kota	Jumlah
5-9= sangat buruk	0
10-13= buruk	1
14-17= sedang	16
18-21= baik	23
22-25= sangat baik	5

Sumber : hasil analisa

Dari kesimpulan diatas dapat kita ketahui bahwa untuk *cluster* ruko yang ada di sub pusat kota. kinerja pelayanan yang paling banyak mendapat penilaian adalah klasifikasi baik, dan hanya sedikit yang mendapat penilaian sangat baik. Sedangkan untuk klasifikasi yang lainnya, terdapat 1 ruko yang mendapat penilaian buruk. Ruko yang mendapat kan penilaian buruk tersebut disebabkan bangunan yang sudah lama dibangun dan tidak di renofasi kembali sehingga mendapatkan penilaian buruk.

### 6.1.3 Kinerja Pelayanan Ruko Di Pinggiran Kota

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana gambaran keseluruhan kinerja pelayanan dari *cluster* ruko yang ada di pinggiran kota. Adapun hasil kesimpulan kinerja pelayanan *cluster* ruko yang ada di pinggiran kota adalah sebagai berikut

**Tabel 6.3**

#### **Kesimpulan Kinerja Pelayanan *Cluster* Ruko di Pinggiran Kota**

Kelasifikasi kinerja di pinggiran kota	Jumlah
5-9= sangat buruk	0
10-13= buruk	0
14-17= sedang	4
18-21= baik	8
22-25= sangat baik	7

Sumber : hasil analisa

Dari kesimpulan diatas dapat kita ketahui bahwa untuk *cluster* ruko yang ada di pusat kota, kinerja pelayanan yang paling banyak mendapat penilaian adalah dengan penilaian baik, namun yang mendapat penilaian sangat baik juga tidak kalah banyak, hal ini disebabkan karena banyaknya bangunan ruko baru yang bermunculan sehingga untuk kinerja pelayanannya banyak yang mendapatkan penilaian baik dan sangat baik.

### 6.1.4 Kesimpulan Kinerja Pelayanan Ruko Di Kota Malang

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana gambaran keseluruhan kinerja pelayanan dari masing-masing *cluster* ruko yang ada di Kota Malang. Adapun hasil kesimpulan kinerja pelayanan ruko yang ada di Kota Malang adalah sebagai berikut

**Tabel 6.4**  
**Kesimpulan Kinerja Pelayanan Ruko di Kota Malang**

Klasifikasi kinerja keseluruhan	Jumlah
5-9= sangat buruk	0
10-13= buruk	1
14-17= sedang	41
18-21= baik	45
22-25= sangat baik	13

Sumber : hasil analisa

Dari kesimpulan diatas dapat kita ketahui bahwa untuk kinerja pelayanan ruko yang ada di Kota Malang yang paling banyak mendapat penilaian adalah klasifikasi baik dan penilaian sedang. Sedangkan untuk klasifikasi yang lainnya, terdapat 1 ruko yang mendapat penilaian buruk. Dari gambaran kinerja pelayanan ruko tersebut, maka kinerja pelayanan di kota malang masih dapat dikatakan baik karena masih mampu melayani kebutuhan konsumen dengan baik meski tidak secara keseluruhan.

Selain dari penilaian kinerja ada juga kesimpulan yang dapat di ketahui adalah penilaian prestis dan tingkat kepentingan dari kinerja pelayanan yang ada di Kota Malang. Dengan begitu diharapkan dapat diketahui prestis dari kinerja pelayanan yang ada pada masing-masing ruko dan tingkat kepentingan dari kinerja pelayanan sehingga dapat diketahui yang menjadi penilaian utama dalam kinerja pelayanan bagi konsumen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Untuk tingkat kepentingan dalam kinerja pelayanan yang pertama adalah tampilam fisik ruko yang memilih sebanyak 27 responden, dan tingkat kepentingan yang ke dua dalam kinerja pelayanan ruko adalah inisiatif pegawai dalam melayani konsumen dengan jumlah 22 responden, dan kinerja pelayanan yang berada di posisi ke tiga adalah jaminan yang diberikan oleh ruko tersebut kepada pelanggan dengan jumlah 18 responden, sedangkan yang tingkat kepentingan yang ke empat adalah kemampuan memahami pelanggan dengan jumlah pemilih 17 responden dan yang yang terakhir dalam tingkat kepentingan kinerja pelayanan ruko adalah kemudahan yang diberikan ruko tersebut dengan

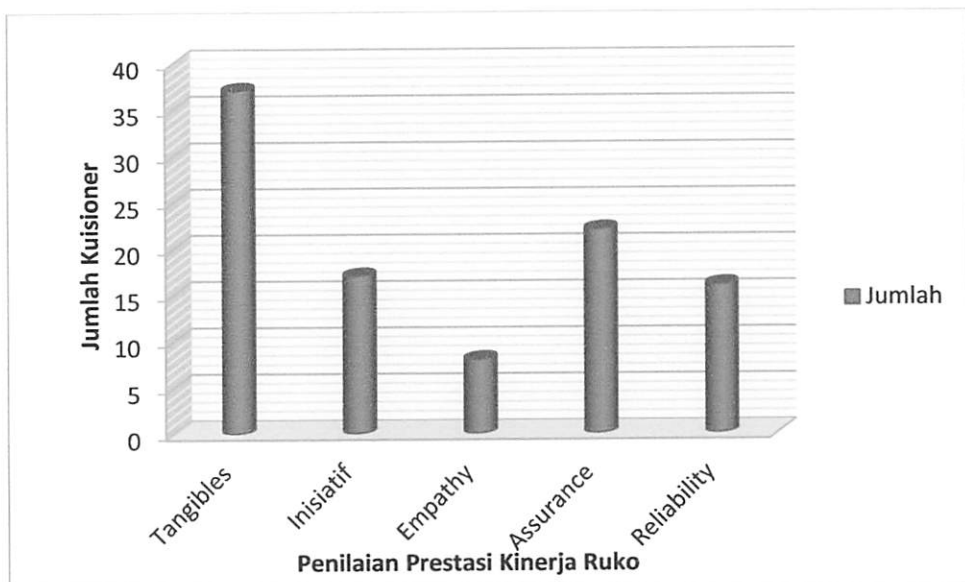
jumlah 16 responden yang memilih. Untuk lebih jelasnya lihat pada tabel dan diagram dibawah ini.

**Tabel 6.5**  
**Penilaian Prestasi Kinerja Pelayanan Ruko**

No	Keterangan	Jumlah	prioritas
1	Tangibles	37	1
2	Inisiatif	17	3
3	Empathy	8	5
4	Assurance	22	2
5	Reliability	16	4

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner

**Diagram 6.1**  
**Penilaian Prestasi Kinerja Ruko**



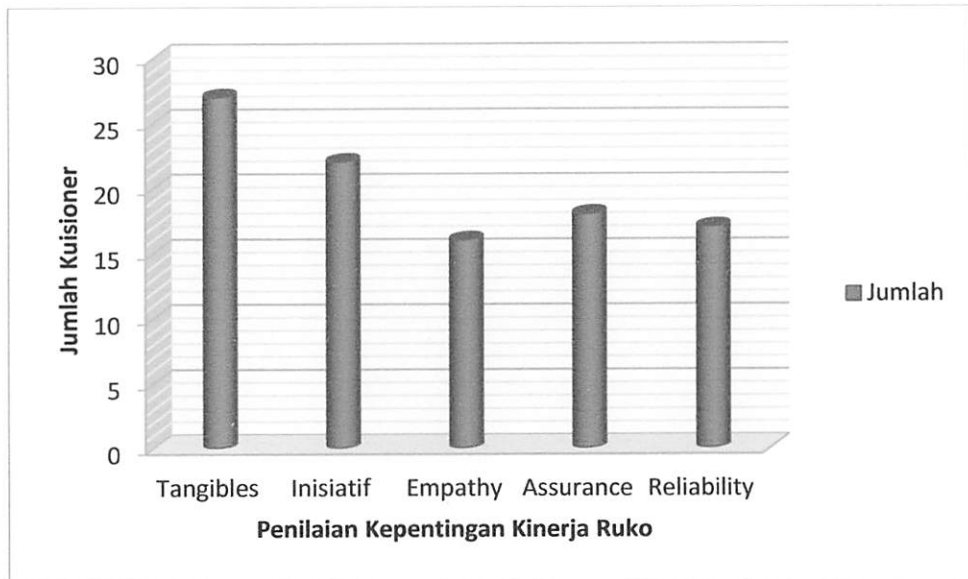
**Tabel 6.6**  
**Penilaian Kepentingan Kinerja Pelayanan Ruko**

No	Keterangan	Jumlah	prioritas
1	Tangibles	27	1
2	Inisiatif	22	2
3	Empathy	16	5
4	Assurance	18	3
5	Reliability	17	4

Sumber : Hasil Analisa Kuisisioner



**Diagram 6.2**  
**Penilaian Kepentingan Kinerja Ruko**



## 6.2 Kesimpulan Kriteria Pemilihan Faktor Lokasi Ruko

Adapun yang ingin dilihat atau di cari dalam kesimpulan pada kriteria pemilihan lokasi ruko adalah bagaimana kriteria pemilihan fator lokasi ruko yang ada di Kota Malang berdasarkan masing-masing *cluster* ruko. Sehingga nantinya diketahui bagaimana kriteria pemilihan fator lokasi ruko dari masing-masing *cluster*.

### 6.2.1 Kriteria pemilihan faktor lokasi pada *cluster* ruko di pusat kota

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana kriteria pemilihan lokasi ruko dari *cluster* ruko yang ada di pusat kota. Adapun hasil kesimpulan untuk kriteria pemilihan lokasi ruko pada *cluster* ruko yang ada di pusat kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 6.7**  
**Kriteria Pemilihan Lokasi Ruko di Pusat Kota**

Keterangan		Jumlah
Aksesibilitas	Dilewati rute angkot	16
Biaya/harga ruko	400-650 / Rendah	18
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	29
Faktor fisik	Ukuran & luas tanah	27
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	25
Kelengkapan surat	memiliki 1 kelengkapan	29
Developer	Sangat Terkenal	27

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa untuk jumlah yang paling besar atau paling banyak dipilih adalah fasilitas penunjang dan kelengkapan surat, barikutnya adalah faktor fisik dan developer, setelah itu pembangunan ruko tersebut dan biaya serta yang terakhir adalah aksesibilitas.

#### **6.2.2 Kriteria pemilihan faktor lokasi pada *cluster* ruko di sub pusat kota**

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana kriteria pemilihan lokasi ruko dari *cluster* ruko yang ada di sub pusat kota. Adapun hasil kesimpulan untuk kriteria pemilihan lokasi ruko pada *cluster* ruko yang ada di sub pusat kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 6.8**  
**Kriteria Pemilihan Lokasi Ruko di Sub Pusat Kota**

Keterangan		Jumlah
Aksesibilitas	Dilewati rute angkot	31
Biaya/harga ruko	400-650	30
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	33
Faktor fisik	Lokasi	24
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	25
Kelengkapan surat	memiliki 2 kelengkapan	26
Developer	Sangat Terkenal	30

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa untuk jumlah yang paling besar atau paling banyak dipilih adalah fasilitas penunjang kemudian aksesibilitas, dan yang banyak dipilih setelah aksesibilitas adalah biaya atau harga

ruko dan developer, dan yang terakhir adalah kelengkapan surat kemudian pembangunan rukonya serta faktor fisiknya.

### 6.2.3 Kriteria pemilihan faktor lokasi pada *cluster* ruko di pinggiran kota

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana kriteria pemilihan lokasi ruko dari *cluster* ruko yang ada di pinggiran kota. Adapun hasil kesimpulan untuk kriteria pemilihan lokasi ruko pada *cluster* ruko yang ada di pinggiran kota adalah sebagai berikut.

**Tabel 6.9**

#### **Kriteria Pemilihan Lokasi Ruko di Pinggiran Kota**

Keterangan		Jumlah
Aksesibilitas	Dekat rumah penduduk	12
Biaya/harga ruko	650-1	10
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	18
Faktor fisik	Lokasi	15
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	11
Kelengkapan surat	memiliki 1 kelengkapan	13
Developer	Sangat Terkenal	16

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa untuk jumlah yang paling besar atau paling banyak dipilih adalah fasilitas penunjang kemudian developer dan faktor fisiknya, kemudian pilihan terbanyak berikutnya adalah kelengkapan surat, aksesibilitas dan pembangunan ruko, kemudian yang terakhir adalah biaya atau harga ruko.

### 6.2.4 Kesimpulan kriteria pemilihan faktor lokasi di Kota Malang

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya maka dapat diketahui bagaimana perbedaan kriteria pemilihan lokasi ruko dari masing-masing *cluster* ruko yang ada di Kota Malang. Adapun hasil kesimpulan atau rangkuman untuk kriteria pemilihan lokasi ruko di Kota Malang secara keseluruhan adalah sebagai berikut.

**Tabel 6.10**  
**Kriteria Pemilihan Lokasi Ruko di Kota Malang**

cluster ruko di pusat kota malang			cluster ruko di sub pusat kota malang			cluster ruko di permukiman warga		
Keterangan		Jumlah	Keterangan		Jumlah	Keterangan		Jumlah
Aksesibilitas	Dilewati rute angkot	16	Aksesibilitas	Dilewati rute angkot	31	Aksesibilitas	Dekat rumah penduduk	12
Biaya/harga ruko	400-650 / Rendah	18	Biaya/harga ruko	400-650	30	Biaya/harga ruko	650-1	10
Fasilitas penunjang	Lahan parkir	29	Fasilitas penunjang	Lahan parkir	33	Fasilitas penunjang	Lahan parkir	18
Faktor fisik	Ukuran & luas tanah	27	Faktor fisik	Lokasi	24	Faktor fisik	Lokasi	15
Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	25	Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	25	Pembangunan ruko	Di pusat bisnis	11
Kelengkapan surat	memiliki 1 kelengkapan	29	Kelengkapan surat	memiliki 2 kelengkapan	26	Kelengkapan surat	memiliki 1 kelengkapan	13
Developer	Sangat Terkenal	27	Developer	Sangat Terkenal	30	Developer	Sangat Terkenal	16

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa kriteria pemilihan lokasi pada masing-masing ruko memiliki kriteria yang berbeda-beda. Untuk *cluster* ruko yang berada di pusat kota yang paling banyak dipilih adalah fasilitas penunjang dan developer, sedangkan pada *cluster* ruko yang berada di sub pusat kota yang paling banyak dipilih adalah fasilitas penunjang dan aksesibilitas, dan yang terakhir yaitu *cluster* ruko yang berada di pinggiran kota paling banyak dipilih adalah fasilitas penunjang dan developer.

Selain itu, berdasarkan hasil rekapan dari kuisisioner mengenai pilihan prioritas atau urutan dalam memilih kriteria lokasi ruko secara keseluruhan dapat kita lihat pada tabel dan diagram dibawah ini.

**Tabel 6.11**  
**Prioritas Pemilihan Lokasi Ruko di Kota Malang**

No	Keterangan	Jumlah	Prioritas
1	Lokasi pembangunan Ruko	63	1
2	Harga Ruko	14	2
6	Kelengkapan Surat	11	3
3	Aksesibilitas	8	4
5	Faktor Fisik	4	5
4	Fasilitas penunjang	0	6
7	Developer	0	7

**Diagram 6.2**  
**Prioritas Pemilihan Lokasi Ruko**



Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui bahwa dalam menentukan lokasi ruko yang paling diprioritaskan adalah lokasi pembangunan ruko, kemudian harga dan kelengkapan surat. Kemudian aksesibilitas dan faktor fisik serta yang terakhir adalah fasilitas penunjang dan developer ruko tersebut.

### **6.3 Kesimpulan hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya**

Adapun yang ingin dilihat atau di cari dalam kesimpulan pada sub bab ini adalah mencari tahu bagaimana hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasi ruko yang ada di Kota Malang berdasarkan masing-masing *cluster* ruko. Sehingga nantinya diketahui hubungan yang kuat dan lemahnya antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasi ruko dari masing-masing *cluster*.

#### **6.3.1 Kesimpulan hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya pada *cluster* ruko di pusat kota.**

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya dapat disimpulkan bahwa koefesien korelasinya mendekati 0 yaitu -0,195, maka kedua variabel mempunyai hubungan sangat lemah. Sedangkan untuk signifikansi hubungan antara kinerja pelayanan

dengan faktor lokasinya, tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini disebabkan nilai hitung signifikansi yang didapat  $> 0,05$  yaitu 0,254 sehingga hubungan kedua variabel dianggap tidak signifikan. Sedangkan untuk melihat arah korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya negative, artinya hubungan antara variabel saling berkebalikan. Jika variabel X (faktor lokasinya) nilainya tinggi, maka variabel Y (kinerja pelayanan) akan rendah, begitu juga sebaliknya.

Untuk uji hipotesanya  $H_0$  (nilai hitung) yaitu 0,254 sedangkan  $H_a$  (nilai tabel) yaitu 16,8. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak, yang artinya Tidak ada hubungan signifikan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

### **6.3.2 Kesimpulan hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya pada *cluster* ruko di sub pusat kota.**

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya mendekati 0 yaitu -0,089, maka kedua variabel mempunyai hubungan sangat lemah. Sedangkan untuk signifikansi hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya, tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini disebabkan nilai hitung signifikansi yang didapat  $> 0,05$  yaitu 0,559 sehingga hubungan kedua variabel dianggap tidak signifikan. Sedangkan untuk melihat arah korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya negative, artinya hubungan antara variabel saling berkebalikan. Jika variabel X (faktor lokasinya) nilainya tinggi, maka variabel Y (kinerja pelayanan) akan rendah, begitu juga sebaliknya.

Untuk uji hipotesanya  $H_0$  (nilai hitung) yaitu 0,559 sedangkan  $H_a$  (nilai tabel) yaitu 24,4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak, yang artinya Tidak ada hubungan signifikan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

### **6.3.3 Kesimpulan hubungan kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya pada *cluster* ruko di pinggiran kota.**

Berdasarkan hasil analisa sebelumnya dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya mendekati 0 yaitu -0,196, maka kedua variabel mempunyai hubungan sangat lemah. Sedangkan untuk signifikansi hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya, tidak memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini disebabkan nilai hitung signifikansi yang didapat  $> 0,05$  yaitu 0,422 sehingga hubungan kedua variabel dianggap tidak signifikan. Sedangkan untuk melihat arah korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasinya negative, artinya hubungan antara variabel saling berkebalikan. Jika variabel X (faktor lokasinya) nilainya tinggi, maka variabel Y (kinerja pelayanan) akan rendah, begitu juga sebaliknya.

Untuk uji hipotesanya  $H_0$  (nilai hitung) yaitu 0,422 sedangkan  $H_a$  (nilai tabel) yaitu 8,91. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak, yang artinya Tidak ada hubungan signifikan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya.

### **6.3.4 kesimpulan Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Faktor Lokasi di Kota Malang**

Berdasarkan data yang ada diatas maka dapat diketahui bahwa hasil dari analisa korelasi antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya pada masing – masing *cluster* ruko Berdasarkan hasil perhitungan diatas koefisien korelasinya mendekati 0 yang berarti memiliki hubungan yang sangat lemah antar variabel tersebut, untuk hubungan antar variabel pada masing-masing variabel memiliki hubungan yang saling berkebalikan, hal ini dikarenakan hasil koefisien korelasi dari masing-masing *cluster* mendapat nilai negative. Sedangkan untuk nilai signifikansi pada masing-masing *cluster* juga tidak memiliki hubungan yang signifikan.

Untuk uji hipotesis pada masing-masing *cluster* pun sama yaitu nilai hitung lebih kecil dari pada nilai tabelnya sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya Tidak ada hubungan yang signifikan.

#### **6.4 Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan yang dapat dilakukan dari hasil analisa kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya, maka rekomendasi yang dapat dilakukan adalah :

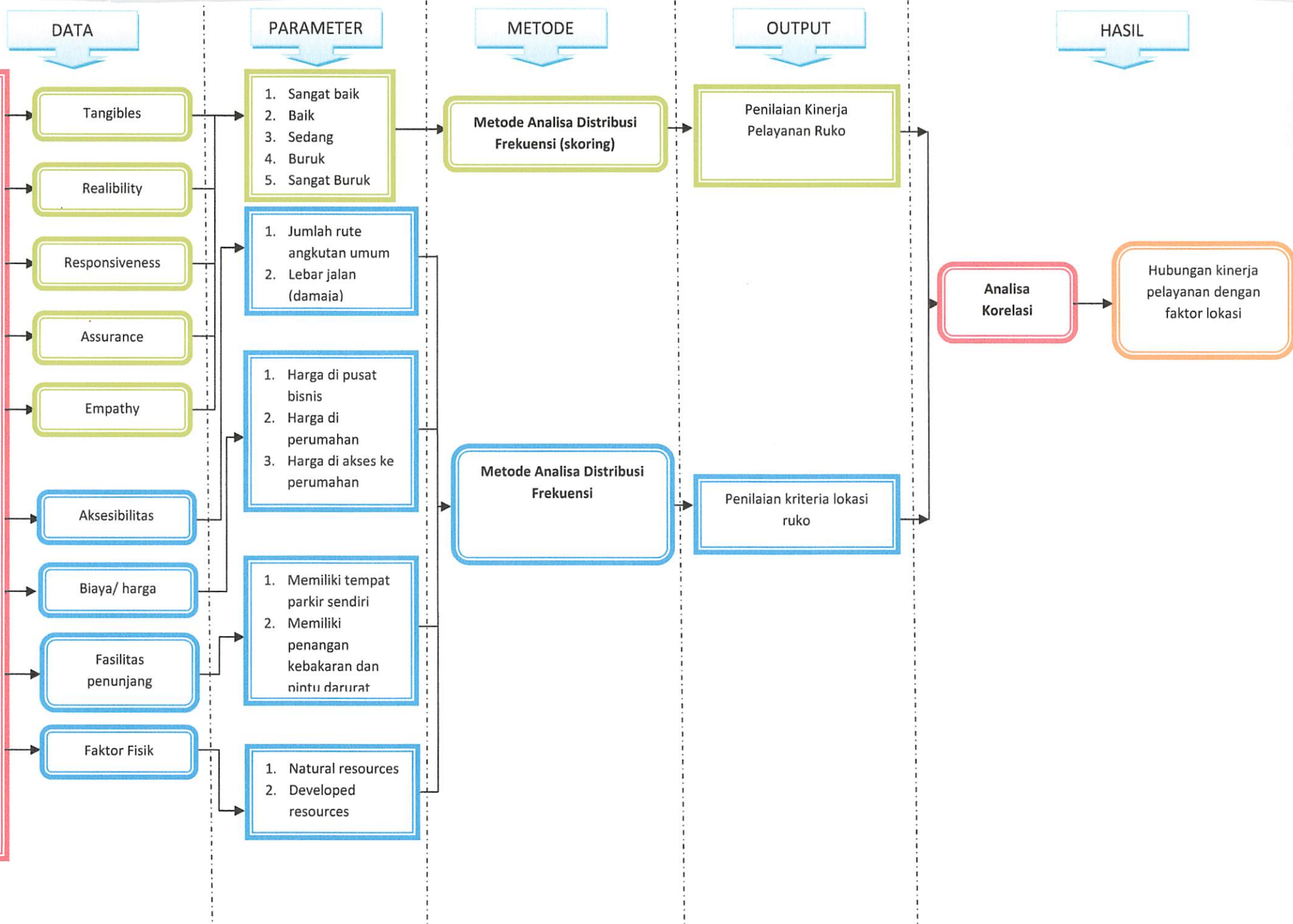
1. Studi lanjutan, adapun studi lanjutan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:
  - a. Mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan dengan masing-masing faktor lokasinya, sehingga dapat diketahui nantinya variabel mana yang paling kuat mempengaruhi kinerja pelayanan.
  - b. Dalam mengetahui alasan kenapa banyak bangunan ruko tutup dan tidak ada aktivitas didalamnya tidak hanya sebatas mengetahui apakah ada hubungan antara kinerja pelayanan ruko yang diberikan terhadap lokasinya, namun masih ada penelitian yang bersifat evaluasi lainnya yang membahas kenapa sampai banyak ruko yang tutup. Seperti mengetahui kriteria dalam pemilihan los ruko pada bangunan ruko. Hal ini dikarenakan tidak semua los pada bangunan ruko terisi semua.
2. Untuk kedepannya, dalam membangun lokasi ruko harus memperhatikan faktor lokasinya. Sehingga dengan memperhatikan faktor lokasinya maka diharapkan terciptanya bangunan ruko yang efektif dan efisien di Kota Malang.
3. Selain itu, untuk menunjang aktivitas di dalam ruko setidaknya, pemilik ruko tidak hanya menjalankan aktivitas didalamnya saja (jual beli), namun memperhatikan beberapa faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memaksimalkan kinerja pelayanan ruko.

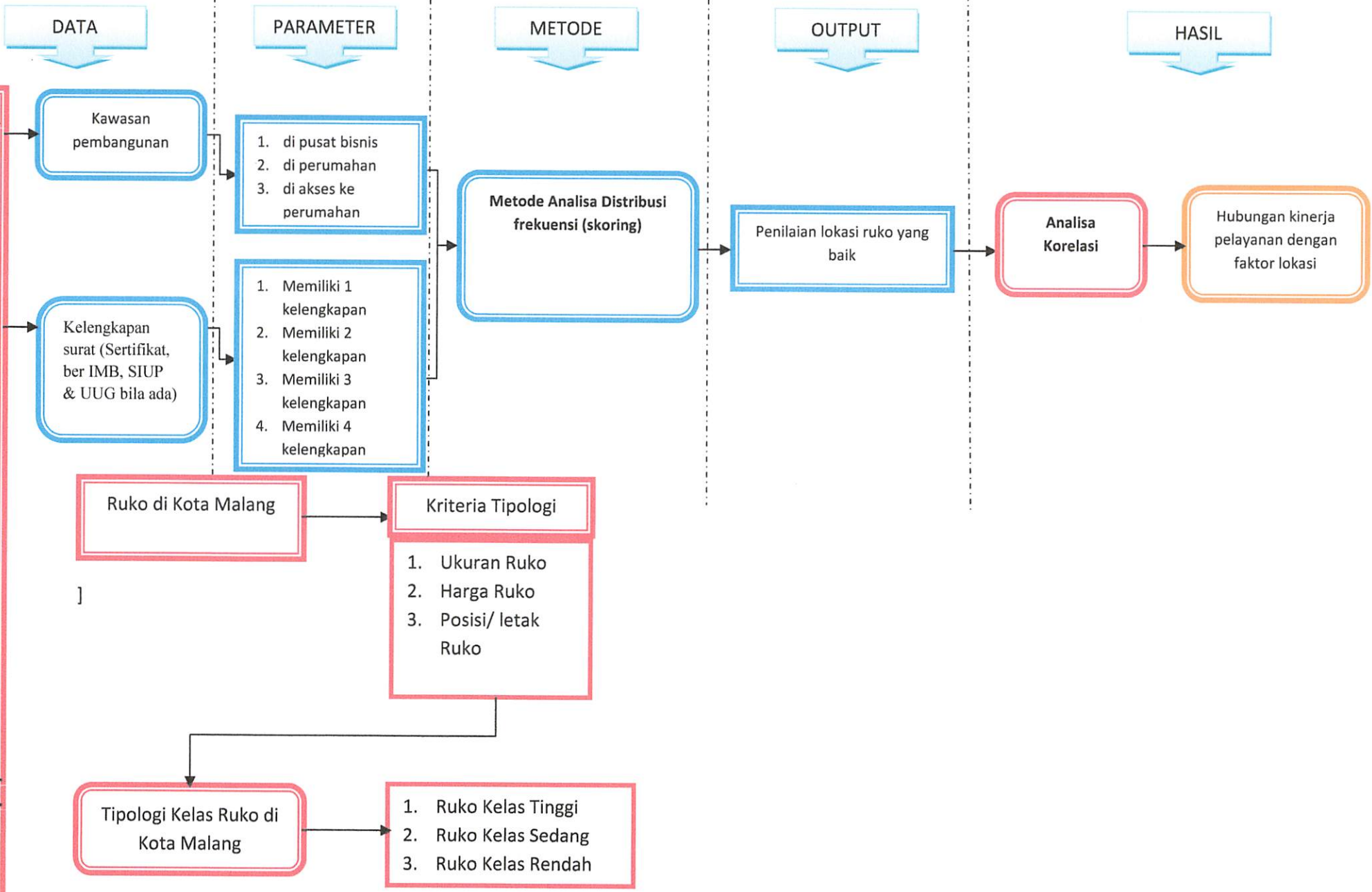


## DAFTAR PUSTAKA

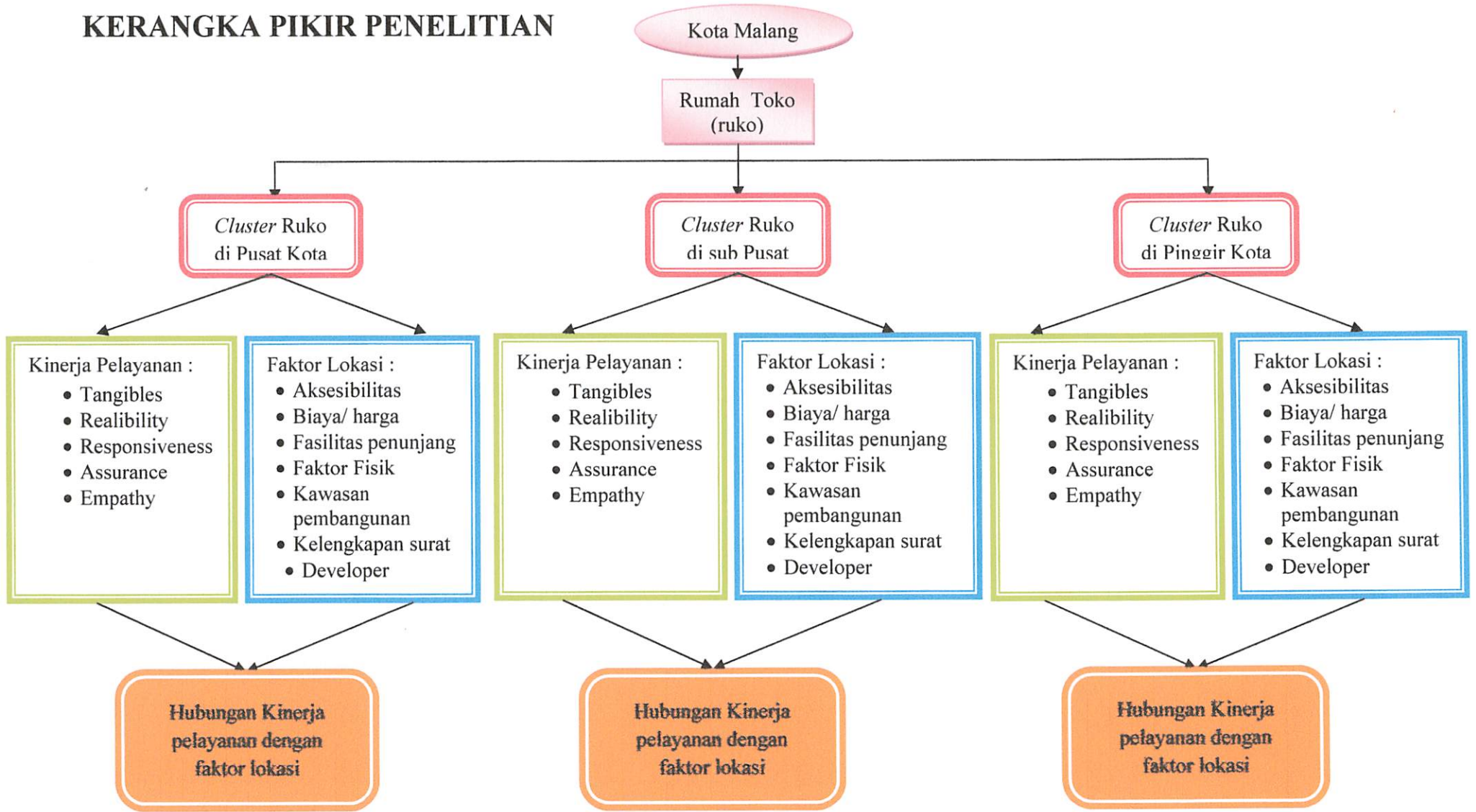
- Barry Cushway. 2005. Dalam Gregorius Chandra.
- Carn. 2009. Dalam e-lib. Petra Christian Universitas Library. Surabaya
- Eman. 2006. ruko\_rukan-chapter2.pdf. e-lib. Petra Christian University Library. Surabaya
- Eman. 2008. clustering-chapter2.pdf. e-lib. Petra Christian University Library. Surabaya
- Ilhami Drs. 1990. *Strategi Pembangunan Perkotaan di Indonesia*. Usaha Nasional. Surabaya
- Imelda Akmal. 2010. *Seri Rumah Ide : Ruko dan Rukan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- John C. Mowen. 2009. Dalam Ensiklopedia bebas.
- KEPMENPAN NO 81 TAHUN 1993.
- KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Khoirul Amin dkk. 2008. *15 Desain Ruko Yang Menjual*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Marsudi Djojodipuro. 2008. *Teori Lokasi*. Pusat Antar-Universitas Ilmu Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta
- PERATURAN PEMERINTAH NO 16 TAHUN 2004 TENTANG PENGGUNAAN TANAH
- Raldi Hendro Koestoer dkk. 2001. *Dimensi Keruangan Kota : Teori dan Kasus*. UI. Jakarta
- Rosaline. 2009. Dalam e-lib. Petra Christian Universitas Library. Surabaya
- Parasuraman dan A. Zeithami. 1987. Dalam *Lovelock*.
- Tim Prima Pena. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia Press. Jakarta.
- Wikipedia. 2010. Ensiklopedia bebas.
- Yunus Hadi Sabari. 2002. *Struktur Tata Ruang Kota*. Pustaka Pelajar. Jakarta.

# Analisis Kinerja Ruko di Kota Mataram





# KERANGKA PIKIR PENELITIAN











### Rekapan Penskoran kuisioner di pusat kota

No	Keterangan	Bobot	Cluster Pusat Kota Malang																																			
1	tampilan ruko																																					
	sangat baik	5																																				
	baik	4	4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
	sedang	3					3										3															3		3				
	buruk	2																																				
	sangat buruk	1																																				
2	kemampuan memberikan pelayanan	Bobot																																				
	sangat baik	5																																				
	baik	4		4	4		4		4		4		4		4	4	4	4	4								4		4		4	4	4	4				
	sedang	3	3				3		3		3		3	3		3	3										3	3	3	3		3	3	3				
	buruk	2																																				
	sangat buruk	1																																				
3	inisiatif pegawai	Bobot																																				
	sangat baik	5																																				
	baik	4		4	4	4					4		4	4	4	4		4	4							4	4	4		4	4	4	4					
	sedang	3	4				3	3	3	3		3					3										3	3	3		3		3	3				
	buruk	2																																				
	sangat buruk	1																																				
4	jaminan yang diberikan	Bobot																																				
	sangat baik	5																																				
	baik	4			4		4	4	4					4		4										4	4	4		4	4	4	4					
	sedang	3	3	3			3				3	3					3	3									3	3	3		3	3	3	3				
	buruk	2																																				
	sangat buruk	1																																				
5	kemudahan yang diberikan	Bobot																																				
	sangat baik	5																																				
	baik	4		4	4	4	4																				4	4		4			4					
	sedang	3	3								3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3		3	3	3	3	3				
	buruk	2																																				
	sangat buruk	1																																				
Total Skor			17	19	20	17	19	17	18	17	17	17	24	19	16	17	19	15	17	17	16	17	19	19	16	15	17	17	19	18	17	18	17	16	18	19	17	19





### Rekapan Penskoran kuisioner di pinggiran kota

No	Keterangan	Bobot	Cluster Pinggiran kota																		
1	<b>tampilan ruko</b>																				
	sangat baik	5			5	5					5								5		
	baik	4	4				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	sedang	3		3											3						
	buruk	2																			
	sangat buruk	1																		2	
2	<b>kemampuan memberikan pelayanan</b>																				
	sangat baik	5	5			5			5									5			
	baik	4				4			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	sedang	3		3			3													3	
	buruk	2																			
	sangat buruk	1																			
3	<b>inisiatif pegawai</b>																				
	sangat baik	5	5			5			5										5		
	baik	4		4	4			4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	sedang	3					3							3						3	
	buruk	2																			
	sangat buruk	1																			
4	<b>jaminan yang diberikan</b>																				
	sangat baik	5						5		5					5	5					
	baik	4	4			4	4	4		4		4	4	4			4	4	4	4	
	sedang	3		3																3	
	buruk	2																			
	sangat buruk	1																			
5	<b>kemudahan yang diberikan</b>																				
	sangat baik	5								5											
	baik	4	4			4	4		4	4		4	4		4	4	4	4	4	4	
	sedang	3		3				3						3							
	buruk	2																			
	sangat buruk	1																			
<b>Total Skor</b>			22	16	22	22	17	22	20	24	20	20	17	22	21	20	20	21	22	20	15

### Rekapan Perbandingan Kinerja Pelayanan Di Kota Malang

Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran / feri-feri	
		Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil
Tangibles ruko	Sangat baik	0	0	3	15	4	20
	Baik	24	96	25	100	12	48
	Sedang	12	36	17	51	2	6
	Buruk	0	0	0	0	1	2
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran / feri-feri	
		Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil
Reability Ruko	Sangat baik	1	5	4	20	5	25
	Baik	19	76	26	104	11	44
	Sedang	16	48	14	42	3	9
	Buruk	0	0	1	2	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran / feri-feri	
		Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil
Responsivness Ruko	Sangat baik	1	5	6	30	4	20
	Baik	20	80	24	96	12	48
	Sedang	15	45	14	42	3	9
	Buruk	0	0	1	2	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran / feri-feri	
		Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil
Assurance Ruko	Sangat baik	1	5	4	20	4	20
	Baik	16	64	31	124	13	52
	Sedang	19	57	10	30	2	6
	Buruk	0	0	0	0	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0
Keterangan	Penilaian Pelayanan	Pusat Kota		Sub Pusat Kota		Pinggiran / feri-feri	
		Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil	Jumlah	Hasil
Empathy Ruko	Sangat baik	1	5	2	10	1	5
	Baik	8	32	17	68	15	60
	Sedang	27	81	25	75	3	9
	Buruk	0	0	1	2	0	0
	Sangat buruk	0	0	0	0	0	0

### Rekapan Penilaian Prioritas Kinerja Pelayanan

NO	Penilaian Prestasi	Jumlah
1	12345	2
2	12354	2
3	12435	3
4	12453	2
5	13245	2
6	13254	1
7	13425	2
8	13524	1
9	14253	3
10	14325	2
11	14523	3
12	15234	6
13	15243	1
14	15324	1
15	15423	4
16	15432	2
Total		37
17	21354	4
18	21435	1
19	21534	1
20	21543	1
21	23451	1
22	23415	1
23	24315	1
24	24351	1
25	24513	1
26	25134	2
27	25143	3
Total		17

28	31524	2
29	32154	1
30	34125	1
31	34152	1
32	34521	2
33	35241	1
Total		8
34	41235	1
35	41325	1
36	41523	6
37	42135	2
38	42351	1
39	43152	1
40	45123	6
41	45213	2
42	45231	1
43	45321	1
Total		22
44	51234	4
45	51243	1
46	51342	2
47	51423	1
48	52314	1
49	53241	1
50	53421	1
51	54123	2
52	54231	1
53	54312	1
54	54213	1
Total		16

No	Keterangan	Jumlah	prioritas
1	Tangibles	37	1
2	Inisiatif	17	3
3	Empathy	8	5
4	Assurance	22	2
5	Reliability	16	4

### Rekapan Penilaian Kepentingan Kinerja Pelayanan

NO	Penilaian Kepentingan	Jumlah
1	12345	2
2	12354	1
3	12435	2
4	13245	2
5	13254	1
6	13425	1
7	14253	3
8	14523	1
9	15243	2
10	15234	2
11	15324	2
12	15342	2
13	<b>15423</b>	<b>4</b>
14	15432	2
Total		27
15	21354	2
16	21345	1
17	21435	1
18	21453	2
19	<b>23154</b>	<b>3</b>
20	<b>23451</b>	<b>3</b>
21	<b>23415</b>	<b>3</b>
22	<b>23145</b>	<b>3</b>
23	24315	2
24	24513	1
25	25314	1
Total		22
26	31254	1
27	31452	1
28	31542	1
29	<b>31425</b>	<b>4</b>
30	32415	3
31	32451	1
32	32541	1
33	32514	1
34	34521	1
35	34152	1
36	34125	1
Total		16

37	41235	2
38	41523	1
39	41532	1
40	41253	1
41	41325	1
42	42153	1
43	42135	2
44	42315	1
45	<b>45123</b>	<b>4</b>
46	45213	2
47	45231	1
48	45321	1
Total		18
49	51234	1
50	<b>51243</b>	<b>2</b>
51	51324	1
52	51342	1
53	51423	1
54	51432	1
55	52314	1
56	52341	1
57	52431	1
58	<b>53214</b>	<b>2</b>
59	<b>54123</b>	<b>2</b>
60	<b>54231</b>	<b>2</b>
61	54213	1
Total		17

No	Keterangan	Jumlah	prioritas
1	Tangibles	27	1
2	Inisiatif	22	2
3	Empathy	16	5
4	Assurance	18	3
5	Reliability	17	4





### Rekapan pemilihan kriteria lokasi ruko di pinggiran kota

aksesibilitas	Cluster Permukiman warga																		Jumlah	
Jalan lintas daerah		1	1													1	1			5
Dilewati rute angkot				1	1			1	1					1				1	1	7
Lebar jalan yang besar	1					1			1			1	1					1	1	8
Dekat rumah penduduk	1		1	1			1	1	1	1	1		1	1			1	1		12
Bobot	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	
biaya/harga ruko																				
<650											3			3	3	3	3	3	3	8
650-1	2	2	2	2	2		2	2	2	2		2								10
1-1,3						1														1
Bobot	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
fasilitas penunjang																				
lahan parkir	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
penanganan kebakaran				1						1										3
ruang terbuka hijau	1				1	1					1					1	1			6
sanitasi		1						1							1					3
Bobot	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	
faktor fisik																				
Topografi								1	1								1	1		4
Lokasi	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1		1		1	15
Ukuran & luas tanah		1		1	1					1	1	1	1		1					8
Kualitas Bangunan		1			1							1								3
Bobot	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	
lokasi ruko																				
di pusat bisnis	3		3	3			3	3	3		3				3		3	3	3	11
di perumahan		2				2								2			2			4
di jalan masuk perumahan					1					1		1				1				4
Bobot	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	2	3	3	
keengkapan surat																				
Bersertifikat			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1				1	1	13
Ber-IMB	1	1				1	1			1	1			1	1	1	1	1		11
Ber-SIUP			1		1	1	1			1	1									6
Ber-UUG				1										1						2
Bobot	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	
Develope r																				
baru Terkenal			3	3	3		3	3	3	3	3	3			3	3	3	3	3	16
Cukup Terkenal	2																			1
Sangat Terkenal						1								1						2
Bobot	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3



### Rekapan Bobot Keseluruhan dari Faktor lokasi ruko

Keterangan Variabel	Cluster Pusat Kota Malang																																			
aksesibilitas	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
biaya/harga ruko	3	2	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
fasilitas penunjang	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	
faktor fisik	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	
lokasi ruko	2	3	1	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	
kelengkapan surat	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
Developer	3	3	2	3	1	2	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Bobot	16	14	12	15	11	9	10	14	16	9	14	17	19	16	11	11	10	18	17	12	14	17	18	18	17	17	15	17	16	15	16	15	17	16	16	12

Keterangan Variabel	Cluster Sub Pusat Kota Malang																																				
aksesibilitas	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
biaya/harga ruko	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
fasilitas penunjang	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
faktor fisik	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
lokasi ruko	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	1	3
kelengkapan surat	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1
Developer	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3
Total Bobot	11	14	15	11	13	14	16	13	13	15	9	12	15	14	13	14	13	14	14	17	14	14	12	14	15	18	13	14	11	14	13	9	12	13	13	13	12

Keterangan Variabel	Cluster Permukiman warga																		
aksesibilitas	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1
biaya/harga ruko	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
fasilitas penunjang	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	
faktor fisik	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	
lokasi ruko	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	2	1	3	2	3	
kelengkapan surat	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	
Developer	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
Total Bobot	13	14	14	15	12	13	14	14	14	15	17	12	14	15	13	15	13	15	14

### Rekapan Penilaian Kepentingan Kinerja Pelayanan

No	Urutan Prioritas	Jumlah
1	1234675	1
2	1234657	2
3	1234765	1
4	1236754	1
5	1236475	1
6	1236547	1
7	1246537	1
8	1246375	1
9	1263457	2
10	1263547	1
11	1263754	1
12	1267435	1
13	1267453	1
14	1324567	1
15	1326745	1
16	1326475	1
17	1326457	1
18	1327645	2
19	1342675	1
20	1342576	1
21	1342765	1
22	1346572	2
23	1347625	2
24	1356427	1
25	1364752	1
26	1365427	1
27	1423765	1
28	1436752	1
29	1437265	1
30	1453726	1
31	1463275	1
32	1472365	1
33	1423567	2
34	1534672	2
35	1534762	1
36	1543672	1
37	1562347	2

38	1572346	1
39	1623547	1
40	1632457	1
41	1624735	1
42	1632754	1
43	1632475	2
44	1634752	1
45	1634725	1
46	1635247	2
47	1642375	1
48	1645327	1
49	1653472	1
50	1725346	1
51	1726543	2
52	1754362	1
Total		63
1	2135467	1
2	2136475	2
3	2136547	1
4	2136745	2
5	2165347	1
6	2316475	1
7	2316745	1
8	2317645	1
9	2365741	1
10	2375416	2
11	2416735	1
Total		14
1	3127465	2
2	3127645	1
3	3146527	1
4	3165247	1
5	3216745	1
6	3561427	2
Total		8
1	5123647	2
2	5163247	1
3	5213476	1
Total		4

1	6123547	1
2	6123745	2
3	6132457	1
4	6213475	1
5	6213457	1
6	6317245	2
7	6432175	1
8	6432157	1
9	6524317	1
Total		11

No	Keterangan	Jumlah	prioritas
1	Lokasi Ruko	63	1
2	Harga Ruko	14	2
3	Aksesibilitas	8	4
4	Fasilitas Penunjang	0	5
5	Faktor Fisik	4	6
6	Kelengkapan Surat	11	3
7	Developer	0	7

**Rekapan Skor dari Kinerja pelayanan (x) dan Faktor Lokasi (y) di pusat kota**

Cluster Ruko	No	Variabel Y	Variabel X
		Kinerja pelayanan	Faktor Lokasi
Cluster Pusat Kota Malang	1	17	16
	2	19	14
	3	20	12
	4	17	15
	5	19	11
	6	17	9
	7	18	10
	8	17	14
	9	17	16
	10	17	9
	11	24	14
	12	19	17
	13	16	19
	14	17	16
	15	19	11
	16	15	11
	17	17	10
	18	17	18
	19	16	17
	20	17	12
	21	19	14
	22	19	17
	23	16	18
	24	15	18
	25	17	17
	26	17	17
	27	19	15
	28	18	17
	29	17	16
	30	18	15
	31	17	16
	32	16	15
	33	18	17
	34	19	16
	35	17	16
	36	19	12

**Rekapan Skor dari Kinerja pelayanan (x) dan Faktor Lokasi (y) di sub pusat kota**

Cluster Ruko	No	Variabel Y	Variabel X
		Kinerja pelayanan	Faktor Lokasi
Cluster sub Pusat Kota Malang	1	16	11
	2	21	14
	3	13	15
	4	20	11
	5	20	13
	6	16	14
	7	18	16
	8	17	13
	9	20	13
	10	19	15
	11	23	9
	12	20	12
	13	20	15
	14	17	14
	15	18	13
	16	19	14
	17	18	13
	18	18	14
	19	15	14
	20	17	17
	21	16	14
	22	17	14
	23	19	12
	24	17	14
	25	17	15
	26	22	18
	27	20	13
	28	23	14
	29	17	11
	30	18	14
	31	16	13
	32	16	9
	33	18	12
	34	23	13
	35	22	13
	36	17	13
	37	17	12

38	16	14
39	19	13
40	19	16
41	20	9
42	19	17
43	20	12
44	21	13
45	19	11

**Rekapan Skor dari Kinerja pelayanan (x) dan Faktor Lokasi (y) di pinggiran kota**

Cluster Ruko	No	Variabel Y	Variabel X
		Kinerja pelayanan	Faktor Lokasi
Cluster di Permukiman Warga	1	22	13
	2	16	14
	3	22	14
	4	22	15
	5	17	12
	6	22	13
	7	20	14
	8	24	14
	9	20	14
	10	20	15
	11	17	17
	12	22	12
	13	21	14
	14	20	15
	15	20	13
	16	21	15
	17	22	13
	18	20	15
	19	15	14



**Kuisisioner**  
**Konsumen/Pelanggan**

**Petunjuk pengisian : Berilah tanda "X" pada jawaban yang cocok atau sesuai dan isilah tanda pada kolom jika diperlukan.**

**I. Surveyor :**

**Nama : Mohtana. Kharisma. Kadri.**

**Nim : 06.24.024**

**Perihal : Permohonan bantuan, dalam hal pengumpulan data untuk penelitian skripsi dengan judul "Korelasi Kriteria Lokasi Ruko Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Skoring".**

**Tujuan : Mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan dengan factor lokasinya**

**Lokasi : .....**

**Waktu : .....**

**II. Identitas Responden**

1. Nama : .....

2. Umur : .....

3. Alamat : .....

4. Jenis kelamin : L / P

5. Pekerjaan :

a. Tidak Bekerja

b. Pelajar / Mahasiswa

c. Pegawai Negri

d. Pegawai Swasta

e. TNI / Polisi

f. Pedagang

g. Petani

h. Nelayan

i. Lain-lain .....

**III. Penilaian Kinerja Pelayanan Ruko**

1. Apa yang menjadi daya tarik/alasan anda untuk datang ke ruko ini?

a. Lokasinya dekat

d. Kelengkapan fasilitas

b. Pelayanan pegawai

e. Kemudahan transportasi

c. Harga yang terjangkau

2. Menurut anda bagaimana dengan penampilan ruko?

Tampilan ruko	Keterangan				
	A. Sangat Baik	B. Baik	C. Sedang	D. Buruk	E. Sangat Buruk
Tempat Parkirnya					
Peralatan toko					
Karyawan					
Alat komunikasi toko					



3. Menurut anda bagaimana dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?

Pelayanan yang dijanjikan	Keterangan				
	A. Sangat Baik	B. Baik	C. Sedang	D. Buruk	E. Sangat Buruk
Hasil kerjanya					
Dapat dipercaya					

4. Bagaimana menurut anda dengan inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap?

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| a. Sangat Baik | d. Buruk        |
| b. Baik        | e. Sangat Buruk |
| c. Sedang      |                 |

5. Menurut anda bagaimana dengan Jaminan yang diberikan pada ruko ini?

Jaminan	Keterangan				
	A. Sangat Baik	B. Baik	C. Sedang	D. Buruk	E. Sangat Buruk
Pengetahuan produk yang ditawarkan					
Sikap santun, ramah dan respek pada pelanggan					
Sifat jujur					
Keeamanan dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.					

6. Menurut anda bagaimana dengan kemudahan yang diberikan oleh ruko tersebut?

Membangun hubungan	Keterangan				
	A. Sangat Baik	B. Baik	C. Sedang	D. Buruk	E. Sangat Buruk
Kemudahan ditemui Ruko tsb					
Komunikasi					
Memahami pelanggan					

7. Menurut anda seberapa penting tempat parkir, peralatan toko dan karyawan untuk kepuasan pelanggan ?

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| a. Sangat Penting | d. Kurang penting |
| b. Penting        | e. Tidak penting  |
| c. Sedang         |                   |

8. Menurut anda seberapa penting inisiatif para pegawai, untuk kepuasan pelanggan?

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| a. Sangat Penting | d. Kurang penting |
| b. Penting        | e. Tidak penting  |
| c. Sedang         |                   |



**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**  
**FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**  
*Jl Bendungan Sigura-Gura No 2 Malang 65145 Telp. (0341)551431 (hunting) Fax. (0341)553015*

9. Menurut anda seberapa penting memahami kebutuhan pelanggan, untuk kepuasan pelanggan?
- a. Sangat Penting
  - b. Penting
  - c. Sedang
  - d. Kurang penting
  - e. Tidak penting
10. Menurut anda seberapa penting Jaminan keamanan, untuk kepuasan pelanggan ?
- a. Sangat Penting
  - b. Penting
  - c. Sedang
  - d. Kurang penting
  - e. Tidak penting
11. Menurut anda seberapa penting pelayanan yang dijanjikan/ motto toko, dalam kepuasan pelanggan?
- a. Sangat Penting
  - b. Penting
  - c. Sedang
  - d. Kurang penting
  - e. Tidak penting
12. Menurut anda apa yang menjadi Kepentingan/Prioritas Utama untuk kepuasan pelanggan?

Keterangan	Pilihan Kepentingan				
	1	2	3	4	5
Tampilan toko					
Inisiatif karyawan terhadap konsumen					
Memahami kebutuhan pelanggan					
Jaminan keamanannya					
Pelayanan yang dijanjikan/ motto toko					

13. Menurut anda mana yang menjadi Prestasi pada ruko tersebut?

Keterangan	Pilihan Prestasi/Performance				
	1	2	3	4	5
Tampilan toko					
Inisiatif karyawan terhadap konsumen					
Memahami kebutuhan pelanggan					
Jaminan keamanannya					
Pelayanan yang dijanjikan/ motto toko					





**Kuisisioner**  
**Pemilik Ruko**

**Petunjuk pengisian : Berilah tanda "X" pada jawaban yang cocok atau sesuai dan isilah tanda (...) jika diperlukan.**

**I. Surveyor :**

**Nama : Mohtana. Kharisma. Kadri.**

**Nim : 06.24.024**

**Perihal : Permohonan bantuan, dalam hal pengumpulan data untuk penelitian skripsi dengan judul "Korelasi Kriteria Lokasi Ruko Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Skoring".**

**Tujuan : Mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan dengan faktor lokasinya**

**Lokasi : .....**

**Waktu : .....**

**II. Identitas Responden**

1. Nama : .....

2. Umur : .....

3. Alamat : .....

4. Jenis kelamin : L / P

**III. Kriteria Pemilihan Lokasi Ruko**

1. Menurut anda bagaimana penilaian lokasi ruko yang baik?

i. Aksesibilitas

a. Dilewati Rute Angkot

b. Lebar jalan yang besar

c. Dekat dengan rumah penduduk

d. Jalan lintas daerah

ii. Biaya/Harga Ruko

a. 400-650 juta

b. 650-1 M

c. 1 M-1,3 M

d. >1,3 M

iii. Fasilitas Penunjang

a. Lahan Parkir

b. Penanganan Kebakaran

c. Ruang Terbuka

d. Sanitasi

iv. Faktor Fisk

a. Natural Resource

b. Developmen Resource

v. Lokasi Ruko

a. Di Pusat Bisnis

b. Di Perumahan

c. Jalan Masuk ke Perumahan



- vi. Kelengkapan surat
    - a. Ber-IMB, HGB, HB dan Surat Hijau
    - b. Hanya IMB & HGB
  - vii. Developer
    - a. Belum Terkenal
    - b. Cukup terkenal
    - c. sangat terkenal
2. Menurut anda apa yang kurang dari ruko tersebut?
- i. Aksesibilitas
    - a. Tidak Dilewati Rute Angkot
    - b. Lebar jalan yang kecil
    - c. tidak Dekat dengan rumah penduduk
    - d. berada di Jalan lingkungan
  - ii. Biaya/Harga Ruko
    - a. <650 juta
    - b. 650-1 M
    - c. 1 M-1,3 M
    - d. 1,3 M
  - iii. Fasilitas Penunjang
    - a. Tidak ada/ kurang Lahan Parkir
    - b. Tidak ada Penanganan Kebakaran
    - c. tidak ada Ruang Terbuka
    - d. Sanitasi kurang baik
  - iv. Faktor Fisk
    - a. Bukan Natural Resource
    - b. Developmen Resource
  - v. Lokasi Ruko
    - a. Jauh dari Pusat Bisnis
    - b. Jauh dari Perumahan
    - c. tidak di Jalan Masuk ke Perumahan
  - vi. Kelengkapan surat
    - a. Bersertifikat
    - b. Hanya IMB & HGB
  - vii. Developer
    - a. Terkenal
    - b. Bagus/Baik
    - c. Baru

3. Menurut anda apa yang menjadi prioritas Utama dalam pemilihan lokasi ruko?

Keterangan	Pilihan Prioritas						
	1	2	3	4	5	6	7
Lokasi Ruko							
Harga Ruko							
Aksesibilitas							
Fasilitas parkir dan Kebakaran							
Faktor Fisik							
Kelengkapan Surat							
Developer							

# "Analisa Kinerja Pelayanan Lokar Ruko"



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

## LEMBAR ASISTENSI

Nama : MCHANA KHARISMA

N.I.M : 06.24.024

Jurusan : T.Planologi

Pembimbing : Ir. AGUSTINA NURUL HIDAYATI, MTP

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1.	04/06-2010	Perbaikan 5-1 5-1 - kinerja Pelay. Pas Perdz/ j 5-2	M
2.	19/6-2010	o Rumuskan mulai pemukiman - kls - penutup (bentuk rumusan) o Rumusan var & titik akhir	M
3	3/7/2010	o Rumuskan var. anotan o membuat matrix ketepatan antar var fitame	M
4	21/7/2010		M
5	13/8/2010	Buat kugha kug	M
6	20/8/2010	Sempurnakan kugha kug	M
7.	23/8/10	--- & referensi	M
8	18/8/10	Uraikan proposal	M
9	1/9/10	Lengkapi perbaikan temporal	M
10	05/9/10	1. perbaikan lds penelitian → lds ltt + var + titik ukur. 2. desain survey 3. print hasil sempurnakan	M

"Analisa Kinerja Pelayanan Lokasi"  
Ruko



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mottawa Kharisma Kadri

N.I.M : 06.24.024

Jurusan : T. Planologi

Pembimbing : Ir. Agustina Nurul Hidayati, MTR.

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
11.	4/10/10	• Perbaiki / kompurnalan Des. survey + akses • aee distribusi pembimbing.	
	2/10/10	Acc Pbb I Pak Mul II Pak Burdi	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mohtana Kharisma K

N.I.M : 06.24.024

Jurusan : T. Planologi / FTSP

Pembimbing : Mulyono Sedyohutomo. MCRP

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1.	21/10-2010	- Rumus masalah - Istilah & diperjelas - judul & sesuaikan	
2.	28/10-2010	- lingkup studi & dalam - Metodologi statistik & lain - lingkup kinerjanya & perbaikannya	
3.	11/11-2010	- Penyusunan hipotesis Rako (-parameter 2 way)	
4.	28/11-2010	- Kuesioner & desain soal Kerangka pikir var/analisa	
5.	25-11-2010	- Kuesioner & rumus hip ACC & rumus Prop	

" Analisa Kinerja pelayanan & Lokasi Ruko "



**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG**  
Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mohtava Kharisma K  
 N.I.M : 06.24.024  
 Jurusan : T. Planologi / FTSP  
 Pembimbing : Endratno Budi S. ST

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1	8/9-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cari Variabel Pelayanan, Definisi yg dan klu bisa beserta landasan x.</li> <li>- Keluarin terminologi Pelayanan / dasar x.</li> <li>- Cari lebih detail terminologi dari judul &amp; landasan penelitian, → CH: bukan Unit &amp; rumusan sendiri.</li> <li>- Baikin Variabel.</li> <li>- Referensi yg jelas &amp; harus paham.</li> <li>- Cr Variabel yg unik lain.</li> </ul>	
2	16/10-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penambahan fakta &amp; contoh kasus pada bagian latar belakang.</li> <li>- lingkup lokasi → makin semua terdapat perdagangan, ex : Pasar; warung; Ruko. Persebaran x &amp; jumlah.</li> <li>- lingkup materi → + Variabel yg di pake pd kloran serta referensinya.</li> </ul>	
3	18/10-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- latar belakang &amp; kasus ditempat lain x min 5 lbr. + refer.</li> <li>- lingkup lokasi → idem di atas.</li> <li>- format PDF → Alat analisa dr ITB.</li> <li>+ Alat analisa yg bersifat objektif.</li> </ul> <p style="text-align: center; font-size: 1.5em;">IPA = Importance Performance Index</p>	
4	12/11-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode ditambah IPA (Importance Performance Analysis) &amp; Kinerja Pelayanan.</li> </ul>	

→ rata-rata Indikator → Kualifikasi



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mottana . Kharisma . K

N.I.M : 06.29.029

Jurusan : T. Planologi

Pembimbing : Endrotno Budi S, ST

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1	22/11-2010	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Judul semaksimal sasaran no 4</li><li>2. Kursir huruf RUKO</li><li>3. Penulisan diperbaiki (istilah?)</li><li>4. Materi foto di latar belakang</li><li>5. Peta harus dilengkapi item lain</li></ul>	
2	27/11-2010	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materi foto permasalahan di Kota Malang di latar belakang</li><li>• Materi cara mendapatkan sample</li><li>- Wawancara turisti, peta sample, Quisioner</li></ul>	
3	29/11-2010	<ul style="list-style-type: none"><li>- Foot note diperbaiki penulisan</li><li>- Judul "analisa" dihapus</li><li>- Latar belakang belum dirubah</li><li>- Penulisan di cek kembali lagi penulisan</li><li>- Perbaiki Quisioner Y IPA</li></ul>	
4	8/12-2010	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tambah penjelasan di R.M &amp; Tujuan Metk</li><li>- Perbaiki Gambar Umum</li><li>- Tambah sistem Kodefikasi → di Metodologi Quisioner</li><li>- Penjelasan / keterangan Variabel x &amp; y pada analisa regresi</li></ul>	
5	1/12-2010	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ perbaiki foto faktor center metode</li><li>✓ jika sudah cukup bisa dimajukan seminar</li></ul>	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mottana Kharisma K.  
N.I.M : 06.24.024.  
Jurusan : T. Planologi / FTSP.  
Pembimbing : Mulyono Sedyohutomo, MCRP.

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1.	10-1-2011	Perbaiki: coveri lewil secunior	rad
2.	17-1-2011	- Pelajari struktur kata Mlg utk pengambila sampel Kp merakel.	rad
3	24-2-2011	- lanjutkan bab II : - fish wil - Data var per kelompok labon	rad
4	30-3-2011	- Perbaiki skripsi var x (lebih detail) - Buat tabel (lamp). data Y x	rad
5.	24-4-2011	- Data di bab V pindah bab IV - istilah : - sumber / ref. di bagian	rad
6	18-5-2011	- rubah 3 penulisan maj persentase agar bisa dibandingkan - Aji di korolan - - Penjelasan tabel bab IV. Hk sinkron	rad
7	25-5-2011	- cek kembali keseluruhan hasil ACE Simulasi Hasil	rad





INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mohtana Kharisma. K

N.I.M : 06.24.024.

Jurusan : T. Planologi

Pembimbing : Endratno Budi Santoro.

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1.	1/3-2011	- Perbaiki sesuai dgn Rumusan masalah. ✓ sub pembahasan.	
2.	3/3-2011	- Perbaiki. Data jumlah Populasi perkec. - - Gamban. Umum. Foto, Kausan yg masuk. Per-kluster, 2 Ruko per kluster. - Judul pada masing2 bab. - 3.1.1 → Masukkan <u>Indikator</u> terkait. dst. Penilaian (bainy, butak, dll) secara Umum & Penjelasan alat analisis yg. - 3.1.1.4 → Perbandingan (tix total bobot). Per Kluster. - 3.1.6 → Rekapitulasi keseluruhan kinerja. - 3.2 → Sesuai kan di Variabel Bab I ↳ Masukkan <u>Indikator</u> juga. Serta ref.x. - Tidak Ukur yg ke 3 blm di bwt. (✓) Gamban analisa berikutnya.	
3.	28/3-2010	- Setiap tabel kesimpulan di beri uraian Penjelasan. - Kepala tabel di bold. - Periksa in tabel analisa.	

- Metode analisa: lakukan dgn Bab I  
& Bab III  
- in kesimpulan → faktor kinerja } none yg paling penting &  
↳ lakukan } yg paling baik.  
- tiap wb bab & konkl ref.



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mohtana Kharisma F  
 N.I.M : 06.24.024  
 Jurusan : T. Planologi  
 Pembimbing : Endratno Budi Santosa, ST.

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
01	9/4-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abstrak kiri &amp; perbaiki</li> <li>- 1/2 tabel spasi 1 huruf 10</li> <li>- Istilah &amp; miringkan</li> <li>- Perikata jenis huruf</li> <li>- Keterangan pada Gambar &amp; Bold</li> </ul>	
02	25/04-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abstrak kiri</li> <li>→ Perencanaan gambar</li> <li>→ Keluarkan letak Eliter</li> <li>→ Keluarkan hasil cluster perbandingan</li> <li>- Judul diganti "</li> <li>- hubungan Kinerja Pelanggan / dengan faktor letak di kota Malang</li> <li>- D. Isi</li> <li>→ Keluarkan variabel pd masing 2 tabel ukur (Kinerja &amp; faktor letak)</li> <li>→ Peta Markus hasil in Cluster</li> <li>→ Besok bu Raw data / lampiran perbandingan</li> <li>→ bukar perbandingan di sig: hitem</li> </ul>	
03	07/05-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Perbaiki kesimpulan &amp; hubungan kinerja dgn faktor lokasi</li> <li>→ Perbaiki tabel &amp; Istilah? dimiringkan</li> <li>→ Penggunaan hump tabel, Uraian &amp; referensi di bedakan</li> </ul>	

- Referensi diperbanyak
- But power point



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mottana Kharisma K.

N.I.M : 06.24.024.

Jurusan : T. Planologi.

Pembimbing : Endratno Budi Santosa.

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
	19/05-2010.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Perbaiki Pwr Point (tabel : x di ringkas)</li> <li>→ Mahukan Gambar &amp; peta perbaiki.</li> <li>→ Kesimpulan pd kinerja pelayanan &amp; faktor lokasi di perjelas.</li> <li>→ Arti/konsekuensi dari hasil SPSS di mahukan.</li> <li>→ Redaksional laporan di periksa kembali.</li> <li>→ Perhatikan alasan penggunaan Cluster.</li> </ul>	
	23/05-2010.	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Perbaiki Kembali Arti / Kesimpulan Pada analisa lub. var. x &amp; y.</li> </ul>	
	30/05-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Abstrak di perbaiki lagi.</li> <li>→ Daftar Isi di perbaiki lagi.</li> <li>→ Periksa &amp; perbaiki (page/ bab).</li> <li>→ Periksa tabel x. → (Spasi &amp; Enter)</li> <li>→ Daftar pustaka. perbaiki ref. (dlm manu)?</li> <li>→ Buat Peta → Relepan perbandingan pd masing2 variabel. (Kinerja, faktor lokasi &amp;</li> </ul>	
	07/06/2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cek semua materi</li> <li>✓ Cek konversi Papan, Foto, foto</li> <li>✓ P. Kustafa</li> <li>✓ Cek kebetulan materi - Pwr point</li> <li>✓ Alex Puzh, bisa Amgihan</li> <li>✓ semua hasil!</li> </ul>	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama : Mottana Kharisma K

N.I.M : 06.24.024.

Jurusan : T. Planologi

Pembimbing : Ir. Sadhyo Hutomo, MCRP

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1	19-7-2011	- Perbaiki kembali hasil ujian A.C.C. Seminar Comprehension	<i>Mot</i>



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jln. Bend. Sigura-Gura No.2

LEMBAR ASISTENSI

Nama :

N.I.M : 06.29.029.

Jurusan : T. Planologi / FTSP.

Pembimbing : Endratno Budi Santosa, ST.

No	Tanggal	Keterangan	T. Tangan
1.	27/08-2011.	- Periksa teori. - Daftar Peta + Peta. - Daftar Portalea. - Abstrak logarit. - Reduksional (keseluruhan kecil & Besar kecil hump).	
2.	29/08-2011.	- Perbaikan Peta.	
3	4/08/2011	<u>Silakan Majikan Posing</u> <u>Bahan Sijid</u>	



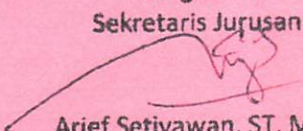
**DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK**



Nama Mahasiswa : Mohtana Kharisma .  
NIM : 06.24.024 .

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	Samsuri . Latia . 07.24.048.	Konsep Penyediaan Strategi Pengelolaan Ruang terbuka hijau Publik berdejarakan. tipologi kawasan di kota Mojokerto.	1. 2. 3.
2.	Muhammad . Faisal . 06.24.003 .	Penataan Pedagang kaki lima . (Study Kasus Kawasan Itapak , Kota Temate ).	1. 2. 3.
3.	Fandy . Ahmad . 06.24.036.	Karakter Permukiman Dan Pengaruhnya terhadap tingkat Kesehatan Masyarakat .	1. 2. 3.
4.	Eka . Nur . Azizah . 01.24.022 .	Bentuk Pola Permukiman Pendatang Ringaraja - Bali .	1. 2. 3.
5.	Elvira Ukav <del>06</del> 06.24.026 .	Skenario Pengemb. Kawasan Perjur Berdasarkan tipologi & tingkat pelayanannya. Studi kasus : Kota Kupang.	1. 2. 3.

Mengetahui  
Sekretaris Jurusan

  
Arief Setiyawan, ST, MTP



DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI  
**SEMINAR HASIL SKRIPSI**  
 JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK



Nama Mahasiswa : Mottana Kharisma K  
 NIM : 06.24.024

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	Jugiono 91.24.043	Pemetaan Energi Alternative . Ketenaga Listrikian Pera. (S.K : Pera Pundansari Kab. Malang).	1. 2. 3.
2.	YURIE MUSTAGIEM 06.24.039	Kajian BENTUKAN RUANG BERMUKIM MASYARAKAT BERDASARKAN PERGESERAN Budaya	1. 2. 3.
3.	Vica Vanessa Stinang 06.24.060.	Rancang Ruko R. Lingkungan Berbasis Kearifan lokal (di Kab. toraja Utara)	1. 2. 3.
4.	Hugo.Messa . A 06.24.052.	Rehabilitgsi Daerah Aliran sungai Hulu sungai Brautari di Kecamatan Bumiaji.	1. 2. 3.
5.	TATANG FERIONTO 06.24.055	Konsep Pengembangan Sentra Industri Mebel Gayam	1. 2. 3.

Mengetahui  
 Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST, MTP

**DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI**  
**UJIAN SKRIPSI / SIDANG KOMPREHENSIF**  
**JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK**



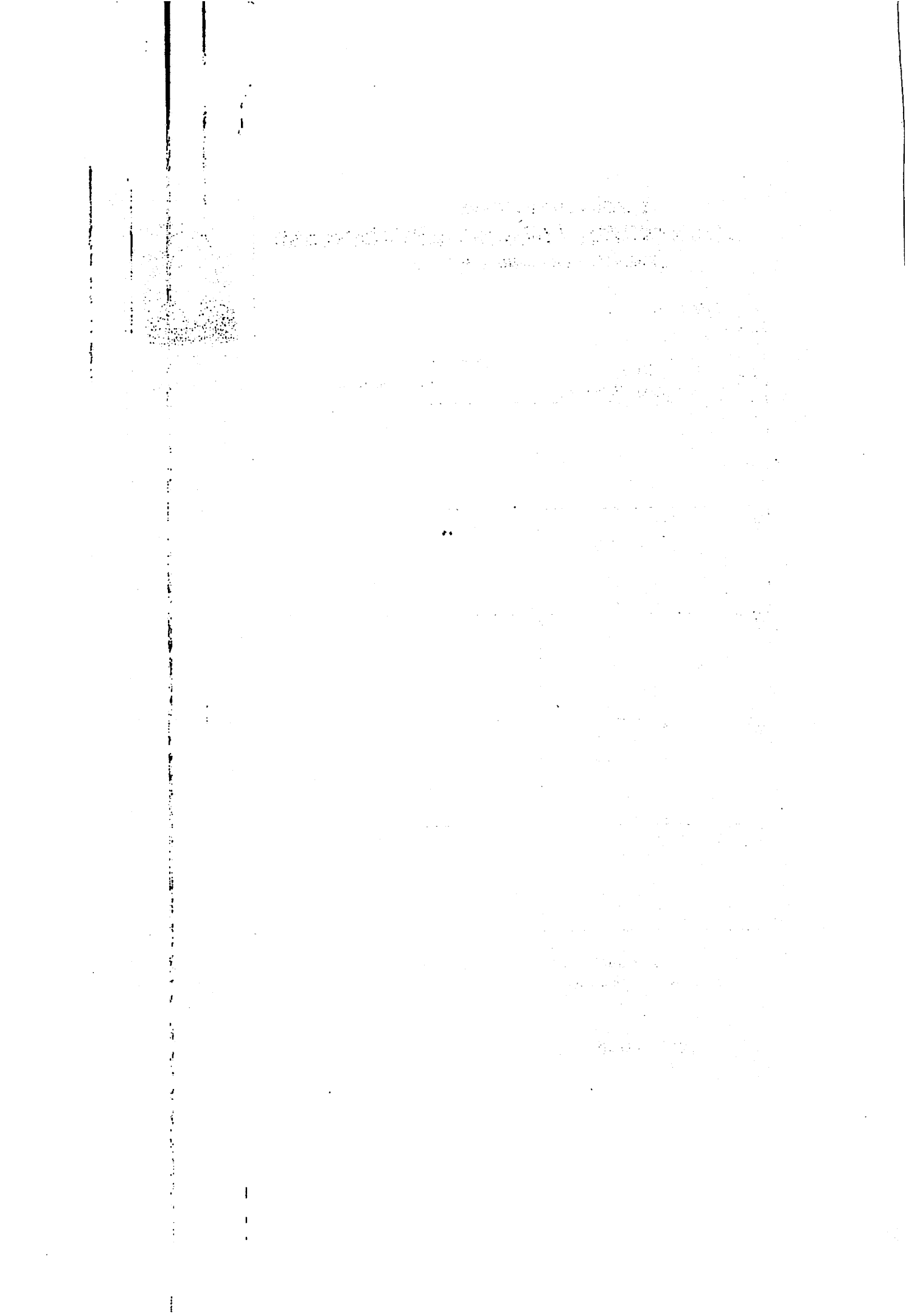
Nama Mahasiswa :  
NIM :

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.			1. 2. 3.
2.			1. 2. 3.
3.			1. 2. 3.
4.			1. 2. 3.
5.			1. 2. 3.

Mengetahui  
Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST, MTP







JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
Jl Bendungan Siguro-Guro No 2 Malang 65145 Telp. (0341)551431 (hunting) Fax. (0341)553015

**Berita Acara Seminar Proposal**

Nama : Mohtana Kharisma Kadri  
Nim : 06.24.024  
Judul : Hubungan kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya  
Tgl Seminar : Selasa, 21 Desember 2010

Penguji	Pembahasan	Tanda Tangan
Fanita Cahyaning.,ST	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Konsistensi judul (sampul, slide dan kuisisioner).</li><li>2. Latar belakang : hubungan antar paragraf, keluarkan masalah yang ingi dipecahkan.</li><li>3. Pertimbangkan area studi yang ingin diteliti terlalu luas.</li><li>4. Buat daftar pertanyaan yang mudah dipahami responden.</li><li>5. Perjelas footnote.</li><li>6. Penulisan paragraf dan keterhubungannya.</li><li>7. Penulisan daftar isi, gambar, tabel &amp; peta sesuaikan dengan aturan penulisan skripsi.</li></ol>	
Ir. Hutomo Moestadjab	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penggunaan kata-kata yang mudah dipahami dalam kuisisioner.</li><li>2. Konsistensi materi dan fokus pada permasalahan yang ingin dipecahkan pada latar belakang.</li></ol>	
Teguh Kuncoro, ST, ME	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Variabel "y" fokus pada kinerja bukan pada kajiannya supaya hasilnya lebih jelas</li><li>2. Diperkuat teori dan dasar empiris</li><li>3. Pilih alat analisa yang dibutuhkan</li></ol>	

Mengetahui

Ir. Mulyono Sadyohutomo, MCRP  
Pembimbing I

Endang Budi Santosa, ST  
Pembimbing II



**JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**  
**FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**  
*Jl Bendungan Sigura-Gura No 2 Malang 65145 Telp. (0341)531431 (Runding) Fax. (0341)533015*

**Berita Acara Seminar Hasil**

Nama : Mohtana Kharisma Kadri  
Nim : 06.24.024  
Judul : Hubungan kinerja pelayanan ruko dengan faktor lokasinya  
Tgl Seminar : Sabtu, 2 Juli 2011

Penguji	Pembahasan	Tanda Tangan
DR. IR. Ibnu Sasongko, MT	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tata tulis : Daftar isi &amp; Tulisan sub judul</li><li>2. Penegasan Batas Cluster di pusat kota, sub pusat dan pinggiran atau pusat dan sub pusat</li><li>3. Dasar penentuan Cluster dan teori yang digunakan.</li><li>4. Pembahasan materi diperjelas</li><li>5. Penegasan : keterhubungan antara kinerja pelayanan ruko dan faktor lokasi.</li></ol>	
Arief Setiawan, ST. MTP	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Abstraksi menggunakan bahasa baku</li><li>2. Kata kunci diperjelas: kinerja pelayanan ruko</li><li>3. Tata tulis : jangan menggunakan kata YANG pada awal paragraf, catatan kaki diganti (idem) menjadi (ibid), penulisan Kota Malang, sumber tabel dan keterangan pada gambar.</li><li>4. Penegasan dalam rumusan variabel yang digunakan.</li><li>5. Tambahkan hipotesa yang digunakan pada metodologi.</li><li>6. Konsistensi terhadap sumber rujukan.</li></ol>	

Mengetahui

Ir. Mulyono Sadyohutomo, MCRP  
Pembimbing I

Endratno Budi Santosa, ST  
Pembimbing II



## PERBAIKAN TUGAS AKHIR SEMINAR PROPOSAL

NAMA : MOHTANA KHARISMA KADRI

NIM : 06.24.024

HR/TGL : SELASA, 21 DESEMBER 2010

Perbaikan tersebut meliputi :

1. Konsistensi : Judul → Sampul < Design survey > slide presentasi.
2. Latar Belakang : - Hub antar paragraf, kerucutkan pada masalah yg ingin dipecahkan (dln hal ini hub...)
3. Lokasi penelitian - pertimbangkan area stud yg cukup luas → kota Malang.
4. Daftar Quisioner - a. pengelompokan berdasarkan tipe  
a. lesse teliti lagi → ada 2 BPN dlm quisioner  
b. Buat daftar pertanyaan yang mudah dipahami Responden
5. Tahn Tahn :
  - Footnote → lebih lengkap: ibid (hal ...), loc. cit, op. cit..
  - Acuan literatur sebelum ada yg mengacu pada teori "dian yg di guah untuk melihat hubungan dn teori lokasi".
  - Penulisan paragraf dn keterhubungannya.
  - Mana kutipan, mana bahasa sendiri...!
  - Penulisan daftar isi, bab, tabel dn pbb. sehati-hati dn akurat penulisan skripsi.

Dosen Penguji

PANITA CAHYANING D



## PERBAIKAN TUGAS AKHIR SEMINAR PROPOSAL

NAMA : MOHTANA KHARISMA KADRI

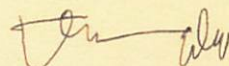
NIM : 06.24.024

HR/TGL : SELASA, 21 DESEMBER 2010

Perbaikan tersebut meliputi :

- Sebaiknya variabel "y" hanya fokus pada kinerja risiko keadan klayannya spt assurance & empathy dll.  
- agar hasilnya lebih jelas.
- Tlg diperkuat teori dan dasar empiris
- Alat analisa pilih yg disebutkan

Dosen Penguji

  
TEGUH KUNCORO





## PERBAIKAN TUGAS AKHIR SEMINAR PROPOSAL

NAMA : MOHTANA KHARISMA KADRI

NIM : 06. 24.024

HR/TGL : SELASA, 21 DESEMBER 2010

Perbaikan tersebut meliputi :

- Ketidak sinkronan antara judul di ppt dan lap. 2,
- Data data di latar belakang  $\neq$  memperkuat tema
- Ungkap lokasi + alasan pemilihan lokasi
- Deskripsi lokasi
- Form kuisioner
- Referensi lain lokasi

---

- Output dan kinerja : IPA vs Pembobotan & mengombungkannya?
- tolak ukur antar variabel <sup>antara</sup> ~~ke~~ berbeda? ?  
→ alat analisis?
- Hub. antar variabel → faktor lokasi? → dasar teori!
- Kenapa tidak langsung korelasi? mengapa regresi?

---

- Klaimkin kinerja Fulco!
- Perspektif ya dipelajari : pelanggan vs pemilih tufo!
- Penekanan dimana?
- Cek pertanyaan Q!

Dosen Penguji



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL  
Jl. Bendungan Sigura - gura 2  
MALANG

## PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Hasil tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi /  
Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

Hari : SABTU

Tanggal : 2 JULI 2011

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : MOHTANA KARISMA KADRI

NIM : 06.24.024

Perbaikan tersebut meliputi :

• Dalam rencana kelas ✓ + teori yg dipakai!

• Tahap kerja ✓

• Pembatasan materi

• Keunggulan : ketertarikan siswa

Dosen Pembimbing

ENDRATNO BUDI S, ST





### **PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Dalam Seminar Hasil tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi /  
 Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

**Hari : SABTU**  
**Tanggal : 2 JULI 2011**

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

**Saudara : MOHTANA KARISMA KADRI**  
**NIM : 06.24.024**

Perbaikan tersebut meliputi :

- \_\_\_\_\_ Tata tulis: Daftar isi
- \_\_\_\_\_ *terusan sub judul*
- \_\_\_\_\_ Penetapan. batas pused *atau pused*
- \_\_\_\_\_ *panjang* *sub + pused.*
- \_\_\_\_\_ *Penggunaan*
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Dosen Penguji

DR. IR. IBNU SASONGKO, MT





## PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Hasil tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi /  
Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

Hari : SABTU

Tanggal : 2 JULI 2011

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : MOHTANA KARISMA KADRI

NIM : 06.24.024

Perbaikan tersebut meliputi :

→ Redaksional → Judul sub-sub Bab

→ Kalimat baku (sederhana)

→ Pota → Format baku

→ Sumber ~~Tabel~~, Sambungan tabel,

→ Teori yg digunakan apa tepat

→ Pusat, sub Pusat, Pilygiran ? dasar ! hub dg  
kinerja ?

→ Keleengkapan surat vs Kinerja ?

Dosen Penguji

  
ARIEF SETTYAWAN, ST, MT



PT. BNI (PERSERO) MALANG  
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145  
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**LEMBAR PERSETUJUAN  
LAYAK SIDANG KOMPREHENSIF**

**Tugas Akhir Mahasiswa :**

**Nama : MOHTANA KARISMA KADRI**

**NIM : 06.24.024**

**Judul Tugas Akhir :**

**HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN RUKO DENGAN FAKTOR  
LOKASINYA**

**Hari/ Tgl Seminar : 1 JULI 2011**

**Dinyatakan : Layak / Tidak Layak**

**Untuk Tugas Akhirnya dijadikan 'Buku Hitam' (Syarat Mengikuti Sidang  
Komprensif) dengan catatan sebagai berikut :**

**Contoh :**

- Materi kurang layak
- Metodologi kurang sesuai
- Apabila dirasa perlu, dapat menggunakan kertas terpisah.

---

---

---

---

---

---


---

---

---

---

**Pembimbing I**

  
**(IR.MULYONO SADYOHUTOMO, MCRP)**

**Pembimbing II**

  
**(ENDRATNO BUDI S, ST)**



# say thank you for ...

1. Alhamdulillah wa syukurillah saya ucapkan kepada ALLAH SWT yang berkat nama-namanya serta rahmat dan hidayah-Nyalah saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan hasil yang maksimal.

2. Kepada keluarga besar saya yang ada di Samarinda. Dengan segala dukungan yang diberikan oleh mereka, baik berupa materi dan non materi (motivasi, masukan dan petunjuk yang bermanfaat bagi saya) dimana dengan semua itu memberikan ketenangan dalam menjalani segala aktivitas perkuliahan



3. Kepada spesial one yang jauh disana, terimakasih atas segalanya yang telah kamu berikan. Karena dengan adanya dirimu memberikan motivasi dan semangat yang lebih dalam menyelesaikan tugas akhir ini

#### 4. Keluarga besar angkatan 2006

- Buat vica (sahabat terbaik sekaligus teman seperjuangan) saya ucapkan terimakasih banyak bantuan yang telah kamu berikan baik materi maupun non materi, serta berbagai macam hadiah yang kamu berikan, semoga talisilaturahmi ini bisa terus terjaga sampai kapanpun ya..... :-)  
*your the other special one for me.....*
- Buat adi, didik, taufik., burhan.....terimakasih juga saya ucapkan, banyak kenangan indah yang telah kita lalui bersama baik di organisasi (Kepengurusan HMI) maupun di kampus (Studio dll). Semoga telisilaturahmi ini juga bisa tetap terjaga sampai kapanpun,,,,,amiiiiiiiiinnnnnnnnnn...^\_^
- Buat teman-teman yang lainnya tetap semangat, tetap kompak dan selalu melakukan yang terbaik dimanapun dan kapanpun.....bagi teman – teman yang belum lulus semoga cepat nyusul ya.....

4. Kepada keluarga besar dosen Planologi, saya ucapkan terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang diberikan selama saya menimba ilmu di Planologi ITN Malang.....  
Khususnya buat pak koko selaku dosen wali yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi kepada saya. Serta kepada bapak mulyono dan pak budi selaku dosen pembimbing, saya ucapkan banyak terimakasih yang sudah mengarahkan saya dengan sabar sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.



5. Buat teman-teman angkatan lain yang pernah membantu saya, saya juga ucapkan terimakasih.

6. Terimakasih juga saya ucapkan pada komunitas islami (pak tomo, pak teguh, pak mulyono dll) dengan adanya berbagai macam diskusi yang telah kita lakukan sedikit banyak telah memberikan wawasan, wacana dan pemahaman baru tentang agama islam..... semoga diskusi-diskusi yang selama ini dilakukan bisa konsisten dan makin banyak anggotanya amiiiiinnn ya rabbal alamin.....

7. Kepada CV.CAPRINA saya ucapkan banyak terimakasih yang telah memberikan ilmu dan pengalamaman yang berharga terutama buat pak Mulyono, mas agus dan mas mamat, yang banyak mengajarkan ilmunya kepada saya.

8. Komisariat HMI Jabal Thareeq ITN Malang, yang selama 4 tahun telah membesarkan dan membentuk kepribadian saya, bagi saya komisariat merupakan keluarga dan rumah yang tak tergantikan. Pesan buat pengurus yang sekarang (ayu, zaki, lusi, dewi, fajar, pras, masnah dll) semoga bisa terus berkembang dan maju dalam menciptakan kader yang bermanfaat dan berguna bagi komisariat, bangsa dan tanah air.....

*Buat semua yang saya sebutkan diatas, mohon do'anya ya semoga setelah saya lulus bisa dapat pekerjaan.....sehingga kedepannya bisa berkeluarga dan bisa membantu keluarga serta orang lain..... ^\_^ amin.....ya.....rabbal alamin.....TQ 4 ALL*

