

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS BANGUNAN PADA PERUMAHAN BERSUBSIDI
PT.AVINA SEMESTARAYA GROUP KOTA LANGSA**

Aldi Yuanda

NIM. 150501046

Pembimbing :

Eka Mutia, S.T., M.T.

Ellida Novita Lidya, S.T., M.Eng.

ABSTRAK

Tingginya pertumbuhan penduduk di perkotaan yang berbanding lurus dengan peningkatan kebutuhan perumahan sehingga persediaan perumahan relatif kurang. Hal tersebut merupakan kesempatan bagi pengembang perumahan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Perkembangan industri real estate sendiri mengarah pada kondisi yang dinamis dan melaju bersamaan dengan tuntutan kebutuhan dasar manusia. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa faktor yang harus dipertahankan dari kualitas bangunan, desain, sarana dan prasarana terhadap tingkat kepuasan customer perumahan subsidi PT.Avina Semesta Rayagroup Kota Langsa. Dalam penelitian ini digunakan angket(kuesioner) sebagai alat ukur penelitian yang digunakan untuk mencapai kebenaran atau mendekati kebenaran. Untuk menjawab permasalahan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan pada perumahan subsidi PT.Avina Semesta Rayagroup, maka digunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dalam menganalisa data penelitian ini menggunakan software IBM SPSS Statistics 23. Hasil dari penelitian terdapat persentase nilai yang berbeda. Pada perumahan avina residence pertama (I) yaitu 67,30 % nilai tersebut rentang antara 66% $CSI \leq 80\%$, untuk perumahan avina residence kedua (II) yaitu, 68,56 % nilai tersebut rentang antara 66% $CSI \leq 80\%$, dan ketiga (III) memiliki nilai 69,40 % nilai tersebut rentang antara 66% $CSI \leq 80\%$. Maka kualitas bangunan terhadap kepuasan penghuni perumahan berada dalam kategori puas. Bagi pihak pengembang atau perusahaan PT.Avina Semestaraya Group Hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan baik dari segi kualitas maupun fasilitas agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar merasa puas dan tidak kecewa

Kata kunci: *perumahan, kepuasan, IPA, SPSS.*

***ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL ON
BUILDING QUALITY IN SUBSIDIZED HOUSING PT. AVINA
SEMESTARAYA GROUP LANGSA CITY***

Aldi Yuanda

NIM. 150501046

Supervisory Commission :

Eka Mutia, S.T., M.T.

Ellida Novita Lidya, S.T., M.Eng.

ABSTRACT

The high population growth in urban areas is directly proportional to the increase in housing needs so that housing supplies are relatively lacking. This is an opportunity for housing developers to meet customer needs. The purpose of this study is to analyze the factors that must be maintained from the quality of buildings, designs, facilities and infrastructure to the level of customer satisfaction of subsidized housing PT. Avina Semesta Raya Group Langsa City. In this study, a test questionnaire (questionnaire) was used which is expected to be a research measuring tool used to reach the truth or approach the truth. To answer the formulation of the problem regarding the extent to which the level of customer satisfaction in subsidized housing PT. Avina Semesta Raya Group, then used the Importance-Performance Analysis (IPA) method. In analyzing this research data using IBM SPSS Statistics 23 software, the results of the study have different percentage values. In the first Avina residence housing (I), that is 67.30% of the value the range is between 66% CSI 80%, for the second (II) Avina residence housing, that is, 68.56% the value ranges between 66% CSI 80%, and the third (III) has a value of 69.40% the value ranges between 66 % CSI 80%. So the quality of the building on the satisfaction of residential residents is in the satisfied category. For the developer or company PT. Avina Semestaraya Group, it should maintain the quality of service and customer satisfaction provided to customers both in terms of quality and facilities in order to increase customer satisfaction so that they feel satisfied and not disappointed.

Keywords: housing, satisfaction, IPA, SPSS.