

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PADA PERUMAHAN NON BERSUBSIDI DI KOTA LANGSA

SYAH ALI SURIOKUSUMO

NIM. 150501032

Komisi Pembimbing :

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

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

ABSTRAK

Perumahan non bersubsidi di kota langsa sangat banyak jumlah nya, banyak konsumen perumahan non bersubsidi ini dituntut untuk dapat mengenali lebih dalam dan menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga diharapkan perusahaan dapat menghasilkan produk yang tepat serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan Konsumen terhadap perumahan non bersubsidi di Kota Langsa dan menganalisa faktor yang harus dipertahankan dari kualitas pelayanan di atas terhadap tingkat kepuasan konsumen perumahan non bersubsidi di Kota Langsa. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), Metode ini dapat menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja sebuah perusahaan didasarkan pada hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kerja (Supranto, 2001). Hasil penelitian ini dalam Metode IPA menunjukkan bahwa faktor-faktor yang harus dipertahankan terdapat pada kuadran (II). Artinya pihak perusahaan harus meningkatkan kinerja pada perumahan tersebut. Analisis pada diagram kartesius pada perumahan darussalam residence terdapat beberapa faktor yang harus dipertahankan di dalam kuadran prestasi yaitu kokoh dan kuat, jalan yang baik, fasilitas yang ada, puas dengan harga, fasilitas yang ada, puas dengan manajemen, layanan yang baik, kemudahan bertransaksi, menanggapi komplain, tidak berbelit. Sedangkan pada Metode CSI Menunjukkan tingkat kepuasan konsumen pada Perumahan Darussalam Residence sebesar 92,79 %, Perumahan Avina sebesar 93 % dan Naura Indah sebesar 91,07 %. nilai tersebut rentang antara $80\% < CSI \leq 100\%$ yang berarti berada pada kategori sangat puas.

Kata *kunci*: perumahan, kepuasan, konsumen, IPA, CSI.

ANALYSIS OF SATISFACTION LEVELS IN NON SUBSIDIZED HOUSING IN LANGSA CITY

Syah Ali Suriokusumo

NIM. 150501032

Supervisory Commission :

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

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

ABSTRACT

The number of non-subsidized housing in Langsa City is very large, many consumers of this non-subsidized housing are required to be able to identify more deeply and answer customer needs and desires so that the company is expected to produce the right products and provide quality services. The purpose of this study is to determine the level of consumer satisfaction with non-subsidized housing in Langsa City and analyze the factors that must be maintained from the quality of service above to the level of consumer satisfaction of non-subsidized housing in Langsa City. This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. This method can analyze the extent to which a person's level of satisfaction with the performance of a company is based on the results of the importance level assessment and the work assessment results (Supranto, 2001). The results of this study in the IPA method show that the factors that must be maintained are in quadrant (II). This means that the company must improve the performance of the housing. The analysis on the Cartesian diagram on Darussalam Residence housing there are several factors that must be maintained in the achievement quadrant, namely sturdy and strong, good roads, existing facilities, satisfied with prices, existing facilities, satisfied with management, good service, ease of transactions, respond to complaints, not complicated. While the CSI method shows the level of consumer satisfaction at Darussalam Residence Housing is 92.79%, Avin Housing is 93% and Naura Indah is 91.07%. the value ranges between $80\% < \text{CSI} < 100\%$ which means it is in the very satisfied category.

Keyword: housing, satisfaction, consumers, IPA, CSI.