

## ABSTRAK

DAHLIA FEBRIANTI N. KAOLAN

**ANALISIS KINERJA *DEVELOPER* TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN DI KOTA TERNATE DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**Kata Kunci : *Developer*, Penghuni Perumahan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA).**

Perusahaan pembagunan perumahan adalah suatu perusahaan yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dan jumlah yang besar di atas suatu lingkungan permukiman yang dilengkapi dengan berbagai prasarana dan fasilitas. Kinerja *developer* sebagai pengembang perumahan dapat diukur dari kepuasan konsumen. Konsumen dalam konteks ini ialah pihak yang akan menikmati hasil kerja *developer* yaitu penghuni perumahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni perumahan terhadap kinerja *developer* di Kota Ternate. Terdapat 51 variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja *developer* dari dua sudut pandang yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh bahwa kinerja *developer* terhadap kepuasan penghuni perumahan di Kota Ternate tergolong cukup puas dengan perolehan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 63,56%. Sedangkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memperlihatkan tidak ada variabel-variabel yang dianggap penting tetapi kinerjanya masih kurang yang terdapat dalam kuadran I. Variabel-variabel yang perlu di pertahankan kinerjanya karena telah memenuhi harapan dalam kuadran II yaitu komunikasi yang baik dan kebijakan *developer* dalam sistem bayar. Variabel-variabel yang dianggap tidak penting tetapi kinerjanya cukup dalam kuadran III yaitu pengawasan *developer* selama pengerjaan dan kecekatan *developer* menerima keluhan. Dan variabel-variabel yang tidak begitu penting tetapi pelaksanaannya sangat baik dalam kuadran IV yaitu pelayanan administrasi baik dan jelas dan kebijakan *developer* memberikan diskon.

## **ABSTRACT**

**DAHLIA FEBRIANTI N. KAOLAN**

### **DEVELOPER PERFORMANCE ANALYSIS OF RESIDENTIAL SATISFACTION IN TERNATE CITY WITH CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS**

**Keywords:** *Developer, Residential Residents, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).*

*A housing development company is a company that strives in the field of housing development of various types and large quantities on top of a residential environment equipped with various infrastructure and facilities. The performance of developers as housing developers can be measured by consumer satisfaction. Consumers in this context are the ones who will enjoy the work of developers, namely housing residents. This study aims to find out the factors that affect the satisfaction of housing residents to the performance of developers in the city of Ternate. There are 51 variables used to measure developer performance from two points of view: interest level and performance level. The methods used in this study are the Customer Satisfaction Index (CSI) method and the Importance Performance Analysis (IPA) method.*

*After processing the data, it was obtained that the developer's performance to the satisfaction of residential residents in Ternate City was quite satisfied with the acquisition of Customer Satisfaction Index (CSI) value of 63.56%. While with the Importance Performance Analysis (IPA) method shows no variables that are considered important but the performance is still lacking contained in quadrant I. Variables that need to be maintained performance because it has met the expectations in quadrant II, namely good communication and developer policies in the pay system. Variables that are considered unimportant but performance is sufficient in quadrant III, namely the employee'ship of the developer during the work and the dexterity of the developer receives complaints. And variables that are not so important but the implementation is very good in quadrant IV, namely good and clear administrative services and developer policies provide discounts.*