

ABSTRAK

NURUL ALDA SAHRUL

KEPUASAN PEMILIK PROYEK TERHADAP KUALITAS LAYANAN KONTRAKTOR DI KOTA TERNATE

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kontraktor, Kepuasan Pemilik Proyek

Kualitas layanan kontraktor dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai ketika mengerjakan suatu tugas atau proyek. Keberhasilan suatu kontraktor dilihat dari pelayanan yang diberikan, dimana sangat ditentukan oleh kinerja masing-masing individu dalam perusahaan kontraktor tersebut. Faktor kualitas layanan kontraktor juga penting diketahui untuk mengetahui hasil yang telah dicapai, untuk mengatasi permasalahan lemahnya kualitas layanan yang diberikan kontraktor maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja kontraktor oleh pemilik proyek.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kepuasan pemilik proyek terhadap kualitas layanan kontraktor dari dua sudut pandang kepuasan dan kepentingan.

Dari hasil analisa dan perhitungan didapatkan nilai CSI sebesar 72,85%, dan skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,64. Selanjutnya dengan metode IPA dapat diketahui variabel kualitas layanan kontraktor yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pemilik proyek, meliputi 5 variabel yaitu pemenuhan terhadap fungsi pekerjaan, penanganan masalah (biaya, mutu, waktu, konflik, dsb) pada pekerjaan, *shop drawing* diajukan sebelum pelaksanaan konstruksi, pengawasan dan pengendalian proyek dilakukan secara teratur, sistem manajemen mutu selama masa konstruksi. Dari hasil nalisa secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pemilik proyek telah merasa puas terhadap kualitas layanan kontraktor.

ABSTRACT

NURUL ALDA SAHRUL

PROJECT OWNER SATISFACTION WITH CONTRACTOR SERVICE QUALITY IN TERNATE CITY

Keywords: Service Quality, Contractor, Owner Satisfaction

Contractor service quality can be said as a result achieved when working on a task or project. The success of a contractor is seen from the services provided, which is largely determined by the performance of each individual in the contracting company. The contractor's service quality factor is also important to know to know the results that have been achieved, to overcome the problem of the weak quality of services provided by the contractor, it is necessary to evaluate the contractor's performance by the project owner.

The methods used in this research are the *Customer Satisfaction Index* (CSI) and *Importance Performance Analysis* (IPA) methods to measure the project owner's satisfaction with the contractor's service quality from two perspectives of satisfaction and importance.

From the results of the analysis and calculation, the CSI value is 72.85%, and the average satisfaction level score is 3.64. Furthermore, with the IPA method, it can be seen that the contractor service quality variable is the main priority for improving its services in order to increase project owner satisfaction, including 5 variables, namely fulfillment of job functions, problem handling (cost, quality, time, conflict, etc.) on work, *shop drawings* . submitted before the implementation of construction, project supervision and control is carried out regularly, quality management system during the construction period. From the results of the overall analysis, it can be concluded that the project owner is satisfied with the service quality of the contractor.