

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PERUMAHAN DEMANGAN REGENCY LAMONGAN
DENGAN METODE SERVQUAL**

TESIS

Untuk memenuhi sebagai persyaratan mencapai
Derajat Magister Manajemen



oleh

EIK CHASSANAL K. P.
041043031-MM

Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga
2015

PERNYATAAN

Saya (Eik Chassanal K. P., 041043031-MM), menyatakan bahwa :

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (*Plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk di Universitas Airlangga Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 24 Februari 2015
Yang membuat pernyataan,

EIK CHASSANAL K. P.
NIM. 041043031

TESIS

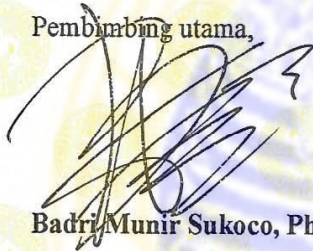
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PERUMAHAN
DEMANGAN REGENCY LAMONGAN DENGAN METODE
SERVQUAL

Diajukan oleh

EIK CHASSANAL K.P.
041043031

Telah disetujui oleh:

Pembimbing utama,



Badri Munir Sukoco, Ph.D.

Tanggal :

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Sri Gunawan, DBA
NIP: 196212221987011001

Tanggal :

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : **Eik Chasanal K.P.**

NIM : 041043031

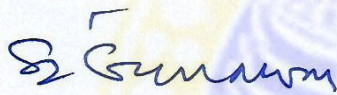
Telah melakukan perbaikan terhadap tesis yang berjudul “

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perumahan Demangan Regency Lamongan Dengan Metode Servqual

sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 28 Februari 2014

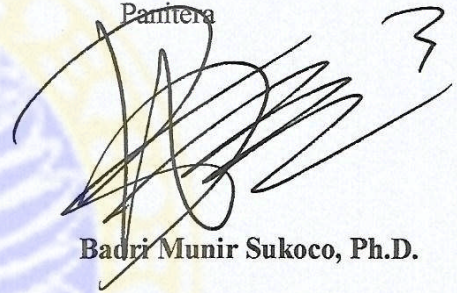
Tim Penguji

Ketua



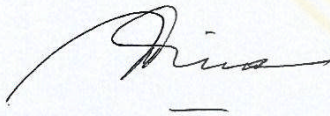
Sri Gunawan, DBA.

Panitera

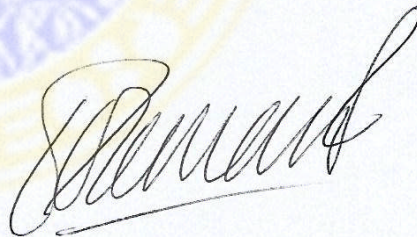


Badri Munir Sukoco, Ph.D.

Anggota,



Dr. Indrianawati Usman, MS



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Bismillahirrohmanirrohim, syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, karena hanya dengan izin dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PERUMAHAN DEMANGAN REGENCY LAMONGAN DENGAN METODE SERVQUAL”**. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan besar nabi Muhammad SAW, yang telah mengajarkan kebenaran dan tatanan kehidupan yang rahmatan lil'amin, serta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar strata-2 di Universitas Airlangga Surabaya, selesainya tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu penulis pada masa proses penulisan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Sri Gunawan DBA, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Badri Munir Sukoco, SE, MBA, Ph.D, sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan

memberikan masukan-masukan yang sangat berharga dari awal hingga selesainya tesis ini.

3. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
4. Seluruh karyawan dan petugas keamanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Airlangga Surabaya, pak Tuwari, Mbak Rita, Mbak Asih, Mas Edy, Mbak Ina, Mbak Tiwi, Mas Fandy dll, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis.
5. Bapak Khoirul, selaku karyawan PT. Pancanaka Swasakti Utama yang telah membantu izin serta data bagi penulisan tesis ini.
6. Kedua orang tua dan adik-adik, terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada mereka.
7. Sitti Muthia Hanum, ST., yang selalu memberikan dorongan dan motivasi serta mendampingi selama penulisan tesis.
8. Rekan-rekan MM angkatan 34 Sore dan 34 Akhir Pekan serta angkatan-angkatan lain yang tergabung dalam olahraga bersama tim futsal yang telah berjuang bersama menempuh gelar strata-2 di Universitas Airlangga.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu yang juga telah turut andil dalam lancarnya penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk memperbaiki tulisan ini.

Surabaya, 24 Februari 2015

Eik Chassanal K.P., ST

