

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

Oleh:

**Eik Chassanal K. P.**

NIM: 041043031-MM

Perkembangan industri perumahan yang ditandai dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan kebutuhan perumahan, menuntut setiap pengembang untuk selalu dapat mengikuti kebutuhan dan keinginan pasar, sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan mengupayakan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kesenjangan yang terjadi antara tingkat harapan dan tingkat persepsi dari jasa yang dirasakan oleh pelanggan, serta menentukan atribut dalam dimensi SERVQUAL yang harus diutamakan dalam rangka perbaikan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian survey. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga perumahan Demangan Regency yang memiliki dan sudah menempati rumah tipe 57 – 76 sebanyak 218, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 70 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa harapan konsumen lebih tinggi dari persepsi yang dialami konsumen, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak Demangan Regency. Selanjutnya berdasarkan hasil IPA (*Importance Performance Analysis*) ditemukan bahwa terdapat atribut 5 dimensi kualitas pelayanan yang harus diutamakan dalam rangka perbaikan yaitu: (1) *tangible* (desain rumah, sistem keamanan lingkungan perumahan, kesesuaian harga rumah terhadap performa produk rumah tinggal, dan kualitas ruang kantor pemasaran pengembang); (2) *reliability*, yaitu kemudahan proses administrasi; (3) *assurance*, yaitu keramahan dan kesopanan karyawan pengembang dalam melayani pelanggan; (4) *responsiveness*, yaitu kecepatan tanggapan oleh pengembang terhadap keluhan dari pelanggan, dan kecepatan pemberian informasi penyelesaian urusan administrasi; (5) *emphaty*, yaitu kemudahan karyawan untuk dihubungi dan karyawan pengembang mudah ditemui di kantor pada hari libur.

**Kata Kunci:** kepuasan pelanggan, kualitas layanan

**ABSTRACT**

PT. Pancanaka Swasakti Utama is a company specialized in construction and housing development that under the auspices of the Pancanaka Group. Developer needs to know what the market wants and needs, so that it can produce fine product, which started from the customer importance and ended in customer satisfaction. One way to increase customer satisfaction is to increase the service quality for the customer This research project is aimed to analyze the customer satisfaction level for customers who have been served by Demangan Regency Management Team. In addition, it also intended to provide a good strategy to increase the quality of developer management to raise the customer satisfaction. The result for the analysis for importance-satisfaction showed that most of Demangan Regency customers have satisfied with the variables in this research. While, from the quadrant analysis demonstrated some factors that need to be prioritized and to be improved by the developer were the product performance (the house price against the product performance, quality & resistance of the building, facilities (the shopping facilities, social activities facilities, and security system), the quality of developer services (First request against the housing design final result, the feasibility of the communication between the developer and customer, action against crime, prove of the promises of the customer facilities, the reaction by the developer against customer complaint), the quality of the employee (the employee kindness against the customer complaint and employee service in every customer without any form of discrimination).