

ABSTRAK

Didalam dunia usaha, terutama yang berkaitan dengan usaha pembangunan konstruksi, terdapat dua pihak yang saling berhubungan yaitu pemilik proyek (pelanggan) dengan penyedia jasa (kontraktor). Bagi pemilik proyek, kepuasan merupakan hal penting yang harus diterima selama pelaksanaan pembangunan berlangsung hingga serah terima. Demikian pula bagi pihak kontraktor pelayanan yang maksimal kepada konsumen merupakan tujuan dan modal utama untuk menghasilkan keuntungan yang besar.

PD. Karya Jaya Konstruksi merupakan perusahaan jasa untuk pembangunan gudang, pabrik, kantor dan lain-lain. Dalam menjalankan usahanya, terdapat beberapa macam masalah yang berkaitan langsung dengan konsumen, baik dalam pelayanan yang diberikan maupun komunikasi yang dibangun dalam proses berlangsungnya pembangunan.

Untuk meningkatkan kualitas kinerja yang optimal, yang berakhir pada tercapainya sebuah kepuasan pelanggan dan keuntungan yang maksimal, perlu adanya sebuah usaha penelitian untuk mengetahui seberapa besar kepuasan yang didapat oleh pelanggan selama ini.

Secara garis besar setelah diadakannya penelitian, menunjukkan bahwa pelanggan menyatakan kurang puas atas kinerja yang diberikan dalam pembangunan konstruksi oleh PD. Karya Jaya Konstruksi.

ABSTRACTION

In corporate world, especially related to effort for development of construction, there are two party sides interacting that is owner of project (customer) with service feeder (contractor). For owner of project, satisfaction is important thing of which must be received during execution of development to take place finite of taking over. Also for the side of maximum service contractor to consumer is purpose and principal modal to yield big advantage.

PD. Karya Jaya Konstruksi is service firm for development of ware house, mill, office and others. In implementing its(the business, there are some kinds of direct interconnected problems with consumer, good in service given and also communications built in process of development.

To increase quality of optimal performance, ended on reached it a maximum customer satisfaction and advantage, needs existence of an effort for research to know how big satisfaction gotten by customer till now.

Marginally after performing [a] of research, indicates that customer to express unable to satisfy to performance given in development of construction by PD. Karya Jaya Konstruksi