

ABSTRAK

Setiap perusahaan selalu berharap dapat menjaga kelangsungan dan perkembangan perusahaannya. Kualitas jasa yang diberikan harus baik untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan pada akhirnya kelangsungan order ke depan dapat dipertahankan. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepercayaan tersebut, perlu suatu survei ke pelanggan langsung untuk mendapatkan data yang akurat.

Disamping itu, akhir-akhir ini terjadi ketidakpastian dalam bisnis jasa konstruksi, sehingga banyak kontraktor mengalami kerugian saat mengerjakan proyek. Hal ini memerlukan kajian yang mendalam untuk mengungkap mengapa kontraktor mengalami kerugian dan apakah hal ini punya pengaruh terhadap kepercayaan pelanggan.

Untuk mengungkap permasalahan ini, perlu adanya evaluasi proyek untuk mencari akar permasalahannya. Evaluasi ini dilakukan secara menyeluruh, baik dari sisi manajemen, sumber daya dan *stake holder*. Sebagai kajian penelitian ini, akan digunakan salah satu perusahaan kontraktor ME yang sedang mengerjakan proyek The Pakubuwono Residence, yaitu PT. Sapta Pusaka Nusantara sebagai obyek penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar angket kuisioner kepada pelanggan PT. Sapta Pusaka Nusantara (SPN) di proyek The Pakubuwono Residence. Pelanggan tersebut meliputi Owner, Konsultan, Main Kontraktor, Suplier, dan Sub kontraktor pada level supervise sampai dengan manajer.

Dari hasil penelitian ini, didapatkan temuan bahwa kualitas jasa konstruksi punya hubungan yang cukup kuat dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Sedangkan persepsi kerugian, tidak punya hubungan dengan kepercayaan pelanggan. Jika diregresikan antara Kualitas jasa dan persepsi kerugian terhadap kepercayaan pelanggan maka punya pengaruh 38,8 %.

Sedangkan penyebab kerugian proyek terutama karena material sering terlambat dan kurang memanfaatkan jasa asuransi saat terjadi kerusakan atau musibah.