

ABSTRAK

Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja *Developer* Pada Proyek Cluster Edison Summarecon Serpong, Mahasiswa: Aldi Syahputra, Nomor Induk Mahasiswa: 41115110002, Dosen Pembimbing: Agus Suroso,Ir. MT

Kepuasan konsumen adalah salah satu faktor penentu keberhasilan dari sebuah *developer*. Apabila hal ini tidak ditindaklanjuti akan berdampak buruk terhadap kualitas produk dan kualitas layanan dari *developer*. Dalam perjalanannya, PT. Summarecon Serpong selaku *developer* dari perumahan Cluster Edison mengalami kendala yang berkaitan dengan produk dan layanan. Diketahui bahwa ternyata terdapat beberapa komplain yang diterima oleh PT. Summarecon Serpong. Dengan adanya beberapa komplain dari konsumen menjadikan PT. Summarecon Serpong harus mewaspadai adanya unsur ketidakpuasan yang diterima konsumen mengenai kualitas produk dan kualitas layanan. Sehingga penulis melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja *developer*.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey berupa *quisioner* mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas layanan *developer*. Selanjutnya data *quisioner* tersebut dianalisis dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) yang bertujuan untuk mendapatkan data yang relevan yang sesuai dengan keadaan dilapangan dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan suatu masalah.

Dari penelitian didapatkan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan *developer*. Untuk kualitas produk dipengaruhi variabel X1.1 yakni pada saat serah terima bangunan dengan konsumen, keadaan dinding bangunan Cluster Edison yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri punya tidak kasar, bergelombang, retak dan sesuai dengan yang diharapkan,; variabel X1.4 yakni pada saat serah terima bangunan dengan konsumen, kondisi plafon bangunan Cluster Edison yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri punya rapih tidak bergelombang dan cat plafon rapih (tidak belang); variabel X1.5 yakni pada saat serah terima bangunan dengan konsumen, keadaan keramik bangunan Cluster Edison yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri punya tidak gompal, baret, retak, pecah dan belang. Untuk variabel kepuasan konsumen dipengaruhi variabel X2.8 yakni istem keamanan pada Cluster Edison berjalan dengan baik dan variabel X2.10 yakni kualitas jalan (tidak banjir, tidak bolong) dan perbaikan jalan pada Cluster Edison sesuai dan berfungsi dengan baik

Kata Kunci : *Developer*, Kepuasan, Konsumen, Kinerja, Komplain, Kualitas, Produk, Layanan, Variabel

ABSTRACT

Analysis Customer Satisfaction For Developer Performance On Cluster Edison Summarecon Serpong College Student: Aldi Syahputra, NIM: 41115110002, Lecturer Preceptor: Agus Suroso, Ir. MT

Customer satisfaction is one of the factors determining the success of a developer. If this is not followed a negative impact on product quality and service quality of the developer. In a way, PT. Summarecon Serpong as the developer of the housing Cluster Edison experienced problems with regard to products and services. It is known that there are many complaints received by PT. Summarecon Serpong. Given the number of complaints from consumers makes PT. Summarecon Serpong should be aware of the elements of dissatisfaction received by consumers regarding the quality of product and service quality. So the authors conducted a study on the factors influencing the level of customer satisfaction with the performance of the developer.

This research was conducted by survey method in the form of questionnaires concerning customer satisfaction with quality products and quality service developer. Furthermore, the data questionnaires were analyzed using the SPSS (Statistical Package for Social Sciences), which aims to get the relevant data in accordance with the state of the field and use the results to solve a problem.

From the research found several factors that affect customer satisfaction with quality products and services developers. For the quality of the products affected X1.1 variables namely during the handover of the building with consumers, state building walls Cluster Edison Mr / Mrs / Mr / Ms has not rough, bumpy, cracked and as expected; X1.4 variables namely during the handover of the building with consumers, the condition of the building ceiling Cluster Edison Mr / Mrs / Mr / Ms has not bumpy neat and tidy ceiling paint (not striped); X1.5 variables namely during the handover of the building with consumers, state building ceramics Cluster Edison Mr / Mrs / Mr / Ms has not chipped, scratched, cracked, broken and discolored. For variable customer satisfaction X2.8 variables influenced the security istem on Cluster Edison went well and variable X2.10 the quality of roads (not flood, do not perforated) and roadwork on Cluster Edison appropriate and functioning properly

Keywords: Developer, Satisfaction, Consumer, Performance, Complaints, Quality, Products, Services, Variable