

## ABSTRAK

Judul : Analisis Keluhan Konsumen Terhadap Hasil Pembangunan Perumahan KPR pada Bank Permata Cabang WTC II Sudirman Jakarta, Nama : Suharno, NIM : 41108110077, Dosen Pembimbing : Budi Santoso,ST,MT., 2014.

Seiring dengan peningkatan kebutuhan akan perumahan tentunya berpengaruh pada semakin banyaknya jumlah perumahan yang harus disediakan oleh pengembang. Dalam pelaksanaan proyek pembangunan perumahan tak jarang ditemukan hasil pembangunan yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan sehingga hal ini tentunya bisa menimbulkan berbagai macam keluhan dari konsumen. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui item-item yang sering dikomplain terhadap hasil pembangunan perumahan, dalam hal ini adalah Perumahan KPR pada Bank Permata Cabang WTC II Sudirman Jakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei melalui kuesioner dengan sampel 50 orang Karyawan Bank Permata Cabang WTC II Sudirman Jakarta yang membeli perumahan X dengan menggunakan fasilitas KPR pada Bank Permata. Untuk selanjutnya penghitungan dan pengolahan hasil kuesioner menggunakan bantuan *Microsoft Excel* dan analisis permasalahan dilakukan dengan metode deskriptif hubungan sebab akibat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat item yang paling banyak dan sering dikeluhkan oleh konsumen perumahan X yaitu tentang permasalahan dinding retak. Penyebab utama dari permasalahan ini adalah karena faktor terburu-buru dalam pengerjaannya dan interval waktu plesteran dengan acian terlalu singkat sehingga perlu dilakukan kontrol dan pengawasan pekerjaan sesuai Jadwal Proyek yang telah ditentukan sehingga tidak terjadi lagi pekerjaan terburu-buru karena mengejar tenggat waktu untuk penyelesaian pembangunan.

**Kata Kunci** : Keluhan konsumen, Perumahan, KPR Bank Permata, dinding retak.