

ABSTRACT

This research is done to find out the customer's expectation, customer satisfaction, technical characteristics and redesigning the service of XYZ apartment management in Pluit. The data is obtained from apartment management and by doing direct observation to the residents using questionnaire.

Sampling method that is used is proportion Sampling because the population is divided to 8 groups, then by doing Convenience Sampling so all of the residents that met the researcher can be asked to be respondent to give the data needed by doing proportional sampling first. Slovin formula is used to determine the sample.

The analysis tool that is used is validity test, reliability test, importance performance analysis and house of quality. The results show that all attributes are valid and reliable. Actually, there are 3 indicators that are not valid but these are maintained with some consideration. The other result shows there are 6 attributes has fulfilled the customer satisfaction and the other 19 has not.

For the next researcher is hoped to discuss the latest issues.

Keywords : service quality, customer satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA) and House Of Quality (HOQ)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana harapan pelayanan pengelola, tingkat kepuasan penghuni, mengetahui keunggulan teknis, dan desain ulang pelayanan pengelola apartemen XYZ Pluit. Data diperoleh dari pengelola apartemen dan dengan menyebarkan kuesioner kepada penghuni apartemen XYZ Pluit.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proporsi Sampling* dikarenakan populasi terbagi 8 kelompok, untuk kemudian menggunakan teknik *Convenience Sampling* sehingga seluruh penghuni yang ditemui oleh peneliti dijadikan responden untuk memberikan data yang dibutuhkan dengan terlebih dahulu dilakukan pembagian secara proporsional. Untuk penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Alat analisis yang digunakan adalah dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *House Of Quality* (HOQ). Hasil analisis menunjukkan bahwa data tingkat kepentingan dan tingkat harapan valid serta reliable, Walaupun terdapat 3 indikator yang tidak valid namun indikator tersebut tetap dipertahankan dengan pertimbangan peneliti. Hasil analisis lainnya menunjukkan terdapat 6 (enam) atribut sudah memuaskan dan 19 (sembilan belas) atribut lainnya belum memuaskan.

Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih mengangkat isu-isu yang terbaru dan dibahas lebih mendalam.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA) dan House Of Quality (HOQ).