

ABSTRAK

PT. Pembangunan Perumahan (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), didirikan dengan nama NV Pembangunan Perumahan berdasarkan Akta No. 48 tanggal 26 Agustus 1953. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 63 tahun 1960, NV Pembangunan Perumahan dirubah menjadi PN (Perusahaan Negara) Pembangunan Perumahan. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 39 tahun 1971, PN Pembangunan Perumahan berubah statusnya menjadi PT. Pembangunan Perumahan (Persero), yang dikuatkan dengan Akta No. 78 tanggal 15 Maret 1973 dan kemudian lebih dikenal dengan brand PT PP (Persero). Kegiatan usaha inti perusahaan ini di bidang Jasa Konstruksi.

Untuk mempertahankan eksistensinya dimasa kini dan masa depan, perusahaan harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas jasa yang memberi kepuasan kepada pelanggan (*customer*) sehingga tercipta loyalitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana korelasi dan pengaruh Kualitas Jasa Konstruksi (*Quality Service Construction*) terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) pada PT PP (Persero). Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel sebagai berikut : (1) Variabel Bebas (*Independent variable*) meliputi variabel Kualitas Teknis, Kualitas Fungsional dan Citra; (2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*).

Penelitian dilakukan terhadap pengguna jasa konstruksi PT PP (Persero) di Wilayah DKI Jakarta yang merupakan barometer bisnis jasa konstruksi di Indonesia. Penelitian dilakukan terhadap 40 orang responden yang mewakili pengguna jasa konstruksi atau proyek yang dikerjakan oleh PT PP (Persero), yang mana pemilihan responden sebagai sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Cluster Sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan wilayah (*cluster*) yang dapat mewakili responden secara keseluruhan.

Teknik analisa data yang digunakan meliputi analisa faktor (*factor analysis*) untuk menguji validitas variabel, *Reliability Analysis* untuk menguji reliabilitas, dan Regresi sederhana dan berganda yang dimana terdapat uji korelasi (*Pearson's Correllation*), uji F (*F Test*) atau uji Anova, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t (*t test*).

Dari analisa data dengan menggunakan software SPSS 10.0 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Jasa secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan cukup signifikan.