

ABSTRAK

Judul: ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU RUMAH DENGAN METODE IPA DI PERUMAHAN KEC. BOJONG GEDE KAB. BOGOR.

Nama: Muhamad Nasir (41118110108). Dosen Pembimbing: Prihadmadi Anggoro Seno, S.T., M.T. 2023.

Rumah merupakan kebutuhan pokok bagi manusia. Dengan perkembangan zaman perkembangan bisnis properti di Indonesia harus memperkuat kualitas perumahan supaya terus meningkat kesejahteraan konsumen perumahan. Hal ini membuat para perilaku *developer* berlomba-lomba dalam memberikan kepuasan konsumen yang maksimal.

Penelitian ini dilakukan dengan survey melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen perumahan di kec. Bojong Gede Kab. Bogor, setelah itu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan *importance performance analysis* (IPA), menentukan strategi perbaikan.

Hasil pengolahan dari penulis di hasilkan nilai kepuasan konsumen 2.85 yaitu tidak puas, hasil analisis *Importance Performance Analisis* terdapat 8 variabel yang menjadi prioritas utama untuk di tingkatkan mutunya. Faktor utama untuk meningkatkan mutu yaitu bahan baku yang dipakai yang berkualitas, tenaga kerja yang ahli, pengawasan terhadap pekerja di tingkatkan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA), Strategi Perbaikan Mutu Rumah.

ABSTRACT

Title: ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION WITH HOUSE QUALITY USING THE SCIENCE METHOD IN HOUSING KEC. BOJONG GEDE DISTRICT. BOGOR.

Name: Muhamad Nasir 41118110108. Supervisor: Prihadmadi Anggoro Seno, S.T., M.T. 2023.

Home is a basic need for humans. With the times, the development of the property business in Indonesia must strengthen the quality of housing so that the welfare of housing consumers continues to increase. This makes developers compete to provide maximum consumer satisfaction.

This research was conducted with a survey by distributing questionnaires to housing consumers in the district. Bojong Gede District. Bogor, after that the validity and reliability of the questionnaire was tested, then continued with importance performance analysis (IPA), determining improvement strategies.

The results of the author's processing resulted in a consumer satisfaction score of 2.85, namely dissatisfaction. The results of the Importance Performance Analysis analysis contained 8 variables which were the main priority for improving the quality. The main factors for improving quality are quality raw materials used, skilled labor, increased supervision of workers.

Keywords: Consumer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Home Quality Improvement Strategy.