

ABSTRAK

Dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pengelolaan gedung khususnya Apartemen sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh penghuni. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan penghuni apartemen yang disampaikan melalui berbagai media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja pengelola. Dengan meningkatnya pertumbuhan Apartemen, Apartemen Green Lake View ingin memahami kepuasan Penghuni dalam memberikan fasilitas yang baik dan memberikan kepuasan kepada Penghuni.

Kepuasan konsumen menurut Kuswadi adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka. Jika harapan pelanggan terhadap apa yang akan diberikan perusahaan rendah dan ternyata persepsinya terhadap apa yang telah diberikan perusahaan kepada mereka tinggi, pelanggan akan merasa mendapatkan kepuasan.



ABSTRACT

Nowadays there are still many weaknesses in building management especially apartments, so they have not been able to meet the quality expected by residents. This is indicated by the fact that there are still various complaints from apartment residents conveyed through various mass media, giving rise to an unfavorable image of the management's performance. With the increasing growth of apartments, Green Lake View Apartments wants to understand resident satisfaction. in providing good facilities and providing satisfaction to residents.

According to Kuswadi, consumer satisfaction is the difference between customer expectations and customer perceptions of what the company gives them. If customers' expectations of what the company will provide are low and their perception of what the company has provided them is high, the customer will feel satisfied.

