ANALISIS TINGKAT KEPUASAN *OWNERS* BERDASARKAN ASPEK *SERVICE QUALITY* KONTRAKTOR BANGUNAN GEDUNG DI KABUPATEN SOLOK

ABSTRAK

Sebagian besar proyek pekerjaan bangunan gedung yang dilaksanakan pada kegiatan pembangunan gedung di lingkungan Kabupaten Solok selesai sesuai dengan waktu kontrak dan sebagian lagi selesai dalam masa denda pelaksanaan, tetapi yang jadi permasalahan pada saat ini, apakah semua proyek yang sudah dilaksanakan tersebut telah memenuhi semua unsur keinginan dan harapan dari Owners dan kontraktor telah memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, sehingga Owners disini merasa puas dengan jasa/hasil yang diberikan? Oleh sebab itu penelitian ini dilaksanakan guna mencari jawaban dari pertanyaan sejauh mana tingkat kepuasan Owners berdasarkan aspek service quality kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok. Sehingga dapat memberikan ukuran terhadap kualitas pelayanan kontraktor. Serta kualitas pelayanan itu dapat ditingkatkan untuk bersaing dengan kontraktor lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membuat instrument pengukuran kepuasan Owners kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok. 24 variabel digunakan untuk mengukur kepuasan Owners berdasarkan aspek service quality. Selanjutnya dilakukan dengan tiga metode yaitu metode analisis GAP, metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Costumer Statisfaction Index (CSI).

Dari hasil analisis GAP dan Metode IPA dapat diketahui variabel kepuasan Owners berdasarkan aspek service quality yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan Owners, yang meliputi 7 variabel kualitas pelayanan yaitu Kecepatan dan ketepatan pelayanan jasa dari awal hingga akhir proyek, Kontraktor cepat tanggap atas keluhan dan masalah dari Owners, Kontraktor membuat laporan hasil pekerjaan berupa laporan harian, mingguan dan bulanan, Keyakinan terhadap kemampuan dan kejujuran kontraktor dalam melaksanakan proyek, Tanggung jawab Kontraktor atas pelaksanaan proyek yang diberikan Owners, Kontraktor menyediakan alat keselamatan kerja (K3) seperti yang diwajibkan dalam peraturan untuk menjaga keselamatan pekerja, Kontraktor menyerahkan seluruh atau sebagian pekerjaan yang telah diselesaikannya sesuai ketetapan yang berlaku. Dari hasil analisa dan perhitungan, didapatkan nilai CSI sebesar 68,92%, dan skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,45 (skala 1-5). Dari hasil analisa secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelanggan konstruksi telah merasa "puas" terhadap kualitas pelayanan kontraktor bangunan gedung di Kabupaten Solok.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan (Owners), Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati.

UNIVERSITAS BUNG HATTA