

**LAPORAN HASIL PENELITIAN
DANA PNBP TAHUN 2012**



**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan
Manajemen Rekayasa Profesional pada Perumahan
di Kawasan Griya Fitrah Mandiri Kota Gorontalo**

OLEH :

Arfan Usman Sumaga, ST., MT.

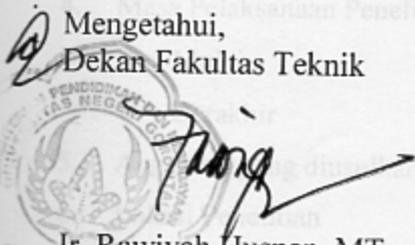
**JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
NOPEMBER 2012**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Profesional pada Perumahan di Kawasan Griya Fitrah Mandiri Kota Gorontalo
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Arfan Usman Sumaga, S.T., M.T.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NIP : 19740104 200312 1 001
 - d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - e. Jabatan Struktural : -
 - f. Fakultas/Jurusan : Teknik/Teknik Elektro
 - g. Pusat Penelitian : Lembaga Penelitian UNG
 - h. Alamat Institusi : Jl. Sudirman No. 6 Kota Gorontalo
 - i. Telp/Faks : -
 - j. Alamat Rumah : Desa Ayula Timur Kec. Bulango Selatan, Bone Bolango
 - k. Telp/Faks/Email : 08114309072/arfan_us@yahoo.com
3. Jangka Waktu Penelitian : 3 (tiga) bulan
4. Pembiayaan:
Jumlah biaya yang diajukan : Rp. 5.000.000,-

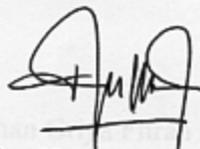
Gorontalo, 4 September 2012

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik



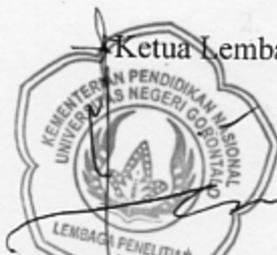
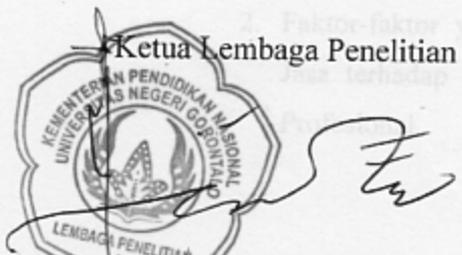
Ir. Rawiyah Husnan, MT
NIP : 196404271994032001

Ketua Peneliti



Arfan Usman Sumaga, ST., MT
NIP: 197401042003121001

Ketua Lembaga Penelitian



Dr. Etryane lihawa, M.si
NIP.19691209 199303 2 001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
IDENTITAS PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Manajemen Konstruksi.....	4
1. Pengertian	4
2. Tujuan Manajemen Konstruksi	4
3. Fungsi Manajemen Konstruksi.....	5
B. Manajemen Konstruksi di Indonesia dan Dalam Struktur Organisasi Proyek Umum.....	5
C. Pelayanan, Nilai dan Kepuasan Pelanggan.....	7
1. Pelayanan Umum.....	7
2. Nilai Pelanggan.....	8
3. Teori Kepuasan Pelanggan	9
D. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	9
E. <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	11
F. Analisis Kuadran	12
G. Konsep Perilaku Pengguna Jasa	14

ABSTRAK

Perumahan di Kawasan Griya Fitrah Mandiri Kota Gorontalo adalah perumahan yang dikembangkan oleh BUMD milik Pemda Provinsi Gorontalo. Seiring bertambahnya jumlah pengguna jasa di kawasan ini, berpotensi menimbulkan terjadinya penurunan kualitas manajemen konstruksi profesional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen profesional dan mengidentifikasi keluhan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen konstruksi profesional pada perumahan di kawasan *Griya Fitrah Mandiri* Kota Gorontalo.

Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa konstruksi profesional adalah 63,96 persen dalam kriteria cukup puas. Atribut pelayanan yang menjadi keluhan pengguna jasa dan menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya antara lain : Layanan Informasi Progres Kegiatan, Beton Bertulang, Pasangan/Plesteran, Finishing dan Pemeliharaan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu secara keseluruhan pengguna jasa merasa cukup puas dengan penerapan manajemen rekarayasa konstruksi profesional perumahan di kawasan *Griya Fitrah Mandiri* Kota Gorontalo, akan tetapi ada beberapa atribut pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya oleh pihak pengembang.