

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PERUMAHAN (Studi Kasus Perumahan Misfalah Rasaindo, Graha Fitrah Mandiri, dan Tirta Kencana)

Oleh
Faradiba Muchsin
NIM : 5114 09 002

Developer perumahan telah menjamin bahwa perumahan mereka memenuhi keinginan konsumen dalam standar mutu. Menurut pengamatan empiris, pada kenyataannya tidak semua konsumen merasa puas dengan perumahan yang ditempatinya, terutama pada kondisi fisik bangunan. Berdasarkan masalah tersebut, maka perlu dianalisis sejauh mana kinerja developer dengan melihat tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan sampel perumahan Misfalah Rasaindo, Graha Fitrah Mandiri, dan Tirta Kencana.

Menganalisis kepuasan konsumen dengan melihat tingkat kesenjangan antara kinerja developer dan kepentingan responden, analisis kuadran dan metode CSI (Customer Satisfaction Index).

Hasil penelitian menunjukkan persentase tingkat kepuasan perumahan Tirta Kencana 83,427%, Graha Fitrah Mandiri 76,535%, dan Misfalah Rasaindo 67,452%.

Kata Kunci : Mutu perumahan, Tingkat kepuasan, Metode CSI, Analisis Kuadran.