

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA  
MANAJEMEN PROYEK KONTRAKTOR BESAR**

**(Studi Kasus: Proyek Pembangunan Jalan Tol Serang-Panimbang Paket 2:  
(Simpang Susun Rangkasbitung))**

**SKRIPSI**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T)



**Disusun oleh:**

**MUHAMAD IRMAN FIRDAUS**

**3336150010**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**2019**

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA  
MANAJEMEN PROYEK KONTRAKTOR BESAR  
(STUDI KASUS: PROYEK PEMBANGUNAN JALAN TOL  
SERANG-PANIMBANG PAKET 2 SIMPANG SUSUN  
RANGKASBITUNG)**

Muhamad Irman Fridaus

---

**INTISARI**

Ketatnya persaingan membuat badan usaha jasa konstruksi bersaing dalam meningkatkan pelayanan atau produknya. sehingga peranan peningkatan kualitas pelayanan dan produk yang berkesinambungan menjadi sangat penting sebagai tolak ukur dalam mengukur kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek kontraktor besar pada pembangunan Jalan Tol Serang–Panimbang (Paket 2: Simpang Susun Rangkasbitung)

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di lokasi penelitian dan penyebaran kuesioner yang digunakan untuk mengukur kinerja manajemen proyek dari sudut pandang tingkat kepuasan dan kepentingan. Pada tahap analisa data menggunakan tiga metode yaitu metode *customer satisfaction index* (CSI), metode analisa gap, dan metode *importance performance analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan manajemen proyek sebesar 83,69%, berdasarkan metode CSI termasuk kategori sangat puas. Berdasarkan metode analisa gap, total skor gap tertinggi pada variabel (S7) sebesar 29 yang berarti pelanggan merasa sangat tidak puas, dan total skor gap terendah pada variabel (S13) dan variabel (S21) sebesar 2 yang berarti pelanggan merasa sangat puas. Serta berdasarkan metode IPA, variabel (P4), (S1) dan (S29) menjadi indikator prioritas yang perlu ditingkatkan demi mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Manajemen Proyek, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Analisa Gap, *Important Performance Analysis* (IPA)**

**Evaluation of Customer Satisfaction of Performance  
Project Management of Large Contractors  
(Case Study of the Serang-Panimbang Toll Road Development Project  
Package 2: Rangkasbitung Interchange)**

Muhamad Irman Fridaus

---

***ABSTRACT***

*The intense competition makes construction service business entities compete in improving their services or products. Until the role of continuous improvement in service and product quality becomes very important as a benchmark in measuring customer satisfaction. This research aims to evaluate customer satisfaction with the performance of large contractor project management in the construction of the Serang-Panimbang Toll Road (Package 2: Rangkasbitung Interchanges)*

*This research used a field survey method by observing at the research location and distributing questionnaires that are used to measure project management performance from the viewpoint of satisfaction and importance. At the data analysis stage, it uses three methods, namely the customer satisfaction index (CSI) method, the gap analysis method, and the importance performance analysis (IPA) method.*

*Based on the results of the research, the level of customer satisfaction with the implementation of project management was 83.69%, based on the CSI method included in the very satisfied category. Based on the gap analysis method, the highest total gap score on the variable (S7) is 29 which means the customer feels very dissatisfied, and the lowest total gap score on the variable (S13) and variable (S21) of 2 which means the customer feels very satisfied. And based on the IPA method, variables (P4), (S1) and (S29) are priority indicators that need to be improved in order to achieve better customer satisfaction*

***Keywords : Customer Satisfaction, Project Management, Customer Satisfaction Index (CSI), Analysis Gap, Important Performance Analysis (IPA)***