

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA
MANAJEMEN PROYEK KONTRAKTOR BESAR
(STUDI KASUS: PROYEK PEMBANGUNAN KAMPUS UNTIRTA
SINDANGSARI)**

Dhoni Sukma Alfalakh

INTISARI

Pembangunan kampus baru Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, proyek yang diberi nama “*The Civil Works for Construction of a New Campus of Untirta Sindangsari*” merupakan wujud dari peningkatan kualitas pendidikan. Proyek ini berada di Jalan Raya Palka, Sindangsari, Pabuaran, Serang, Banten. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kriteria apa saja yang menjadi indikator keberhasilan proyek konstruksi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini dilakukan dengan metode survey lapangan dan penyebaran kuisisioner yang dilakukan untuk mengukur kinerja manajemen proyek dari sudut pandang kepuasan dan kepentingan. Adapun analisa data yang dilakukan menggunakan tiga metode, yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Analisa gap*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan analisis, diperoleh kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen proyek sebesar 65,19% berdasarkan metode CSI termasuk kategori puas. Berdasarkan metode analisa *gap*, nilai tertinggi terdapat pada variabel (V9) dan (V12) memiliki skor 37, (V10) memiliki skor 34 yang berarti pelanggan memberikan nilai sangat tidak puas. Sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel (V20) dan (V21) memiliki skor 14, (V17) dan (V26) memiliki skor 18, (V33) memiliki skor 17 yang berarti pelanggan memberikan nilai sangat puas. Serta berdasarkan metode IPA variabel (V8), (V9), (V10), dan (V12) menjadi indikator prioritas yang perlu ditingkatkan demi mencapai kepuasan pelanggan.

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

**EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION ON MANAGEMENT
PERFORMANCE OF LARGE CONTRACTOR PROJECTS
(CASE STUDY: CAMPUS DEVELOPMENT PROJECT UNTIRTA
SINDANGSARI)**

Dhoni Sukma Alfalakh

ABSTRACT

The construction of the new campus of Sultan Ageng Tirtayasa University, a project named “The Civil Works for Construction of a New Campus of Untirta Sindangsari” is a manifestation of improving the quality of education. This project is located on Jalan Raya Palka, Sindangsari, Pabuaran, Serang, Banten. The purpose of this study is to find out what criteria are indicators of the success of a construction project to get customer satisfaction.

In this study, the field survey method and questionnaire were conducted to measure the performance of project management from the viewpoint of satisfaction and importance. The data analysis was performed using three methods, namely the Customer Satisfaction Index (CSI), gap analysis, and Importance Performance Analysis (IPA).

Based on the analysis, obtained customer satisfaction on project management performance of 65.19% based on the CSI method, including the satisfied category. Based on the gap analysis method, the highest value is found in the variables (V9) and (V12) has a score of 37, (V10) has a score of 34 which means the customer gives a very dissatisfied value. While the lowest value is found in variables (V20) and (V21) has a score of 14, (V17) and (V26) has a score of 18, (V33) has a score of 17 which means customers give a very satisfied value. And based on the IPA method variables (V8), (V9), (V10), and (V12) are priority indicators that need to be improved in order to achieve customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Project Management, Customer Satisfaction Index (CSI), Gap analysis, Importance Performance Analysis (IPA)