

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Konstruksi Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa)

Willy Kurniawan¹, Deded eka Sahputra^{2✉}, Kharisma Permata Sari³, Maiyozzi Chairi⁴

^{1,2,3,4}Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Willyarnold98@gmail.com, dededekasahputra@upiypk.ac.id

Abstract

Service quality is a crucial aspect to consider in maintaining customers. PT. Konstruksi Indonesia Group serves as a service provider in the field of building construction. This research aims to determine the satisfaction level of service users towards construction service providers by evaluating 15 variables of service user satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and the Importance Performance Analysis (IPA) diagram. The results of the analysis show that from 15 variables presented to 20 respondents, the Customer Satisfaction Index (CSI) value obtained is 77.53%, which means that the service users are "satisfied" with the products provided by the service provider. For the performance of the service users, the Importance Performance Analysis (IPA) value is 4,45 indicating that construction service users are "Very Satisfied" with the scheduled implementation of project supervision and quality control.

Keywords: Contractor Satisfaction Level, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA)

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting diperhatikan untuk mempertahankan konsumen. PT. Konstruksi Indonesia Group tugasnya sebagai penyedia jasa di bidang konstruksi bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa konstruksi dan Menentukan hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa penelitian ini 15 variabel kepuasan pengguna jasa konstruksi dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan diagram Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa dari 15 variabel yang diajukan kepada 20 orang responden diperoleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 77,53 % yang artinya pengguna jasa “puas” terhadap produk yang di hasilkan penyedia jasa, untuk kinerja dari pengguna jasa nilai Importance Performance Analysis (IPA) sebesar 4,35 hal tersebut dapat di katakan bahwa pengguna jasa konstruksi “Sangat Puas” terhadap Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian mutu proyek secara terjadwal.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Kontraktor, Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis(IPA)

CEC is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Perusahaan jasa konstruksi merupakan suatu usaha yang berkaitan dengan perencanaan, dilanjutkan pelaksanaan serta pengawasan berkaitan dengan konstruksi pembentukan bangunan. Perusahaan di bidang konstruksi tentunya harus dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas jasa layanan dalam rangka meningkatkan daya saing perusahaan agar pelanggannya tidak beralih memakai jasa dari perusahaan lain. Suatu usaha dalam mempertahankan pelanggan yaitu dengan cara memberikan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan unsur yang dominan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Melalui kepuasan konsumen akan memberikan berbagai manfaat, diantaranya meningkatkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan, sebagai dasar yang baik dalam

menggunakan jasa kembali dan menimbulkan loyalitas pelanggan/konsumen.

Salah satu faktor penyebab loyalitas rendah adalah kurang adanya kepuasan dari pelanggan terhadap produk dan pelayanan selama ini. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang di pikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.[1]

PT Konstruksi Indonesia Group adalah perusahaan dalam bidang jasa konstruksi berusaha melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan untuk memuaskan pelanggan sesuai harapannya. Hal ini sesuai dengan motto PT Konstruksi Indonesia Group, yakni kami akan memberikan pelayanan terbaik merupakan tugas utama bagi perusahaan, Kepuasan pelanggan menjadi dasar strategi operasi bagi setiap jenis usaha terutama perusahaan yang menawarkan jasa dimana tidak ada

produksi riil yang dihasilkan secara langsung sebagai upaya untuk memenuhi harapan sebagaimana usaha jenis yang lain yang menawarkan benda/barang sebagai pemuas kebutuhan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: “Seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan jasa konstruksi”?, oleh karena itu studi ini peneliti tertarik menggunakan metode customer satisfaction index (CSI) dan importance performance analysis (IPA) ditujukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna dalam hal kualitas pelayanan jasa konstruksi dari PT Konstruksi Indonesia Group. Adapun tujuan dari permasalahan penelitiannya adalah untuk Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa kepada PT Konstruksi Indonesia Group dan Menentukan hal-hal yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa kepada PT Konstruksi Indonesia Group.

Produk atau jasa berkualitas mempunyai peran penting untuk membentuk kepuasan pelanggan[2] Semakin berkualitas produk dan jasa yang di berikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk atau jasa lain. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan. Dengan demikian, harapan pelanggan melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat di nilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka di bentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Menurut Tjiptono (2006) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian.

Untuk melaksanakan pembangunan di lapangan, tentu saja membutuhkan jasa konstruksi yang dapat melaksanakan pekerjaan dari seorang owner agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan. Jasa konstruksi adalah suatu kegiatan untuk membangun sarana ataupun prasarana yang pada pengerjaannya meliputi pembangunan gedung (building construction), instalasi mekanikal & elektrik, dan juga pembangunan prasarana sipil (civil engineer). Jasa ini sangat dibutuhkan dalam pembangunan fasilitas umum hingga kantor, oleh karena itu kegiatan ini diatur landasan hukumnya dalam UU No.18 Tahun 1999 yang mengatur Tentang Jasa Konstruksi. jasa konstruksi memainkan peranan

yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Kontribusinya, berdampak pada pertumbuhan sektor ekonomi lainnya. Sektor konstruksi ini meliputi bangunan baru, perbaikan dan perluasan, renovasi, konstruksi bangunan dan struktur pra produksi di lokasi proyek, dan juga konstruksi sementara.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tipe penelitian kuantitatif, dimana pada tipe penelitian ini penulis menggunakan survei atau kuesioner yang disebar ke subjek penelitian sebagai metode penelitiannya. Setelah data selesai dikumpulkan, perhitungan matematika dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan. Umumnya, tipe penelitian ini juga menggunakan excel dalam mengolah data. Pengumpulan data dari Proyek Pembangunan PT Konstruksi Indonesia Group, Data yang didapat dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi PT Konstruksi Indonesia Group. Kemudian tahapan selanjutnya penyebaran kuisisioner. Kuisisioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna. Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan data ini diperoleh secara tidak langsung terhadap obyek penelitian dimana datatersebut didapatkan dari data pengelolaan proyek.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Survei Kuesioner

Hasil dari perolehan data lapangan berupa jawaban dari pengguna jasa konstruksi yang telah menggunakan jasa konstruksi PT Konstruksi Indonesia Group. Pengumpulan data yang dilakukan dengan jumlah responden yaitu dua puluh orang, yang nantinya akan dilakukan uji validitas terhadap kuesioner yang digunakan .

Selanjutnya dilanjtkan dengan penyebaran kuesioner yang setelah selesai di uji validitas dengan pertanyaan responden yang valid saja. Penyebaran kuesioner ditunjukkan kepada telah menggunakan jasa konstruksi PT Konstruksi Indonesia Group.

3.2 Analisis Uji Validitas Pada Setiap Butir Pertanyaan Pada Kuesioner

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sebuah kelayakan dari pertanyaan- pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, jika terdapat pertanyaan yang tidak layak atau dikatakan tidak valid maka pertanyaan tersebut tidak perlu dimunculkan lagi pada kuesioner penelitian. Untuk mengetahui valid sebuah pertanyaan pada kuesioner maka dilakukan uji validitas menggunakan korelasi rearsion. Jikan nilai koefisien korelasi pearson lebih besar dari nilai r tabel (r hitung $>$ r tabel), pearson lebil kecil dari nilai r tabel (r hitung $>$ r tabel). Untuk nilai r tabel akan

menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua arah. Untuk uji validitas dengan jumlah responden sepuluh orang, nilai r tabel dapat dilihat pada tabel 1 dengan nilai r tabel adalah 0,6319 df adalah responden dikurangi dua.

Table 1 tabel r korelasi person

Df = (N-2)	Tingkat signifikasi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikasi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	10000
2.	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9999
3.	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9990
4.	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5.	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6.	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7.	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8.	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9.	0.5214	0.6021	0.6851	0.74.48	0.8470
10.	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233

Untuk mencari nilai r hitung menggunakan korelasi pearson pada persamaan 2.6 untuk nilai X dan Y bisa diketahui dari pengolahan data jawaban responden melalui konsioner. Nilai X adalah nilai jawaban dari setiap pertanyaan konsioner yang di jawab setiap responden, dan nilai Y adalah total nilai skor dari jawaban setiap responden. Setelah mengetahui nilai X Dan Y, maka nilai dari setiap variable di rumus r korelasi dapat di ketahui.

3.2.1 Analisis uji validitas berdasarkan pertanyaan faktor perencanaan proyek

Tabel 2. Analisis uji validitas terhadap perencanaan proyek

Butir	Pertanyaan	R Tabel	R hitung	Keterangan
1	Kualifikasi pekerjaan dan penyerahanya data perencanaan sesuai dengan kesepakatan maupun dalam kontrak.	0,6319	0,6345	Valid
2	Data compony profil yang disampaikan sesuai dengan gambaran kemampuan perusahaan konsultan di tahap prakontrak.	0,6319	0,8188	Valid
3	Desain yang dikerjakan oleh konsultan perencana sangat bermanfaat bagi pekerja pada saat proyek belangsung.	0,6319	0,022	Tidak Valid
4	Speksifikasi dari conceptual design baik (sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).	0,6319	0,0214	Tidak Valid
5	Preliminary design dengan baik (sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak).	0,6319	0,4072	Tidak Valid
6	RAB sesuai standar maupun kesepakatan dalam kontrak.	0,6319	0,7373	Valid

Pada Tabel 2 dari semua butiran pertanyaan yang disediakan terdapat tiga pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan c, d dan e, sedangkan pertanyaan yang valid pada butir pertanyaan a, b dan f , tidak valid karena nilai r hitung lebih kecil dari pada nilai r tabel yang telah di tentukan. Sedangkan pertanyaan yang lain dinyatakan valid nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel yang ditentukan.

3.2.2 Analisis uji validitas berdasarkan pertanyaan faktor pengorganisaian (Organizing)

Tabel 3 Analisis uji validitas terhadap pengorganisaian proyek

Butir	Pertanyaan	R Tabel	R hitung	Keterangan
1	Kualifikasi tenaga ahli dan asisten tenaga ahli yang digunakan sesuai TERM of Reference	0,6319	0,6956	Valid
2	Kualifikasi tenaga ahli yang ditunjuk konsultan sesuai yang dibutuhkan proyek.	0,6319	0,525	Tidak Valid
3	Tenaga ahli yang ditempatkan konsultan sesuai masa penguasaanya dalam melaksanakan proyek dengan kontribusi yang baik	0,6319	0,6239	Tidak Valid
4	Kualitas penyampaian/pengko munikasian hasil laporan yang dibuat oleh konsultan sangat baik	0,6319	0,6114	Tidak Valid
5	Konsep desain dari konsultan sangat bermanfaat bagi pengguna jasa dalam menjalankan sebuah kegiatan proyek sedang berlangsung maupun yang telah selesai.	0,6319	0,7389	Valid
6	Kedisiplinan dan kepatuhan terhadap jadwal proyek yang telah disepakati.	0,6319	0,4148	Tidak Valid
7	Kedisiplinan dan kepatuhan pada peraturan pemerintah yang terkait.	0,6319	0,7065	Valid
8	Kompetensi sumber daya manusia (pekerja, pengawas dan supplier) dalam bekerja	0,6319	0,5864	Tidak Valid
9	Frekuensi pengerjaan ulang (rework/repair) selama pelaksanaan proyek.	0,6319	0,1648	Tidak Valid
10	Penanganan keamanan/masalah sosial yang mungkin terjadi di lingkungan proyek.	0,6319	0,2830	Tidak Valid

Pada Tabel 2 dari semua butiran pertanyaan yang disediakan terdapat tiga pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan b, c, d, f, h, i, dan j, sedangkan

pertanyaan yang valid pada butir pertanyaan a, e dan g , tidak valid karena nilai r hitung lebih kecil dari pada nilai r tabel yang telah di tentukan. Sedangkan pertanyaan yang lain dinyatakan valid nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel yang ditentukan.

Tabel 3. Analisis uji validitas terhadap pelaksanaan proyek

Butir	Pertanyaan	R Tabel	R hitung	Keterangan
1	Kontraktor tepat waktu dalam penyelesaian setiap kegiatan dalam proyek.	0,6319	0,7859	Valid
2	Biaya yang terjadi pada pelaksanaan proyek/kegiatan oleh kontraktor sesuai perkiraan/perencana maupun adendum	0,6319	0,7065	Valid
3	Metode pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan prosedur maupun pedoman yang disepakati TERM of Reference	0,6319	0,7132	Valid
4	Peralatan yang digunakan sesuai dengan standar maupun pedoman yang disepakati dalam TERM of Reference	0,6319	0,2758	Tidak Valid
5	Kualifikasi hasil pekerjaan sesuai dengan kesepakatan maupun dalam kontrak.	0,6319	0,7058	Valid
6	Perusahaan konsultan proaktif setiap dalam pertemuan berkala guna membahas laporan kegiatan/proyek.	0,6319	0,2143	Tidak Valid
7	Kontraktor dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi selama proses pelaksanaan proyek/kegiatan.	0,6319	0,3553	Tidak Valid
8	Konsultan menguasai teknologi informasi guna menunjang pelaksanaan proyek/kegiatan.	0,6319	-0,273	Tidak Valid
9	Tidak sering terjadi perubahan dalam pelaksanaan proyek/kegiatan oleh kontraktor	0,6319	0,7127	Valid

Pada Tabel 4.4 dari semua butiran pertanyaan yang disediakan terdapat tiga pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan d, f, , dan h, sedangkan pertanyaan yang valid pada butir pertanyaan a, b, c, e, g, dan i, tidak valid karena nilai r hitung lebih kecil dari pada nilai r tabel yang telah di tentukan. Sedangkan pertanyaan yang lain dinyatakan valid nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel yang ditentukan.

Tabel 4. Analisis uji validitas terhadap pengendalian / pengawasan proyek

Butir	Pertanyaan	R Tabel	R hitung	Keterangan
1	Tidak ada perubahan pada TOR setelah kontrak ditandatangani.	0,6319	-0,125	Tidak Valid
2	Konsultan komunikatif dan cepat tanggap memperbaiki desain rencana maupun dalam proyek berlangsung	0,6319	0,8031	Valid
3	Ketepatan volume antara gambar rencana dan RAB dengan kondisi di lapangan.	0,6319	0,8036	Valid
4	Penyajian dokumen perancangan dalam bentuk 2D dan 3D yang disepakati oleh kontraktor	0,6319	0,6937	Valid
5	Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian mutu proyek secara terjadwal.	0,6319	0,7687	Valid
6	Penerapkan sistem keselamatan dan kesehatan kerja (K3) selama konstruksi berlangsung	0,6319	0,5778	Tidak Valid
7	Tidak ada perubahan pada TOR setelah kontrak ditandatangani.	0,6319	0,1995	Tidak Valid
8	Kerapian (Estetika) hasil akhir pekerjaan	0,6319	0,606	Tidak Valid
9	Tingkat kebersihan dan ketertiban selama masa pelaksanaan proyek.	0,6319	0,24	Tidak Valid

Pada Tabel 4 dari semua butiran pertanyaan yang disediakan terdapat tiga pertanyaan yang tidak valid yaitu butir pertanyaan a, d, f, dan h, sedangkan pertanyaan yang valid pada butir pertanyaan b, c, e, g, dan h, tidak valid karena nilai r hitung lebih kecil dari pada nilai r tabel yang telah di tentukan. Sedangkan pertanyaan yang lain dinyatakan valid nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel yang ditentukan.

4.1 Analisis Uji Realiabilitas Terhadap Jawaban Responden

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu kuesioner, dan untuk membuktikan keandalan suatu kuesioner dalam mengukur variabel penelitian walaupun kuesioner dipakai berulang-ulang dalam suatu penelitian. Semua pertanyaan yang dinyatakan valid setelah uji validitas maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas terhadap pertanyaan yang valid saja. Uji reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach's, Apabila jika hasil koefisien Cronbach's Alpha > 0,7 maka suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau konsisten dan jika hasil koefisien Cronbach's < 0,7

maka semua kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau konsisten.

4.2 Variabel-Variabel Tingkat kepuasan Pengguna jasa Konstruksi

Tingkat kepuasan pengguna jasa diukur dengan menggunakan beberapa parameter atau variabel yang dianggap dapat mewakili penilaian terhadap penerapan manajemen proyek konstruksi. Dalam penelitian ini, terdapat 19 variabel yang dijadikan sebagai acuan dalam mengukur tingkat kepuasan jasa konstruksi, masing-masing variabel dinilai dari tingkat ekspektasi / harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa konstruksi terhadap suatu variabel dan tingkat realisasi / pelaksanaan yang dirasakan oleh pengguna jasa terhadap hasil kinerja dari jasa konstruksi.

4.3 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Berikut akan dijabarkan hasil penilaian responden terhadap masing- masing variabel yang kemudian dari hasil pembobotan skkala penilaian dapat diketahui berdasarkan ekspektasi / harapan dan realisasi / pelaksanaan yang dirasakan responden pada jasa konstruksi PT. Konstruksi Indonesia Group, tingkat kepuasan pengguna jasa ini didapatkan dari hasil pengujian Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5 Hasil Pengujian Customer Satisfaction Index (CSI)

Variabel (a)	MIS (b)	WF (c) b/b Total*100	MSS (d)	WS (e) c*d
1.a	5	6,67	4,1	22,77
1.b	5	6,67	3,95	21,94
1.c	5	6,67	4,1	22,77
2.a	5	6,67	3,8	21,11
2.e	5	6,67	3,9	21,66
2.g	5	6,67	3,75	20,83
3.a	5	6,67	3,8	21,11
3.b	5	6,67	3,65	20,27
3.c	5	6,67	3,85	21,38
3.d	5	6,67	3,5	19,44
3.e	5	6,67	4	22,22
4.a	5	6,67	3,7	20,55
4.b	5	6,67	4	22,22
4.c	5	6,67	3,7	20,55
4.d	5	6,67	4,35	24,16
Total	75	100	58,15	
Weighted Total				387,66

$$CSI \text{ (Customer Satisfaction Index)} = \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Scele}} = 5 * 100 \% = 77,53 \%$$

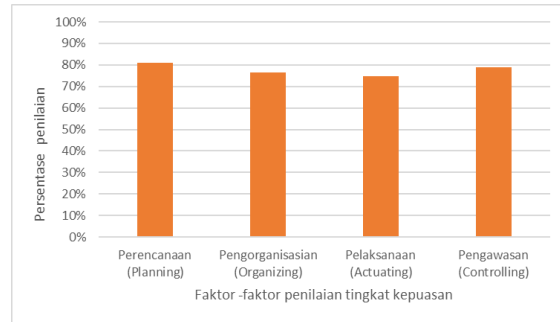
Berdasarkan pengujian data menggunakan metode CSI seperti disajikan dalam tabel 5 di atas diperoleh bawah indeks kepuasan pengguna jasa konstruksi berdasarkan kinerja penyedia jasa 77,83%. Dalam penelitian ini RS = (100-0)/5 x 100% = 20 %. Rentang skala dapat di lihat pada tabel 5

Bedasarka tabel 5 rentang skala, maka indeks kepuasan pengguna jasa konstruksi pada PT. Konstruksi Indonesia Group yaitu 77,83% dikategorikan puas. Saat pembangunan konstruksi tersebut pengguna jasa

merasa puas terhadap kinerja kontraktor selama proses pelaksanaan pembangunan konstruksi.

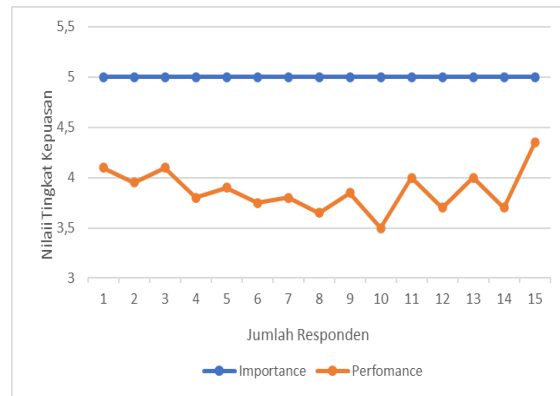
4.4 Analisa Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kinerja jasa konstruksi bedasarkan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi pada PT. Konstruksi Indonesia Group didapatkan dari hasil jumlah ssetiap jawaban semua responden pada setiap butir pertanyaan yang diberikan dapat dilihat pada grafik 1 dibawah ini.



Grafik 1. Faktor tingkat kepuasan

Berikut akan dijabarkan hasil penilaian responden terhadap masing- masing variabel yang kemudian dari hasil pembobotan skkala penilaian dapat diketahui berdasarkan ekspektasi / harapan dan realisasi / pelaksanaan yang dirasakan responden pada jasa konstruksi PT. Konstruksi Indonesia Group, tingkat kepentingan kinerja pengguna jasa ini didapatkan dari hasil pengujian Importance Performance Analysis (IPA) dapat dilihat pada tabel grafik 2 dibawah ini.



Grafik 2. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Maka indeks kinerja penyedia jasa konstruksi pada PT. Konstruksi Indonesia Group yaitu produktif pada kinerja Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian mutu proyek secara terjadwal 4,35 dikategorikan sangat baik dan 3,5 kinerja paling rendah Peralatan yang digunakan sesuai dengan standar maupun pedoman yang disepakati dalam TERM of Reference dikategorikan cukup baik. Saat pembangunan konstruksi tersebut pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja kontraktor selama proses pelaksanaan pembangunan konstruksi.

4. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap penyedia jasa konstruksi berdasarkan kinerja kontraktor dengan metode CSI diperoleh 77,53 % nilai tersebut terletak pada rentang CSI 61% - 80% yang menunjukkan bahwa pengguna jasa telah merasa puas terhadap kinerja kontraktor pada PT. Indonesia Konstruksi Group. Dari hasil pengumpulan data bahwa kepuasan tertinggi atau kepuasan pengguna jasa berdasarkan variabel kinerja kontraktor didapatkan pada variabel Pengendalian / Pengawasan (Controlling) dengan nilai 4,45, berdasarkan hal tersebut dapat di katakan bahwa pengguna jasa konstruksi “Sangat Puas” terhadap Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian mutu proyek secara terjadwal, sedangkan yang harus di tingkatkan kinerja oleh kontraktor adalah variabel Pelaksanaan (Actuating) dengan nilai rata-rata 3,25 dengan klasifikasi cukup puas , berdasarkan hal tersebut terlihat bahwa pemilik proyek cukup puas terhadap kondisi nyata dilapangan seperti peralatan yang digunakan di proyek.

Daftar Rujukan

- [1] Aini, N. (2005). *Perlindungan Investasi konstruksi Terhadap Serangan Organisme Perusak*. Bandung : Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Pekerjaan Umum.
- [2] Aritonang Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Ervianto, W.I. (2005). *Manajemen Proyek Konstruksi*, Yogyakarta :ANDI Yogyakarta.
- [4] Fassa, F. (2020). *Pengantar Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Konstruksi*. Podomoro University Press.
- [5] Ilmiah, J., & Sipil, R. (2023). Analisis Kompetisi Moda Trans Padang pada Koridor V Studi Kasus : Indarung - Pasar Raya Padang). 20(1), 2–5.
- [6] Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo
- [7] Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta : PT.Prehalindo.
- [8] Nursya'bani Purnama (2006). *Manajemen Kualitas, Perspektif Global, Edisi Pertama*, Ekonisia Fakultas Ekonomi.
- [9] Rambat Lupiyoadi.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- [10]Roza, A. et al. (2023). Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil Analisis Kompetisi Moda Trans Padang pada Koridor V Studi Kasus: Indarung-Pasar Raya Padang. 20(1).
- [11]Santoso, Rukun. (2007). *Kinerja Industri Jasa Kontruksi*. CV Tata Media Group
- [12]Santoso, Rukun. (2007). *Kinerja Industri Jasa Kontruksi*. CV Tata Media Group
- [13]Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [14]Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [15]Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing
- [16]Wicks, A. M., & Roethlein, C. J. (2009). A Satisfaction-Based Definition of Quality Journal of Business & Economic Studies, 15(1) 82-97.