

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 4,45 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)

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)