

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PENERAPAN MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI PADA  
PEKERJAAN RANGKA ATAP BAJA RINGAN**

**TESIS**



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2017**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PENERAPAN MANAJEMEN PROYEK KONSTRUKSI PADA  
PEKERJAAN RANGKA ATAP BAJA RINGAN**

**TESIS**

*Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
Program Strata-2 pada Program Studi Magister Teknik Sipil*

*Fakultas Teknik Universitas Andalas*

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**KHARISMA PERMATA SARI**

**NIM. 1020922009**

**Pembimbing :**

**Ir. AKHMAD SURAJI, MT, Ph.D**

**Dr. FAUZAN, MSc. Eng**

**UNTUK**

**KEDJAJAAN**

**BANGSA**



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2017**

## ABSTRAK

Masalah Perekonomian pada umumnya senantiasa mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan semakin banyaknya perusahaan yang semuanya bersaing untuk mempertahankan/mengembangkan perusahaannya. Perkembangan teknologi mendorong perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*). Salah satu perkembangan teknologi dalam bidang konstruksi ialah rangka atap baja ringan. Rangka atap baja ringan di rancang sebagai pengganti rangka atap kayu maupun rangka atap konvensional dari baja, dimana kayu sebagai bahan untuk pembuatan rangka atap sudah sulit di peroleh saat ini karena pemerintah melarang menebang pohon sembarangan sedangkan untuk pembuatan rangka atap menggunakan baja memerlukan biaya yang besar. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan aplikator pada proyek konstruksi rangka atap baja ringan. Alur penelitian ini diawali dengan menentukan latar belakang sehingga dapat dilakukan rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian ini. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Important Performante Analysis* (IPA), sehingga dapat dilakukan pembahasan hasil analisa kepuasan pelanggan dan diperoleh kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pelanggan pada pekerjaan rangka atap baja ringan. Pada penelitian ini tingkat kepuasan pelanggan di bagi berdasarkan pelanggan badan usaha dan pelanggan pribadi. Tingkat kepuasan untuk pelanggan badan usaha sebesar 98,26% berdasarkan analisa *Customer Satisfaction Index* (CSI) termasuk kategori Sangat Puas. Tingkat kepuasan untuk pelanggan pribadi sebesar 100% berdasarkan analisa *Customer Satisfaction Index* (CSI) termasuk kategori Sangat Puas. Tingkat kepuasan berdasarkan metode *Important Performante Analysis* (IPA) pada pelanggan Badan Usaha didapat bahwa variabel lingkup pekerjaan yang sesuai dengan Surat Perintah Kerja/Surat Perjanjian Subkontrak yang diperoleh tidak menjadi prioritas dalam kinerja pekerjaan rangka atap baja ringan karena tingkat ekspektasi dan tingkat realisasi yang paling kecil. Tingkat kepuasan berdasarkan metode *Important Performante Analysis* (IPA) pada pelanggan pribadi didapat bahwa variabel lingkup pekerjaan survey lokasi proyek yang akan dipasangi rangka atap baja ringan tidak menjadi prioritas dalam kinerja pekerjaan rangka atap baja ringan karena tingkat ekspektasi dan tingkat realisasi yang aling kecil.

**Kata Kunci :** kepuasan pelanggan, manajemen proyek konstruksi, rangka atap baja ringan