

ABSTRAKSI

Penelitian ini Analisis Kepuasan Konsumen Rumah Susun Pada Perusahaan Daerah Kapuas Indah Kota Pontianak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan kualitas pelayanan rumah susun di Jalan Selat Sumba II Siantan Tengah dan Faktor-faktor yang secara dominan mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Susun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Metode survey penelitian penjelasan (*explanatory research*) menurut Kerlinger (1996) yang dikutip Riduwan (2006), mengatakan bahwa "Penelitian Survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antara variabel sosiologis.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Keseluruhan aspek kepuasan yaitu kualitas produk, harga, faktor situasi dan personal memiliki tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat rata-rata 0,345 % dengan kategori penilaian cukup puas dan tingkat kepuasan pelanggan internal (karyawan PD. Kapuas Indah Kota Pontianak) secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas dengan nilai/skor sebesar 2,58.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen Rumah Susun

ABSTRACT

This study analyzes customer satisfaction Flats At PD. Kapuas Indah Pontianak. The purpose of this study was to determine and analyze the level of satisfaction of service quality flats in Strait Selat Sumba II Siantan Tengah and factors that are dominant influence consumer satisfaction Flats. The method used is a survey method. Survey research methods explanation (explanatory research) according Kerlinger (1996) cited Riduwan (2006), says that "research is a survey research conducted on large populations and small, but the data is the data of the population studied, so found events relative, the distribution and the relationship between sociological variables.

Results of this study concluded that overall satisfaction aspect is the quality of products, prices, factors and personal circumstances have a level of customer satisfaction with an average rate of 0.345% with a rating category is quite satisfied and the level of internal customer satisfaction (PD. Kapuas Indah Pontianak) overall is in the category quite satisfied with the value / score of 2.58.

Keywords: Consumer Satisfaction Flats