

ANALISIS METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX TERHADAP PERSEPSI PENGHUNI PADA KOMPLEK GIVENCY ONE MEDAN

Robert
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Prima Indonesia

Abstrak

Perkembangan sektor properti dan pembangunan perumahan di Indonesia terus meningkat, namun belum sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan penghuni. Banyak pengembang lebih berfokus pada pembangunan fisik dan pemasaran dibandingkan kenyamanan penghuni setelah menempati rumah. Kepuasan penghuni dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas bangunan, fasilitas umum, keamanan, kebersihan lingkungan, dan pelayanan pengelola. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran tingkat kepuasan penghuni secara objektif menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada Komplek Givency One Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner dan observasi langsung kepada penghuni. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Nilai Mean Importance Score (MIS) menunjukkan bahwa penghuni memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas fasilitas, pelayanan, keamanan, dan lingkungan perumahan. Sementara itu, hasil Mean Satisfaction Score (MSS) menunjukkan tingkat kepuasan penghuni berada pada kategori baik. Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai sebesar 83,6% yang menunjukkan bahwa penghuni berada pada kategori sangat puas terhadap fasilitas, pelayanan, dan kondisi lingkungan di Komplek Givency One Medan. Secara keseluruhan, metode CSI mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan penghuni serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola perumahan.

Kata Kunci: Customer Satisfaction Index (CSI), Kepuasan Penghuni, Fasilitas Perumahan, Pelayanan Perumahan