

Identifikasi faktor - faktor yang berpengaruh terhadap defisiensi produk bangunan rumah dalam masa garansi purna jual pada proyek perumahan PT. X = Identification on factors that influence to home building deficiency product in after sales warranty period at PT. X residential project

Feby Arief Faizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=123951&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu tantangan terpenting dalam setiap industri dan bisnis pada tahun 1990-an adalah kemampuan mereka untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pada abad 21 dimana seluruh industri dan perusahaan diseluruh dunia menghadapi persaingan dunia usaha yang sangat ketat, tingkat pertumbuhan laba yang rendah dan tekanan-tekanan biaya, setiap industri dan perusahaan berusaha untuk terus menempatkan perhatian lebih besar kepada kepuasan konsumen. Defisiensi produk bangunan rumah pada proyek perumahan terdiri dari kebocoran atap, pemasangan keramik retak atau pecah, dinding retak, cat dinding pudar, sanitair tidak berfungsi, pemasangan kusen tidak sempurna, plafon bernoda, dan lain-lain.

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor- faktor penyebab terjadinya defisiensi produk bangunan rumah serta bagaimana tindakan koreksi dan pencegahan yang diterapkan untuk mengataswi permasalahan yang terjadi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan penyebaran kuisisioner dan metode studi kasus dengan wawancara terhadap pakar untuk mendapatkan rekomendasi tindakan koreksi terhadap permasalahan yang terjadi. Metode analisa yang digunakan untuk menguji variabel didalam penelitian ini adalah metode Analytical Hierarchy process (AHP) dan Metode analisa untuk mendapatkan rekomendasi tindakan koreksi adalah metode Delphi.

Hasil dari penelitian ini didapatkan faktor dominan penyebab terjadinya defisiensi produk bangunan rumah dan rekomendasi tindakan pencegahan serta tindakan koreksi untuk mengatasi permasalahan defisiensi produk yang terjadi.

Improving customer satisfaction was identified as one of the most important challenges facing businesses in the 1990s. In 21st century as industries and companies worldwide face increasing competition, slower growth rates, price pressures, greater attention continous to be placed on customer satisfaction. Home building deficiency product at the residential project is defects on rooftop, defects on floor, defects on wall, etc.

This study focuses on identifying factors that influence to home bulding deficiency product and get preventive and corrective actions to solve the home building deficiency problems.

This study using two method, first, survey method which includes quisioner that involving respondents, and

second, case study method which includes interview with some experts in home building construction to get preventive and corrective actions to solve the home building deficiency problems. Analytical Hierarchy process (AHP) and Delphi method is used as analytical methode in this study. All ten factors were found to be significant factors that influence home building deficiency product. Human skill factor emerged as the most important component in shaping the home building superior quality.

The study results preventive and corrective actions to solve the home building deficiency product problems. It can have a far-reaching positive influence on home building quality and home buyer satisfaction.</i>