

ABSTRAK

Kondominium Puncak Marina merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu penyediaan tempat hunian. Dengan semakin semaraknya persaingan dan munculnya tempat-tempat hunian yang baru menyebabkan timbulnya persaingan yang ketat dalam bidang usaha ini sehingga Kondominium Puncak Marina harus bisa mempertahankan bisnisnya. Penelitian ini dilakukan di Kondominium Puncak Marina yang berlokasi di Jl. Margorejo Indah XVII/2-4 Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari Kondominium Puncak Marina apakah sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen dari Kondominium Puncak Marina dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan dan persepsi dari konsumen atas kualitas layanan yang diberikan Kondominium Puncak Marina. Dilakukan juga analisis gap 1,2,3,5 terhadap dimensi *servqual*, selanjutnya menyusun usulan perbaikan.

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data diperoleh dua kelompok responden, *cluster* 1 (27 orang) adalah konsumen yang merekomendasikan jasa Kondominium Puncak Marina kepada orang yang meminta pendapat tentang kemungkinan menggunakan jasa apartemen (Merekomendasikan) dan *cluster* 2 (15 orang) adalah konsumen yang tidak merekomendasikan jasa Kondominium Puncak Marina kepada orang yang meminta pendapat tentang kemungkinan menggunakan jasa apartemen (Tidak Merekomendasikan). Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui kelemahan/kekurangan dari Kondominium puncak Marina dengan menggambarkan tingkat persepsi dan harapan pada tiap-tiap variabel. Variabel yang menjadi kelemahan untuk *cluster* 1 adalah kesesuaian fasilitas dan sarana (*mean*: -0.85), kompetensi staf/pegawai (*mean*: -0.85) sedangkan untuk *cluster* 2 adalah kesesuaian fasilitas dan sarana (*mean*: -1.07), kompetensi staf/pegawai (*mean*: -1.07), pengakomidir desain bangunan khusus penghuni (*mean*: -0.94), pemahaman terhadap kebutuhan penghuni oleh staf/pegawai (*mean*: -1.07). Oleh karena itu agar tercapai kepuasan penghuni, maka Kondominium Puncak Marina sebaiknya melakukan perbaikan terhadap variabel-variabel tersebut.

Perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh pihak manajemen Kondominium Puncak Marina yaitu menambah layanan dengan penyediaan bantuan untuk kebutuhan akan fasilitas dan sarana yang belum ada, training staf/pegawai, penyediaan ijin dan bantuan untuk pengakomidiran desain bangunan khusus untuk penghuni serta peningkatan komunikasi antara pihak manajemen dengan penghuni.