Abstrak

Beraneka ragam ikhtek produk rumah ditawarkan perusahaan dengan kata-kata bujuk rayu untuk memperoleh pelanggan dengan penyediaan lokasi yang strategis, fasilitas beraneka dan sistem keamanan yang tinggi membuat banyak pelanggan tergiur untuk membeli, namun semu itu tidaklah selalu sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan suatu penelitian untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap rumah yang ditempatinya, apakah memberikan kepuasan sesuai dengan harapannya mereka.

Dalam menganalisis data dari hasil survei dimana data tersebut diperoleh dari hasil penyeberan kuesioner kepada pelanggan yang menempati rumah di Pondok Cilegon Indah dan dilakukan pengolahan dengan menggunakan uji T-berpasangan dan menggunakan paket perangkat lunak SPSS versi 10.0.

Setelah dilakukan analisis diperoleh bahwa faktor-faktor yang diuji masih terdapat gap atau kesenjangan sehingga dapat dikatakan berpengaruh negatif terhadap kepuasan dari pelanggan Pondok Cilegon Indah.

Setiap produk rumah yang ditawarkan perusahaan tidaklah selalu sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan namun perumahan di Pondok Cilegon Indah cukup memberikan kepuasan bagi pelanggan yang telah menempati rumah tersebut.

Kata kunci:
- Gap, Produk, Kepuasan, Metode uji T-berpasangan, Paket piranti lunak SPSS versi 10.0.