# ABSTRAK

Perencanaan merupakan awal dari siklus kegiatan proyek konstruksi. Pekerjaan perencanaan biasanya dilakukan oleh suatu perusahaan jasa konsultan, yang secara professional memiliki kompetensi, keandalan dan tanggung jawab dalam kerangka menghasilkan perencanaan yang bermutu dan siap diaplikasikan. Pembangunan gedung kantor terpadu Pemerintah Kabupaten Sukoharjo merupakan salah satu prioritas yang telah ditetapkan sebagai **proyek strategis daerah dan bersifat wajib** dalam RPJMD 2016 - 2021. Keberhasilan pembangunan gedung tersebut sangat dipengaruhi oleh semua pihak yang terlibat. Dalam kegiatan perencanaan konsultan manajemen konstruksi memiliki posisi yang sangat strategis untuk mencapai keberhasilan proyek, berdasarkan penjabaran tersebut perlu penelitian untuk mengetahui faktor - faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja konsultan pada proyek bangunan gedung di Kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang telah diarahkan kepada orang, pekerjaan/jabatan tertentu pada proyek pembangunan gedung di Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar *gap* yang terjadi atas adanya kenyataan dari pelayanan yang diberikan (persepsi) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (ekspektasi), variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat penelitian yang termasuk variabel bebas penelitian adalah : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles,* yaitu tampilan fisik pelayanan. Sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna jasa.

Hasil dari penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa para pengguna jasa puas terhadap kualitas jasa konsultan. Indikator kepuasan pengguna jasa terukur dari lima variabel yang bernilai positif *(gap reliability = 0,470; gap responsiveness = 0,130; gap assurance = 0,150; gap empathy = 0,400; gap tangibles = 0,410.* Nilai total gap menjadi 0,312. nilai total gap sebesar 0,312 yang berarti secara umum pengguna jasa masih sangat puas terhadap kualitas jasa konsultan perencanaan konstruksi yang ada di Kabupaten Sukoharjo. Hal ini ditunjukkan dengan variabel-variabel yang ada yang kesemuanya bernilai positif, baik kemampuan/keandalan, kecepatan/ ketanggapan, keamanan/rasa kepercayaan, pemahaman keinginan serta bukti tampilan fisik pelayanan.



**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan, *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*

## *ABSTRACT*

*Planning is the beginning of the cycle of construction project activities. Planning work is usually carried out by a consulting service company, which in a professional manner has competence, reliability and responsibility in the framework of producing quality planning and ready to be applied. The construction of an integrated office building in the Sukoharjo Regency Government is one of the priorities that has been established as a regional strategic project and is mandatory in the 2016-2021 RPJMD. The success of the building construction is greatly influenced by all parties involved. In the planning activities, construction management consultants have a very strategic position to achieve project success, based on the elaboration, research is needed to determine the factors that influence service user satisfaction on the performance of consultants in building projects in Sukoharjo Regency.*

*This study uses a purposive sampling method, namely the technique of determining samples with certain considerations, which have been directed to people, occupations / certain positions on building projects in Sukoharjo Regency. This study aims to find out how much the gap that occurs over the reality of the services provided (perceptions) with services that are actually expected (expectations), the variables used in the study consist of independent variables and dependent variable research which includes the independent variables of research are: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, which is the physical appearance of service. While the dependent variable is service user satisfaction.*

*The results of this study generally indicate that service users are satisfied with the quality of consultant services. Measured service user satisfaction indicators of five variables that are positive (reliability gap = 0.470; responsiveness gap = 0.130; assurance gap = 0.150; gap empathy = 0.400; tangibles gap = 0.410. The total gap value is 0.312. The total gap value is 0.312 which means In general, service users are still very satisfied with the quality of construction planning consultant services in Sukoharjo Regency, as indicated by the variables that all have positive values, both capability / reliability, speed / responsiveness, security / sense of trust, understanding of desires and proof of physical appearance of service.*



***Keyword:*** *level of satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*