

KUALITAS PELAYANAN BAGI KEPUASAN KONSUMEN PEMBELI RUMAH *GRAND CITY* BALIKPAPAN

Maryanti Hello¹, Casmudi², Ashari Sofyaun³

Universitas Balikpapan

pos-el: reva.jardin@gmail.com¹, casmudi@uniba-bpn.ac.id², ashari.sofyaun@uniba-bpn.ac.id³

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tindakan/layanan bagi orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kepuasan bagi konsumen dapat dilihat dengan membandingkan akan harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan manajemen *Grand City* Balikpapan. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Sumber data merupakan data sekunder dan primer. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Instrumen pengumpulan data melalui kisi-kisi wawancara dengan metode 5W+1H.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi dan teknik analisis data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

Pada akhirnya konsumen *Grand City* Balikpapan telah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen Sinarmas *Land Group*.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen*

ABSTRACT

Serve is a part of action/service for others to be able to meet the needs and desires. Customers satisfaction might be checked by comparing the expectations of consumers with the desired quality of service what they receive in fact. This research was conducted to find out how customer satisfaction with the quality of service the management of Grand City Balikpapan. Research used qualitative methods. Data sources are secondary and primary data. Data collection techniques through interviews, observation, documentation and triangulation. Data collection instruments through the interview grid with the 5W + 1H method.

The validity of the data was examined through triangulation and data analysis techniques using data reduction, data display and drawing conclusions or verification (conclusion drawing /verification).

Finally Grand City Balikpapan consumers have been satisfied with the quality of service provided by the Sinarmas Land Group management.

Keywords : *service quality, customer satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya (UU RI No. 1, 2011). Rumah juga merupakan salah satu kebutuhan primer

manusia sebagai tempat tinggal dan berlindung dari panas, hujan, ancaman binatang buas dan manusia. Namun kemudian terjadi pergeseran/perubahan pandangan, bahwa rumah selain sebagai tempat tinggal juga mencerminkan status sosial dan eksistensi seseorang bahwa orang yang memiliki rumah

tersebut merupakan orang yang berhasil dan sukses dalam kehidupan ekonominya.

Melihat bahwa begitu pentingnya akan salah satu kebutuhan manusia yaitu rumah maka bisnis *real estate* berjenis residensial atau perumahan menjadi salah satu bisnis yang cukup diminati para pengusaha *property* di Indonesia. Dengan adanya dukungan dari pemerintah di bidang perumahan, sokongan kredit perbankan selaku lembaga pembiayaan, rencana strategis para pengembang perumahan dan potensial konsumen yang besar memberikan optimisme prospek sektor perumahan berkembang dengan baik di masa yang akan datang (Effendi, 2018)

Kota Balikpapan memiliki motto “BERIMAN” “ Bersih, Indah, Aman, dan Nyaman merupakan salah satu kota yang terletak di wilayah Propinsi Kalimantan Timur yang mengalami perkembangan di bidang bisnis *real estate* bersifat residensial atau perumahan ini. Sebagai kota berkembang di Indonesia, Balikpapan adalah salah satu kota yang paling tinggi jumlah penduduk pendatangnya. Balikpapan menjadi tujuan warga dari berbagai daerah di seluruh pelosok nusantara dan bahkan dari berbagai bangsa di seluruh dunia untuk mengadu Balikpapan terus meningkat tercatat hingga saat ini diproyeksikan telah mencapai 636.012 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2018)

Keadaan ini tentu saja akan mempengaruhi permintaan akan produk perumahan. Namun, hal ini tidak menjadi kendala besar dalam kota “beriman” ini. Ditunjang dengan perkembangan ekonomi nasional yang saat ini telah meningkat menjadi 5,07% di tahun 2017 (tahun 2015 4%) (BPS, 2017), mendorong Balikpapan mengalami perkembangan dalam bidang bisnis *real estate* ini (Effendi, 2018).

Developer atau pengembang perumahan memanfaatkan peluang tersebut dengan baik dengan memberikan kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen. Pengadaan perumahan terus dilakukan oleh para

pengembang. Hal ini terlihat dari banyaknya perumahan yang ada di kota beriman ini. Pengadaan perumahan tersebut ditangani oleh sebuah asosiasi yang bernama *Real Estate* Indonesia (REI), dimana dalam pelaksanaan di lapangan asosiasi tersebut berfungsi sebagai koordinator para pengembang atau *developer* sebagai penyedia perumahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung.

Perkembangan kawasan perumahan di kota Balikpapan terus bertambah. Dalam hal ini, Dinas Perumahan dan Pemukiman serta Dinas Pertahanan dan Tata Ruang tentu bekerja keras guna menata kota Balikpapan agar tertata dengan rapi dan indah. Kawasan perumahan adalah kawasan diluar kawasan lindung yang diperlukan sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang berada di daerah perkotaan atau perdesaan. pengembangan masyarakat dengan tetap memperhatikan kelestarian lingkungan (Kemendagri, 2016). Pengelolaan kawasan pemukiman di Kota Balikpapan terlihat di sepanjang jalan MT. Haryono dimana terdapat beberapa perumahan dengan skala 500-4000 unit rumah, seperti : Bukit Damai Sentosa 1, Bukit Damai Sentosa 2, Bukit Damai Indah, Citra Land, Balikpapan Baru, Daun Village, Taman Sari Bukit Mutiara dan *Grand City*.

Setiap perumahan memiliki konsep dan strategi sendiri yang membedakan dengan pesaingnya dalam melakukan penjualan. Banyaknya perumahan tersebut menjadi alternatif bagi masyarakat dalam memilih dan memutuskan membeli rumah yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka dengan mempertimbangkan produk, harga, lokasi dan yang tak kalah penting bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam menciptakan kepuasan bagi konsumennya. berpindah kepada pesaing yang lainnya (*Property* Balikpapan).

Salah satu dari perumahan-perumahan tersebut yang paling

memperhatikan tingkat kepuasan konsumen adalah *Grand City* Balikpapan. Perumahan *Grand City* Balikpapan merupakan proyek dari *developer* atau pengembang *property* ternama di Indonesia yaitu Sinarmas *Land Group*. Sinarmas *Land Group*, berdiri sejak tahun 1988 dan telah mengembangkan bisnis *property* di seluruh Indonesia dan telah meraih kesuksesan di bidangnya. Hal ini terlihat dari setiap proyek perumahan yang dibuka oleh *developer* atau pengembang ini selalu habis terjual. Terlihat dimana *Grand City* Balikpapan merupakan proyek ketiga Sinarmas *Land Group* di Balikpapan setelah sebelumnya meraih kesuksesan menghadirkan dua proyek *property* besar yaitu Balikpapan Permai (BP), Balikpapan Baru (BB) serta Hotel Dusit (saat ini bernama hotel *Lee Grandeur*). Perumahan *Grand City* Balikpapan merupakan kawasan pemukiman bertaraf *international* dan komersial. Dibangun diatas lahan seluas 275 Ha. Perbedaan perumahan ini dengan perumahan disekitarnya adalah perumahan yang berkonsep *cluster* dengan desain arsitektur modern serta penataan *master plan* bertaraf kota yang mengedepankan enam unsur penting kehidupan: tinggal, bekerja, belajar, rekreasi, olahraga, dan gaya hidup.

Perumahan *Grand City* Balikpapan menjadi salah satu perumahan yang cukup diminati. Hal ini terlihat dari pesatnya tingkat penjualan perumahan yang terus meningkat. Proses pembangunan dan pemasaran Perumahan *Grand City* dimulai pada bulan Maret 2014 hingga kini, dengan total unit yang dijual pada tahap I yaitu *cluster Forestville* sebanyak 471 unit dan telah terjual 392 unit. Selanjutnya, *cluster Pineville* sebanyak 313 unit dan telah terjual 244 unit. *cluster Hyland* dengan total unit 243 dan telah terjual 233 unit serta ruko *Palladium* dan *Golden Boulevard*.

Sinarmas *Land Group* dapat memproduksi dan memasarkan perumahan *Grand City* Balikpapan

untuk mencapai target dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik demi mempertahankan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen tidak ada batasnya sehingga pelayanan yang sesuai dengan *standart* yang diterapkan selama ini pun sering kali kurang di mata konsumen, sehingga menimbulkan kritik dan saran dari konsumen ketika kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan. Namun demikian, demi menciptakan kepuasan konsumen maka kritik dan saran tersebut dimanfaatkan sebaik-baiknya menjadi evaluasi bagi manajemen Sinarmas *Land Group* dalam mengelola perumahan *Grand City* Balikpapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi bagi kepuasan konsumennya.

Penelitian ini menurut (Mulyono, Yoestini, Nugraheni, & Kamal, 2007, p. 92) menunjukkan hasil bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara parsial atau individual keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pemberian layanan kepada konsumen baik yang sifatnya individu sebagai pribadi maupun keluarga juga perlu diperhatikan “agar bisa berhasil dalam bisnis, pelaku bisnis harus dapat menawarkan promosi yang tepat dengan pelayanan yang berstandart” (Faradina & Satrio, 2016, p. 1). Penelitian yang lain menunjukkan hasil bahwa salah satu bentuk strategi pemasaran yang mampu mendukung dalam memasarkan perumahan untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dan penambahan beberapa bauran pemasaran jasa sebagai penambah daya saing pemasaran, seperti orang (*people*), proses (*processes*), bukti fisik (*Phisycal Eviden*) dan pelayanan kepada konsumen (*provision of consumer service*) (Iswanto, 2013, p. 2).

Dengan demikian, maka kualitas pelayanan berperan penting dalam perkembangan suatu usaha bisnis pemasaran. Dengan adanya kritik dan saran yang masuk menunjukkan akan ketidakpuasan terhadap kualitas

pelayanan. Namun, jika dilihat dari tingginya penjualan selama waktu 3 (tiga) tahun, perlu dievaluasi sejauh mana ketidakpuasan konsumen membeli rumah di perumahan *Grand City* Balikpapan. Hal ini untuk memastikan sejauh mana tingkat kepuasan konsumen akan pelayanan yang telah diterapkan pihak manajemen perumahan *Grand City* selama ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, diperoleh permasalahan yaitu bagaimana kepuasan konsumen pembeli rumah *Grand City* Balikpapan dengan kualitas standart pelayanan yang diterapkan pihak Sinarmas *Land Group* khususnya manajemen perumahan *Grand City* Balikpapan selama ini.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, maka dapat ditarik permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut : 1). Bagaimana kualitas kepuasan konsumen pembeli rumah *Grand City* Balikpapan? 2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan di perumahan *Grand City* Balikpapan? 3. Apa hambatan dalam memenuhi kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen pembeli rumah di *Grand City* Balikpapan? 4. Apa solusi dalam memenuhi kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen pembeli rumah *Grand City* Balikpapan?

Dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu :1). Untuk mengetahui kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen pembeli rumah *Grand City* Balikpapan. 2). Untuk mengetahui tanggapan konsumen pembeli rumah *Grand City* Balikpapan. 3). Untuk mengetahui hambatan- hambatan dalam memenuhi kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen pembeli rumah *Grand City* Balikpapan. 4). Untuk mengetahui solusi yang tepat dalam menerapkan kualitas layanan bagi kepuasan konsumen perumahan *Grand City* Balikpapan.1. Manfaat Teoritis, sebagai tambahan referensi dan wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran

khususnya dalam menerapkan strategi pelayanan bagi kepuasan konsumen. 2. Manfaat praktis, yaitu mengembangkan kepuasan konsumen pembeli rumah dan juga sebagai bahan acuan penulis, pihak perusahaan, dan para peneliti selanjutnya.3. Bagi Peneliti Sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya serta dapat menjadi referensi untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi kepuasan konsumen dalam membangun suatu usaha.4. Bagi Konsumen Sebagai masukan apabila ingin memiliki suatu produk maka pelayanan yang baik dapat menjadi acuan sebuah manajemen yang baik dan profesional.5. Bagi Pengembang perumahan *Grand City* Balikpapan, Sebagai masukan dan saran serta strategi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas demi kepuasan konsumen sehingga dapat menunjang dalam menjual produk dan proses pencapaian target yang diinginkan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen ini menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu suatu usaha dalam penelitian untuk menuangkan pemecahan masalah yang ada saat ini berdasarkan data-data yang ada. Sedangkan ditinjau dari data-data yang ada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen pembeli rumah di *Grand City* Balikpapan dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik dalam pengumpulan data penelitian, yaitu : wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan kualitas pelayanan yang baik bagi kepuasan konsumen untuk mendapatkan hasil yang maksimal, harus

ditunjang oleh SDM (Sumber Daya Manusia)/*man power*, proses, dan lingkungan kerja atau tim setiap divisi yang saling mendukung dan bekerjasama melalui *job desk* masing-masing dan juga konsumen yang memiliki rumah di perumahan *Grand City* Balikpapan. Hal ini didukung oleh perspektif TQM (*Total Quality Management*), bahwa kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau holistik, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan sumber daya manusia. Perspektif ini dirumuskan secara rinci oleh Goetsch dan Davis dalam (Tjiptono & Chandra, 2011, p. 164) yang menyatakan bahwa kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dengan demikian, penerapan kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai hasil yang diinginkan merupakan hal yang sangat berkaitan erat baik dari pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM), proses mulai awal hingga *maintenance*, dan lingkungan baik dari manajemen sendiri maupun lingkungan area perumahan juga sangat diperlukan. untuk menunjang pencapaian kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan bagi Kepuasan Konsumen Pembeli Rumah *Grand City* Balikpapan telah diterapkan dengan baik oleh manajemen perumahan *Grand City* Balikpapan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hasil bahwa tidak adanya komplain yang berlebihan bahkan bisa dikatakan “O” (*zero*) komplain, penjualan yang terus meningkat, pemberdayaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang terus dilakukan dan survei kepuasan konsumen yang dilakukan oleh *internal* secara berkala serta hasil observasi di lapangan

yang menunjukkan bahwa semua tim masing-masing divisi telah melakukan sistem kerja sesuai SOP (*Standart Operation Procedure*).

Tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di perumahan *Grand City* Balikpapan sangat positif, terlihat bahwa konsumen menerima rancang bangun, instalasi, infrastruktur, konstruksi, dan melakukan pemeliharaan serta menjadi loyal terhadap perusahaan dengan menjadi *agent* dengan ikut memasarkan perumahan *Grand City* Balikpapan bahkan melakukan pembelian ulang dan berencana untuk berinvestasi lebih. Tidak ada hambatan dengan permasalahan yang besar dari konsumen, hanya saja kurangnya edukasi konsumen oleh pihak ketiga dari awal proses pembelian dan juga adanya perasaan “memiliki” dari konsumen sehingga timbul permasalahan kemudian. Namun, hal ini tidak menjadi kendala besar bagi manajemen perumahan *Grand city* Balikpapan karena dapat diatasi dengan baik. Selanjutnya solusi dalam penyelesaian masalah/keluhan konsumen yang dilakukan oleh manajemen *Grand City* Balikpapan adalah melalui *meeting* koordinasi, *sharing seasion*, pendekatan dan penjelasan, evaluasi dan penyelesaian, serta melalui SLA (*Service Level Agreement*) yaitu komitmen atasan dengan tim untuk melakukan penanganan keluhan paling lambat 2x24 jam.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, XVII*, 115.
- Badan Pusat Statistik. (2018, January 19). *Balikpapan Kota*. Retrieved April 2018, from Balikpapan Kota.bps.go.id : <https://balikpapankota.bps.go.id/statictable/2018/01/19/54/proyeksi->

- penduduk-kota-balikpapan-menurut-kecamatan-tahun-2010-2017.html
- BPS. (2017). <http://setkab.go.id/tertinggi-sejak-2014-bps-pertumbuhan-ekonomi-2017-capai-507/>. *Pertumbuhan Ekonomi Nasional*.
- Budi, H. (2013). *How To Win Customer Service With Heart*. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Budi, H. (2016). *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Cronin, & Taylor. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, IV*, 92
- Douglas. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang).
- In B. Mulyono, Yoestini, R. Nugraheni, & M. Kamal, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* (Vol. IV, p. 92). Semarang.
- Effendi, R. (2018). *Warta Ekonomi*. (V. Fadil, Editor) Retrieved April 2018, from *Warta Ekonomi.co.id*: <https://www.wartaekonomi.co.id/read170474/2018-balikpapan-yakin-pertumbuhan-ekonomi-membaik.html>
- Engel, e. a. (1990). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo. In S. Nani, & T. Wolok, *Laporan Penelitian Dana PNBPFEB Tahun Anggaran 2014*.
- Faradina, A., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Alamanda. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, V*, 1.
- Garvin. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In F. Tjiptono, & G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (p. 168). Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Haryono, B. (2013). *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Iswanto. (2013). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pembeli Rumah KPR RSH T.36 (Studi Kasus pada Pembeli Rumah Griya Pesona 2 dan Griya Lantang Tipo di Pontianak). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pontianak, 2*.
- Julita. (2001). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah "Manajemen & Bisnis", 01 No 01*, 41-54.
- Kemendagri. (2016). *Rencana Pola Ruang 2011-2032* (Vol. IV). Kota Balikpapan: Kemendagri.
- Kotler. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo. In S. Nani, & T. Wolok, *Laporan Penelitian Dana PNBPFEB Tahun Anggaran 2014* (p. 23). Gorontalo.
- Lesmana, A. (2011). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) TBK Di Bagian Retail & Consumer Risk Group. *Skripsi (Tidak diterbitkan) Magister Manajemen Universitas Gunadarma, 4*.
- Lewis, & Booms. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In F. Tjiptono, & G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (p. 180). Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Lovelock. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In F. Tjiptono, & G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (pp. 178-180). Yogyakarta: C. V Andi Offset.

- Merdian, W. A. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus TIKI, Jl. Mantrigawen, Lor No. 12 Yogyakarta). *Skripsi (tidak Diterbitkan). Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.*, 1.
- Mulyono, B. H., Yoestini, Nugraheni, R., & Kamal, M. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 92.
- Nani, S., & Wolok, T. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo. *Jurnal Laporan Penelitian Dana PNBPFEB Tahun Anggaran 2014*.
- Nazir. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo. In S. Nani, & T. Wolok, *Laporan Penelitian Dana PNBPFEB Tahun Anggaran 2014*. Gorontalo: Universitas Negeri Parasuraman, e. a. (2011). Service, Quality & Satisfaction. In F. Tjiptono, & G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (p. 180). Yogyakarta: C. V Andi Offset. Pemerintah Kota Balikpapan. (2011- 2031). *Potensi Ekonomi*. Kota Balikpapan: balikpapan.go.id.
- Rachmansyah, A., & Oetomo, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. DOK dan Perkapalan Surabaya (PERSERO). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, II, 5.
- Rangkuti. (2002). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo. In S. Nani, & T. Wolok, *Laporan Penelitian Dana PNBPFEB Tahun Anggaran 2014* (p. 30). Gorontalo.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Scheuning. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). In B. Mulyono, Yoestini, R. Nugraheni, & M. Kamal, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* (Vol. IV, p. 92). Semarang.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RD. In Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RD* (p. 6). Bandung: Alfabeta, cv.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RD*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Tata, e. a. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). In B. Mulyono, Yoestini, R. Nugraheni, & M. Kamal, *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* (p. 92). Semarang.
- Tjiptono. (2004). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo. In S. Nani, & T. Wolok, *Laporan Penelitian Dana PNBPFEB Tahun Anggaran 2014* (p. 70).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C. V Andi Offset
- Tjiptono, & G. Candra, Eds.) Yogyakarta: C.V Andi Offset. UU RI No. 1. (2011). *Tentang Kawasan Perumahan dan Permukiman*. Jakarta.
- Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, I, 43.

Wolkins. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo). In S. Nani, &

T. Wolok, *Laporan Penelitian Dana PNBPFEB Tahun Anggaran 2014.*