

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEMAMPUAN TENAGA KERJA LOKAL DALAM PEMBANGUNAN KONSTRUKSI RUMAH DENGAN METODE KANO

(Studi kasus :Kec. Bengkalis an Kec. Bantan)

Nama Mahasiswa : Indah Ayuni Siregar

Nim : 4103211404

Dosen Pembimbing : FAISAL ANANDA, MT

ABSTRAK

Kemampuan tenaga kerja lokal dan dari luar daerah mempengaruhi percepatan dan efisiensi pembangunan. Partisipasi tenaga lokal meningkatkan efektifitas pembangunan. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap tenaga kerja lokal menggunakan metode Kano dan studi kasus kuantitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner. Sampel 30 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Variabel kepuasan diuji meliputi *must be*, *one dimensional*, dan *attractive*. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh koefisien tingkat kepuasan (nilai *better*) antara 0 sampai dengan 1, sedangkan ketidakpuasan dipengaruhi oleh koefisien tingkat ketidakpuasan (nilai *worse*) antara -1 sampai dengan 0. Nilai kepuasan tertinggi diperoleh pada variabel *attractive* sebesar 0,50, sedangkan nilai ketidakpuasan tertinggi pada variabel *one dimensional* sebesar 0,46. Hasil penelitian menunjukkan beberapa variabel yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa tenaga kerja lokal.

Kata Kunci : Jasa, Kano, Kepuasan, Ketidak Puasan, Tenaga Kerja

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL WITH
THE CAPABILITY OF LOCAL LABOR IN THE
CONSTRUCTION OF HOUSE CONSTRUCTION USING
THE KANO METHOD***

(Case Study : Bengkalis sub-district and Banten sub-district)

Student Name : Indah Ayuni Siregar

Student ID : 4103211404

Responsibility : FAISAL ANANDA, MT

ABSTRACT

The ability of local and foreign workers affects the acceleration and efficiency of development. The participation of local labor increases the effectiveness of development. This research evaluates user satisfaction with local labor using the Kano method and quantitative case studies. Data were collected through interviews and questionnaires. A sample of 30 respondents was selected using purposive sampling and accidental sampling techniques. Satisfaction variables tested include must be, one dimensional, and attractive. User satisfaction is influenced by the coefficient of satisfaction level (better value) between 0 and to 1, while dissatisfaction is influenced by the coefficient of dissatisfaction (worse value) between -1 and 0. Dissatisfaction coefficient (worse value) between -1 and 0. highest satisfaction value is obtained on the attractive variable of 0.50, while the highest dissatisfaction value is on the one dimensional variable of 0,46. The results showed several variables that need to be improved to increase the satisfaction of local labor service users.

Keywords : Dissatisfaction, Kano, Labor, Satisfaction, Services.