

## TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI APATEMEN CITRA LAKE SUITE TERHADAP PELAYANAN KEPADA PENGHUNI (OBJEK STUDI: APARTEMEN CITRALAKE SUITE CITRA 6 JAKARTA BARAT)

Stephen<sup>1)</sup>, Liong Ju Tjung<sup>2)</sup>, Sylvie Wirawati<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi S1 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, Stephenchia133@gmail.com

<sup>2)</sup> Program Studi S1 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, jt.liong@pps.untar.ac

<sup>3)</sup> Program Studi S1 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, Sylview@ft.Untar.ac.id

*Masuk: 14-07-2022, revisi: 14-08-2022, diterima untuk diterbitkan: 03-09-2022*

### Abstrak

Akibat adanya keterbatasan lahan yang ada, dan harga rumah tapak (landed house) yang semakin mahal, maka banyak developer baru yang mengembangkan hunian berbentuk vertikal salah satunya yaitu apartemen. Apartemen adalah suatu bangunan yang dapat digunakan sebagai tempat tinggal dengan membaginya menjadi beberapa ruangan atau kelompok ruangan yang dipisahkan oleh sekat (batas). Apartemen juga menjadi salah satu tipe hunian vertikal yang paling diminati, terutama di kalangan warga DKI Jakarta. Pengembangan apartemen dibangun untuk penghuni kelas menengah ke atas, dan perlengkapan setiap apartemen berbeda dengan rumah susun sederhana. Tujuan pembangunan hunian vertikal (apartemen) adalah untuk memenuhi kebutuhan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan menengah dan tinggi. Dengan 1 tower saja dapat membuat beberapa unit apartemen di dalamnya, ini jauh lebih efisien dan efektif dalam mempergunakan dan memanfaatkan lahan yang terbatas di DKI Jakarta. Didalam apartemen, terdapat fasilitas – fasilitas, dan juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh apartemen, hal itu dilakukan agar penghuni apartemen dapat merasakan kenyamanan yang ada selama tinggal di apartemen. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta memberikan perhatian. Apartemen CitraLake Suite merupakan salah satu apartemen yang memberikan fasilitas dan juga pelayanan yang cukup nyaman bagi para penghuni apartemen, sehingga akan dilakukan studi pada apartemen CitraLake suite, bagaimana tingkat kepuasan penghuni apartemen CitraLake Suite selama tinggal di apartemen ini, dan bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh pengelola apartemen CitraLake suite ini. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada para penghuni apartemen CitraLake Suite, kemudian data tersebut akan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Dengan melakukan studi ini kita akan mengetahui apakah penghuni apartemen CitraLake Suite sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Apartemen; Kualitas Pelayanan; Tingkat kepuasan penghuni; *Importance Performance Analysis*

### Abstract

Due to the limited land available, and the increasingly expensive landed house prices, many new developers are developing vertical housing, one of which is apartments. An apartment is a building that can be used as a residence by dividing it into several rooms or groups of rooms separated by a partition (boundary). Apartments are also one of the most popular types of vertical housing, especially among residents of DKI Jakarta. Apartment developments are built for upper-middle class residents, and the equipment for each apartment is different from that of a simple flat. The purpose of building vertical housing (apartments) is to meet housing needs for middle and high income people. With just 1 tower, you can make several apartment units in it, this is much more efficient and effective in using and utilizing the limited land in DKI Jakarta. Inside the apartment, there are facilities, as well as the quality of service provided by the apartment, this is done so that apartment residents can feel the comfort that exists while living in the apartment. There are five dimensions of service quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness,

assurance and certainty, and giving attention. The CitraLake Suite Apartment is one of the apartments that provides facilities and services that are quite comfortable for apartment residents, so a study will be conducted on the CitraLake Suite apartment, how the satisfaction level of the residents of the CitraLake Suite apartment during their stay in this apartment, and the level of service provided by the apartment will be. the manager of this CitraLake suite apartment. The data is obtained by distributing questionnaires to the residents of the CitraLake Suite apartment, then the data will be processed using the Importance Performance Analysis method. By conducting this study, we will find out whether the residents of the CitraLake Suite apartment are satisfied with the services provided.

**Keyword:** Apartment; Service quality; Level of occupant satisfaction; Importance Performance Analysis

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Provinsi DKI Jakarta merupakan ibu kota negara dan menjadi pusat pemerintahan. DKI Jakarta juga menjadi pusat ekonomi dan perputaran uang yang besar, hal ini membuat banyak penduduk baik penduduk lokal maupun pendatang berbondong-bondong bermigrasi tinggal di DKI Jakarta. Hal ini menjadikan DKI Jakarta menjadi salah satu provinsi yang memiliki kepadatan penduduk yang tinggi. Laju perkembangan DKI Jakarta merupakan perkembangan yang sangat pesat, dimana jumlah penduduk DKI Jakarta yang bertambah setiap tahun. Dengan perkembangan tersebut tentu akan diikuti dengan permintaan kebutuhan lahan juga ikut meningkat.

Kebutuhan akan lahan di DKI Jakarta sangat tinggi dan senantiasa terus bertambah setiap tahunnya. Lahan tersebut digunakan penduduk untuk bertempat tinggal dan melakukan aktivitas sehari-hari. Karena tingginya permintaan lahan di DKI Jakarta membuat harga tanah di Jakarta relatif tinggi sedangkan lahan yang tersedia sudah sangat terbatas. Akibat kepadatan penduduk, kebutuhan dan permintaan akan ruang hidup yang meningkat akan diikuti dengan meningkatnya harga tanah di DKI Jakarta. Karena keterbatasan lahan, membuat para pengembang membuat alternatif lain dalam memenuhi kebutuhan tempat tinggal para penduduk. Salah satunya dengan konsep hunian yang berorientasi pada vertical living. Hunian dengan konsep ini memenuhi kebutuhan penduduk dengan menyediakan tempat tinggal yang banyak dengan lahan yang terbatas. Karena itulah perkembangan real estate saat ini berorientasi pada vertical living atau gaya hidup vertikal (vertical living). Pelaksanaan hidup vertikal diatur dalam Perpres No. 13 Tahun 2021.

Apartemen CitraLake Suite ini dibangun pada tahun 2015 oleh PT Ciputra Residence bekerja sama langsung dengan Mitsui Fudosan yang merupakan salah satu pengembang lahan asal Jepang. Apartemen CitraLake Suites memiliki konsep gaya hidup modern, dan CitraLake Suites merupakan kompleks hunian yang terdiri dari empat tower yang menawarkan hunian vertikal khusus di tepi danau. Apartemen CitraLake Suite telah lama dibangun, namun apartemen ini memiliki tingkat okupansi sekitar 62%.

Apartemen CitraLake Suite ini memiliki luas lahan sekitar 3,47 Ha dan memiliki ketinggian bangunan setinggi 16 lantai, dimana setiap lantai terdapat 8 hingga 12 unit, dengan total unit sebanyak 220 unit. Apartemen CitraLake Suite terletak di kawasan yang sangat berkembang, mulai dari kawasan komersial hingga hunian terdapat di kawasan Citra 6. Dari total unit yang ada, sebanyak 137 unit sudah terisi, 107 unit merupakan unit yang terjual dan sisanya merupakan unit yang disewakan. *Sales rate* (Unit yang terjual) apartemen CitraLake suite

sudah mencapai angka 58%, sedangkan 42% merupakan unit yang disewakan. Apartemen CitraLake Suite memiliki beberapa fasilitas yang mendukung seperti kolam renang, *gymnastium* yang terdapat di tower A dan tower B, tempat bermain anak, taman rekreasi, dan juga *jogging track* yang menjadi fasilitas penunjang aktivitas penghuni di dalam apartemen.

### Rumusan Permasalahan

Tingkat kepuasan penghuni di dalam apartemen dapat dinilai dari beberapa faktor, diantaranya yaitu pelayanan yang diberikan oleh apartemen, fasilitas yang disediakan oleh apartemen, tingkat keamanan yang terdapat di dalam apartemen dan letak lokasi apartemen yang strategis. Berdasarkan dari latar belakang yang ada diketahui bahwa occupancy apartemen CitraLake Suite terbilang masih cukup rendah dibandingkan dengan apartemen yang terdapat di sekitar Jakarta Barat, sehingga penulis ingin mengetahui apakah tingkat occupancy rate yang rendah diakibatkan oleh kurangnya tingkat pelayanan atau aspek lainnya. Masalah yang akan dibahas antara lain adalah, bagaimana tingkat kepuasan penghuni selama tinggal di Apartemen CitraLake Suite.

### Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni pada apartemen CitraLake Suite terhadap pelayanan yang diberikan.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### Apartemen

Apartemen merupakan bangunan hunian yang dipisahkan secara horisontal dan vertikal agar tersedia bangunan vertikal yang berdiri sendiri. bangunan tersebut dapat dibedakan menjadi bangunan bertingkat rendah atau bangunan tinggi, serta dilengkapi berbagai fasilitas yang disediakan sesuai dengan standar yang ada. (Neufert, 1980), Apartemen merupakan bangunan bertingkat yang memuat beberapa hunian, seperti rumah flat atau rumah susun bertingkat yang dibangun dengan harga yang terjangkau untuk mengatasi permasalahan perumahan, akibat dari kepadatan tingkat hunian dan keterbatasan lahan yang tersedia. (Grolier, 1975), Menurut KBBI apartemen merupakan bangunan tempat tinggal (Hunian) yang terdiri dari beberapa ruangan, diantaranya yaitu ruang duduk, kamar tidur, kamar mandi, dapur, dan sebagainya yang terletak pada satu lantai bangunan apartemen. Apartemen juga memiliki berbagai fasilitas seperti kolam renang, pusat kebugaran (GYM), Retail, dan sebagainya.

### Kepuasan Penghuni

Housing Satisfaction atau Kepuasan Perumahan adalah ukuran kepuasan keseluruhan dengan kondisi kehidupan (McCray & Day, Lee & Park, 2010). Menurut Galster (1987) dalam survei Heryanti (2013), kepuasan perumahan adalah ukuran ketidaksesuaian antara kebutuhan dan harapan penduduk (kondisi yang diinginkan) dengan kondisi perumahan yang sebenarnya. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tempat tinggal. Yaitu, faktor individu (penghuni), atribut hunian, dan atribut lingkungan di sekitar tempat tinggal (Toscano & Amestoy, 2007). Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan bahwa kepuasan merupakan sikap yang timbul dari pengalaman yang diperoleh. Kepuasan adalah penilaian yang mencakup karakteristik suatu produk atau jasa yang memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada konsumen dalam kaitannya dengan kebutuhan konsumen tersebut. Kualitas, layanan dan nilai produk dan layanan kami dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

### Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan berdasarkan J.Supranto Riadi (2013) merupakan sebuah istilah yang bagi penyedia jasa adalah sesuatu yg wajib dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan

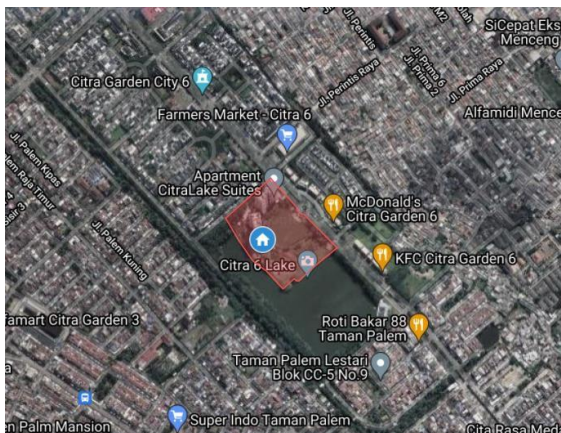
diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh keuntungan maksimum. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta memberikan perhatian.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix Metode Deskripsi Kuantitatif dan Kualitatif yang Menganalisis Data Survey Untuk Menjawab Rumusan Pertanyaan Bagaimana Kepuasan Pelanggan Tergantung Kinerja Perusahaan Yang Dilakukan. Dengan menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan, maka dapat dibuat grafik Cartesius yang dapat menunjukkan lokasi faktor atau item yang dapat mempengaruhi kepuasan. Dalam grafik Cartesius, faktor dijelaskan dalam empat kuadran.

### **3. METODE**

Lokasi Penelitian dilakukan pada kawasan perumahan Citra 6 Citra Garden City kelurahan Tegal Alur, Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat. Letak posisi yang tepat berada di -6.12725, 106.71269 dan terletak dikawasan perumahan Citra 6, Citra Garden City. Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 6 bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara primer (survei lapangan, observasi, wawancara dan kuesioner melalui Google Form) dan data sekunder (data dari pihak ketiga dari pengelola apartemen CitraLake Suite, dan juga dokumentasi) Teknik pengolahan data yang dilakukan terbagi atas beberapa analisis dengan data dan teknik pengolahan yang berbeda.



Gambar 1. Lokasi Penelitian  
Sumber: Google Maps, dan Dokumentasi Pribadi, 2022

Metode analisis yang digunakan antara lain:

#### **1. Analisis Karakteristik Penghuni**

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui Karakteristik penghuni di apartemen CitraLake Suite, mulai dari profil pribadi, yang terdiri dari usia penghuni, pekerjaan penghuni, Serta kepemilikan dari apartemen CitraLake Suite.

#### **2. Analisis Kepuasan Penghuni**

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni selama tinggal di apartemen CitraLake Suite terhadap pelayanan yang ada.

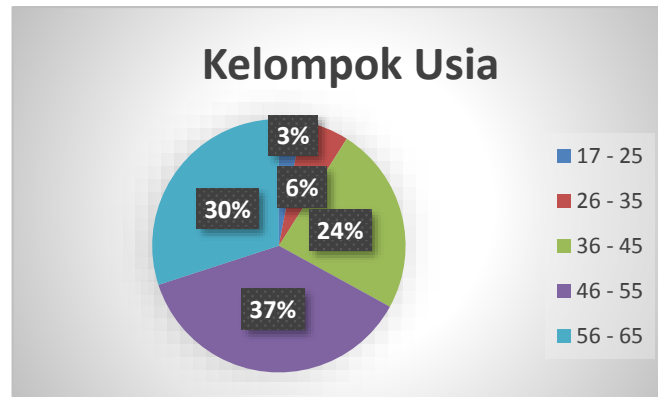
### 3. Analisis Best Practice

Analisis ini berguna untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang telah dicapai dengan cara menganalisis objek studi dengan pedoman standarisasi apartemen yang sama. Metode yang dipakai dalam analisis ini adalah benchmarking.

### 4. Diskusi dan Hasil

#### Analisis Karakteristik Penghuni

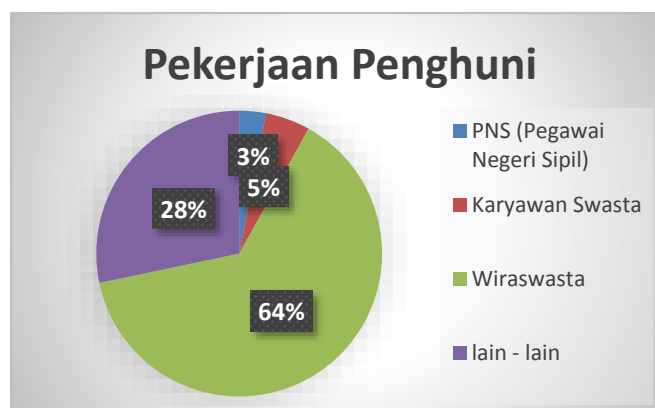
melakukan analisis karakteristik penghuni Apartemen CitraLake Suite, Jakarta Barat yang terdiri dari jenis kelamin penghuni, usia penghuni, pekerjaan penghuni, dan juga kepemilikan dari apartemen. Data yang digunakan adalah hasil dari 137 responden dari perhitungan sampel minimal 100 responden.



Gambar 4 Diagram Penghuni Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data Olahan Pribadi

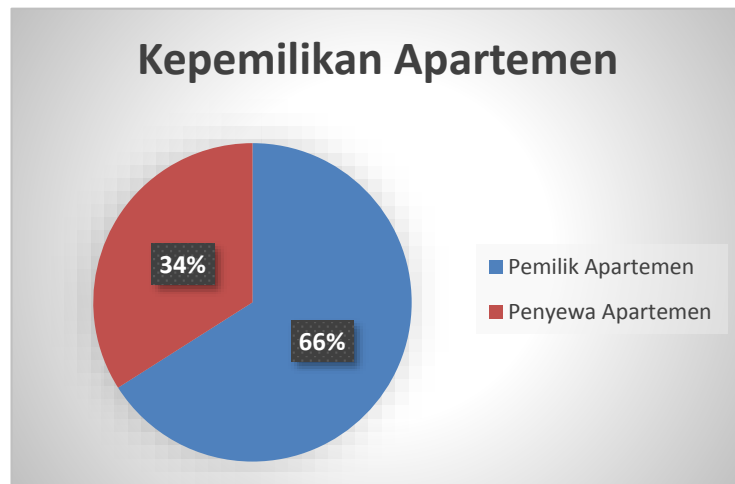
Berdasarkan gambar diagram yang ada, kelompok usia penghuni apartemen CitraLake Suite sangat bervariasi, mulai dari 17 tahun hingga 65 tahun. Kelompok usia 46 – 55 tahun (37%) merupakan kelompok usia penghuni paling banyak di apartemen CitraLake Suite. Kemudian diurutkan kedua kelompok usia 56 – 65 tahun (30%). Diurutan ketiga kelompok usia 36 – 45 tahun (24%). Diurutan ke empat kelompok usia 26 -35 tahun (6%) dan yang terakhir kelompok usia 17 – 25 tahun (3%).



Gambar 5 Diagram Penghuni Berdasarkan Pekerjaan Penghuni

Sumber: Data Olahan Pribadi

Penghuni apartemen CitraLake Suite Sebagian besar adalah wiraswasta dengan persentase sebesar 64%. Diikuti oleh lainnya sebesar 28%. Dua terbawah ditempati oleh karyawan swasta dan PNS swasta dengan persentase masing – masing 5% dan 3%.



Gambar 6 Diagram Penghuni Berdasarkan Kepemilikan Apartemen

Sumber: Data Olahan Pribadi

Berdasarkan sistem kepemilikan apartemen, apartemen CitraLake Suite lebih banyak dimiliki secara pribadi dengan persentase sebesar 66% sedangkan untuk penyewa sebesar 34%.

#### Simpulan Analisis Karakteristik Penghuni

Penghuni Apartemen CitraLake Suite paling banyak dihuni oleh kelompok usia 46 – 55 tahun, dan penghuni Apartemen CitraLake Suite mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta (Pengusaha). kepemilikan apartemen lebih dominan merupakan apartemen milik pribadi, dimana pemilik apartemen tersebut tinggal pada apartemen tersebut dibandingkan apartemen sewa.

#### Analisis Kepuasan Penghuni

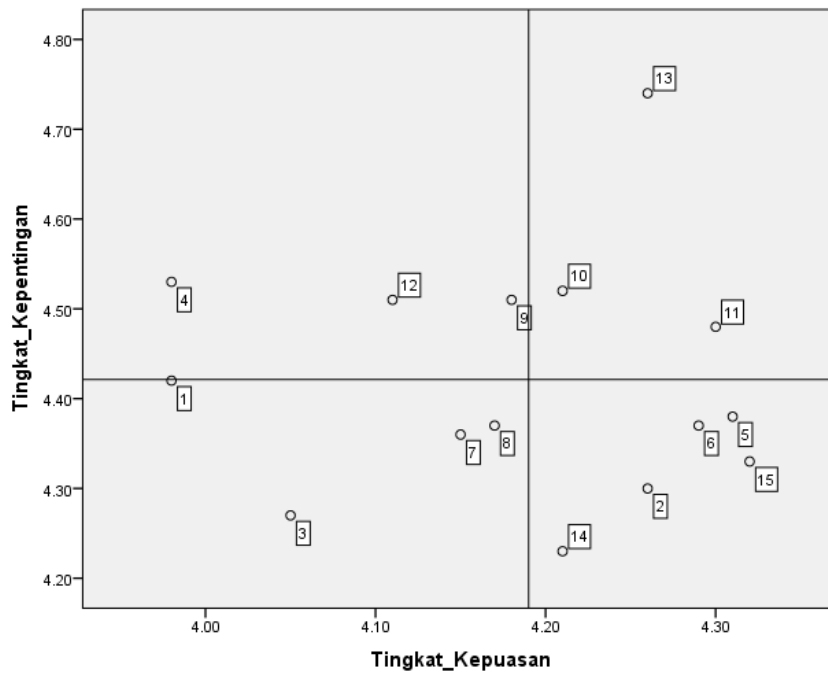
membahas mengenai persepsi dan juga perfensi dari penghuni apartemen CitraLake Suite, terhadap pelayanan yang diberikan kepada para penghuni. Metode yang akan digunakan dalam membahas analisis kepuasan penghuni yaitu menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis).



Tabel 4 Nilai Kinerja dan Kepentingan

Faktor	Aspek	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
Fasilitas	Fasilitas Fitness yang disediakan	3,98	4,42
	Terdapat Ruang Terbuka Hijau	4,26	4,30
	Terdapat Jogging Track dan Taman Bermain anak	4,05	4,27
	Terdapat Fasilitas Kolam Renang	3,98	4,53
Tingkat Pelayanan	Pelayanan Customer Servis dalam merespon keluhan penghuni Apartemen	4,31	4,38
	Kemampuan Customer Service berkomunikasi dengan Penghuni	4,29	4,37
	Kebersihan yang Selalu Terjaga oleh Housekeeping	4,15	4,36
	Pelayanan Housekeeping dalam membersihkan apartemen	4,17	4,37
Tingkat Keamanan	Pelayanan Security dalam Pengamanan Apartemen	4,51	4,18
	Keamanan CCTV dan Security 24 Jam	4,52	4,21
	Adanya Penjagaan Security di Kawasan Apartemen	4,48	4,30
	Terdapat Tempat Parkir Tertutup dan Penjagaan yang ketat	4,51	4,11
Lokasi Apartemen	Dekat Dengan Pusat Perbelanjaan atau Supermarket	4,74	4,26
	Dekat Dengan Sekolah atau sarana pendidikan yang lainnya	4,23	4,21
	Dekat Dengan Rumah Sakit atau Sarana Kesehatan yang lainnya	4,33	4,32

Sumber: Data Olahan Pribadi



Gambar 8 Diagram Kartesius dalam Aspek Fasilitas, Tingkat Pelayanan, Tingkat Keamanan, Lokasi Apartemen

Sumber: Data Olahan Pribadi

### Simpulan Analisis Kepuasan Penghuni

Dari hasil kuisisioner yang Sudah diolah dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Hal -hal yang sudah dinilai terbagi kedalam empat kuadran, diantaranya sebagai berikut:

- a. Kuadran I
  - Terdapat Fasilitas Kolam Renang (No 4)
  - Terdapat Tempat Parkir Tertutup dan Penjagaan yang ketat (No 12)
  - Pelayanan Security dalam Pengamanan Apartemen (No 9)
- b. Kuadran II
  - Keamanan CCTV dan Security selama 24 jam (No 10)
  - Dekat dengan pusat perbelanjaan atau supermarket (No 13)
  - Adanya penjagaan security di kawasan apartemen (No 11)
- c. Kuadran III
  - Fasilitas fitness yang disediakan (No 1)
  - Terdapat jogging track dan taman bermain anak (No 3)
  - Kebersihan yang selalu terjaga oleh housekeeping (No 7)
  - Pelayanan housekeeping dalam membersihkan apartemen (No 8)
- d. Kuadran IV
  - Dekat dengan sekolah atau sarana pendidikan lainnya (No 14)
  - Terdapat ruang terbuka hijau (No 2)
  - Kemampuan customer service berkomunikasi dengan penghuni (No 6)
  - Pelayanan customer service dalam merespon keluhan penghuni apartemen (No 5)
  - Dekat dengan rumah sakit atau sarana Kesehatan yang lainnya (No 15)



### Analisis Best Practice

Apartemen Vittoria residence memiliki persamaan dengan apartemen CitraLake Suite, apartemen pembanding ini mempunyai kelebihan dan juga kekurangan yang dilihat dari beberapa aspek. Berikut ini adalah tabel pembanding antara Apartemen CitraLake Suite dengan Apartemen Vittoria Residence.

Tabel 5 Tabel Perbandingan Objek Studi dengan Pembanding

Aspek Pelayanan	Apartemen CitraLake Suite	Apartemen Vittoria Residence
Fasilitas yang diberikan oleh apartemen	Terdapat Fasilitas Gym (Fitness)	Terdapat Fasilitas Gym (Fitness)
	Terdapat Kolam Renang	Terdapat Kolam Renang
	Terdapat Jogging Track dan Taman bermain anak	Terdapat Jogging Track dan Taman bermain anak
	Terdapat Ruang Terbuka Hijau	Terdapat Ruang Terbuka Hijau Terdapat ATM Center Terdapat Lapangan Basket
Pelayanan yang diberikan oleh apartemen	Pelayanan Customer Servis yang baik	Pelayanan Customer Servis yang baik
	Kebersihan yang dijaga oleh housekeeping	Kebersihan yang dijaga oleh housekeeping  Adanya shuttle Bus Menuju Stasiun Terdekat
Keamanan yang diberikan oleh apartemen	Pengamanan apartemen oleh Security	Pengamanan apartemen oleh Security
	Keamanan yang dipantau oleh CCTV 24 jam	Keamanan yang dipantau oleh CCTV 24 jam
	Terdapat tempat Parkir yang tertutup dan penjagaan yang ketat	Terdapat tempat Parkir yang tertutup dan penjagaan yang ketat
	Akses satu pintu (area Parkir)	
Lokasi apartemen	Dekat dengan pusat perbelanjaan	Dekat dengan sarana transportasi
	Dekat dengan rumah sakit atau sarana kesehatan yang lainnya	
	Dekat dengan sekolah atau sarana pendidikan lainnya	
	Dekat dengan tempat kuliner	

Sumber: Data Olahan Pribadi

Apartemen Vittoria Residence Merupakan Apartemen yang terletak di daerah pergudangan Duta Indah Karya. Apartemen ini memiliki letak yang berdekatan langsung dengan Stasiun KRL Bojong Indah, sehingga hal ini menjadi nilai tambah bagi apartemen Vittoria Residence. Walaupun memiliki perbedaan diantara ke dua apartemen, namun kedua apartemen ini

termasuk kedalam apartemen Middle Upper. Dengan melakukan analisis ini kita dapat mengetahui perbedaan, serta aspek – aspek yang terdapat di setiap apartemen.

Tabel 6 Objek Studi dengan Pembanding Terhadap Standar Pelayanan

<b>Aspek Pelayanan</b>	<b>Apartemen CitraLake Suite</b>	<b>Apartemen Vittoria Residence</b>
<b>Fasilitas</b>		
<b>Terdapat Pusat Kebugaran (Gym)</b>	✓	✓
<b>Terdapat Fasilitas Lift</b>	✓	✓
<b>Terdapat Jogging Track dan Taman bermain anak</b>	✓	✓
<b>Terdapat Kolam Renang di luar Ruang</b>	✓	✓
<b>Terdapat Ruang Terbuka Hijau</b>	✓	✓
<b>Terdapat ATM Center</b>		✓
<b>Terdapat Lapangan Basket</b>		✓

Aspek Pelayanan	Apartemen CitraLake Suite	Apartemen Vittoria Residence
<b>Tingkat Pelayanan</b>		
Pelayanan Customer Service yang baik	✓	✓
Kebersihan yang dijaga oleh housekeeping	✓	✓
Terdapat shuttle bus menuju stasiun terdekat		✓
<b>Tingkat Keamanan</b>		
Keamanan yang dipantau oleh CCTV 24 jam	✓	✓
Akses parkir khusus bagi penghuni	✓	✓
Parkir dengan pengawasan atau terdapat parkir Basement	✓	✓
Adanya penjagaan Security dikawasan apartemen	✓	✓
<b>Lokasi Apartemen</b>		
Dekat dengan pusat perbelanjaan	✓	
Dekat dengan rumah sakit atau sarana kesehatan yang lainnya	✓	
Dekat dengan sekolah atau sarana pendidikan lainnya	✓	
Dekat dengan sarana transportasi umum		✓

Sumber: Data Olahan Pribadi

### Simpulan Analisis Best Practice

Dari hasil analisis best practice diatas, Apartemen CitraLake Suite dan juga Apartemen Vittoria Residence mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing – masing seperti dari aspek fasilitas yang disediakan, pada apartemen CitraLake Suite tidak terdapat lapangan basket dan juga ATM center, dari tingkat pelayanan Apartemen Vittoria Residence memberikan pelayanan shuttle bus menuju stasiun bojong indah. Dari aspek lokasi apartemen, apartemen CitraLake Suite memiliki keterdekatan dengan sarana pendidikan, sarana Kesehatan, dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan. Sedangkan apartemen Vittoria Residence memiliki lokasi yang tidak dekat dengan ke tiga hal tersebut, tetapi dekat dengan sarana transportasi umum.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Apartemen CitraLake Suite terletak di Jakarta Barat, terletak di jalan Citra Garden City 6, Kalideres, Jakarta Barat, dimana pada area tersebut dikeliling oleh daerah komersial seperti Restoran, cafe, dan juga pusat perbelanjaan, dan yang lainnya. Apartemen yang letaknya cukup strategis, sehingga membuat penghuni dapat dengan mudah untuk mencari tempat perbelanjaan dan juga tempat untuk berkuliner.

2. Penghuni apartemen CitraLake Suite masih merasa kurang puas terhadap Fasilitas Kolam renang yang disediakan, serta tempat parkir tertutup, dan juga penjagaan yang dirasa kurang puas dari para penghuni.
3. Apartemen CitraLake Suite dan juga Apartemen Vittoria Residence mempunyai perbedaan diantara keduanya. Apartemen Vittoria Residence yang mempunyai fasilitas ATM Center dan lapangan basket menjadikan nilai tambah bagi apartemen Vittoria Residence, karena kedua fasilitas tersebut tidak terdapat didalam apartemen CitraLake Suite. Apartemen Vittoria Residence juga mempunyai kekurangan, dimana lokasinya yang terbilang cukup jauh dari pusat perbelanjaan, sarana pendidikan, dan juga sarana Kesehatan.

#### **Saran**

1. Perbaiki dan juga peningkatan pelayanan yang terdapat di kuadran I (Prioritas Utama) diantaranya yaitu, Fasilitas kolam renang, tempat parkir tertutup yang perlu ditingkatkan oleh pihak apartemen CitraLake Suite, dan penjagaan security yang perlu ditingkatkan dalam menjaga apartemen CitraLake suite.
2. Adanya penanganan dan tindakan untuk fasilitas serta tingkat pelayanan yang terdapat Kuadran III (Prioritas Rendah), beberapa diantaranya yaitu dalam fasilitas fitness, perlu adanya perawatan pada peralatan didalam fasilitas fitness. Jogging track dan taman bermain anak perlu dijaga karena merupakan salah satu fasilitas penunjang di dalam apartemen CitraLake Suite. Untuk kebersihan area apartemen CitraLake Suite, pihak housekeeping harus selalu menjaga agar apartemen CitraLake Suite tetap terlihat bersih, dan juga pelayanan yang diberikan oleh housekeeping juga harus ditingkatkan lagi.
3. Perlu adanya transportasi penunjang di kawasan Citra 6, karena kawasan ini memiliki aksesibilitas yang cukup jauh dengan sarana transportasi umum. Diharapkan dengan adanya transportasi penunjang, maka dapat mempermudah aksesibilitas penghuni apartemen CitraLake Suite.

#### **REFRENSI**

- Ai, L. Y., (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. Jakarta: Ai lili yulianti.
- Chen, Y and Shinyi L. (2013). Applying Importance-Performance Analysis for Improving Internal Marketing of Hospital Management in Taiwan. Taiwan: International Business Research. Vol 6 No.4
- Chintia S. W., (2016). Analisis Kepentingan dan Kinerja Importance Performance Analysis. Pada PT.Bank DKI. Jurnal Teknik IPB. Vol 6 65-69.
- Fahrizal Y. (2018). Analisis Kepuasan Penghuni Apartemen Mediterania Garden Residence 2 Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Development (OFD) (Study kasus di PT PRIMA BUANA INTERNUSA). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Teknik. Universitas Mercu Buana: Jakarta.
- Grolier. (1975). Definisi Apartemen
- J.Supranto Riadi. (2013). Definisi Kualitas Pelayanan.
- Lee & Park (2010). Kepuasan Penghuni Menurut Ahli.
- Martilla. J.A. & James, J.C. (1977). Importance-performance analysis. Journal of Marketing, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.