



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KINERJA KONTRAKTOR TERHADAP KEPUASAN STAKEHOLDERS DI DINAS CIPTA KARYA ACEH

ABSTRACT

Dunia bisnis konstruksi adalah dunia persaingan, yang intensitasnya dari hari ke hari semakin kompetitif. Untuk unggul dalam bersaing, setiap perusahaan kontraktor dituntut untuk mampu menunjukkan kualitas pelayanannya. Bila kinerja kontraktor dapat memenuhi harapan maka stakeholders akan puas dan demikian pula sebaliknya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor kinerja kontraktor yang paling mempengaruhi kepuasan stakeholders dan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh antara faktor-faktor kinerja kontraktor terhadap kepuasan stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh. Responden penelitian ini adalah para stakeholders proyek di Dinas Cipta Karya Aceh tahun 2016, terdiri dari Pengguna Anggaran (PA), Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), dan pembantu PPTK yang totalnya berjumlah 32 responden. Metode pengolahan data terdiri dari uji validitas, dan reliabilitas, sedangkan analisa data terdiri dari analisis deskriptif, korelasi sederhana dan regresi linear berganda melalui software Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kinerja kontraktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh adalah faktor keandalan dengan nilai mean sebesar 3,714, sedangkan faktor yang paling kecil pengaruhnya adalah faktor bukti fisik dengan nilai mean sebesar 3,332. Faktor bukti fisik dan empati mempunyai hubungan yang sangat rendah dengan koefisien Spearman sebesar 0,032 dan 0,157, sementara faktor jaminan, ketanggapan, dan keandalan mempunyai hubungan yang cukup dengan koefisien Spearman sebesar 0,431, 0,489 dan 0,577 terhadap kepuasan stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh. Faktor bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan faktor empati seluruhnya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan stakeholders di Dinas Cipta Karya Aceh, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$.