

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA KONSTRUKSI DI
BOJONEGORO**

***STRATEGY FOR IMPROVING THE CONSTRUCTION SERVICE QUALITY
IN BOJONEGORO***

NOVA NEVILA RODHI

Program Studi Teknik Sipil Universitas Bojonegoro

Abstrak

Persaingan pasar pelaku jasa konstruksi yang semakin ketat ini membuat para perusahaan di bidang jasa konstruksi berlomba memberikan pelayanan terbaik. Pelanggan diharapkan bukan hanya memperoleh layanan yang dibutuhkan saja, tetapi memperoleh layanan yang melebihi harapannya (*Customer Delight*), tidak hanya sekedar *customer satisfaction*. Hal tersebut mendorong para pelaku jasa konstruksi untuk memberikan pelayanan terbaik. Bentuk layanan yang disodorkan bukan sekedar *Customer Service* tetapi sudah meningkat menjadi *Customer Care*. Model yang dibangun *System Dynamics* dalam penelitian ini menunjukkan dapat membantu para pelaku jasa konstruksi untuk memprediksi dan mengembangkan sistem pelayanan yang ada.

Kata kunci : proyek konstruksi, kualitas layanan, *System Dynamics*

Abstract

Market competition actors increasingly tight construction makes the construction service sector companies compete to provide the best service. Customers are expected to not only obtain the required services, but obtain services that exceed expectations (*Customer Delight*), not just customer satisfaction. It encourages the perpetrators construction services to provide the best service. The shape of the services offered is not just *Customer Service* but had increased to *Customer Care*. *System Dynamics* model built in this research shows can help perpetrators construction services to predict and develop the existing service system.

Keywords: construction project, quality service, *System Dynamics*