

ABSTRAK

Pembangunan dan peningkatan kapasitas jalan di Kalimantan Barat sedang gencar dilakukan, karena meningkatnya arus lalu lintas pada suatu kawasan. Saat ini di Kalimantan Barat terdapat beberapa perusahaan konstruksi, khususnya di bidang jalan yang menangani pekerjaan atau proyek pelebaran jalan. Dengan banyaknya perusahaan kontraktor yang bergerak di bidang tersebut, tentu saja kinerja masing-masing perusahaan kontraktor yang satu berbeda dengan perusahaan kontraktor lainnya. Oleh sebab itu, penelitian ini dibuat bertujuan untuk membandingkan kinerja dari 3 (tiga) kontraktor bidang jalan pada proyek pelebaran jalan yang berada di Kalimantan Barat dengan mencari faktor yang mempengaruhi kinerja kontraktor dan kategori kepuasan yang diperoleh masing-masing kontraktor. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepan responden dari pihak *owner* yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Kalimantan Barat dan pihak kontraktor yaitu PT. Mutiara Ghina Khatulistiwa, PT. Citra Bangkit Indonesia, dan PT. Cendana Kencana Semesta. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan pengolahan data dibantu oleh program SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Hasil pada penelitian dengan metode regresi linier berganda adalah faktor penelitian yaitu faktor pengalaman (X1), faktor disiplin (X2), faktor administrasi (X3), faktor motivasi (X4) tidak mempengaruhi faktor kinerja (Y) baik secara parsial maupun simultan, sedangkan pada metode *Customer Satisfaction Index* masing-masing perusahaan kontraktor mendapatkan nilai CSI berbeda-beda, PT. Mutiara Ghina Khatulistiwa mendapatkan nilai CSI sebesar 68% yang masuk pada kategori puas, PT. Citra Bangkit Indonesia mendapatkan nilai CSI sebesar 74% yang masuk pada kategori puas, PT. Cendana Kencana Semesta mendapatkan nilai CSI sebesar 67.65% yang masuk pada kategori puas.

Kata-kata Kunci : Regresi Linier Berganda, *Customer Satisfaction Index*, Kinerja, Kontraktor.

ABSTRACT

Road construction and capacity improvement in West Kalimantan are being intensively carried out, due to increased traffic flow in an area. Currently in West Kalimantan There are several construction companies, Especially in the field of roads which handles road widening work or projects. With so many contracting companies engaged in the field, of course the performance of each contracting company is different from other contracting companies. Therefore, this study aims to compare the performance of 3 (three) road sector contractors on a road widening project in West Kalimantan by looking for factors that affect the performance of the contractor and the satisfaction categories obtained by each contractor. Collecting data in this study using a questionnaire distributed to respondents from the owner of the Office of Public Works and Spatial Planning of West Kalimantan Province and the contractor namely PT. Mutiara Ghina Khatulistiwa, PT. Citra Bangkit Indonesia, dan PT. Cendana Kencana Semesta. This study uses multiple linear regression method with data processing assisted by the SPSS program (Statistic Package for the Social Sciences) and CSI method (Customer Satisfaction Index). The results of research using multiple linear regression methods are research factors namely experience factors (X1), discipline factors (X2), administrative factors (X3), motivational factors (X4) do not affect performance factors (Y) either passively or simultaneously, while in the Customer Satisfaction Index method, each contractor company gets a different CSI value PT. Mutiara Ghina Khatulistiwa get a CSI value of 68% which falls into the satisfied category, PT. Citra Bangkit Indonesia gets a CSI score of 74% which falls into the satisfied category, PT. Cendana Kencana Semesta get a CSI value of 67.65% which is in the satisfied category.

Keywords : *Multiple Linear Regression, Customer Satisfaction Index, Performance, Contractor.*