

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KREDIT PERUMAHAN RAKYAT SUBSIDI PT.LAHAT MAJU JAYA KABUPATEN LAHAT SUMATERA SELATAN

Oleh:

Ahmad Prakoso Al Faruq¹⁾, Nilman Ghofur²⁾

¹² Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik,
Universitas Terbuka

Informasi Artikel

Tulisan dikirim

Tanggal 15-11-2025

Tulisan direvisi

Tanggal 05-12-2025

Tulisa diterima

Kembali tanggal 25-12-2025

Korespondensi penulis

Email :

ahmadalfaruq041104@gmail.com

Kontak Seluler:

Abstract

A decent home is a basic need for every family, however, economic limitations make it difficult for some people to meet these needs. This is the case. PT Lahat Maju Jaya is present as one of the housing developers in Lahat Regency, which offers solutions through the subsidized Public Housing Credit program. PT Lahat Maju Jaya has been operating since 2009, the company has developed four housing locations by building around 5000 housing units. When dealing with the public, especially consumers, service quality is an important factor that determines the level of consumer satisfaction. This study is useful for analyzing the level of consumer satisfaction with subsidized public housing credit services provided by PT Lahat Maju Jaya using the SERVQUAL model. This model consists of five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The final product of this study is expected to be able to describe in detail the quality of service provided by PT Lahat Maju Jaya to its consumers, as well as being able to contribute suggestions for improving the best quality for PT Lahat Maju Jaya. The researcher has high hopes that this research will have a positive impact on the world of education, especially public services, service management, especially subsidized housing sector services.

Keywords: konsumen satisfaction, service quality, subsidized Housing Loan (KPR), SERVQUAL.

Abstrak

Rumah tinggal yang layak adalah kebutuhan dasar bagi setiap keluarga, Namun, keterbatasan ekonomi menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tersebut. PT Lahat Maju Jaya hadir sebagai salah satu pengembang perumahan di Kabupaten Lahat, yang menawarkan solusi melalui program Kredit Perumahan Rakyat bersubsidi. PT Lahat Maju Jaya telah beroperasi sejak tahun 2009, perusahaan ini sudah mengembangkan empat lokasi perumahan dengan membangun sekitar 5000 unit rumah. Ketika berhadapan dengan masyarakat khususnya konsumen, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa puas konsumen terhadap pelayanan kredit perumahan rakyat bersubsidi yang diberikan oleh PT Lahat Maju Jaya dengan menggunakan model SERVQUAL. dengan menggunakan model SERVQUAL. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Produk akhir dari penelitian ini diharapkan mampu menjabarkan secara mendetail dari mutu pelayanan yang disampaikan oleh PT Lahat Maju Jaya kepada konsumennya, serta mampu menyumbang saran guna peningkatan kualitas yang terbaik bagi PT Lahat Maju Jaya. Besar harapan bagi peneliti bahwa penelitian ini bisa memberikan pengaruh yang baik bagi dunia pendidikan terhadap publik, manajemen pelayanan, terutama pelayanan sektor perumahan bersubsidi.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, pelayanan, KPR Subsidi, SERVQUAL.

Pendahuluan

Kebutuhan utama yang harus dipenuhi untuk kepala keluarga sebenarnya adalah hunian yang layak dan pantas untuk seluruh anggota keluarga. Ketersediaan tempat tinggal yang nyaman serta terjangkau ini jadi hal penting banget dalam menaikkan taraf hidup masyarakat secara keseluruhan. Padahal, masih banyak orang yang kesulitan sendiri untuk dapatkan rumah layak tanpa bantuan dari luar. Menimbang situasi seperti itu, PT Lahat Maju Jaya hadir dengan solusi yang pas untuk mengatasi masalah kebutuhan hunian ini. Perusahaan itu menyediakan opsi bagi warga, terutama di Kabupaten Lahat, lewat program Kredit Perumahan Rakyat atau KPR yang dapat subsidi.

PT Lahat Maju Jaya telah beroperasi sejak 2009 dan sampai saat ini telah mengembangkan sekitar empat lokasi perumahan di Kabupaten Lahat dengan total kurang lebih 500 unit rumah. Sebagai perusahaan yang berfokus pada sektor properti, PT Lahat Maju Jaya selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya, terutama dalam proses pemasaran dan penyediaan hunian yang telah dibangun. Dalam penerapannya, perusahaan berusaha untuk menjalankan pelayanan prima. Melalui penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengkaji sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap yang diberikan PT Lahat Maju Jaya, khususnya bagi masyarakat yang berminat memiliki rumah bersubsidi melalui skema kredit. Peneliti juga memperkirakan bahwa dalam proses analisis akan ditemukan berbagai kendala yang dihadapi perusahaan.

Dari temuan tersebut, diharapkan dapat dirumuskan solusi atau langkah-langkah perbaikan yang telah atau akan dilakukan oleh

perusahaan untuk meningkatkan layanan mereka. Secara umum, bentuk pelayanan yang diberikan PT Lahat Maju Jaya kepada pelanggan meliputi: (1) Memberikan informasi awal mengenai KPR; (2) Membantu Pengumpulan Dokumen; (3) Pengajuan Berkas ke Bank; (4) Pendampingan selama proses verifikasi dan survey; (5) Persiapan dan Pendampingan akad kredit, (6) Serah terima rumah dan cara merawat rumah.

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL. Salah satu elemen dalam model tersebut adalah (1) Tangibles (berwujud), yaitu segala aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan ketika berinteraksi dengan PT Lahat Maju Jaya.

Contoh elemen tangibles meliputi kondisi kantor PT Lahat Maju Jaya yang tertata rapi dan bersih, fasilitas pelayanan seperti kursi tunggu, ruang konsultasi, dan loket pelayanan yang berfungsi dengan baik, serta ketersediaan formulir pengajuan KPR yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat. Selain itu, penampilan pegawai yang rapi, energik, dan profesional juga merupakan bagian penting dari kesan fisik yang diterima pelanggan.

Fasilitas fisik yang baik dan penampilan yang profesional mampu menciptakan kesan pertama yang positif. Kesan inilah yang berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. (2) Reliability (keandalan), yaitu elemen yang memberikan gambaran dari kapasitas perusahaan didalam menyampaikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Contohnya dari elemen Reliability adalah pegawai dari perusahaan memberikan informasi sesuai dengan real di lapangan, Proses dalam

KPR sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak terutama mengenai kesepakatan waktu, Ketika terjadi keluhan atau masalah di lapangan, pegawai mampu memberikan solusi atas hal tersebut. Ketika konsumen memberikan dokumen kepada pegawai PT Lahat Maju Jaya, pegawai perusahaan akan melakukan pemrosesan tanpa adanya kesalahan yang bisa membuat kerugian bagi masyarakat.

Elemen ketiga dari model SERVQUAL Adalah (3) Responsiveness (daya tanggap), maksudnya adalah pada elemen ini pegawai PT Lahat Maju Jaya kecepatan dan ketanggapan di dalam merespons kebutuhan calon pembeli. Dengan daya tanggap atau respons yang cepat menunjukkan bahwa perusahaan memberikan pelayanan serta komitmen yang prima bagi pelanggan atau calon pelanggan. Misalnya, pegawai dari PT Lahat Maju Jaya memberikan informasi yang real kepada konsumen mengenai perumahan yang mereka bangun, pegawai memberikan jawaban atau respons yang cepat terhadap keluhan yang disampaikan, pegawai dapat membantu terkait dengan kebijakan baru dari perusahaan terkait KPR. (4) Assurance (jaminan) adalah elemen selanjutnya. Artinya, perusahaan harus mampu memilih dan menempatkan pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan serta kompetensi untuk berada di lini terdepan dalam memberikan pelayanan.

Hal ini penting karena pelanggan membutuhkan jaminan bahwa setiap proses yang mereka jalani sudah sesuai dengan prosedur sehingga tidak menimbulkan kerugian di kemudian hari. Sebagai contoh, pegawai harus perlu memiliki pemahaman mengenai KPR, mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pengajuan, serta menunjukkan sikap yang sopan dan profesional.

Dengan demikian, pelanggan dapat merasa percaya terhadap informasi dan pelayanan yang diberikan

Berikutnya adalah elemen (5) Empathy (empati). Sikap empati yang ditunjukkan oleh pegawai PT Lahat Maju Jaya kepada calon pelanggan dapat membangun kedekatan secara emosional. Contoh dari elemen empati ini antara lain pegawai bersedia meluangkan waktu yang cukup untuk berkonsultasi, bersikap ramah dan mudah dihubungi, serta memberikan perhatian lebih sehingga pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan dihargai.

Dari kelima elemen di atas, terdapat satu elemen penting lainnya yang perlu diperhatikan peneliti, yaitu kepuasan konsumen atas seluruh pelayanan yang disampaikan oleh PT Lahat Maju Jaya. Elemen kepuasan ini merupakan hasil (outcome) yang diterima perusahaan setelah memberikan pelayanan. Pada tahap ini, perusahaan dapat melihat dukungan nyata dari konsumen, misalnya ketika pelanggan dengan sukarela merekomendasikan produk atau perumahan KPR PT Lahat Maju Jaya kepada keluarga, teman, atau kerabat tanpa adanya paksaan.

Dengan kata lain, elemen-elemen dalam model SERVQUAL berperan sebagai variabel independen atau variabel bebas yang dapat memengaruhi perubahan pada variabel lainnya. Sementara itu, kepuasan konsumen berfungsi sebagai variabel dependen atau variabel terikat yang hasilnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tersebut. Dua istilah penting yang perlu diingat adalah variabel bebas dan variabel terikat.

Melalui analisis ini, peneliti ingin memahami bagaimana sistem layanan yang

disampaikan kepada konsumen serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan PT Lahat Maju Jaya. Peneliti juga ingin melihat bagaimana harga per unit yang ditawarkan kepada calon pembeli, serta tahapan atau prosedur yang harus dipenuhi konsumen untuk memperoleh rumah dari perusahaan tersebut.

Selain itu, dalam praktik di lapangan, tim perusahaan kerap menghadapi berbagai kendala. Oleh karena itu, peneliti juga ingin mengetahui strategi atau langkah yang dilakukan PT Lahat Maju Jaya untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.. Peneliti berharap dapat membantu PT Lahat Maju Jaya didalam memberikan pelayanan prima dan semakin maju ke depannya. Besar harapan dari peneliti dengan adanya penelitian ini memberikan kontribusi bagi dunia pendidikan maupun bagi PT Lahat Maju Jaya untuk lebih memberikan pelayanan ke konsumen.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Peneliti memberikan angket kepada konsumen (yang telah mengambil unit dari PT Lahat Maju Jaya) dan pengolahan data dari angket tersebut menggunakan program SPSS. Tujuan dari penelitian ini untuk menghasilkan output yang real, terperinci, dan terukur tentang fenomena atau variabel yang sedang diteliti berdasarkan data yang dikumpulkan. Sementara itu, data yang dikumpulkan berupa angket, wawancara, dan observasi langsung di PT Lahat Maju Jaya.

Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, peneliti menyajikan hasil pengolahan data menggunakan model SERVQUAL yang dianalisis melalui program SPSS. Beberapa pengujian dilakukan, antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah instrumen angket yang digunakan dinilai valid, reliabel, dan memenuhi asumsi-asumsi statistik. Angket yang disebarkan terdiri dari 23 pertanyaan. Setiap elemen dalam model SERVQUAL memuat empat pertanyaan, kecuali elemen kepuasan konsumen yang hanya berisi tiga pertanyaan. Setiap item menggunakan skala penilaian 1–5, di mana skor 1 menunjukkan *Sangat Tidak Setuju (STS)*, skor 2 *Tidak Setuju (TS)*, skor 3 *Cukup Setuju (CS)*, skor 4 *Setuju (S)*, dan skor 5 *Sangat Setuju (SS)*. Total responden dalam penelitian ini berjumlah 35 orang dengan beragam usia dan jenis kelamin. Seluruh responden merupakan konsumen PT Lahat Maju Jaya sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah setiap item dalam angket valid atau tidak, peneliti melakukan perbandingan antara nilai *r hitung* dan *r tabel* pada taraf signifikansi tertentu. Dengan jumlah responden sebanyak 35 orang, nilai *r tabel* berdasarkan tabel *Product Moment* adalah 0,334. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai *r hitung* lebih besar daripada nilai *r tabel* (0,334). Jika *r hitung* berada di bawah angka tersebut, maka item pertanyaan dianggap tidak valid. Dikatakan valid apabila *r* hasil lebih besar dari pada *r* table (0, 334)

a. Dikatakan tidak valid apabila *r* hasil lebih kecil daripada *r* table (0, 334)

Tabel 1: Uji Validitas

Variable	No Pertanyaan	r Tabel	r hasil	Ket
Tangible	1	0,334	0,597	Valid
	2	0,334	0,561	Valid
	3	0,334	0,442	Valid
Reliability	4	0,334	0,346	Valid
	1	0,334	0,491	Valid
	2	0,334	0,578	Valid
	3	0,334	0,348	Valid

	4	0,334	0,667	Valid
Responsiveness	1	0,334	0,501	Valid
	2	0,334	0,472	Valid
	3	0,334	0,501	Valid
	4	0,334	0,505	Valid
Assurance	1	0,334	0,567	Valid
	2	0,334	0,586	Valid
	3	0,334	0,533	Valid
	4	0,334	0,546	Valid
Empathy	1	0,334	0,561	Valid
	2	0,334	0,412	Valid
	3	0,334	0,603	Valid
	4	0,334	0,445	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0,334	0,575	Valid
	2	0,334	0,470	Valid
	3	0,334	0,738	Valid

Sumber: data diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui r hasil dan dari semua variabel Tangibles (berwujud), Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Kepuasan Konsumen. Secara umum, seluruh pertanyaan dalam angket dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,334). Hasil ini membuktikan bahwa semua item pertanyaan layak digunakan sebagai indikator penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat melanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

1. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila digunakan dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan menghasilkan data yang relatif konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas menggambarkan tingkat konsistensi alat ukur dalam memberikan hasil yang stabil.

Tabel 2: Uji Reliabilitas

Variabel	Cronchbach Alpha	Keterangan
Tangible	0,624	Reliabel
Reliability	0, 695	Reliabel
Responsiveness	0,613	Reliabel
Assurance	0, 676	Reliabel
Empathy	0, 657	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,754	Reliabel

Sumber: data diolah tahun 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas (Cronbach's Alpha) untuk kelima variabel (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Kepuasan Konsumen), nilai yang diperoleh masing-masing adalah 0,624; 0,695; 0,613; 0,676; 0,657; dan 0,754. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang memiliki nilai reliabilitas di atas 0,80 menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Sementara itu, variabel dengan nilai reliabilitas antara 0,60 hingga 0,79 tetap memenuhi kriteria reliabel meskipun berada pada kategori sedang.

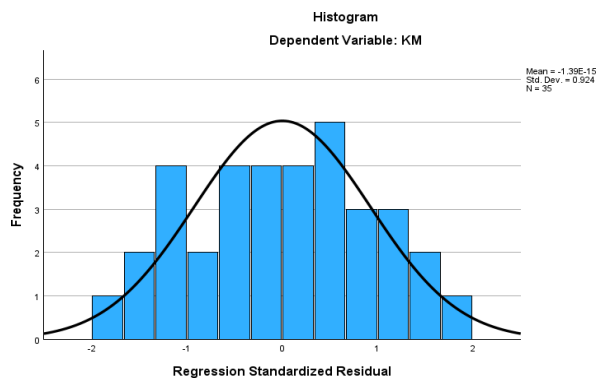
2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini penting terutama ketika menggunakan analisis statistik parametrik, seperti regresi linear, uji t, atau ANOVA, yang mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi secara normal.

Secara umum, uji normalitas ada dua metode, yaitu (1) Kolmogorov-Sirnov Test dan (2) Shapiro -Wilk Test. Perbedaan dari kedua

metode uji normalitas hanya pada jumlah sampelnya. Apabila jumlah sample lebih dari 50 berarti menggunakan Kolmogorov-Simov Test. Akan tetapi, jika jumlah sample kurang dari 50, artinya menggunakan metode Shapiro Test untuk pengujian normalitasnya. Selain itu, tambahan visual dari uji normalitas adalah grafik yang bisa ditampilkan, seperti histogram, normal Q-Q Plot, ataupun Boxplot.

a) Uji Normalitas Metode Shapiro Wilk Test, visual Histogram



Berikut ini cara membaca histogram dari uji normalitas:

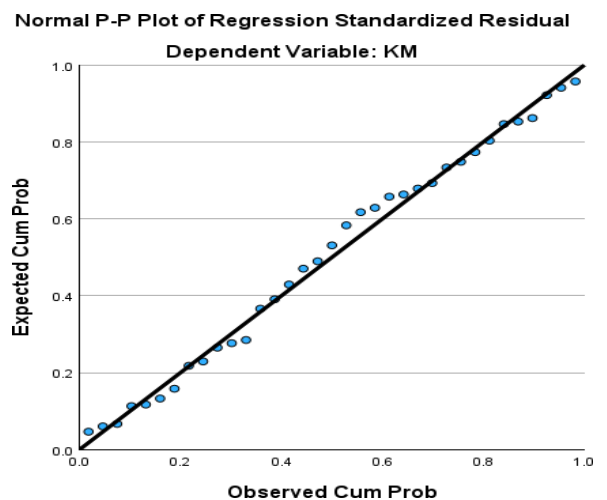
- Dikatakan normal jika nilai tingkat signifikasinya $> 0,05$
- Dikatakan tidak normal jika nilai tingkat signifikasinya $< 0,05$

Berdasarkan histogram di atas bahwa histogram membentuk pola simetris, yang menyerupai kurva normal. Artinya, kurva hitam dan Batangan histogram selaras dan nilai Mean mendekati nol. Dengan kata lain, residual berdistribusi normal.

b) Uji Normalitas Metode Shapiro Wilk Test, visual P-P Plot

Ketika akan mengecek nilai residual berdistribusi normal atau tidak normal, bisa menggunakan visual Grafik P-P Plot. Normalitas residual adalah hal penting dalam regresi linier. Artinya, uji normalitas, yang harus diperhatikan dalam membaca visual P-P Plot sebagai berikut:

- Titik-titik (observes cum prob) adalah distribusi kumulatif residual
- Garis diagonal adalah distribusi kumulatif yang benar-benar diharapkan jika residual normal.



Berdasarkan visual P-P Plot di atas, diinterpretasikan bahwa residual bersifat normal dengan normalitas terpenuhi. Artinya, hampir semua titik-titik berada di sekitar garis diagonal, terjadinya penyimpangan sangat wajar (kecil) dan tidak adanya pola lengkung (kurva). Untuk itu, tidak ada nilai yang pasti (angka) di visual P-P Plot dalam uji normalitas.

3. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y) saling berkorelasi maka dibutuhkan pengujian dalam analisis regresinya yang disebut sebagai Uji Multikolinearitas. Namun, dalam pengujian ini, tidak boleh ada hubungan nilai variabel X yang terlalu kuat (tinggi), supaya interpretasi hubungan X dan Y menjadi akurat, koefisien regresi yang stabil, dan standar error menjadi kecil.

Dalam uji multikolinearitas, nilai yang dicari Adalah (1) Nilai Tolerance dan (2) Nilai Variance Inflation Factor (VIF). Dengan ketentuan nilai sebagai berikut:

- a. Nilai VIF < 10, tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan VIF > 10 terjadi multikolinearitas
- b. Nilai Tolerance > 0,10 disebut normal, sedangkan Tolerance < 0,10 terjadi multikolinearitas

Tabel 4: Uji Glejser

Variabel (Constan)	Nilai Significance	Ket
Tangible	0,820	Tidak ada Heteroskedastisitas
Reliability	0,621	Tidak ada Heteroskedastisitas
Responsiviness	0,583	Tidak ada Heteroskedastisitas
Assurance	0,250	Tidak ada Heteroskedastisitas
Empaty	0,525	Tidak ada Heteroskedastisitas
Dependent variabel: Abs_Res		

Sumber: data diolah tahun 2025

Dalam uji Glejser, sebagai peneliti harus melihat nilai Sig. (Significance) untuk setiap variabel

independent (Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Empaty) lebih dari 0,05. Artinya, setiap variabel tidak ada heteroskedastisitas. Ini berarti bahwa Tabel 4 bebas dari heteroskedastisitas (seluruh variabel tidak signifikan memengaruhi Abs_Res).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kredit Perumahan Rakyat Subsidi PT Lahat Maju Jaya di Kabupaten Lahat, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting:

1. Sistem pelayanan KPR subsidi yang telah dilakukan oleh PT Lahat Maju Jaya pada dasarnya telah dilakukan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan mayoritas masyarakat dalam pemenuhan perumahan yang layak huni. Prosedur pelayanan dinilai cukup jelas, alur administrasi mudah diikuti, dan pegawai PT Lahat Maju Jaya mampu memberikan informasi yang akurat sesuai kondisi di lapangan kepada calon pembeli.
2. Namun, beberapa konsumen menilai masih terdapat kekurangan, terutama terkait kecepatan proses dan ketepatan waktu dalam penyelesaian data administrasi. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan KPR bersubsidi meliputi kualitas pelayanan pegawai, kejelasan informasi yang diterima masyarakat, khususnya konsumen PT Lahat Maju Jaya. Kemampuan komunikasi pegawai serta ketersediaan mereka dalam memberikan pendampingan teknis juga terbukti memiliki pengaruh signifikan

terhadap terbentuknya persepsi kepuasan konsumen.

3. Harga rumah yang ditawarkan oleh PT Lahat Maju Jaya dinilai sudah sesuai dengan harapan masyarakat karena mengikuti standar pemerintah dan disesuaikan dengan kemampuan ekonomi kelompok berpenghasilan rendah. Namun, sebagian konsumen merasa bahwa biaya tambahan, seperti biaya notaris dan biaya proses lainnya, masih tergolong tinggi sehingga memerlukan penjelasan yang lebih transparan.
4. Masyarakat menilai bahwa transparansi dan kejelasan informasi mengenai prosedur serta persyaratan pengajuan KPR bersubsidi sudah cukup baik. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat informasi yang dianggap kurang jelas atau tidak dijelaskan secara lengkap pada awalnya. Kondisi ini membuat calon pembeli perlu mencari informasi tambahan secara mandiri. Oleh karena itu, konsistensi dalam penyampaian informasi perlu ditingkatkan dalam pelayanan.
5. Beberapa kendala yang sering dihadapi PT Lahat Maju Jaya dalam memberikan KPR bersubsidi meliputi keterlambatan proses verifikasi berkas, keterbatasan sumber daya manusia, perubahan regulasi pemerintah yang cepat, serta kendala teknis lainnya. Kendala tersebut termasuk dalam kategori internal perusahaan. Sementara itu, kendala eksternal mencakup koordinasi dengan pihak bank dan instansi terkait yang sering sulit diprediksi.

PT Lahat Maju Jaya telah mengambil sejumlah tindakan untuk memecahkan masalah ini dengan cara berkomunikasi secara intens dan efektif dengan

pelanggan, memperbaiki prosedur administrasi internal, menambah jumlah karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi verbal yang baik, serta meningkatkan koordinasi kerjasama dengan pihak perbankan atau instansi pemerintah. Semua langkah ini penting untuk ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Diyanti, dkk. (2024). *Pendampingan survei kepuasan pelayanan publik pada fasikuliditas pembiayaan perumahan*. Vol.4 No.1.
- Herutomo, Agung. 2013. *Rahasia KPR yang Disembunyikan Para Bankir*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kesuma, Diani., Dr. S.H, M.H. 2022. *Reformasi pelayanan publik untuk mewujudkan new public service dalam kaitanya dengan kewenangan peradilan tata usaha negara*. Jakarta: Damera Press.
- Putri, Diah Kartika: Rizal Agus dan Marlya Fatira AK. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian KPR iB Subsidi Pada Bank Syariah*. Vol. 2 No. 2.
- Mustar, Subari. 2022. *Membangun rumah rakyat dengan pembiayaan mikro perumahan*. Yogyakarta: Yayasan Hunia Rakyat Caritra.
- Reza, Hendy Viandra: Lana Winayanti dan Liong Ju Tjung. (2022). *Faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan hunian perumahan subsidi kecamatan parung panjang, kabupaten bogor (studi kasus : perumahan puri harmoni 8*. Vol. 6, No. 2.
- Supeno, Dr. S.H., M.H dan M. Ansori, S.H., M.H. 2023. *Pengembangan perumahan berbasis syariah dan permasalahannya di provinsi Jambi*. Jambi: PT salim Media Indonesia
- Takalamingan, Hibatullah Fauzan; David P.E. Saerang; dan Meily Y.B Kalalo. (2022). *Analisis penerapan sistem dan prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) subsidi pada Bank Tabungan Negara Cabang Manado*. Vol 6, No. 1.
- Yusuf, M. S.H., M.H. 2024. *Perlindungan konsumen terhadap developer dalam jual beli rumah*. Jakarta: Guepedia.
- Widiati. (2022). *Kualitas Pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi PT. Bank Tabungan Negara (persero) tbk. kantor cabang Banjarbaru*.

