

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TENANT PT. BUMI MULIA PERKASA DEVELOPMENT DI JAKARTA

NUR FITRIANA
1203100128

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung
E-mail : nurfiti@gmail.com

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak hal yang harus dilakukan oleh PT bumi Mulia Perkasa Development untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat bersaing dengan perusahaan penyewaan ruang perkantoran lainnya yang menyediakan layanan penyewaan ruang perkantoran. Dengan menggunakan kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya anggap, jaminan, dan empati diharapkan dapat mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan tenant yang menggunakan layanan dari PT Bumi Mulia Perkasa Development. Penelitian ini membahas faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan tenant karena salah satu cara menciptakan kepuasan tenant adalah melalui peningkatan kualitas karena tenant adalah fokus utama ketika mengungkapkan kualitas jasa dan kepuasan. Penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Teknik regresi berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan tenant. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tenant yang menggunakan layanan PT Bumi Mulia Perkasa Development, hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4.059 > 2.413$) dengan tingkat signifikansi 0,004 (taraf signifikansi yang diterima $\alpha = 0.05$). Namun secara parsial bukti fisik dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan tenant. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, variabel kualitas pelayanan mampu menggambarkan kepuasan tenant sebesar 69,82% dan sementara sisanya 30,18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. PT Bumi Mulia Perkasa Development diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan agar dapat sama dengan harapan tenant bahkan melebihi harapan tenant untuk meningkatkan kepuasan tenant.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati), Kepuasan Tenant.

ABSTRACT

Along with the times, many things to do by PT. Bumi Mulia Perkasa Development for increase services quality in order to can compete with competitor (another company that provide office rent). By using services quality which is consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty that can be expected knowing what can be affect tenant satisfaction whose using services from PT Bumi Mulia Perkasa Development. This research will discuss about service quality factor to tenant satisfaction, because one of the way to create tenant satisfaction is by quality increasing, because tenant is main focus when reveal service quality and satisfaction. This research is for knowing about impact of service quality to PT Bumi Mulia Perkasa Development tenant satisfaction by using descriptive analysis and multiple regression analysis. Multiple regression technique was conducted to determine service quality variable impact partially and simultaneously to tenant satisfaction. Research result show that simultaneously service quality that consist og tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty positively effect and significantly to tenant satisfaction whose using PT Bumi Mulia Perkasa Development services, this is evidenced by $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4.059 > 2.413$) by significancy degree 0.004 (accepted significancy degree $\alpha = 0.05$). yet tangible and emphaty partially not effect to tenant satisfaction. Based on the determination coefficient test, service quality variable was able to described the tenant satisfaction as big as 69,82% and the residual which is 30,18% was influenced by the other variables which is not investigated in this research. PT Bumi Mulia Perkasa Development is expected more increase service quality overall in order to can be the same with tenant expectations and even exceed the tenant expectations for increasing tenant satisfactions.

Keywords : Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty), Tenant Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini kita menyadari bahwa tingkat persaingan diantara pelaku bisnis semakin ketat, terutama bisnis di bidang penyewaan gedung dan ruang perkantoran sehingga membuat para pelaku bisnis berlomba-lomba mencari cara untuk tetap dapat ikut dalam persaingan yang semakin lama semakin sempit. Oleh karena itu banyak pelaku bisnis berusaha mengembangkan bisnis penyewaan gedung dan ruang perkantoran yang mereka tawarkan agar tetap dapat diterima ditengah masyarakat. Atas dasar pemikiran inilah yang memotivasi pebisnis untuk dapat membentuk pemikiran baru dalam mengembangkan bisnis mereka agar dapat diterima dan menjadi nilai lebih bagi pelanggannya. Hal ini menimbulkan respon perusahaan terhadap keinginan konsumen diperlukan untuk mengetahui seperti apa produk dan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih mampu dan cepat tanggap dalam menghadapi perubahan-perubahan dalam pasar.

Penyediaan gedung perkantoran di Jakarta, baik yang bersifat rental ataupun hak milik jumlahnya terus meningkat. Gedung-gedung baru di pusat bisnis terus bermunculan dan permintaan terus bertambah. Dengan adanya penawaran ruang gedung kantor yang bertambah, maka persaingan antar pemasok ruang kantor yang dilakukan oleh para pengelola gedung semakin ketat. Sebagai pengelola gedung harus mempertajam daya saingnya agar jasa sewa ruangan tetap diminati. Menghadapi persaingan seperti itu, maka pengelola gedung harus menyusun strategi yang tepat agar perusahaan memiliki keunggulan daya saing sehingga usahanya dapat menghasilkan dividen besar yang menarik bagi para pemegang saham.

PT Bumi Mulia Perkasa Development merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyewaan gedung dan ruang perkantoran yang dimana selalu memperhatikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sejak berdiri dari 31 tahun yang lalu PT Bumi Mulia Perkasa Development masih terus mampu bersaing di era globalisasi ini. Salah satu yang mempengaruhi kemajuan suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut, walaupun terus bertambahnya pesaing juga ketatnya persaingan atau kompetitor baru tetapi PT Bumi Mulia Perkasa Development tetap bisa bertahan dalam kompetisi industri penyewaan gedung dan ruang perkantoran.

PT Bumi Mulia Perkasa Development dalam memberikan pelayanan pun mendapatkan beberapa keluhan dari tenant seputar kualitas pelayanan. Untuk mengetahui keluhan-keluhan apa saja seputar kualitas pelayanan perusahaan, maka dilakukan wawancara terhadap tenant PT Bumi Mulia Perkasa

Development. Berikut keluhan-keluhan apa saja yang diungkapkan/dirasakan oleh tenant sebagai penyewa ruangan dan penerima layanan yang diberikan oleh PT. Bumi Mulia Perkasa Development:

1. *Parking area* PT. Bumi Mulia Perkasa Development yang rendah dan rawan banjir atau tergenang air
2. *Air Conditioner* yang disediakan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ruangan yang disewa oleh beberapa tenant, tidak dingin.
3. *Internet facility* yang disediakan oleh PT. Bumi Mulia Perkasa Development masih kurang memuaskan untuk beberapa tenant, seringnya terjadi gangguan
4. Perusahaan kurang cepat dalam merespon terhadap keluhan dari tenant
5. Pembebasan sisa pembayaran sewa apabila tenant memutuskan kontrak dibawah 3 tahun.
6. Keluhan yang terakhir yang disampaikan oleh tenant yaitu masih kurangnya pelatihan mengenai keamanan yang PT. Bumi Mulia Perkasa Development berikan.

Oleh karena itu, dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan jasa kepada pelanggan penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, maka penelitian ini akan difokuskan dan membahas mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggannya. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk menulis skripsi dan mengangkat **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development di Jakarta”**

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development?
2. Bagaimana kepuasan tenant sebagai penyewa ruang perkantoran terhadap pelayanan yang diberikan PT Bumi Mulia Perkasa Development?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development?

1.2 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengkaji:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development sebagai penyewa ruang perkantoran
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyederhanakan dimensi kualitas jasa menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*emphaty*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (Tjiptono & Chandra, 2011: 198). :

1. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono & Chandra, 2011: 198).

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Tjiptono & Chandra, 2011: 198).

3. Jaminan (*assurance*)

Yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya (Tjiptono & Chandra, 2011: 198).

4. Empati (*emphaty*)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono & Chandra, 2011: 198).

5. Bukti Fisik (*tangibles*)

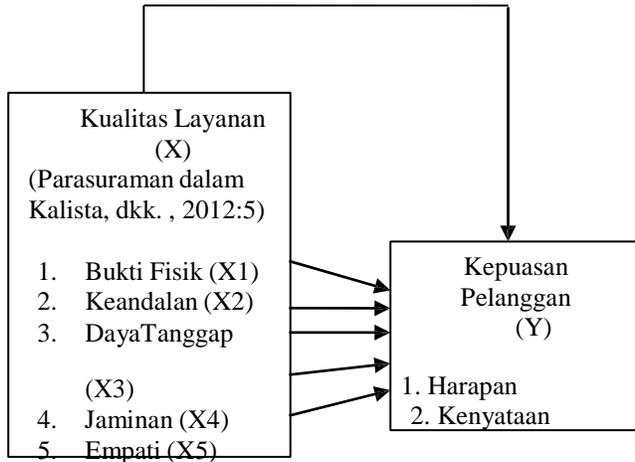
Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (Tjiptono & Chandra, 2011: 198).

2.2 KEPUASAN KONSUMEN

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu layanan dan harapan-harapannya (Herry Achmad Buchory, 2010: 67). Menurut Suryaniadi, Kencanawati dan Sitawati (2012:118) kepuasan konsumen merupakan hasil yang baik dimana konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa dikarenakan produk atau jasa tersebut memberikan hasil yang melebihi harapan, ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Harapan merupakan awal sebelum konsumen merasakan kualitas dan nilai yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen memiliki harapan terhadap sejauh mana penawaran yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk produk atau jasa tersebut. Proses sebelumnya adalah konsumen mencari dan mendapatkan informasi-informasi dari berbagai sumber, selanjutnya akan memikirkan dan memperkirakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di masa depan yang akan diterimanya.

Dengan mengkaji beberapa definisi dan pengertian dari pendapat para ahli mengenai kepuasan konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau tidak senang, puas atau tidak puas setelah mereka mengevaluasi kinerja yang dirasakannya dan mengevaluasi apakah harapannya sudah terpenuhi.

2.3 KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana peneliti kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan variabel dependen. Dari variabel tersebut selanjutnya dicari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2011:23). Dengan kata lain, terdapat hubungan sebab dan akibat (kausal) yang dapat

diteliti antara variabel kualitas layanan (X) yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) terhadap kepuasan tenant (Y). Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif, karena penelitian ini mengolah data sampel yang ada secara statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah tenant PT. Bumi Mulia Perkasa Development di Jakarta, yaitu sejumlah: 53 tenant. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, menurut Sugiyono (2011:126) sampling jenuh adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi dianggap kecil atau kurang dari 100. Karena jumlah tenant hanya 53, maka seluruh tenant dijadikan sampel penelitian.

Data penelitian berupa data primer dan data sekunder. Dalam hal ini data primer adalah data tanggapan langsung dari tenant, melalui pengisian kuesioner yang diberikan pada responden mengenai pengaruh faktor *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dari pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa

Development terhadap kepuasan tenant. Sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen, studi kepustakaan dan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Dalam melakukan analisis dan pengujian hipotesis sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan alat analisis regresi berganda. Sedangkan untuk menilai tanggapan konsumen mengenai indikator-indikator di atas, maka penulis menggunakan jawaban yang diberi skor sebagai berikut :

- Skala jawaban kualitas pelayanan:
 - a. Skor 1 untuk jawaban Tidak Penting (TP).
 - b. Skor 2 untuk jawaban Kurang Penting (KT).
 - c. Skor 3 untuk jawaban Penting (P).
 - d. Skor 4 untuk jawaban Sangat Penting (SP).
- Skala jawaban kepuasan tenant:
 - a. Skor 1 untuk jawaban Sangat Buruk (SB).
 - b. Skor 2 untuk jawaban Buruk (B).
 - c. Skor 3 untuk jawaban Baik (B).
 - d. Skor 4 untuk jawaban Sangat Baik (SB).

Analisis regresi berganda seperti yang dikutip dalam Umar Husein (2011:126), yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

- Dimana :
- Y = Kepuasan Tenant
 - X₁ = *Tangible*
 - X₂ = *Reliability*
 - X₃ = *Responsiveness*
 - X₄ = *Assurance*
 - X₅ = *Emphaty*

3.1 Uji Signifikan Parsial atau Individual (Uji t)

Menurut Sugiyono (2011:223) formula uji t adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

- Keterangan :
- r = Koefisien regresi
 - n = Jumlah responden
 - t = Uji hipotesis

Dalam Penelitian ini, dasar pengambilan keputusan untuk menentukan hipotesis adalah berdasarkan uji t, yaitu :

Jika statistik t hitung ≤ t tabel, maka H₀ diterima H₁ ditolak.

Jika statistik t hitung \geq t tabel, maka H_0 ditolak H_1 diterima.

3.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji - F)
Menurut Sugiyono (2011:250) formula uji statistik F adalah sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 (k - 1)}{1 - R^2 / (N - k)}$$

Keterangan :
F = Harga F

R = Koefisien korelasi ganda
k = Banyaknya variabel bebas
n = Ukuran sampel

Dalam penelitian ini, dasar pengambilan keputusan, untuk menentukan hipotesis adalah berdasarkan uji F, yaitu :

Jika statistik f hitung < f tabel, maka H_0 diterima
Jika statistik f hitung > f tabel, maka H_0 ditolak

3.3 Koefisien Determinasi (R^2)
Koefisien determinasi berganda adalah salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas.

$$KP = R^2 \times 100\%$$

Dimana :
KP = Nilai Koefisien Determinasi
 r^2 = Nilai Koefisien determinasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melakukan analisis regresi berganda, data mentah dari kuesioner yang masih dalam skala ordinal tersebut ditransformasikan ke dalam skala interval dengan menggunakan MSI (*Method Succesive Interval*). Adapun alat bantu yang digunakan untuk melakukan analisis faktor adalah dengan menggunakan *Windows SPSS 20.0*. Berikut akan diuraikan satu persatu berdasarkan output hasil perhitungan SPSS 20.0.

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bauran pemasaran jasa (X) yang terdiri dari (*trust, accuracy, speed dan security*) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

$$Y = 1,154 + 0,052X_1 + 0,188X_2 + 0,118X_3 + 0,249X_4 + \epsilon$$

4.1 Hasil Analisis Secara Parsial (Uji t)
Kriteria pengambilan keputusan adalah:

- 1) H_1 ditolak, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ (Tidak Berpengaruh)
- 2) H_1 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ (Berpengaruh)

Tabel 1
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.665	7.372		1.989	.053
1					
x1	-.391	.220	-.524	-1.776	.082
x2	.366	.267	.777	3.249	.004
x3	.235	.135	.636	2.258	.018
x4	.326	.071	.629	3.778	.022
x5	-.101	.083	-.167	-1.219	.145

- a) Hubungan Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Tenant
Hasil perhitungan SPSS diperoleh angka $t_{hitung} (-1.776) > t_{tabel} (-2.00)$ maka bukti fisik dengan besarnya pengaruh terhadap kepuasan tenant sebesar -1.776 atau -52,4% dianggap tidak signifikan sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya adalah kualitas pelayanan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan tenant.
- b) Hubungan Antara Keandalan dengan Kepuasan Tenant
Hasil perhitungan SPSS diperoleh angka $t_{hitung} (3.249) > t_{tabel} (2.00)$ maka keandalan dengan besarnya pengaruh sebesar 3.249 atau 77,7% berpengaruh terhadap kepuasan tenant. Hal ini

sesuai juga dengan angka signifikan $0,004 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya adalah kualitas pelayanan keandalan berpengaruh terhadap kepuasan tenant.

- c) Hubungan Antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Tenant
 Hasil perhitungan SPSS diperoleh angka $t_{hitung} (2.258) > t_{tabel} (2.00)$ maka daya tanggap dengan besarnya pengaruh sebesar 63,6% terhadap kepuasan tenant. Hal ini sesuai juga dengan angka signifikan $0,018 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya adalah kualitas pelayanan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan tenant.
- d) Hubungan Antara Jaminan dengan Kepuasan Tenant
 Hasil perhitungan SPSS diperoleh angka $t_{hitung} (3.249) > t_{tabel} (2.00)$ maka jaminan dengan besarnya pengaruh sebesar 62,9% terhadap kepuasan tenant. Hal ini sesuai juga dengan angka signifikan $0,022 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya adalah kualitas pelayanan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan tenant.
- e) Hubungan Antara Empati dengan Kepuasan Tenant
 Hasil perhitungan SPSS diperoleh angka $t_{hitung} (-1.129) > t_{tabel} (-2.00)$ maka empati dengan besarnya pengaruh sebesar -1,129 atau -16,7% terhadap kepuasan tenant. Hal ini sesuai juga dengan angka signifikan $0,145 > 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya adalah kualitas pelayanan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan tenant.

4.2 Hasil Analisis Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Tabel 2
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	49.867	5	9.973	4.059	.004 ^a
Residual	115.474	47	2.457		
Total	165.341	52			

Pada Tabel di atas dapat dilihat F_{hitung} adalah 4.059 dengan tingkat signifikansi 0,004. Oleh karena itu, pada kedua perhitungan yaitu $F_{hitung} > F_{tabel} (4.059 > 2,413)$ dan tingkat signifikansinya $0,004 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima, yang artinya variabel bebas, yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan tenant).

4.3 Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Tabel 3
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	.849 ^a	.6982	.227	1.56744

Dapat dilihat bahwa R sebesar 0,849 dan R square (R^2) adalah 69,82. Angka tersebut menunjukkan koefisien determinasi (KD) sebesar 69,82%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* terhadap variabel terikat kepuasan tenant sebesar 69,82% sedangkan sisanya 30,18% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan masalah, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development masuk dalam kategori penting bagi tenant karena diharapkan sebesar 78,94%. Kualitas pelayanan tertinggi yang diharapkan oleh tenant adalah kualitas jaminan yaitu sebesar 82,17%. PT Bumi Mulia Perkasa Development merupakan salah satu anak perusahaan Mulia Group yang sudah lama bergerak dibidang penyewaan ruang perkantoran sehingga jaminan sebagai

- bentuk konsistensi perusahaan merupakan hal yang penting bagi tenant.
2. Kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development secara keseluruhan masuk dalam kategori baik yaitu sebesar 78,65% dan hampir memenuhi harapan tenant terhadap kualitas pelayanan sebesar 78,94%. Kepuasan tenant tertinggi pada kualitas jaminan yaitu sebesar 89,34%. PT Bumi Mulia Perkasa Development berhasil membuktikan kualitas jaminannya kepada tenant sehingga tenant memberikan penilaian tertinggi pada kinerja kualitas jaminan.
 3. Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development sebesar 69,82%, namun secara parsial bukti fisik dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena pelanggan lebih membutuhkan kualitas keandalan, daya tanggap, perusahaan dan jaminan kualitas yang diberikan PT Bumi Mulia Perkasa Development.

5.2 Saran

a. Saran kepada PT Bumi Mulia Perkasa Development

Kualitas pelayanan adalah hal terpenting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*. Setelah melakukan penelitian terhadap tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development beberapa saran berikut ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan:

1. PT Bumi Mulia Perkasa Development lebih meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya pada variabel empati dari karyawan kantor PT Bumi Mulia Perkasa Development karena empati memiliki tingkat kepuasan terendah. PT Bumi Mulia Perkasa Development dapat melakukan pelatihan karyawan dalam memahami kebutuhan tenant dan memperlakukan tenant dengan penuh perhatian.
2. Kepuasan tenant terhadap kualitas pelayanan PT Bumi Mulia Perkasa Development sudah baik. Diharapkan PT Bumi Mulia Perkasa Development lebih meningkatkan pelayanan dengan menjadikan kualitas pelayanan sebagai acuan dalam hal meningkatkan kualitas,

sehingga kepuasan tenant dapat meningkat juga.

b. Saran Untuk Penelitian Mendatang

1. penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel independen lainnya selain bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty yang tentunya dapat mempengaruhi kepuasan tenant.
2. Penelitian yang akan datang disarankan untuk mengkaji lebih dalam dengan menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga penelitian yang diperoleh bisa lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Surabaya: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono & Chandra, (2011: 198), *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryaniadi, Kencanawati dan Sitawati (2012:118), *Kepuasan Konsumen*
- Herry Achmad Buchory, (2010: 67): *Kepuasan* Jakarta: Alfabeta
- Umar, Husein (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Edisi 2). Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.