

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL TERHADAP KEPUASAN TENANT METROPOLITAN MALL BEKASI

Kelly Kurniawan¹, Agus Dharmanto², Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo³

^{1,2,3}Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Corresponding Author: kellykurniawan8@gmail.com¹

Article History

Received : 03-10-2023

Revised : 14-10-2023

Accepted : 18-10-2023

Kata Kunci: Fasilitas Mall;
Kepuasan Tenant; Kualitas
Pelayanan

Keywords: Mall Facilities; Tenant
Satisfaction; Service Quality

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas mall terhadap tenant Metropolitan Mall Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif, untuk alat pengolah data yang digunakan pada penelitian ini yaitu aplikasi SPSS. Populasi dalam penelitian ini yaitu tenant di Metropolitan Mall Bekasi. Pada penelitian ini, akan dijelaskan mengenai penelitian serta hasil penelitian, selain itu menjelaskan mengenai gambaran umum Metropolitan Mall Bekasi yang merupakan objek dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Selain itu juga akan dijelaskan mengenai karakteristik dari tenant Metropolitan Mall Bekasi. Berdasarkan dengan hasil dan analisis penelitian ini yang berjudul "Analisa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall Terhadap Tenant Metropolitan Mall Bekasi" maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: kepuasan pelayanan tenant di mall dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, fasilitas, komunikasi, dan hubungan kerja antara pengelola mall dan tenant. Oleh karena itu, pengelola mall perlu memperhatikan dan memenuhi kebutuhan serta harapan dari tenant agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tenant di mall.

ABSTRACT

The research conducted aims to determine the quality of service and mall facilities for tenants of Metropolitan Mall Bekasi. The method used in this study is a quantitative one. The data processing tool used in this study is the SPSS application. The population in this study is comprised of tenants at Metropolitan Mall Bekasi. In this study, the research and research results will be explained, in addition to the general description of Metropolitan Mall Bekasi, which is the object of the research to be carried out by the author. In addition, it will also explain the characteristics of the Metropolitan Mall Bekasi tenants. Based on the results and analysis of this study entitled "Analysis of Service Quality and Mall Facilities for Bekasi Metropolitan Mall Tenants", the following conclusions can be drawn: Tenant service

satisfaction at malls is influenced by various factors, such as service quality, facilities, communication, and working relationships between mall managers and tenants. Therefore, mall managers need to pay attention to and meet the needs and expectations of tenants in order to maintain and increase tenant satisfaction at the mall.

PENDAHULUAN

Bekasi merupakan salah satu kota di wilayah Jabodetabek yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa dekade terakhir. Dalam perkembangannya, Bekasi mengalami transformasi dari daerah perkampungan menjadi sebuah kota industri yang ramai. Selain itu, perkembangan infrastruktur dan transportasi yang semakin baik juga menjadi faktor yang menunjang pertumbuhan kota ini.

Pertumbuhan pusat perbelanjaan di Bekasi mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir, hal ini disebabkan oleh semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pusat perbelanjaan yang modern dan lengkap di Bekasi. Pusat perbelanjaan tersebut tidak hanya menjadi tempat berbelanja saja, namun juga menjadi pusat rekreasi dan hiburan bagi masyarakat Bekasi dan sekitarnya.

Kota Bekasi telah menjadi magnet bagi sejumlah besar pengembang dan investasi dalam sektor perbelanjaan. Berbagai macam pusat perbelanjaan modern dengan desain arsitektur yang menarik telah bermunculan di seluruh kota.

Dengan terus berkembangnya ekonomi dan populasi di Bekasi, prospek pertumbuhan mall di kota ini diyakini akan tetap menarik dan menjanjikan di masa depan.

Dengan tetap memperhatikan keberlanjutan dan keseimbangan antara pembangunan dan lingkungan, Bekasi dapat menjadi destinasi belanja yang semakin berdaya tarik bagi masyarakat setempat dan sekitarnya.

Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan harus diperhatikan serius oleh perusahaan, karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif pada kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan reputasi perusahaan.

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

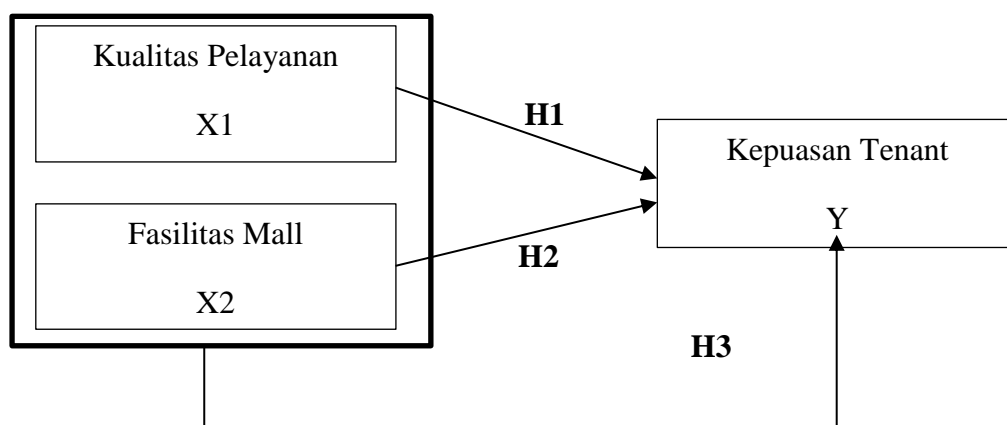
Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan atau diberikan untuk memudahkan atau membantu seseorang atau kelompok dalam melakukan suatu aktivitas atau mencapai tujuan tertentu. Fasilitas dapat berupa barang, jasa, atau tempat yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan tertentu.

Menurut Nirwanan dalam Rhosyad (2021) Fasilitas merupakan bagian dari variable pemasaran yang dimiliki peran cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas dalam penyampaian.

Kepuasan tenant dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para penyewa atau tenant di dalam mall terhadap pelayanan, fasilitas, dan dukungan yang diberikan oleh pengelola mall. Jika para tenant merasa puas dengan pengalaman bisnis mereka di mall, maka mereka cenderung akan memperpanjang kontrak sewa dan mungkin akan merekomendasikan mall tersebut kepada rekan bisnis mereka. Selain itu, para tenant yang puas dapat membantu meningkatkan citra dan reputasi mall tersebut, yang pada gilirannya dapat menarik minat dari calon penyewa dan pengunjung baru.

Menurut Tjiptono dalam Gofur (2014) Terciptanya Kepuasan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan.

Kerangka Penelitian



Hipotesis:

- H1: Kualitas pelayanan diduga berpengaruh terhadap kepuasan *tenant* Metropolitan Mall Bekasi.
- H2: Fasilitas Mall diduga berpengaruh terhadap kepuasan *tenant* Metropolitan Mall Bekasi.
- H3: Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall diduga berpengaruh terhadap kepuasan *tenant* Metropolitan Mall Bekasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjudul tentang “Analisa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Tenant Metropolitan Mall Bekasi”. Desain penelitian yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif berfungsi untuk menjelaskan situasi yang akan diteliti dengan dukungan beberapa referensi dan metode ini menguraikan data yang telah disurvei penulis lapangan.

Populasi penelitian menurut (Sugiyono, 2018) adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah penghuni (tenant) di Metropolitan Mall Bekasi yang berjumlah 280 tenant.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik sampel ini menggunakan purposive dimana menurut Dana P. Turner (2020), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ukuran yang dapat menunjukkan tingkat kevalidan sebuah instrumen yang diukur. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi person product moment dengan ketentuan apabila nilai r hitung $>$ r tabel dan memiliki nilai signifikansi $<$ 0,05 berarti pernyataan tersebut valid, r tabel pada $n = 30$ sebesar 0.349.

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada setiap item pernyataan dalam kuesioner terhadap variabel Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Mall, dan kepuasan tenant setiap indikatornya mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel dengan nilai signifikansi $<$ 0,05. Dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner tersebut terbukti valid.

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Signifikasi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,791	0.349	0,00	Valid
	X1.2	0,868	0.349	0,00	Valid
	X1.3	0,798	0.349	0,00	Valid
	X1.4	0,627	0.349	0,00	Valid
	X1.5	0,871	0.349	0,00	Valid
	X1.6	0,712	0.349	0,00	Valid
	X1.7	0,823	0.349	0,00	Valid
	X1.8	0,837	0.349	0,00	Valid

Fasilitas Mall (X2)	X1.9	0,884	0.349	0,00	Valid
	X1.10	0,819	0.349	0,00	Valid
	X1.11	0,879	0.349	0,00	Valid
	X1.12	0,905	0.349	0,00	Valid
	X1.14	0,808	0.349	0,00	Valid
	X1.15	0,374	0.349	0,04	Valid
	X2.1	0,836	0.349	0,00	Valid
	X2.2	0,844	0.349	0,00	Valid
	X2.3	0,694	0.349	0,00	Valid
	X2.4	0,707	0.349	0,00	Valid
Fasilitas Mall (Y)	X2.5	0,763	0.349	0,00	Valid
	Y.1	0,838	0.349	0,00	Valid
	Y.2	0,889	0.349	0,00	Valid
	Y.3	0,872	0.349	0.00	Valid
	Y.4	0,954	0.349	0.00	Valid
	Y.5	0,758	0.349	0.00	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dilakukan untuk mengetahui ukuran yang dapat menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam sebuah penelitian memiliki keandalan sebagai alat ukur. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan cronbach alpha yang memiliki kriteria pengambilan keputusan sesuai pernyataan Ghozali (2011).

Tabel 1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpa	Ketetapan Cronbach Alpa	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,849	0,6	Reliabel
Fasilitas Mall (X2)	0,871	0,6	Reliabel
Kepuasan Tenant (Y)	0,775	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach $> 0,60$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel atau dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan tersebut termasuk dalam distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk uji normalitas data

menggunakan signifikan derajat keyakinan (α) sebesar 5%, kriteria dari pengujian ini adalah sebagai berikut:

- Jika signifikan $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
- Jika $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

**Tabel 1.3 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	1.2490683
Most Extreme Differences	Absolute	0.064
	Positive	0.06
	Negative	-0.064
Test Statistic		0.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang dapat dikatakan nilai Asymp Sig. 0,200 lebih besar daripada 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidak hubungan linier antara peubah X dalam model persamaan regresi linier berganda. Untuk menguji multikolinieritas digunakan uji Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Jika nilai Tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 (Basuki dan Imamudin, 2015).

Tabel 1.4 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,860	1,162	Tidak terjadi multikolinieritas
Fasilitas Mall	0,860	1,162	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas, dibuktikan dengan nilai tolerance pada masing-masing variabel lebih dari 0,10 dan memiliki nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa **tidak terjadi multikolinieritas**.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser yang dilakukan dengan cara meregresi nilai absolut residual dengan model yang diestimasi terhadap variabel penjelas. Apabila nilai signifikansinya $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 1.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,729	1,130		3,300	,001
	Kualitas Pelayanan	-,092	,077	-,164	-1,203	,232
	Fasilitas Mall	,088	,064	,183	1,364	,175

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan Tabel 1. 5 diatas dapat diketahui bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Mall (X2), memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi berganda dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 1.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.044	2.116		-0.493	0.624

Kualitas Pelayanan	0.267	0.074	0.406	3.618	0.001
Fasilitas Mall	0.558	0.16	0.391	3.485	0.001

a. Dependent Variable: Kepuasan tenant

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Berdasarkan **Tabel 1.6** menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,265 kemudian Fasilitas Mall (X2) sebesar -1,044.

Jadi persamaan yang diperoleh dari tabel diatas yaitu:

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

$$Y = -1,044 + 0,267 X1 + 558 X2 + e$$

1. Konstanta = - 1,044

Memiliki arti bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan dan fasilitas mall diasumsikan tidak ada, maka Kepuasan Konsumen memiliki nilai sebesar -1,044.

2. Koefisien Kualitas Pelayanan (X1)

Nilai koefisien kualitas pelayan sebesar 0,267. Memiliki arti bahwa jika setiap terjadi penurunan, maka akan diikuti juga dengan kenaikan kepuasan tenant – 1,044.

3. Koefisien Fasilitas Mall (X2)

Nilai koefisien Fasilitas Mall sebesar 0,558. Memiliki arti bahwa jika setiap terjadi kenaikan nilai Fasilitas Mall, maka akan diikuti juga dengan kenaikan kepuasan tenant – 1,044.

Uji Hipotesis

Uji T

Uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 1.6 Hasil Uji T

Variabel	t hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	3,618	0,001	H ₀ Ditolak

Fasilitas Mall (X2)	3,487	0,001	H ₀ Ditolak
---------------------	-------	-------	------------------------

a. Pengujian Hipotesis (H1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t Hitung $3,618 > t$ tabel 1,854. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Fasilitas Mall (Y).

b. Pengujian Hipotesis (H2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai t Hitung $3,487 > t$ tabel 1,854. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara Fasilitas Mall (X2) terhadap Fasilitas Mall (Y).

Uji F

Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F hitung dinyatakan lebih besar daripada F tabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Tabel 1.7 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2109.196	2	1054.598	52.960	.000 ^b
	Residual	935.924	47	19.913		
	Total	3045.120	49			

a. Dependent Variable: Fasilitas Mall

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Mall, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil uji F model pertama pada tabel diatas, maka nilai F sebesar 52,960 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 3,10 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau $< 0,05$ maka secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Fasilitas Mall.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi.

Tabel 1.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867a	0.856	0.855	1.22715

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Mall, kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel output SPSS “Model Summary” di atas, diketahui nilai koefisien determinasi/R Square adalah 0,855 atau sama dengan 85,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Fasilitas Mall (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Fasilitas Mall (Y) sebesar 68%. Sedangkan sisanya (100% - 85,4% = 14,5%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Pembahasan

Berdasarkan pada hasil uji yang telah dilakukan, adapun beberapa pokok pembahasan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh nilai koefisien sebesar 0,267, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif terhadap Fasilitas Mall di Metropolitan Mall Bekasi. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan didapat hasil bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, serta nilai $sig < 0,05$ yaitu sebesar 0,003. Dalam penelitian ini $t_{hitung} 3,618 > 1,854$ t_{tabel} . Oleh karena itu dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan “Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Fasilitas Mall di Metropolitan Mall Bekasi” diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh Tenant maka akan semakin kepuasan Tenant di Metropolitan Mall Bekasi. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Nur Fitriana (2015) yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development di Jakarta” di mana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tenant.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap variabel Fasilitas Mall diperoleh nilai koefisien sebesar 0,562, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap Fasilitas Mall di Metropolitan Mall Bekasi. Hal ini juga diperkuat berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, di mana hasil yang di peroleh yaitu nilai $sig < 0,05$ yaitu sebesar $0,001 < 0,05$, selain itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,485 > 1,854$. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan “Fasilitas Mall berpengaruh signifikan terhadap Fasilitas Mall di Metropolitan Mall Bekasi” diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus Fasilitas Mall, maka akan semakin meningkat pula kepuasan tenant. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh M Azi Sanjaya (2022) yang berjudul

“Pengaruh Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Di Suzuya Mall” hasil tersebut menjelaskan bahwa fasilitas mall berpengaruh terhadap kepuasan tenant.

3. Berdasarkan hasil uji F model pertama pada tabel diatas, maka nilai F sebesar 52,960 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 3,10 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau $< 0,05$ maka secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Fasilitas Mall. Oleh karena itu sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Budi Rismayadi (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Pusat Perbelanjaan Mall Di Karawang”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall 0.635 yaitu sebesar 63,5%. sedangkan sisanya 36,5% yaitu sebesar 36,5% merupakan pengaruh variabel lain (ϵ) yang tidak diteliti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Hasil penelitian, pembahasan dan analisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H1 yang menyatakan bahwa Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tenant Metropolitan Mall Bekasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai hasil Kualitas Pelayanan (X1) diterima yang berarti bahwa secara parsial Fasilitas Mall (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tenant (Y).
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H2 menyatakan bahwa Fasilitas Mall berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tenant Metropolitan Mall Bekasi. Maka variabel Fasilitas Mall (X2) diterima yang berarti bahwa secara parsial Fasilitas Mall (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Tenant (Y).
3. Berdasarkan hasil dari penelitian ini H3 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mall secara simultan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan tenant Metropolitan Mall Bekasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai hasil uji f yang diperoleh f-hitung sebesar 52,960 atau 52,9%. Hal ini berarti bahwa 52,9% variabel Kepuasan tenant dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen, Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya 47,1% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang ada. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan lebih berpengaruh daripada fasilitas mall, hal ini karena nilai dari t hitung dari kualitas pelayanan lebih tinggi daripada nilai t hitung dari fasilitas mall.

SARAN

1. Supaya adanya kenyamanan dalam menyewaan dan penyewaan berulang maka kepuasan tenant harus diperhatikan oleh manajemen. Hasil pada penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan dan kepuasan fasilitas mall berpengaruh terhadap kepuasan tenant. Jadi dengan meningkatkan kepuasan tenant, Metropolitan Mall Bekasi diharapkan dapat menetapkan kualitas pelayanan yang sesuai dan memperbaiki

fasilitas mall yang ada. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kenyamanan kepada tenant, cepat dalam menghadapi permasalahan, manajemen mall memenuhi kebutuhan tenant dan lain sebagainya.

2. Selain kualitas layanan, fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan tenant. Dimana manajemen mall di harapkan dapat memberikan kebutuhan tenant berupa fasilitas mall, seperti fasilitas mall yang bersih, fasilitas yang lengkap seperti kamar mandi, dan lain sebagainya, serta fasilitas mall yang luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2).
- BARAT, P. K. (2020). Ika Devi Widyaningrum. *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol XX, No XX, BULAN 2020 .
- Budi Rismayadi, Uus Mohammad Darul Fadli, & Flora Patricia Anggela. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Pengunjung Pusat Perbelanjaan Mall Di Karawang. *Buana Ilmu*, 4(2), 204–233. <https://doi.org/10.36805/bi.v4i2.1136>
- Gofur, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), .
- Huda, D. N. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, PROMOSI DAN FASILITAS MALL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG CIPUTRA WORLD MALL SURABAYA Desy*. 3.
- Hui, E. C. ((2013)). Facilities management service and customer satisfaction in shopping mall sector. *Facilities*. *Facilities*.
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik. *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 2.2 .
- Jalaludin, J. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT BINA SEJAHTERA BANGUN PERSADA. *jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*.
- Jayanti, N. D. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 6(1).
- Kurniasari, R., Oktiani, N., & Ramadhanti, G. (2018). *Pelatihan Kerja Dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan Baru Pada PT Kusumatama Mitra Selaras Jakarta*. 2(2), 3–9.

- Lumintang, G. A. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Karunia Kiawa. *Productivity*, 4(2), 229-238.
- MALL), S. K. (2018). Suci Sandi Wachyuni, Dewi Ayu Kusumaningrum, Regine Cornelia Kartika. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*.
- Pelanggan, K. P. (2018). Heni Rohaeni dan Nisa Marwa. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 September 2018.
- peranginangin, R. S. (2023). ANALYSIS OF EFFECT OF SERVICE QUALITY IN MALL MANAGEMENT AND ITS RELATION TO TENANT SATISFACTION AT CENTER POINT MALL MEDAN. . *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(8), 3195-3202.
- Prakoso, A. F. (2017). Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible: Still can satisfy the customer. . *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 68-75.
- Rachmayani, D. (2018). ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TENANT SATISFACTION AND TENANT LOYALTY (CASE STUDY AT SENTRA GROSIR CIKARANG. (*Doctoral dissertation, President University*).
- RHOSYAD, V. I. (2021). PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERDAHAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL BANYUWANGI.
- Ritonga, H. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30-44.
- Septian, D. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. *Doctoral dissertation, Prodi Manajemen*).
- Sivanandi, T. (2022). Analisis Kepuasan Tenant Terhadap Pelayanan dan Fasilitas yang Diberikan SunCity Mall Madiun.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA.
- Sujarweni, V. . (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. PUSTAKABARUPRESS.
- Yuliarmi, N. &. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.