



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Harsono RM No. 67 Ragunan Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Kampus II : Jl. Raya Perjuangan, Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

Website: www.ubharajaya.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: SKET/058/I/2024/FEB-UBJ

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.
NIP : 2206560
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menerangkan bahwa nama :

1. Nama : Kelly Kurniawan¹
NPM : 201910325026
Jabatan : Mahasiswa Prodi Manajemen
2. Nama : Agus Dharmanto, S.E., M.M.²
NIDN : 0305087310
Jabatan : Dosen Tetap Prodi Manajemen
3. Nama : Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M.³
NIDN : 0329017202
Jabatan : Dosen Tetap Prodi Manajemen

Adalah benar sebagai Penulis pada JURNAL ECONOMINA dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL TERHADAP KEPUASAN TENANT METROPOLITAN MALL BEKASI" telah terbit pada Volume 2, Nomor 10, e-ISSN: 2963-1181, Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 Januari 2024



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Dewi Puspaningtyas Faeni
Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.

NIP : 2206560

Tembusan:
- Arsip.

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

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

Kata Kunci: Fasilitas Mall; Kepuasan Tenant; Kualitas Pelayanan

Keywords: Mall Facilities; Tenant Satisfaction; Service Quality