

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL
TERHADAP KEPUASAN *TENANT*
METROPOLITAN MALL BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

Kelly Kurniawan

201910325026



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall
Terhadap Kepuasan *Tenant* Metropolitan Mall Bekasi

Nama Mahasiswa : Kelly Kurniawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325026

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Agus Dharmanto, SE., MM
NIDN. 0305087310



Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM
NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall
Terhadap Kepuasan *Tenant* Metropolitan Mall Bekasi
Nama Mahasiswa : Kelly Kurniawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325026
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Widi Winarso, SE., MM.
NIDN. 0319067606

Sekretaris Tim : Dr. Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc.
Penguji NIDN. 0303017106

Penguji : Agus Dharmanto, SE., MM.
NIDN. 0305087310

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN. 0329048302

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.
NIDN. 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan *Tenant*” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Kelly Kurniawan
201910325026

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisa Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan *Tenant* Metropolitan Mall Bekasi” ditulis oleh Kelly Kurniawan NPM 201910325026.

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.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Mall, Kepuasan *Tenant*

ABSTRACT

Thesis with the title "Analysis of Service Quality and Mall Facilities on the Satisfaction tenants of Metropolitan Mall Bekasi " was written by Kelly Kurniawan NPM 201910325026.

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.

Keywords : Service Quality, Mall Facilities, Tenant Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini yang berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan *Tenant* Metropolitan Mall Bekasi”, guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian Tugas Akhir. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni., MBA, MHT. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., MM. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Agus, Bapak Frans, Ibu Febby, Ibu Rachael selaku pembimbing di perkuliahan dan di kantor.
5. Tim marketing, selaku rekan - rekan saya di kantor operasional Metropolitan Mall Bekasi.
6. Keluarga saya tercinta, Papa di surga , mama Yuli, Kak Etta, Arka, Aruna, Koko Kevin dan Levi yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan selama proses pembuatan proposal skripsi.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Telaah Teoritis	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Tenant.....	13
2.1.2 Indikator Kepuasan Tenant	14
2.1.3 Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian kualitas pelayanan	16
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.2.3 Faktor kualitas pelayanan.....	21
2.3 Fasilitas Mall	23
2.3.1 Pengertian Fasilitas	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah tenant di Mal disekitar Bekasi	1
Tabel 2. 1 Peneltian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 2 Alternatif jawaban angket	39
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner	49
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	50
Tabel 4. 4 Lama Sewa Tenant.....	51
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	52
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Fasilitas Mall (X2)	53
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Fasilitas Mall (Y)	54
Tabel 4. 8 Uji Validitas	55
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Data	60
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 13 Uji Heterokedastisitas	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4. 15 Uji Simultan	64
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Sewa di Metropolitan Mall Bekasi	7
Gambar 1. 2 Data kendaraan motor	7
Gambar 1. 3 Data kendaraan mobil.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. 1 Gedung Metropolitan Mall Bekasi.....	45
Gambar 4. 2 Kantor pengelola Metropolitan Mall Bekasi.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Uji Plagiarisme	81
Lampiran 3 Uji Cek Turnitin.....	82
Lampiran 4 Uji Referensi.....	83
Lampiran 5 Surat Konfirmasi Riset	86
Lampiran 6 Tabulasi Data.....	87
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	99

