

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall Terhadap Kepuasan Tenant Metropolitan Mall Bekasi, maka dapat diambil beberapa kesimpulan 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 signifikansi 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 48,1% 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.

5.2 Implikasi Manajerial

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.

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.