

SKRIPSI

**PENGUKURAN PERFORMANSI LAYANAN
PEMELIHARAAN BANGUNAN *MALL* DENGAN
METODE SERVQUAL**



IVAN KRISTIAN

NPM: 2013410031

PEMBIMBING: Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

Juni 2017

SKRIPSI

**PENGUKURAN PERFORMANSI LAYANAN
PEMELIHARAAN BANGUNAN *MALL* DENGAN
METODE SERVQUAL**



**IVAN KRISTIAN
NPM: 2013410031**

PEMBIMBING: Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
Juni 2017**

SKRIPSI

**PENGUKURAN PERFORMANSI LAYANAN
PEMELIHARAAN BANGUNAN *MALL* DENGAN
METODE SERVQUAL**



IVAN KRISTIAN

NPM: 2013410031

**BANDUNG, JUNI 2017
PEMBIMBING:**

Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
Juni 2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Ivan Kristian
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 7 Maret 1994
Nomor Pokok : 2013410031
Program Studi : Teknik Sipil
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

PENGUKURAN PERFORMANSI LAYANAN PEMELIHARAAN
BANGUNAN MALL DENGAN METODE SERVQUAL

Dengan,

Pembimbing : Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar – benar karya tulis saya sendiri ;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun,

Pasal 25 Ayat (2) UU. No 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademi, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan Tanggal: 16 Juni 2017
Pembuat Pernyataan: Ivan



(Ivan Kristian)

ABSTRAK

**PENGUKURAN PERFORMANSI LAYANAN
PEMELIHARAAN BANGUNAN MALL DENGAN METODE
SERVQUAL**

IVAN KRISTIAN
NPM: 2013410031

ADVISOR: Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL
ENGINEERING**
(Accredited by SK BAN-PT Number: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
**BANDUNG
JUNI 2017**

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbedaan antara tingkat harapan/tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Kepuasan pelanggan akan tercipta jika pelanggan merasakan hasil pekerjaan yang sesuai dengan harapan mereka, atau bahkan melebihi harapan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan, dengan tingginya tingkat kepuasan pelanggan akan membuat reputasi perusahaan meningkat dan dapat membentuk opini publik yang menguntungkan. Dalam Tugas Akhir ini, penulis menganalisis mengenai kualitas pelayanan mengenai kegiatan pemeliharaan yang dilakukan di salah satu *mall* terbesar yang ada di Kota Tasikmalaya, yaitu Asia Plaza. Responden pada penelitian ini merupakan *tenant* yang ada pada Asia Plaza dan sudah pernah mengalami setidaknya lebih dari tiga kali kegiatan pemeliharaan bangunan yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan diketahuinya kualitas pelayanan kegiatan pemeliharaan menurut dari sudut pandang para *tenant*, maka dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dari layanan yang diberikan, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Metode yang digunakan adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL). SERVQUAL merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya yaitu dengan membandingkan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja sehingga dapat diketahui nilai kesenjangan yang ada. SERVQUAL menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima variabel yaitu variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, *Tenant*, Nilai Kesenjangan, SERVQUAL

ABSTRACT

PENGUKURAN PERFORMANSI LAYANAN PEMELIHARAAN BANGUNAN MALL DENGAN METODE SERVQUAL

IVAN KRISTIAN
NPM: 2013410031

ADVISOR: Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T.

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL
ENGINEERING
(Accredited by SK BAN-PT Number: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JUNI 2017

Customers' satisfaction is measured by the difference between their expectations and perceptions or what they will perceive. It is undoubtedly true that customers' satisfaction is fulfilled when a company's high performance is achieved or even beyond their expectations. This aspect is thus very crucial to the company as high customers' satisfaction would translate on good corporate reputation and credits, deliver the positive image and influence on public and ultimately bring huge benefits to the company. In this final task, writer will analyse the company's service quality on how to manage shopping malls housekeeping and maintenance, identify and address its problems and propose possible solutions. The shopping mall chosen is Asia Plaza which is one of the largest malls in Tasikmalaya. Furthermore, the respondents of this survey are the existing tenants in Asia Plaza and already went through for at least three times in company's maintenance procedures. By conducting this survey and getting the real feedback from tenants' perspectives, this will be a useful method to observe the advantages and disadvantages of the service given so that necessary steps could be introduced to improve the company's quality of service. The *Service Quality* (SERVQUAL) method is used in this analysis. SERVQUAL is an effective approach to measure the service quality, analysing the extent of pre-consumption expectations which is whether or not are confirmed by their actual perceptions of the service experience. This multi-dimensional research instrument is built on the expectancy-disconfirmation paradigm, indicating the five key variables: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy*.

Keywords: Customers' satisfaction, Tenants, *Gap*, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, karunia dan bimbinganNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik setelah menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan.

Skripsi ini disusun dengan segala usaha dengan harapan dapat menjadi suatu karya ilmiah yang mendekati sempurna. Namun, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pribadi, akademisi dan semua pihak yang membaca penelitian ini. Penulis berharap akan adanya kritik dan saran mengenai penelitian ini sehingga penelitian ini dapat disempurnakan di lain kesempatan..

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak terkait yang telah mendukung, bantuan dan semangat baik secara moral maupun materil, baik selama penyusunan skripsi ini dilakukan dan selama penulis menyelesaikan studi di Universitas Katolik Parahyangan. Rasa terima kasih sebesar – besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Felix Hidayat, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian untuk memberikan arahan, kritik, saran serta masukan bagi penulis;
2. Seluruh dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan bagi penulis;
3. Seluruh staf dan karyawan Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan yang telah mendukung penulis dalam proses perkuliahan;
4. Orang Tua dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat dan saran, serta doa yang tak pernah henti.
5. Bapak Tjong Djoen Mien selaku pemilik perusahaan yang telah memberikan izin dan informasi yang penulis butuhkan selama penyusunan skripsi.
6. Karina Chandria Dharmaputri selaku pacar penulis yang selalu menemani penulis setiap saat dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;

7. Viriya Gunawan dan Jonatan Wesley selaku teman penulis yang telah membantu memberi banyak arahan, pikiran serta masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi;
8. Andre Charistio, Malvin Jovianto, dan William Varianto selaku sahabat penulis yang selalu memberikan hiburan, semangat, masukan dan mendengarkan suka duka penulis selama penyusunan skripsi;
9. Antonius Trianto, Cavin, Daniel Nataprawira, Herbie, dan Antonius Johan selaku rekan seperjuangan skripsi;
10. Seluruh mahasiswa angkatan 2013 Program Studi Teknis Sipil Universitas Katolik Parahyangan yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini;
11. Serta seluruh pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak terkait dan hanya doa yang mampu penulis panjatkan.

Pepatah mengatakan, “Tak Ada Padi Yang Bernas Setangkai” sama dengan skripsi ini. Penulis menyadari, skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan baru bagi mereka para pembacanya. Atas perhatian dan kerja samanya penulis mengucapkan terima kasih.

Bandung, Mei 2017



Ivan Kristian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR NOTASI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Rumusan Masalah	1-2
1.3 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.4 Pembatasan Masalah	1-3
1.5 Sistematika Penulisan.....	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1 Bangunan Gedung.....	2-1
2.2 Bangunan Mall	2-1
2.2.2 Deskripsi Mall.....	2-2
2.3. Pemeliharaan Bangunan.....	2-2
2.3.2 Jenis Pemeliharaan Bangunan.....	2-2
2.3.3 Tujuan Pemeliharaan Bangunan	2-3
2.4 Kegiatan Perawatan Bangunan.....	2-3
2.4.1 Tingkat Kerusakan	2-4

2.5 Kepuasan Pelanggan.....	2-5
2.6 Kualitas Pelayanan.....	2-7
2.6.1 Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	2-8
2.7 Model SERVQUAL.....	2-8
2.7.1 Disain Kuesioner	2-9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
3.1 Diagram Alir Penelitian.....	3-1
3.2 Persiapan Penelitian.....	3-2
3.2.1 Studi Pendahuluan	3-2
3.2.2 Studi Literatur.....	3-2
3.3 Kerangka Pemikiran.....	3-3
3.4 Model Analisis.....	3-4
3.5 Populasi dan Sampel.....	3-6
3.5.1 Populasi	3-6
3.5.2 Sampel.....	3-6
3.6 Pembuatan Kuesioner	3-7
3.7 Jenis dan Sumber Data.....	3-9
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	3-9
3.9 Metode Analisis Data	3-10
3.9.1 Uji Validitas.....	3-10
3.9.2 Uji Reliabilitas	3-10
BAB 4 ANALISIS DATA.....	4-1
4.1 Uji Jumlah Sampel.....	4-1
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas	4-1
4.2.1 Uji Validitas.....	4-2
4.2.2 Uji Reabilitas	4-5
4.3 Analisis Kepentingan Pelanggan	4-6

4.4 Analisis Kepuasan Pelanggan	4-10
4.5 Analisis Gap	4-15
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1. Kesimpulan.....	5-1
5.2. Saran.....	5-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR NOTASI

- X = rata-rata nilai kesenjangan (*SERVQUAL gap*)
X_h = rata-rata nilai harapan (tingkat kepentingan)
X_k = rata-rata nilai kinerja (tingkat kepuasan)
n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
d = Signifikansi 10%

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian.....	3-3
Gambar 3.2 Model Analisa Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	3-5
Gambar 4.1 Diagram Tingkat Kepentingan	4-9
Gambar 4.2 Diagram Tingkat Kepuasan.....	4-14
Gambar 4.3 Kepentingan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	4-18
Gambar 4.4 Prioritas Perbaikan Gap	4-24
Gambar 4.5 Nilai SERVQUAL untuk seluruh indicator.....	4-26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Pertanyaan Kuesioner Penilaian Kualitas Layanan.....	3-7
Tabel 3.2 Skala Nilai Pelayanan.....	3-10
Tabel 4.1 Hasil validasi kuesioner tingkat kepentingan pelanggan.....	4-2
Tabel 4.2 Hasil validasi kuesioner tingkat kepuasan pelanggan	4-3
Tabel 4.3 Hasil perhitungan reabilitas kuesioner kepentingan pelanggan	4-5
Tabel 4.4 Hasil perhitungan reabilitas kuesioner kepuasan pelanggan	4-5
Tabel 4.5 Hasil Rekap Perhitungan Reabilitas	4-5
Tabel 4.6 Range Nilai Kepentingan Pelanggan.....	4-6
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata dan Kriteria Kepentingan Pelanggan.....	4-6
Tabel 4.8 Tabel Nilai Kepentingan Sesuai Indikator.....	4-10
Tabel 4.9 Skala Nilai Kepuasan Pelanggan.....	4-10
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata dan Kriteria Kepuasan Pelanggan.....	4-11
Tabel 4.11 Tabel Nilai Kepentingan Sesuai Indikator.....	4-14
Tabel 4.12 Perhitungan <i>Gap</i>	4-15
Tabel 4.13 Matriks Kebutuhan Pelanggan Berdasarkan Gap	4-18
Tabel 4.14 Prioritas Perbaikan Berdasarkan <i>Gap</i>	4-21
Tabel 4.15 Rata-Rata Nilai Kesenjangan antar Indikator	4-26

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Asia Plaza	L1-1
LAMPIRAN 2	Pembuatan kuesioner	L2-1
LAMPIRAN 3	Data responden	L3-1
LAMPIRAN 4	Kuesioner	L4-1
LAMPIRAN 5	Uji Validitas	L5-1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pusat perbelanjaan atau yang biasa dikenal dengan istilah “mall” adalah industri wisata yang berkembang dengan pesat sekarang ini. Kebutuhan manusia sangat terbantu dengan adanya “mall” dan tidak sedikit orang mengunjungi tempat perbelanjaan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan mereka, jalan-jalan, ataupun untuk bersantai.

Pusat perbelanjaan sudah sangat umum untuk dijumpai bahkan untuk kota-kota kecil yang sedang berkembang seperti Tasikmalaya. “Tasikmalaya merupakan kota yang memiliki pendapatan terbesar dari sektor pariwisata (Budiman, 2014).” Dengan berkembangnya sektor wisata dari pusat perbelanjaan, perekonomian di Kota Tasikmalaya bertumbuh dengan baik. Selain meningkatkan perekonomian daerah, keberadaan “mall” mensejahterakan masyarakatnya dengan terciptanya banyak lapangan kerja.

Asia Plaza merupakan pusat perbelanjaan pertama di Kota Tasikmalaya yang didirikan sejak 2007 dan merupakan yang terbesar di Tasikmalaya bahkan di priangan timur. Tidak hanya tempat perbelanjaan, namun Asia Plaza merupakan gabungan dari hotel (Hotel Asri) dan *waterboom* (TeeJay Water Park) dengan luas tempat sekitar 4,6 ha. Dengan luas gedung yang besar dan struktur bangunan yang kokoh, Asia Plaza memiliki daya tarik melebihi pusat perbelanjaan lainnya.

Gedung atau bangunan merupakan aset perusahaan yang sangat bernilai dan penting bagi kelangsungan perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan secara profesional atas aset tersebut harus dilakukan secara konsisten dan berkala. Untuk dapat mempertahankan kinerja bangunan gedung, diperlukan suatu perencanaan pekerjaan pemeliharaan. Pemeliharaan bangunan merupakan kegiatan menjaga kendala bangunan gedung beserta prasarana dan sarananya agar bangunan gedung tetap berfungsi sebagaimana yang telah di rencanakan sebelumnya.

Kegiatan pemeliharaan bangunan yang benar akan menghasilkan umur bangunan yang panjang sesuai dengan umur rencana yang telah ditentukan, nilai ekonomis, serta kegunaan ekonomis dari bangunan dan komponen—komponen didalamnya. Tanpa adanya kegiatan pemeliharaan bangunan, fungsi suatu bangunan akan mengalami degradasi seiring dengan berjalannya waktu.

Pelaksanaan pemeliharaan yang sesuai akan menjadikan bangunan tersebut sebagai tempat yang baik bagi pemilik, pengunjung, ataupun pengguna bangunan dalam berkegiatan. Salah satu bagian yang sangat mementingkan kegiatan pemeliharaan adalah para penyewa bangunan atau *tenant*. *Tenant* tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik ketika mereka menggunakan bangunan tersebut.

“Untuk mengetahui keinginan *tenant*, perlu dilakukan sebuah pengukuran terhadap tingkat pelayanan atau yang biasa disebut *service quality* terhadap pekerjaan pemeliharaan (Samson and Parker, 1994).” Model SERVQUAL adalah suatu model yang digunakan untuk mengukur perbedaan persepsi dalam kegiatan pemeliharaan yang diinginkan dengan yang sudah diterapkan saat ini. “Model ini merupakan model yang sudah banyak dikembangkan untuk mengukur suatu kualitas pekerjaan termasuk pada dunia konstruksi, arsitektur, dan pekerjaan pemeliharaan (Parasuraman, 1985).” Model SERVQUAL juga tidak hanya digunakan untuk menilai kualitas layanan eksternal, tetapi digunakan juga untuk menilai kualitas layanan internal pada sebuah perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan tinjauan di atas, maka metode SERVQUAL dinilai cocok dan akan digunakan pada penelitian ini untuk menilai kualitas layanan kegiatan pemeliharaan yang dilakukan di Asia Plaza menurut para *tenant*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana performansi layanan kegiatan pemeliharaan bangunan yang dilakukan di Asia Plaza?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian skripsi ini adalah mengetahui performansi layanan kegiatan pemeliharaan bangunan yang dilakukan di Asia Plaza menurut para *tenant*.

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Survei hanya dilakukan pada *tenant* yang masih beroperasi pada tahun 2017 dan sudah mengalami kegiatan pemeliharaan bangunan dalam waktu minimal 3 tahun.
2. Analisis data dilakukan menggunakan model SERVQUAL melalui pembagian kuesioner kepada para *tenant*.
3. Survei yang dilakukan terbatas pada satu proyek.
4. Pekerjaan yang ditinjau hanya pekerjaan arsitektur dan *mechanical electrical*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang dari penelitian ini, permasalahan yang ada, tujuan penelitian ini, pembatasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II DASAR TEORI

Bab ini menjelaskan dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kegiatan pemeliharaan, dan model SERVQUAL.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai model yang digunakan pada penelitian ini, cara pengumpulan data, dan cara pengolahan data.

BAB IV DATA PENELITIAN

Bagian ini melampirkan data-data yang didapat dan hasil survei yang dilakukan.

BAB V ANALISIS DATA

Bagian ini menjelaskan analisis dari data-data yang didapat menggunakan model SERVQUAL.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis dan saran untuk penulisan karya ilmiah ini.