

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan seluruh perhitungan serta pembahasan dari kuesioner *tenant* dan pengunjung menggunakan model SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai kepuasan *tenant* bervariasi tergantung dengan variabel yang ada. Kepuasan *tenant* cenderung lebih rendah dibandingkan dengan pengunjung. Berdasarkan hasil nilai rata-rata skor SERVQUAL, aspek *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* memerlukan peningkatan nilai kepuasan yang cukup tinggi dan serupa. Sedangkan aspek *responsiveness* memiliki nilai skor SERVQUAL yang lebih rendah.
2. Nilai kepuasan pengunjung bervariasi tergantung dengan variabel yang ada. Berdasarkan hasil nilai rata-rata skor SERVQUAL, aspek *tangibles*, *assurance* dan *empathy* memerlukan peningkatan nilai kepuasan yang cukup tinggi dan serupa. Sedangkan aspek *responsiveness* dan *reliability* memiliki nilai skor SERVQUAL yang lebih rendah.
3. Untuk *tenant*, perusahaan sebaiknya memprioritaskan peningkatan pada aspek *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan untuk pengunjung perusahaan sebaiknya memprioritaskan peningkatan pada aspek *tangibles*, *assurance* dan *empathy*.

#### **5.1.1 Kesimpulan Tambahan**

Dari seluruh hasil yang didapat ternyata penulis menemukan beberapa kesimpulan tambahan sebagai berikut:

1. *Tenant* dan pengunjung memiliki pendapat yang berbeda mengenai kepentingan maupun kepuasan dari pekerjaan pemeliharaan di gedung Paris Van Java Mall.

2. Hasil data dari kuesioner untuk pengunjung yang dikumpulkan dengan Google Form sangat bervariasi dan tidak memiliki suatu kecenderungan tertentu berapapun usia ataupun jenis kelamin dari responden.
3. Seluruh hasil skor SERVQUAL dari kuesioner *tenant* dan pengunjung mendapat hasil positif sehingga dapat disimpulkan perusahaan harus melakukan peningkatan pada setiap aspek pekerjaan pemeliharaan pada penelitian ini. Prioritas utama merupakan pekerjaan yang memiliki skor SERVQUAL tertinggi berlanjut sampai ke yang terakhir.
4. Tidak ada perbedaan yang signifikan dari hasil analisis perhitungan kuesioner *tenant* yang dibagi menjadi tiga kategori yaitu “Pakaian dan Aksesoris”, “Tempat Makan dan Minum” dan “Kategori Lain (Elektronik, Kosmetik,dll)”.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan seluruh penelitian ini yang masih banyak kekurangan, maka penulis menganjurkan saran-saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah dan jenis responden supaya hasil yang didapat lebih beragam.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat membuat kuesioner yang lebih relevan dan lebih sesuai lagi dengan bidang teknik sipil.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode dan model lain atau menggabungkan beberapa metode sehingga didapat hasil yang lebih beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anthony W. Y. Lai and Peggy S. M. Pang. (2010). "Measuring Performance for Building Maintenance Providers", *Journal of construction Engineering and Management*, Vol. 136, No. 8, pp. 864-875.
- Buildings Department Hong Kong. 2002. Building Maintenance Guidebook
- David W. Finn and Charles W. Lamb, Jr. (1991) ,"An Evaluation of the Servqual Scales in a Retailing Setting", in NA - Advances in Consumer Research Volume 18, eds. Rebecca H. Holman and Michael R. Solomon, Provo, UT : Association for Consumer Research, Pages: 483-490
- Departemen Pekerjaan Umum. 2008. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Pedoman Pemeliharaan dan Perawatan Gedung.
- <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol17-issue8/Version-1/C017811115.pdf> diakses pada 7 September 2017.
- Isa, Z. B. M., Ismail, M. (2003). "Customer Satisfaction in The Management Of Public Office Buildings: Evidence From Malaysia"
- Kristian, Ivan (2017). "Pengukuran Performansi Layanan Pemeliharaan Bangunan Mall dengan Metode Servqual"
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (1996). *Principles of Marketing, The European Edition*. Prentice-Hall.
- Marlina. Endy, 2008, Panduan Perancangan Bangunan Komersial. Andi Offset, Yogyakarta.
- Nurhayati. (2008). "Studi Perbandingan Metode Sampling Antara Simple Random dengan Stratified Random". ICT Research Center UNAS Vol.3 No.1, 10.
- Purnamawati, Erlina (2008) "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya"
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*", 6(41), 12-40.

- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research." *Journal of Marketing*, Vol 49, No. 4, pp. 41-50.
- Sahu, S.R. (2015). "An Empirical Study of Satisfaction Rate of Retail *Tenants* of Thane Malls" *IOSR Journal of Business and Management*, Volume 17, Issue 8.Ver.I, PP 11-15
- Suparman. 2008. Mungkinkah Model "Servqual" di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam *Warta Widya Swara*, Edisi Desember 2008
- Tjiptono, F. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.