

SKRIPSI

**ANALISIS PEMELIHARAAN GEDUNG PARIS VAN
JAVA MALL DENGAN MENINJAU KEPUASAN
TENANT DAN PENGUNJUNG**



EDWIN SENJAYA

NPM: 2014410051

PEMBIMBING: Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018**

SKRIPSI

**ANALISIS PEMELIHARAAN GEDUNG PARIS VAN
JAVA MALL DENGAN MENINJAU KEPUASAN
TENANT DAN PENGUNJUNG**



EDWIN SENJAYA

NPM: 2014410051

PEMBIMBING: Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018**

SKRIPSI

**ANALISIS PEMELIHARAAN GEDUNG PARIS VAN
JAVA MALL DENGAN MENINJAU KEPUASAN
TENANT DAN PENGUNJUNG**



EDWIN SENJAYA

NPM: 2014410051

BANDUNG, 5 JANUARI 2018

PEMBIMBING:

Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018**

SURAT PERNYATAAN ANTI-PLAGIAT

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Edwin Senjaya

Tempat, tanggal lahir : Bandung, 5 Juli 1995

Nomor Pokok : 2014410051

Program studi : Teknik Sipil

Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

ANALISIS PEMELIHARAAN GEDUNG PARIS VAN JAVA MALL DENGAN
MENINJAU KEPUASAN *TENANT* DAN PENGUNJUNG

Dengan,

Pembimbing : Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., M.Sc.

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.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 5 Januari 2018

Pembuat pernyataan :



(Edwin Senjaya)

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.

ABSTRAK

ANALISIS PEMELIHARAAN GEDUNG PARIS VAN JAVA MALL DENGAN MENINJAU KEPUASAN *TENANT* DAN PENGUNJUNG

EDWIN SENJAYA

NPM: 2014410051

PEMBIMBING: Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., M.Sc.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARI 2018**

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. 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 gedung yang dilakukan di salah satu *mall* yang ada di Kota Bandung, yaitu Paris Van Java. Responden pada penelitian ini ada 2 yaitu *tenant* dan pengunjung Paris Van Java *Mall*. Dengan diketahuinya kualitas pelayanan kegiatan pemeliharaan dari sudut pandang para *tenant* dan pengunjung, maka dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dari layanan yang diberikan, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hasil perhitungan dari *tenant* dan pengunjung juga akan dibandingkan sehingga dapat dianalisa pendapat dari kedua pihak. Model yang digunakan adalah *Service Quality* (SERVQUAL). SERVQUAL merupakan suatu model 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 dimensi yaitu variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

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

ABSTRACT

ANALISIS PEMELIHARAAN GEDUNG PARIS VAN JAVA MALL DENGAN MENINJAU KEPUASAN *TENANT* DAN PENGUNJUNG

EDWIN SENJAYA

NPM: 2014410051

PEMBIMBING: Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., M.Sc.

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL
ENGINEER
(Accredited by SK BAN-PT Nomor: 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013)
BANDUNG
JANUARY 2018**

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. 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 mall housekeeping and maintenance, identify and address its problems and propose possible solutions. The shopping mall chosen is Paris Van Java in Bandung. Furthermore, the respondents of this survey are *tenants* and visitors of Paris Van Java Mall. By conducting this survey and getting the real feedback from *tenants'* and visitors' 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. Results from both *tenants* and visitors will be compared to analyse the opinion from both. The *Service Quality* (SERVQUAL) model 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 dimensions: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* and *empathy*.

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas penyertaan dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi manajemen keuangan ini dengan judul “**Analisis Pemeliharaan Gedung Paris Van Java Mall Dengan Meninjau Kepuasan *Tenant* dan Pengunjung**”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan sidang sarjana pada Universitas Katolik Parahyangan Program Studi Teknik Sipil. Banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa melimpahkan kasih karunia-Nya, membimbing, dan melapangkan jalan penulis dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih Tuhan atas berkat-Mu yang melimpah selama ini.
2. Kedua orang tua serta keluarga saya yang selalu mendukung dari segi material dan moril, serta memberikan semangat dan mendoakan penulis agar penyusunan skripsi ini cepat selesai.
3. Bapak Dr. Ir. A. Anton Soekiman, MT., M.Sc. 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
4. Malvin Robert Jonatan dan Nixen Herlambang sebagai teman seperjuangan skripsi
5. Teman-teman dan juga sahabat dari penulis, baik di SMA maupun di perkuliahan, serta teman-teman jurusan Teknik Sipil yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu menyemangati, memberikan dukungan dan tempat berbagi cerita selama ini.
6. Seluruh dosen serta staff Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan bagi penulis.

7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama ini kepada penulis.

Dalam penulisan karya skripsi ini penulis menemui beberapa hambatan dan masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun. Harapan penulis pada karya tulis ini yaitu agar hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi khususnya dalam bidang ilmu teknik sipil yang dapat dijadikan tempat berpijak bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Bandung, 5 Januari 2018

Penulis,



Edwin Senjaya

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ANTI-PLAGIAT	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan	3
1.6. Diagram Alir.....	4
BAB 2 STUDI PUSTAKA.....	7
2.1 Bangunan Gedung	7
2.2 Pusat Perbelanjaan (<i>Mall</i>).....	7
2.2.1 Klasifikasi <i>Mall</i>	8
2.2.2 Unsur dalam Kegiatan <i>Mall</i> (<i>Shopping Center</i>).....	9
2.3 Pemeliharaan dan Perawatan Bangunan Gedung	10
2.3.1 Lingkup Pemeliharaan Bangunan Gedung	10
2.3.2 Lingkup Perawatan Bangunan Gedung.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Kualitas Pelayanan	16
2.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan.....	17
2.7 Model SERVQUAL	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Studi Literatur.....	19

3.2 Objek Penelitian dan Metode Analisis.....	19
3.3 Pengumpulan Data	21
3.3.1 Pembuatan Kuesioner	21
3.3.2 Data Primer dan Sekunder	29
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.4.1 Uji Validitas.....	29
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.5 Pengolahan Data.....	32
3.5.1 Menghitung nilai <i>Mean</i> dan Menentukan Skor SERVQUAL.....	32
3.6 Analisis Data dan Pembahasan	32
3.7 Kesimpulan dan Saran	33
BAB 4 ANALISIS DATA & PEMBAHASAN.....	35
4.1 Jumlah Sampel	35
4.2 Uji Validitas.....	35
4.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.3 Analisis Kuesioner <i>Tenant</i>	41
4.4 Perhitungan Skor SERVQUAL Kuesioner <i>Tenant</i>	48
4.6 Analisis Kuesioner Pengunjung	53
4.7 Perhitungan Skor SERVQUAL Kuesioner Pengunjung.....	59
4.8 Analisis dan Pembahasan Hasil Skor SERVQUAL.....	63
4.8.1 Analisis dan Pembahasan Hasil SERVQUAL Kuesioner <i>Tenant</i>	64
4.8.2 Analisis dan Pembahasan Hasil SERVQUAL Kuesioner Pengunjung	66
4.9 Analisis Perhitungan Kuesioner <i>Tenant</i> Berdasarkan Jenis Toko	67
4.9.1 Analisis dan Perhitungan Kategori 1 “Pakaian dan Aksesoris”	68
4.9.2 Analisis dan Perhitungan Kategori 2 “Tempat Makan dan Minum”	74
4.9.3 Analisis dan Perhitungan Kategori 3 “Kategori Lain (Elektronik, Kosmetik, dll)”	81
4.10 Perbandingan Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Tenant</i> dan Pengunjung	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.1.1 Kesimpulan Tambahan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91

LAMPIRAN	93
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alir	5
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	20
Gambar 4.1 Diagram Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Menurut <i>Tenant</i>	44
Gambar 4.2 Diagram Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Menurut <i>Tenant</i>	47
Gambar 4.3 Diagram Perbandingan Nilai Rata-Rata <i>Tenant</i>	50
Gambar 4.4 Diagram Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Menurut Pengunjung	56
Gambar 4.5 Diagram Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Menurut Pengunjung	58
Gambar 4.6 Diagram Perbandingan Nilai Rata-Rata Pengunjung	61
Gambar 4.7 Data Kategori <i>Tenant</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Nilai Pelayanan.....	25
Tabel 3.2 Pembuatan Kuesioner <i>Tenant</i>	25
Tabel 3.3 Pembuatan Kuesioner Pengunjung.....	27
Tabel 4.1 Validitas Kepentingan Kuesioner <i>Tenant</i>	36
Tabel 4.2 Validitas Kinerja Kuesioner <i>Tenant</i>	36
Tabel 4.3 Validitas Kepentingan Kuesioner Pengunjung	37
Tabel 4.4 Validitas Kinerja Kuesioner Pengunjung.....	38
Tabel 4.5 Reliabilitas Kepentingan Kuesioner <i>Tenant</i>	40
Tabel 4.6 Reliabilitas Kinerja Kuesioner <i>Tenant</i>	40
Tabel 4.7 Reliabilitas Kepentingan Kuesioner Pengunjung	40
Tabel 4.8 Reliabilitas Kinerja Kuesioner Pengunjung	41
Tabel 4.9 Skala Likert Kuesioner <i>Tenant</i>	41
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Menurut <i>Tenant</i>	42
Tabel 4. 11 Nilai Rata-Rata Kepentingan <i>Tenant</i> Berdasarkan Dimensi	44
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Menurut <i>Tenant</i>	45
Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja <i>Tenant</i> Berdasarkan Dimensi	48
Tabel 4. 14 Skor SERVQUAL Kuesioner <i>Tenant</i>	48
Tabel 4.15 Rank Skor SERVQUAL <i>Tenant</i>	51
Tabel 4.16 Skala Likert Kuesioner Pengunjung.....	53
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Menurut Pengunjung.....	54
Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata Kepentingan Pengunjung Berdasarkan Dimensi	55

Tabel 4.19 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Menurut Pengunjung	56
Tabel 4.20 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Pengunjung Berdasarkan Dimensi ...	58
Tabel 4.21 Skor SERVQUAL Kuesioner Pengunjung	59
Tabel 4.22 Rank Skor SERVQUAL Pengunjung	61
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata SERVQUAL <i>Tenant</i> Berdasarkan Dimensi	65
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata SERVQUAL Pengunjung Berdasarkan Dimensi	66
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata Kepentingan Kategori 1	68
Tabel 4.26 Nilai Rata-Rata Kinerja Kategori 1	70
Tabel 4.27 Skor SERVQUAL Kategori 1	72
Tabel 4.28 Nilai SERVQUAL Kategori 1 Berdasarkan Dimensi	74
Tabel 4.29 Nilai Rata-Rata Kepentingan Kategori 2	74
Tabel 4.30 Nilai Rata-Rata Kinerja Kategori 2	76
Tabel 4.31 Skor SERVQUAL Kategori 2	78
Tabel 4.32 Nilai SERVQUAL Kategori 2 Berdasarkan Dimensi	80
Tabel 4.33 Nilai Rata-Rata Kepentingan Kategori 3	81
Tabel 4.34 Nilai Rata-Rata Kinerja Kategori 3	83
Tabel 4.35 Nilai SERVQUAL Kategori 3 Berdasarkan Dimensi	84

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pusat perbelanjaan atau yang biasa dikenal dengan istilah “mall” adalah sebuah area perbelanjaan modern di mana satu atau beberapa bangunan membentuk sebuah kompleks yang terdiri dari toko-toko dengan jalan setapak yang saling menyambungkan antar unit. Pusat perbelanjaan ini memudahkan kegiatan berbelanja dan memenuhi kebutuhan bagi seluruh masyarakat. Selain itu juga pusat perbelanjaan dapat digunakan untuk rekreasi dan kebutuhan-kebutuhan lainnya. Pusat perbelanjaan ada banyak dan sudah sangat umum untuk dijumpai di Kota Bandung. Perkembangan pusat perbelanjaan di Bandung juga cukup pesat seiring waktu berjalan.

Paris Van Java (PVJ) merupakan salah satu pusat perbelanjaan di Bandung yang sudah berdiri sejak Juli 2006. Sejak dibangun sampai sekarang Paris Van Java sudah mengalami banyak perubahan. Pusat perbelanjaan ini cukup populer dari sejak awal dan sangat ramai dikunjungi terutama pada akhir pekan dan hari libur.

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. Agar 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 direncanakan 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. Selain itu juga seluruh sarana maupun prasarana dapat lebih awet dan tahan lama jika dirawat dengan baik.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna/pelanggannya. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik, dan dalam pembahasan ini disebut dengan metode “SERVQUAL”. Sebagaimana yang dikatakan Huggest dalam bukunya “*Public Management and Administration* (1994)”, bahwa era pendekatan legalistik yang menghambat sektor pelayanan publik akan segera berakhir dan digantikan oleh era baru yang disebut SERVQUAL.

Berdasarkan tinjauan di atas, maka penelitian ini akan bermanfaat untuk mengetahui keinginan para *tenant* dan pengunjung serta menentukan prioritas utama bagi pihak PVJ untuk bagian pemeliharaan sehingga para *tenant* dapat tetap menyewa dan *tenant* lainnya dapat menyewa di PVJ. Selain itu juga penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung PVJ dan meningkatkannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan para *tenant* di PVJ terhadap berbagai aspek pekerjaan pengoperasian dan pemeliharaan gedung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan para pengunjung PVJ terhadap berbagai aspek pekerjaan pengoperasian dan pemeliharaan gedung?

3. Aspek mana yang harus jadi prioritas pihak pengelola PVJ untuk dilakukan peningkatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merumuskan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui tingkat kepuasan *tenant* di PVJ terhadap berbagai aspek pekerjaan pengoperasian dan pemeliharaan gedung.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung PVJ terhadap berbagai aspek pekerjaan pengoperasian dan pemeliharaan gedung.
3. Mengetahui aspek mana yang harus jadi prioritas pengelola PVJ untuk dilakukan peningkatan.

1.4. Batasan Penelitian

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Survei hanya dilakukan pada *tenant* yang masih beroperasi pada tahun 2017.
2. Survei hanya dilakukan pada pengunjung PVJ yang dibagikan kuesioner.
3. Analisis data dilakukan dengan model SERVQUAL melalui hasil kuesioner yang dibagikan pada *tenant* dan pengunjung.
4. Pekerjaan yang ditinjau berupa seluruh pekerjaan pemeliharaan.

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, sistematika penulisan, dan diagram alir.

BAB II STUDI PUSTAKA

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

BAB III METODE PENELITIAN

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

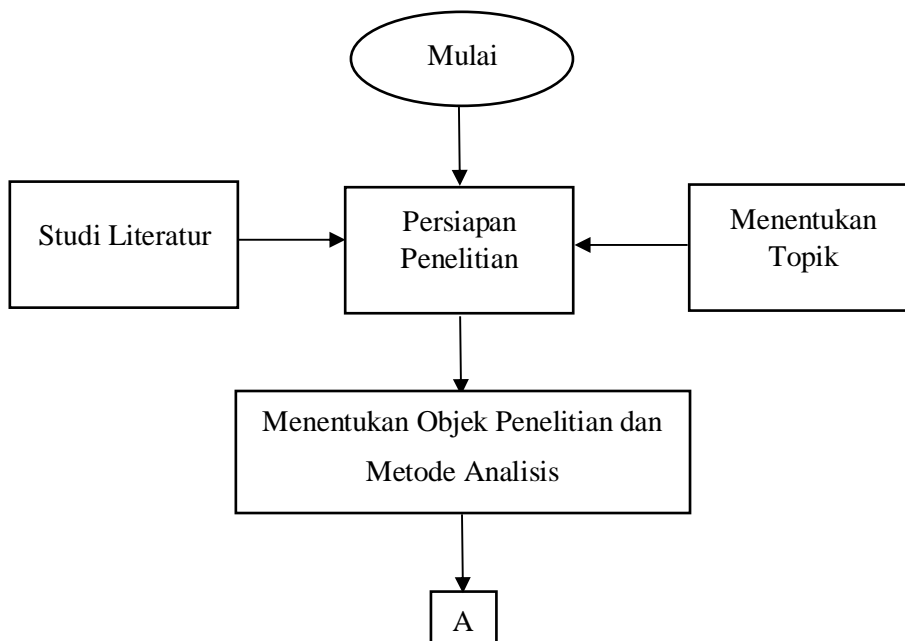
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

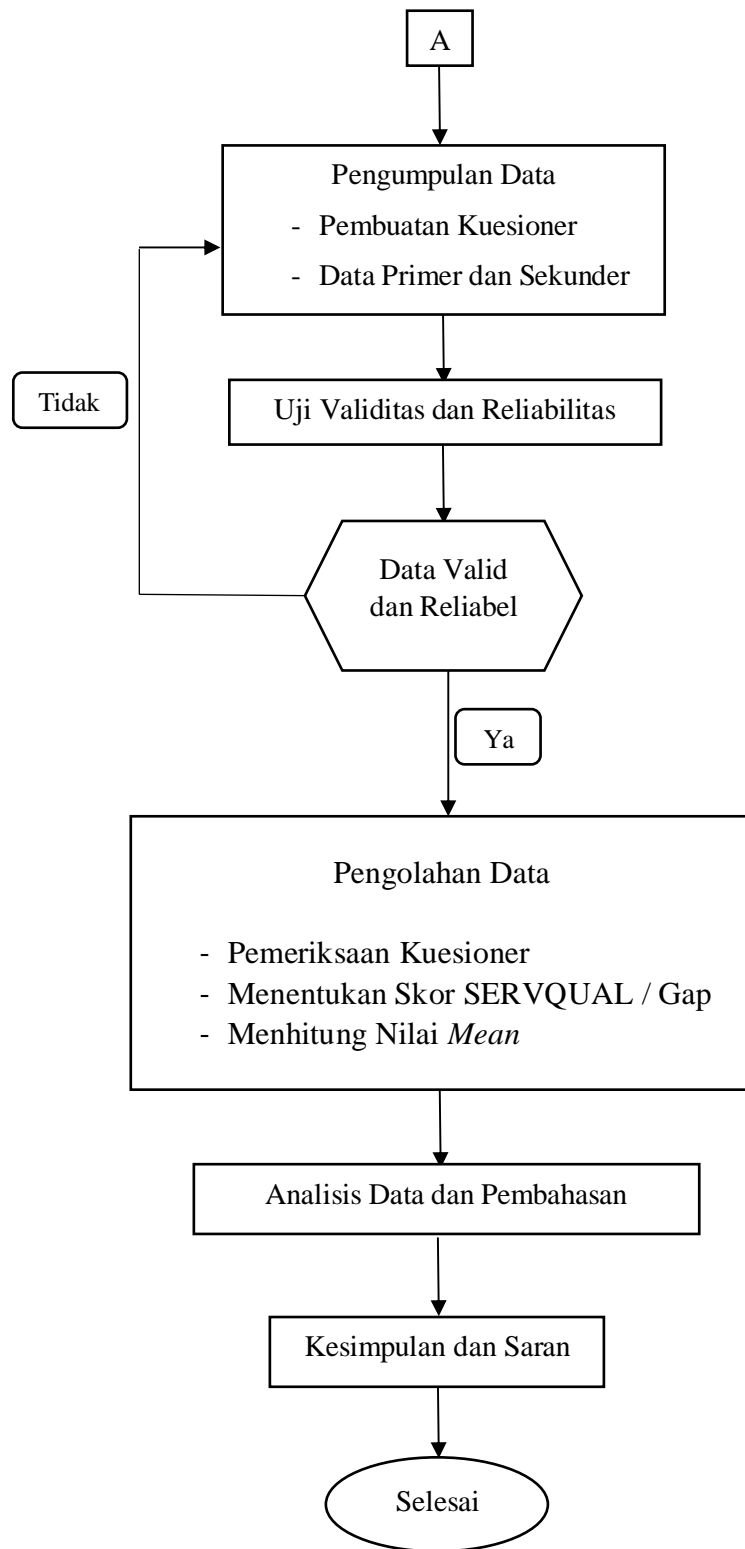
Bagian ini menjelaskan analisis dari data-data yang didapat menggunakan model SERVQUAL serta pembahasan dari hasil analisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisis dan saran.

1.6. Diagram Alir





Gambar 1.1 Diagram Alir

