

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENYEWAWA RUANG KANTOR DI PT ISMAWA TRIMITRA GEDUNG GRAHA ISKANDARSYAH PERIODE 2018 JAKARTA SELATAN**

**Veta Lidya Delimah Pasaribu dan Jaenanto**

Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang

Dosen01889@unpam.ac.id

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Ismawa Trimitra Gedung Graha Iskandarsyah Periode 2018 Jakarta Selatan juga untuk mengetahui kepuasan penyewa ruang kantor gedung tersebut dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu melalui pendekatan, pengumpulan data dan analisa menggunakan statistik. Data yang digunakan melalui teknik observasi, wawancara, dari 10 pernyataan kualitas pelayanan, 10 pernyataan kepuasan penyewa ruang kantor, dengan 41 responden sebagai sampel dengan menggunakan sampel jenuh. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validasi, uji realibilitas, uji regresi sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji signifikansi (uji t).

Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan penyewa ruang kantor memperoleh nilai Sig.  $0,000 < 0,05$  artinya terdapat korelasi yang signifikan. Jika dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,873 masuk kedalam kategori sempurna dan positif karena mendekati angka 1 berarti hubungan sangat kuat artinya semakin baik pula kepuasan yang didapat dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor dengan tingkat hubungan sebesar 3,636 dengan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,944 dibuktikan juga dengan hasil  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan  $(12,000) > t_{tabel} (2,023)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,005$  artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor atau  $H_1$  diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penyewa ruang kantor di PT Ismawa Trimitra Gedung Graha Iskandarsyah Periode 2018 Jakarta Selatan

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penyewa Ruang Kantor**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Pasar penyewaan ruang kantor ditentukan oleh besarnya jumlah permintaan dan penawaran, kondisi sosial - ekonomi politik, ketersediaan pembiayaan dan lain sebagainya. Situasi yang terdapat pada PT Ismawa Trimitra terus mengalami pergerakan harga dan transaksi penyewaan ruang kantor dengan trend yang bersifat fluktuatif. Kebutuhan dan keinginan setiap perusahaan untuk menyewa ruang kantor sangat ditentukan oleh daya beli atau sewa dan kemampuan perusahaan tersebut dengan kata lain faktor keuangan perusahaan sangat menentukan untuk menyewa atau mempergunakan ruang kantor di PT Ismawa Trimitra.

Lokasi gedung juga memegang peranan yang sangat penting untuk perusahaan sebelum menyewa ruang kantor di gedung tersebut terutama lokasi gedung perkantoran yang strategis. Namun untuk mendapatkan lokasi gedung perkantoran yang strategis dengan harga yang terjangkau sudah cukup sulit, selain itu perusahaan penyewa ruang kantor mempertimbangkan kemudahan akses menuju kantor cabang atau pusat dan arus lalu lintas

yang dilalui lancar atau tidak. Hal seperti itu juga menjadi pertimbangan perusahaan penyewa ruang kantor dalam memutuskan untuk menyewa ruang kantor dilokasi tersebut. Menurunnya minat menyewaa ruang kantor disebabkan oleh banyak faktor antara lain karena lesunya ekonomi bisnis di Indonesia sehingga perusahaan lebih memilih *co working office* atau *virtual officel* yang dimana harga untuk menyewa ruang kantor lebih murah

Maka dari pembahasan diatas apabila perusahaan tidak dapat melakukan pelayanan yang tepat, maka sulit bagi perusahaan untuk menghasilkan volume peningkatan penyewa ruang kantor yang baik, apalagi dengan adanya pesaing yang memiliki jaringan pemasaran yang luas. Disini saya akan membahas bagaimana strategi pemasaran merupakan hal yang berperan dalam penyewaan ruang kantor, yang mana saya akan mengambil judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penyewa Ruang Kantor Di PT Ismawa Trimitra Gedung Graha Iskandarsyah Periode 2018 Jakarta Selatan.**

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti, sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyewa ruang kantor oleh PT Ismawa Trimitra ?
- b. Bagaimana kepuasan pelayanan terhadap penyewa ruang kantor yang diberikan oleh PT Ismawa Trimitra ?
- c. Seberapa besar dampak kualitas pelayanan terhadap minat menyewa ruang kantor di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan ?

## **3. Tujuan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana dampak kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen PT Ismawa Trimitra di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar minat menyewa ruang kantor di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan.
- c. Untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap minat menyewa ruang kantor di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Menurut (Fandi Tjiptono, 2016:101) “ kualitas pelayanan ini merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut “ Dari definisi tersebut menerangkan bahwa kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapannya. Kualitas yang tinggi memungkinkan suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan nilai penjualan, dapat bersaing dengan pesaing, dan meningkatkan pangsa pasarnya yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah pelangganlah yang menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka.

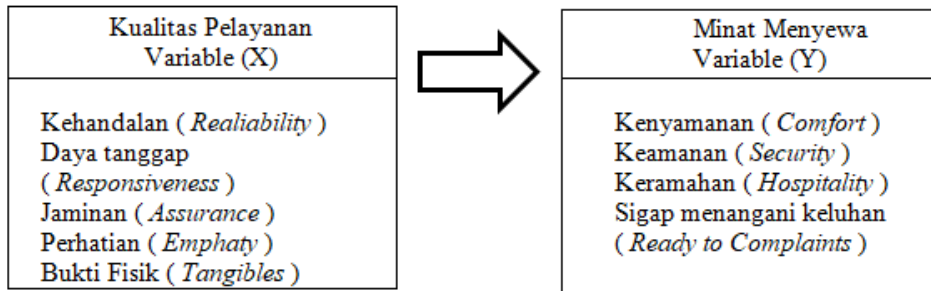
### **3. Kepuasan Pelanggan**

Definisi pelanggan dalam pandangan menurut (Greenberg, 2010)“ pelanggan adalah seorang individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dsb

berdasarkan keputusan mereka sendiri “ sedangkan pelanggan menurut (Yamit dalam Kholilurrahman, 2010:21-22) “ pelanggan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun barang.

### 3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan metode konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka teoritis dapat menunjukan secara teoritis hubungan antara variable dependen dan variable independen. Maka dapat disusun kerangka berfikir penelitian sebagai berikut



Sumber : Goergeus Candra (2010:8)

Sumber : Fandy Tjiptono (2011:315)

**Gambar 1**  
**Kerangka Berfikir.**

### 5. Hipotesis Penelitian

(Sugiyono, 2016:64)“ hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan, hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori “Dalam penelitian ini ada 2 variable yaitu kualitas pelayanan (X) dan minat menyewa ruangan (Y) sebelum merumuskan hipotesis, adapun hipotesis yaitu sebagai berikut:

Ho =tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat menyewa ruangan pada Gedung Graha Iskandarsyah.

Ha = adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat menyewa ruangan pada Gedung Graha Isakandarysah.

## METODE PENELITIAN

### 1. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih untuk memperoleh data dan informasi dalam penyusunan penelitian ini yaitu dengan mengambil penelitian diGedung Graha Iskandarasyah di Jl. Iskandarsyah Raya No 66c, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan dan perusahaan yang menjadi penelitian ini untuk mengambil data yang berhubungan dengan kondisi maupun keadaan sebagai aspek pertimbangan untuk menginterpretasikan kualitas pelayanan dan kepuasan menyewa ruang kantor tersebut pada PT Ismawa Trimitra

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yang dimulai dari bulan mei s/d juli 2018, peneitian ini dilakukan secara bertahap disesuaikan dengan tingkat kesibukan penulis yang diawali dengan persiapan pendahuluan berupa penulisan proposal, judul penelitian, seminar proposal, pembuatan instrument penelitian, pengumpulan data primer dan sekunder, pengelolaan data yang telah didapat oleh penulis dan penyusunan laporan hasil penelitian . Kegiatan penelitian ini dimulai dari pengajuan proposal, seminar proposal dan sampai penyusunan akhir penelitian .

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan dalam penyusunan penelitian ini bersifat kuantitatif, pengertian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2013:14) “ penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka “ dan penelitian ini juga bersifat studi kasus dengan menggunakan data-data yang bersifat deskriptif, pengertian deskriptif menurut (Sugiyono, 2016:13) “ menjelaskan bahwa penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lainhal-hal yang bisa digambarkan dalam penelitian deskriptif meliputi karakteristik penyewa ruang kantor, sikap penyewa dan sebagainya.

## **3. Populasi Dan Sample**

Pengertian populasi menurut (Sugiyono, 2012:80) “ Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya “Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu penyewa ruang kantor di PT Ismawa Trimitra Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan dari bulan januari 2016 sampai dengan juni 2018 dan dikerucutkan atau diperkecil menjadi hanya periode tahun 2018 yang berjumlah 41 penyewa ruang kantor dan inilah yang dijadikan populasi sehingga sampel penelitian yang digunakan yaitu sampel jenuh atau sensus. Pengertian sampel menurut (Sugiyono, 2012:215)“ sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul respresentative (mewakili) ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

## **4. Metode Pengumpulan Data**

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling yaitu sebuah teknik sampling yang tidak memperhatikan banyak variabel dalam penarikan sampel.Sampel - sampel dari nonprobability sampling juga disebut sebagai subjek penelitian dimana hasil dari uji yang dilakukan pada sampling tidak memiliki hubungan dengan populasi.Tujuan penggunaan teknik sampling ini lebih banyak melekat pada materi yang diujikan.Menurut (Sugiyono , 2011:68)“ menjelaskan bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel “ hal ini sering digunakan untuk penelitian dengan jumlah sampel dibawah 100 atau untuk penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sedikit atau kecil. Misalnya jika jumlah populasi 20, maka 20 tersebutlah yang dijadikan sampel.Berdasarkan penjelasan tersebut dan data yang diperoleh untuk dijadikan sampel hanya sebanyak 41 penyewa ruang kantordan agar penelitian ini menjadi baik atau valid maka penulis akan menggunakan metode sampel jenuh yang dimana berdasarkan sampel jenuh sampel tersebut sudah cukup mewakili jumlah populasi.

## **5. Metode Analisi Dat**

Metode analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, persamaan regresi linier sederhana, korelasi sederhana, koefisien determinasi dan uji signifikansi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

PT Ismawa Trimitra merupakan komsorsium BUMN yang sahamnya dimiliki oleh PT Istaka Karya, PT Jasa Marga dan PT Waskita Karya yang bergerak dalam bidang property, perdagangan dan keagenan. Perusahaan telah mendirikan bangunan kantor utama Graha Iskandarsyah yang telah selesai pembangunannya pada tahun 1997 gedung tersebut mempunyai 11 lantai utama dan 3 lantai basement untuk tempat parkir. Graha Iskandarsyah telah 100 % terisi selama gedung ini berdiri dengan pergantian penyewa yang terhitung

jarang. Sebagian besar dari penyewa adalah asosiasi dari perusahaan multinasional, LSM atau grup swasta, gedung ini di kelola oleh PT Ismawa Trimitra yang beralamat di Jalan Iskandarsyah Raya No 66C Kebayoran Baru Jakarta Selatan Kode Pos 12160 Telp 021-7207585 Website [www.ismawatrimitra.co.id](http://www.ismawatrimitra.co.id). Visi dan misi PT Ismawa Trimitra merupakan arah dan tujuan yang hendak dicapai oleh manajemen dan karyawan PT Ismawa Trimitra pada tahun 1997, seluruh karyawan bersama dengan manajemen pada saat itu telah merumuskan visi dan misi untuk kemajuan dan kesuksesan PT Ismawa Trimitra yaitu: Visi :“ Menjadi Pengelola Property Yang Handal Dan Terpercaya “. Misi :“ Mengoptimalkan Sumber Daya Yang Dimiliki Guna Menghasilkan Citra Produk Dan Layanan Terbaik Untuk Memaksimalkan Share Holder Value Dengan Berpedoman Pada Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance “

## 2. Uji Validitas Dan Reabilitas

### a. Uji Validitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**

Variabel	Indikator	r <sub>hitung</sub>	Variabel	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Hasil
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,805	Kepuasan Menyewa (Y)	0,648	0,308	Valid
	X2	0,820		0,918	0,308	Valid
	X3	0,858		0,837	0,308	Valid
	X4	0,543		0,781	0,308	Valid
	X5	0,823		0,822	0,308	Valid
	X6	0,732		0,758	0,308	Valid
	X7	0,386		0,875	0,308	Valid
	X8	0,398		0,755	0,308	Valid
	X9	0,878		0,743	0,308	Valid
	X10	0,856		0,889	0,308	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS 23

Dari tabel 4.7 dapat dilihat nilai hasil uji validitas variabel kepuasan penyewa ruang (Y), nilai ini kemudian dibandingkan dengan r<sub>tabel</sub>, r<sub>tabel</sub> didapat dari distribusi nilai r<sub>tabel</sub> sigifikasi 5% dan 1% yang terdapat pada lampiran maka didapat r<sub>tabel</sub> sebesar 0,308 (lihat pada lampiran). Secara keseluruhan nilai r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub>, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen pernyataan tersebut valid.

### b. Uji Reabilitas

Setelah dilakukan uji validitas langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan aplikasi SPSS 23. Suatu variabel dikatakan reliabel, jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > r<sub>tabel</sub> (Arikunto, 2010:238).

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reabilitas Variabel**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
0.896	0.932

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai alpha variable tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai variabel reliabel atau konsisten karena mempunyai nilai *cronbach's alpha*.

**c. Uji Regresi Sederhana**

Tujuan analisis uji regresi sederhana adalah untuk mengukur pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Dalam penelitian ini, analisis uji regresi sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penyewa ruang kantor maka dari itu akan di jelaskan terhadap variabel – variabel yang digunakan untuk dihitung dan diteliti pada penetian.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Regresi Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.636	3.079		1.181	0.245
kualitas pelayanan	0.944	0.079	0.887	12	0

a. Dependent Variable: kepuasan penyewa ruang

Sumber : Hasil pengelolaan data *SPSS 23*

Terdapat beberapa kolom pada tabel Coefficients (Tabel 4.11) di atas untuk mencari persamaan uji regresi sederhana dilihat pada kolom ‘B’. Dalam kolom B tersebut nilai (Constant) adalah 3,636 dan kualitas pelayanan 0,944 sehingga apabila dituliskan persamaan regresi linier sederhana dari penelitian ini adalah :

$$Y = 3,636 + 0,944 X$$

Interprestasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut :

Nilai konstanta menunjukkan angka sebesar 3,636 yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan menyewa ruang kantor adalah sebesar 3,636. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,944 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan penyewa ruang kantor bertambah sebesar 0,944. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif atau baik.

**d. Uji Koefisien Korelasi (Product Moment)**

Uji analisi korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuatnya hubungan suatu variabel dengan variabel yang lain.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

		Correlations	
		kualitas pelayanan	kepuasan menyewa
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	.887**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	41	41
kepuasan menyewa	Pearson Correlation	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	41	41

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pada tabel 4 dapat disimpulkan sebagai berikut :

Variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan menyewa ruang kantor memperoleh nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat korelasi yang signifikan. Jika dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,873 masuk kedalam kategori sempurna dan positif karena mendekati angka 1 berarti hubungan sangat kuat artinya semakin baik pula kepuasan yang didapat oleh penyewa ruang kantor.

**e. Uji Koefisien Determinasi( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	0.787	0.781	2.111

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber : Hasil pengelolaan data SPSS 23

Pada tabel di atas (Tabel 5) menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan antara variabel X dan variabel Y sebesar 0,877 dan dari tabel di atas menunjukkan angka koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,787 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan penyewa ruang kantor) adalah sebesar 78,7%.

**f. Uji Signifikan (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel– variabel independen secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor. Berikut hasil output uji signifikan (Uji t) SPSS 23 sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Uji Signifikan (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.636	3.079		1.181	0.245
kualitas pelayanan	0.944	0.079	0.887	12	0

a. Dependent Variable: kepuasan penyewa ruang

Sumber : Hasil pengelolaan data SPSS 23

Hasil Uji t (parsial) pada tabel 6 menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan penyewa ruang kantor (Y) kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0,000 pada tabel Coefficients dengan nilai derajat signifikansi 0,05 maka  $0,000 < 0,05$  atau dengan melihat thitung variabel kualitas pelayanan (X) yaitu sebesar 12,000 sedangkan ttabel bernilai 2,023 maka  $12,000 > 2,023$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$

diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penyewa ruang kantor di PT Ismawa Trimitra Gedung Graha Iskandarsyah Periode 2018 Jakarta Selatan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut : pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penyewa ruang kantor (Y) hasil penelitian pengujian  $H_1$  menunjukkan bahwa nilai konstanta (Y) sebesar 3,636 dengan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,944 dibuktikan juga dengan hasil  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan (12,000) >  $t_{tabel}$  (2,023) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,005 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor atau  $H_1$  diterima.

Artinya penyewa ruang kantor dalam melakukan keputusan memilih ruang kantor mempertimbangkan kualitas pelayanan sehingga penyedia ruang kantor atau pemilik gedung perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan untuk membuat penyewa ruang kantor yakin dalam memilih ruang kantor di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dan dari hasil analisis serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan penyewa ruang kantor sebagai berikut : Berdasarkan perhitungan data kuesioner pada variabel kualitas pelayanan rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 3,92 masuk pada skala interval 3,40 – 4,19 dengan interpretasi setuju artinya responden mempunyai persepsi bahwa kualitas pelayanan pada ruang kantor di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan setuju akan kualitas pelayanannya. Berdasarkan perhitungan data kuesioner pada variabel kepuasan penyewa ruang kantor rata-rata skor kepuasan menyewa ruang kantor sebesar 4,03 masuk pada skala interval 3,40 – 4,19 dengan interpretasi puas artinya responden mempunyai persepsi bahwa kepuasan penyewa ruang kantor di gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan mempunyai nilai puas dibenak penyewa ruang kantor. Menunjukkan bahwa nilai  $\alpha$  variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,896 maka dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  >  $t_{tabel}$  yaitu nilai *cronbach's alpha* 0,896 > 0,308 juga nilai  $\alpha$  variabel kepuasan penyewa ruang (Y) sebesar 0,932 dimana  $t_{hitung}$  >  $t_{tabel}$  yaitu nilai *cronbach's alpha* 0,932 > 0,308 nilai kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor dengan hasil  $t_{hitung}$  (12,000) dimana angka tersebut lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  dimana angka  $t_{tabel}$  yaitu (2,023) maka dari itu berarti nilai  $t_{hitung}$  >  $t_{tabel}$ , nilai korelasi atau hubungan antara variabel X dan variabel Y sebesar 0,877 dan menunjukkan angka koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,787 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan penyewa ruang kantor) adalah sebesar 78,7% lalu pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan penyewa ruang kantor berpengaruh positif atau baik dan signifikan diperoleh dalam uji regresi sederhana yaitu nilai (Constant) adalah 3,636 dan kualitas pelayanan 0,944 sehingga menjadi  $Y = 3,636 + 0,944 X$  yang dimana interpretasinya yaitu nilai konstanta menunjukkan angka sebesar 3,636 yang mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan menyewa ruang kantor adalah sebesar 3,636 dan nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,944 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan penyewa ruang kantor bertambah sebesar 0,944 koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif atau baik dan dari hasil uji signifikan (Uji t) hasil yang didapatkan nilai  $t_{hitung}$  yaitu (12,000) dan nilai  $t_{tabel}$  (2,023) artinya jika melihat ketentuan dari hipotesis yang isinya jika  $t_{hitung}$  <  $t_{tabel}$  :  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak ada pengaruh) dan jika  $t_{hitung}$  >  $t_{tabel}$  :  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (terdapat pengaruh) maka dapat



disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor karena nilai thitung (12,000) > ttabel (2,023) yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang kantor maka dari itu PT Ismawa Trimitra Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan guna penyewa ruang kantor yakin dalam memilih ruang kantor di Gedung Graha Iskandarsyah Jakarta Selatan.

## 2. Saran

Variabel jaminan (*assurance*) indikator yang paling lemah dengan hanya memperoleh rating *score* sebesar 3,60 dimana responden menjawab puas, kurang puas dan tidak puas, untuk lebih baik lagi perusahaan harus lebih memperhatikan kembali terhadap penerimaan tenaga kerja atau petugas pelayanan dan memperhatikan kesesuaian penerapan SOP terhadap tenaga kerja atau karyawannya. Variabel keamanan (*security*) indikator yang paling lemah dengan hanya memperoleh rating *score* 3,70 dimana responden menjawab setuju dan kurang setuju, untuk lebih baik dalam keberlangsungan perusahaan seharusnya perusahaan harus memperbaiki variabel tersebut dengan memberikan pelatihan yang baik terhadap tenaga keamanan juga memberikan arahan yang baik dan efisien kepada seluruh petugas keamanan guna mencapai kinerja yang baik dan citra perusahaan dimata penyewa ruang kantor menjadi lebih baik kedepannya. Variabel keramahan (*hospitality*) indikator ini bisa juga dikatakan lemah dan kurang baik karena memperoleh rating *score* 3,80 dimana kebanyakan responden memilih atau menjawab kurang setuju dibandingkan dengan yang lain maka oleh karena itu sebaiknya perusahaan memperhatikan kembali pelayanan senyum salam sapa terhadap penyewa ruang kantor dan memperbaiki variabel tersebut agar penyewa ruang kantor merasa nyaman menyewa ruang kantor dan citra perusahaan dimata penyewa ruang kantor menjadi lebih baik dan ramah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Buchari Alma, 2012, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : Caps.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Pasaribu, V. L. D., & Prayoga, M. Y. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Baju Batik Hem Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Home Industri Batik Sahara Indah*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 77-83.