



TESIS BM185407

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PENGELOLAAN GEDUNG
PT. GRAHA SARANA DUTA
AREA V JATIM BALI NUSRA**

**WIDHI YULIARTA HIDAYAT
09211650024016**

**DOSEN PEMBIMBING
Dr. Ir. Mokh. Suef, M.Sc (Eng).**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN PROYEK
FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

WIDHI YULIARTA HIDAYAT
NRP. 09211650024016

Tanggal Ujian : 6 Februari 2019
Periode Wisuda : Maret 2019

Disetujui oleh:

1. **Dr. Ir. Mokh. Suf. M.Sc (Eng)**
NIP. 196506301990031002

(Pembimbing)

2. **Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc**
NIP. 195904301989031001

(Penguji)

3. **Dr. Ir. Eko Budi Santoso, Lic.rer.reg**
NIP. 196107261989031004

(Penguji)

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi,



Prof. Dr. Ir. Udisybakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc
NIP. 195903181987011001

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PENGELOLAAN GEDUNG PT. GRAHA SARANA DUTA
AREA V JATIM BALI NUSRA**

Nama Mahasiswa : Widhi Yuliarta Hidayat
NRP : 09211650024016
Jurusan : Manajemen Proyek
Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Mokh. Suef, M.Sc.(Eng)

ABSTRAK

Pencapaian target pendapatan PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra didapat dari hasil prestasi kinerja pelayanan terhadap pelanggan. Hasil kinerja dilaporkan melalui Berita Acara Prestasi Pengelolaan (BAPP) bulanan yang dinilai oleh masing-masing pelanggan. Kinerja perusahaan saat ini masih belum memenuhi kepuasan pelanggan, disamping itu perhitungan laporan prestasi kinerja bulanan tidak sesuai dengan banyaknya keluhan dari pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan akan pelayanan perusahaan, dilakukan analisa dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* yang memfokuskan pada pelanggan. Analisa GAP dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian dan harapannya. Penerapan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui prioritas pekerjaan yang penting dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis data kuisisioner dari 129 responden pada 4 kelompok pelanggan, penelitian ini menyimpulkan bahwa 20 variabel terhadap 5 dimensi *SERVQUAL* mempengaruhi kinerja pelayanan pengelolaan gedung. Pada diagram IPA terdapat 5 variabel di kuadran A yang perlu diperhatikan karena harapan pelanggan tinggi namun kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang. Pada penelitian ini terdapat usulan untuk praktisi dan akademisi mengenai pelayanan pengelolaan gedung dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, kepuasan pelanggan

(halaman ini sengaja dikosongkan)

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION
AND SERVICE QUALITY IMPROVEMENT OF
BUILDING MAINTENANCE SERVICES - PT. GRAHA SARANA DUTA
AREA V JATIM BALI NUSRA**

Name : Widhi Yuliarta Hidayat
NRP : 09211650024016
Department : Project Management
Supervisor : Dr. Ir. Mokh. Suef, M.Sc.(Eng)

ABSTRACT

Achievement of PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra is obtained from the results of service performed to its customers. Performance results are reported by mean of the monthly report which are assessed by each customer. The company's performance currently still does not satisfy customer, besides that the target of monthly performance reports is not in accordance with the number of complaints from customers. In order to improve customer satisfaction on the company services, an analysis is needed using the Service Quality (SERVQUAL) method that focus on customers. GAP analysis can be used to measure the customer satisfaction for the services that have been received, by comparing the level of perceptions and expectations. The Importance Performance Analysis (IPA) is used to determine the priority of work that is important to do in improving the service quality. Based on the results of questionnaire data analysis of 129 respondents in 4 customer groups, this study concluded that 20 variables on 5 SERVQUAL dimensions affect the performance of building maintenance services. The IPA diagram shows that 5 variables in quadrant A that need attention, high expectations variables that are not being performed at the desired levels. In this study there are suggestions for practitioners and academics regarding fulfillment of customer satisfaction and service quality improvement.

Key words: service quality, SERVQUAL, customer satisfaction

(halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Berkah dan Kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra” dengan baik. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Bidang Keahlian Manajemen Proyek di Institut Teknik Sepuluh Nopember, Surabaya. Begitu banyak tantangan ditemukan penulis dalam proses penyelesaian tesis ini. Tapi dengan doa dan niat yang kuat semua bisa terlewati.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dalam proses penyelesaian tesis ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Mokh. Suf, M.Sc.(Eng). selaku pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing hingga penulisan tesis ini terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc., Bapak Ir. I Putu Artama Wiguna, MT, PhD. dan Bapak Dr. Ir. Eko Budi Santoso, Lic.rer.reg. Selaku tim penguji, atas segala koreksi, saran, dan masukan terhadap penulisan tesis ini.
3. Kepada ibu tercinta, dan juga untuk dua adik penulis, Aisa Wulan Shofiati dan Trie Kusumawatie, yang setiap saat mendukung hingga penulisan tesis dapat terselesaikan dengan baik.
4. Teman-teman seperjuangan dan sepenanggungan di bidang keahlian Manajemen Proyek MMT-ITS angkatan 2017 semester Genap, mahasiswa - mahasiswa bidang keahlian lain di MMT-ITS dari berbagai angkatan, dan para staff administrasi MMT-ITS, terimakasih atas kebersamaan dan motivasi-nya selama proses kuliah di MMT-ITS.
5. Seluruh rekan-rekan di tempat kerja yang telah banyak membantu selama proses pembuatan tesis ini dan para responden dalam penelitian ini yang merupakan rekanan perusahaan, telah meluangkan waktu dan kesediaannya untuk mengisi kuisisioner dengan baik dan jujur.

Tak ada gading yang tak retak, penulis menyadari kalau penulisan ini masih jauh dari sempurna sehingga segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan proposal tesis ini. Akhir kata semoga penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Februari 2019

Widhi Yuliarta Hidayat

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pelayanan Pengelolaan Gedung	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1 Penilaian Pelanggan	16
2.2.2 Harapan Pelanggan	17
2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.3.1 Kualitas Pelayanan dalam Pengelolaan Gedung	19
2.4 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	20
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	25
2.6 Penelitian Terdahulu	26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Lokasi Penelitian	29
3.2 Sumber Data dan Subjek Penelitian	29
3.3 Variabel Penelitian	31
3.4 Pengolahan dan Analisis Data	32
3.4.1 Identifikasi Masalah	32

3.4.2	Teknik Pengambilan Data dan Informasi	33
3.5	Alur Penelitian	38
BAB 4 HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Proses Pengumpulan Data.....	41
4.2	Variabel dan Kodenya.....	42
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.3.1	Uji Validitas.....	45
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	46
4.4	Analisa GAP terhadap Dimensi <i>SERVQUAL</i>	47
4.4.1	Dimensi <i>Tangible</i>	47
4.4.2	Dimensi <i>Reliability</i>	48
4.4.3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
4.4.4	Dimensi <i>Assurance</i>	50
4.4.5	Dimensi <i>Emphaty</i>	51
4.4.6	Analisa Keseluruhan Dimensi	52
4.5	<i>Importance Performance Anaysis</i> (IPA).....	53
4.6	Usulan Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN		61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wilayah operasional PT. Graha Sarana Duta Area V	2
Gambar 1.2 Kegiatan operasional pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta....	3
Gambar 1.3 Kelompok pelanggan terhadap <i>revenue</i> perusahaan	5
Gambar 1.4 Konsep penelitian.....	7
Gambar 2.1 Konsep Gap	23
Gambar 2.2 Diagram kepentingan	25
Gambar 3.1 Alur penelitian.....	40
Gambar 4.1 Hasil diagram kepentingan tiap variabel	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data gedung yang dikelola PT. Graha Sarana Duta Area V	3
Tabel 1.2 Pelanggan pada tiap FM dan BM	4
Tabel 1.3 <i>Revenue</i> per bulan perusahaan yang didapat dari pelanggan	6
Tabel 1.4 Hasil kinerja <i>checklist</i> periode Januari s.d Desember 2017	6
Tabel 3.1 Data jumlah responden	30
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 4.1 Data jumlah kuisisioner yang terkumpul	41
Tabel 4.2 Kode variabel terhadap dimensi SERVQUAL	42
Tabel 4.3 Hasil perhitungan keseluruhan kuisisioner	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.6 Analisa GAP dimensi <i>Tangible</i>	47
Tabel 4.7 Analisa GAP dimensi <i>Reliability</i>	48
Tabel 4.8 Analisa GAP dimensi <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 4.9 Analisa GAP dimensi <i>Assurance</i>	50
Tabel 4.10 Analisa GAP dimensi <i>Emphaty</i>	51
Tabel 4.11 Hasil analisa GAP keseluruhan dimensi.....	52
Tabel 4.12 Hasil rata - rata penilaian dan harapan seluruh variabel.....	53
Tabel 4.13 Analisis dan usulan tindak lanjut.....	56

BAB 1

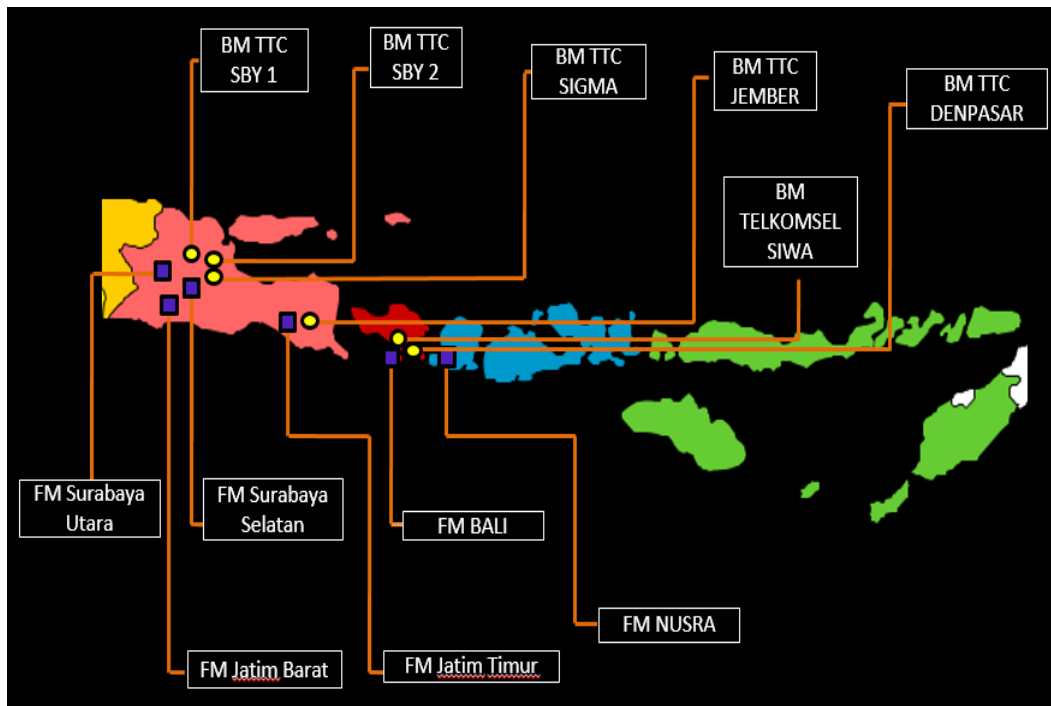
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi dan teknologi informasi yang pesat memaksa perusahaan yang bermain di pasar domestik maupun internasional untuk bersaing. Menunjang kegiatan ekonomi tersebut terjadi pertumbuhan dalam sektor pembangunan gedung. Jumlah gedung yang semakin meningkat menjadi peluang bisnis dalam pengelolaan gedung. Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan mutu dan harga yang terbaik dan menguntungkan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Menurut Kotler (2015) kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan pelanggan akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan pelanggan akan merasakan puas. Apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasakan sangat puas. Hubungan bisnis dalam pelayanan yang bagus akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas dan saran yang diberikan pelanggan kepada pelanggan lain. Semakin loyal pelanggan dan reputasi yang baik, maka bisnis perusahaan akan semakin menguntungkan.

Salah satu anak perusahaan Telkom *Group* yaitu PT. Graha Sarana Duta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan gedung dengan portofolio bisnis *Property Management, Property Lease, Property Development* dan *Property Facility* dalam memelihara dan mengoptimalkan aset tanah dan gedung Telkom *Group* di seluruh wilayah Indonesia.



Gambar 1.1 Wilayah Operasional PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra

Terdapat 7 regional atau wilayah kerja Telkom se-Indonesia, salah satu wilayahnya yaitu Area V Jatim Bali Nusra seperti terlihat pada Gambar 1.1, meliputi:

6 Facility Management (FM) :

- FM Surabaya Selatan,
- FM Surabaya Utara,
- FM Jatim Barat,
- FM Jatim Timur,
- FM Bali dan
- FM Nusra

6 Building Management (BM) :

- BM TTC Surabaya 1
- BM TTC Surabaya 2
- BM TTC Jember
- BM TTC Denpasar
- BM Telkomsel Siwa dan
- BM SIGMA GICC

Target pendapatan tahun 2017 sebesar 335,429 Miliar atau tumbuh 7 % dari tahun sebelumnya (Sumber: *Key Performance Indicator Area V Jatim Bali Nusra PT Graha Sarana Duta*).



Gambar 1.2 Kegiatan operasional pelayanan pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta

Ruang lingkup usaha kegiatan operasional pengelolaan gedung yang ditangani seperti pada Gambar 1.2 meliputi *House Keeping (Cleaning Service dan Landscape)*, *Security and Safety*, dan *engineering (Mekanikal, elektrikal dan Sipil)*. PT. Graha Sarana Duta Area V diberikan amanah untuk mengelola jasa pengelolaan gedung diseluruh ruang yang berada di lokasi Gedung Telkom Divre Area V. Untuk mendukung kelancaran kerja Telkom Divre Area V dengan menjaga dan mengelola *engineering (mekanikal elektrikal dan sipil)* gedung Telkom Divre Area V seperti dengan menjaga genset selalu siap untuk digunakan pada saat mati lampu, lift dan lampu yang dirawat secara berkala agar lebih lama waktu untuk dipergunakan termasuk pembayaran iuran listrik dan air merupakan salah satu jasa yang ditawarkan.

Tabel 1.1 Data gedung yang dikelola PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra

KETERANGAN	TOTAL	KTR AREA	FM SBS	BM SIGMA	BM TTC SBY 1	BM TTC SBY 2	FM SBU	FM JTB	FM JTT	BM TTC JBR	FM Bali	BM Tsel Siwa	BM TTC DPS	BM FM Nusra
Gedung	333		40	2	1	1	47	93	62	1	36	1	1	48
Luas (m2)	957.599		148.287	10.999	8.038	6.407	111.057	161.962	122.449	1.276	95.357	5.072	3.554	283.141

Sumber: PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, diolah

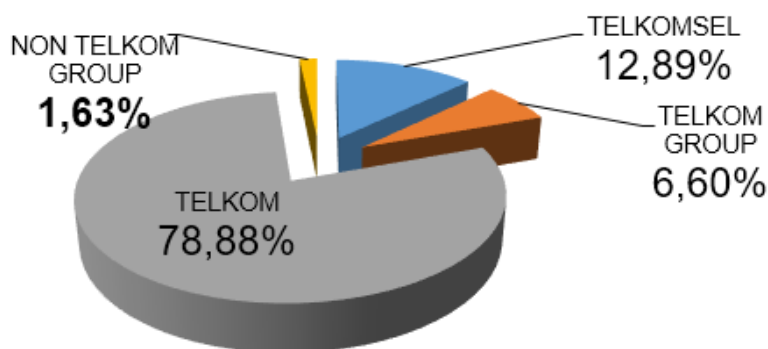
Pada tahun 2017 seperti pada Tabel 1.1, PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra mengelola aset sebanyak 333 gedung dengan luas 957.599 m². Pencapaian target pendapatan Area V Jatim Bali Nusra didapat dari hasil prestasi Kinerja yang dilaporkan melalui Checklist atau Berita Acara Pengelolaan Gedung (BAPP) Bulanan, dimana Checklist atau BAPP merupakan (*Service Level Agreement*) SLA yang dihitung proporsional dan pembobotan berdasarkan masing-masing KPI dalam kegiatan pengelolaan gedung yang dinilai oleh masing-masing pelanggan.

Tabel 1.2 Pelanggan pada tiap FM dan BM

FM Surabaya Selatan (SBS)	FM Surabaya Utara (SBU)	FM Jatim Barat (JTB)
Bank BNI Bank Mandiri INFOMEDIA Insitut Teknologi Telkom Surabaya Kopegtel SBT Kopegtel Sidoarjo Kopkar Smart Media PINS PT DAYA MITRA TELEKOMUNIKASI PT. Makmur Bersama Sejahtera PT. Sandy Putra Makmur (SPM) TELKOM AKSES TELKOM INDONESIA TELKOM INFRA TELKOMEDIKA Telkomindo Primakarya YAKES	Bank BTN INFOMEDIA Kopegtel SBB P2TEL PT TELESINDO SHOP TELIN TELKOM AKSES TELKOM INDONESIA TELKOM INFRA TELKOMEDIKA TELKOMSEL TRANSVISION YAKES	Bank BNI Bank Mandiri INFOMEDIA Kopegtel Blitar Kopegtel Kediri Kopegtel Magetan Kopegtel Malang Kopegtel Ngawi PT Bina San Prima PT DAYA MITRA TELEKOMUNIKASI TELKOM AKSES TELKOM INDONESIA TELKOMEDIKA TELKOMSEL
FM Jatim Timur (JTT)	FM Bali	FM Nusra
Bank BNI Bank BTN H3I Kopegtel Banyuwangi Kopegtel Bondowoso Kopegtel Jember Kopegtel Lumajang Kopegtel Situbondo PT DAYA MITRA TELEKOMUNIKASI Smartfren TELKOM AKSES TELKOM INDONESIA TELKOMEDIKA TELKOMSEL	INFOMEDIA Kopegtel GIANYAR Kopegtel SINGARAJA Kopegtel TABANAN PT DAYA MITRA TELEKOMUNIKASI PT. BALI INSAN PERKASA PT. Graha Informatika Nusantara PT. Sandy Putra Makmur TELKOM AKSES TELKOM INDONESIA TELKOM INFRA TELKOMEDIKA TELKOMSEL YAKES Yayasan Ongkara Hindu Telkom Bali	Bank BNI PT DAYA MITRA TELEKOMUNIKASI TELKOM AKSES TELKOM INDONESIA
BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Jember
METRASAT TELKOMSEL	TELKOMSEL	TELKOMSEL
BM TTC Denpasar	BM Telkomsel SIWA	BM SIGMA GICC
TELKOMSEL	TELKOMSEL	INFOMEDIA TELKOM SIGMA

Sumber: PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, diolah

Jumlah total pelanggan yang terdapat pada tiap FM dan BM di Area V Jatim Bali Nusra yaitu 85 pelanggan, seperti pada Tabel 1.2. Rincian pelanggan untuk FM Surabaya Selatan dengan 5 *Non-Telkom Group*, 1 *Telkom*, dan 11 *Telkom Group*; FM Surabaya Utara dengan 2 *Non-Telkom Group*, 1 *Telkom*, 9 *Telkom Group*, dan 1 *Telkomsel*; FM Jatim Barat dengan 2 *Non-Telkom Group*, 1 *Telkom*, 4 *Telkom Group*, dan 1 *Telkomsel*; FM Jatim Timur dengan 5 *Non-Telkom Group*, 1 *Telkom*, 3 *Telkom Group*, dan 1 *Telkomsel*; FM Bali dengan 5 *Non-Telkom Group*, 1 *Telkom*, 6 *Telkom Group*, dan 1 *Telkomsel*; FM Nusra dengan 2 *Non-Telkom Group*, 1 *Telkom*, dan 1 *Telkom Group*; BM TTC Surabaya 1 dengan 1 *Telkomsel* dan 1 *Telkom Group*; BM TTC Surabaya 2 dengan 1 *Telkomsel*; BM TTC Jember dengan 1 *Telkomsel*; BM TTC Denpasar dengan 1 *Telkomsel*; BM Siwa dengan 1 *Telkomsel*; BM Sigma GICC dengan 2 *Telkom Group*.



Gambar 1.3 Kelompok pelanggan terhadap *revenue* perusahaan

Sumber: PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, diolah

Pelayanan pengelolaan gedung pada area V memiliki pembagian kelompok pelanggan seperti tertera pada Gambar 1.3 Kelompok pelanggan terhadap *revenue* perusahaan. Gambar 1.3 terdapat 4 kelompok pelanggan yaitu *Non-Telkom Group*, *Telkom*, *Telkom Group*, dan *Telkomsel*. Kepuasan pelanggan mempengaruhi *revenue* yang didapat perusahaan.

Tabel 1.3 *Revenue* per bulan perusahaan yang didapat dari pelanggan

GROUP	REVENUE / BLN
TELKOMSEL	Rp 3.899.133.641
TELKOM GROUP	Rp 1.997.021.158
TELKOM	Rp 23.862.871.842
NON TELKOMGROUP	Rp 491.987.068

Sumber: PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, diolah

Sesuai dengan Tabel 1.3 bahwa masing-masing kelompok pelanggan memiliki peran terhadap revenue PT. Graha Sarana Duta. Apabila hasil prestasi yang dinilai oleh konsumen mendapatkan nilai 100 % maka PT Graha Sarana Duta Area V mendapatkan revenue 100% dari nilai Kontrak, namun jika kurang dari 100 % maka revenue yang didapatkan sesuai dengan proporsinya.

Tabel 1.4 Hasil kinerja *checklist* periode Januari s.d Desember 2017

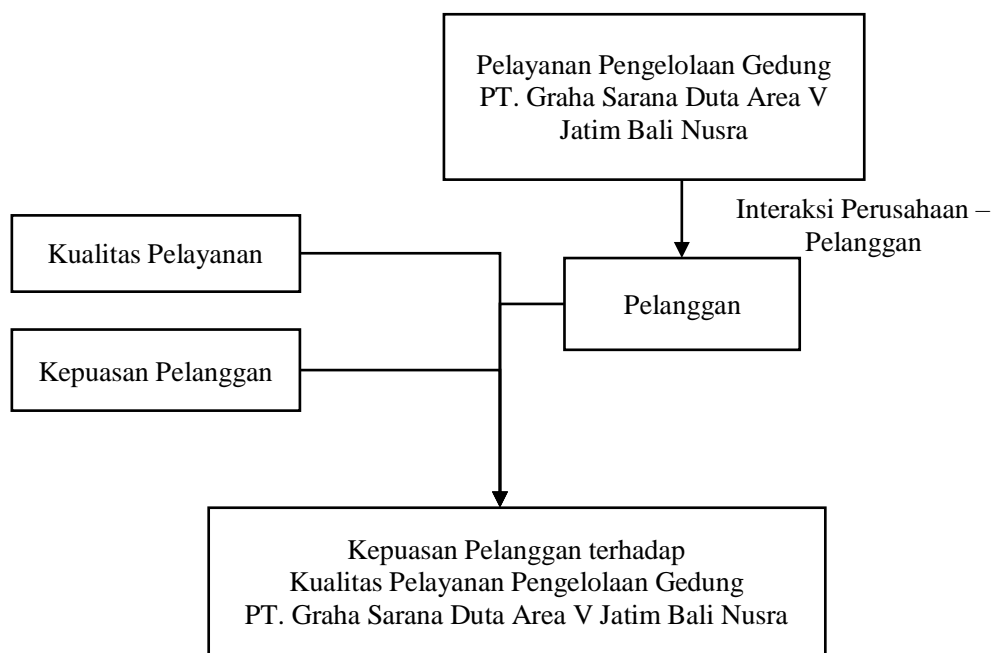
FM	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOP	DES
FM Surabaya Inner	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
FM Surabaya Outer	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
FM Jatim Barat	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
FM Jatim Timur	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
FM Bali	100,00	99,99	100,00	100,00	99,98	99,93	100,00	100,00	99,92	100,00	100,00	100,00
FM Nusra	100,00	99,16	98,88	99,99	99,64	99,90	99,98	99,97	99,90	99,97	100,00	100,00
TTC Surabaya 1	91,00	91,06	91,00	91,38	90,97	90,80	87,00	89,94	91,07	91,37	91,26	91,46
TTC Surabaya 2	92,24	92,18	91,93	91,57	91,33	92,31	88,33	89,91	91,38	90,76	92,50	92,30
TTC Jember	92,15	93,16	91,86	92,10	92,53	92,35	92,62	92,45	93,44	93,45	93,54	93,55
TTC Denpasar	92,25	92,28	92,21	92,22	92,26	91,52	91,30	92,39	92,36	92,42	92,51	92,55
TOTAL	96,76	96,78	96,59	96,73	96,67	96,68	95,92	96,47	96,81	96,80	96,98	96,99

Sumber: PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, diolah

Sementara itu sesuai dengan

Tabel 1.4 rata rata pencapaian hasil kinerja selama tahun 2017 dari Januari sampai dengan Desember 2017 yaitu < 100 % atau tidak tercapai dari Target > 100 %. Keadaan di lapangan dengan kualitas pelayanan saat ini masih terdapat banyak keluhan terhadap pelayanan PT. Graha Sarana Duta Area V. Hal ini dapat menggambarkan bahwa adanya ketidaksesuaian dalam pencapaian target dan penilaian laporan bulanan yang diterima. Dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat beberapa aktivitas yang tidak sesuai dengan pelaksanaannya, sehingga mengakibatkan target tidak tercapai dan tidak puasny pelanggan terhadap kualitas

pelayanan. Sesuai kondisi tersebut dapat digambarkan konsep penelitian seperti pada Gambar 1.4, perlu adanya penilaian kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan sehingga target dapat tercapai. Konsep diperlukan untuk merumuskan tahapan kegiatan yang perlu dilakukan untuk kemajuan PT. Graha Sarana Duta Area V dalam pelayanan pengelolaan gedung. Tahapan awal yaitu penerapan konsep SERVQUAL (*Service Quality*) dapat digunakan untuk merumuskan masalah tentang penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan pengelolaan gedung sesuai dengan eksepektasi yang ingin didapatkan. Cara pengukuran paling efektif yang digunakan dalam penerapan *SERVQUAL* dengan menggunakan kuisisioner (Parasuraman, 1988). Tipikal dari kuisisioner dikelompokkan dalam 5 dimensi, yaitu *Assurance*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangibles*. Kemudian ditentukan variabel-variabel yang memenuhi kelima dimensi tersebut, sehingga ditemukan solusi permasalahan dalam ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan pengelolaan gedung selama ini.



Gambar 1.4 Konsep penelitian

Untuk pengembangan kinerja PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra diperlukan peningkatan kinerja dan perbaikan yang berkesinambungan dalam pekerjaan pelayanan penglolaan gedung. Dalam bisnis bidang pelayanan jasa terdapat beberapa kegiatan yang harus diprioritaskan, mempengaruhi kegiatan

operasional dan keuntungan perusahaan. Perusahaan harus menentukan prioritas pekerjaan yang akan mengakibatkan pudarnya loyalitas, hilangnya kepercayaan pelanggan, berkurangnya profit, dan mempengaruhi citra perusahaan. Maka dari itu diperlukan *Improve* atau peningkatan kinerja yang tepat dalam kualitas pelayanan pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra.

1.2 Perumusan Masalah

Untuk mengatasi permasalahan mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan suatu penelitian terhadap pelayanan PT. Graha Sarana Duta Area V. Berikut perumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah variabel-variabel yang berpengaruh dalam memenuhi kepuasan pelanggan dalam pelayanan pengelolaan gedung?
2. Bagaimana memprioritaskan usaha yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra?

1.3 Tujuan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan gedung. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui variabel-variabel yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam penilaian kepuasan pengelolaan gedung.
2. Mengetahui prioritas usulan usaha perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini memberikan gambaran mengenai pelayanan pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, serta dapat digunakan sebagai referensi dalam mengidentifikasi kepuasan pelanggan dan perencanaan peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan gedung.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini salah satunya dapat menjadi referensi pengembangan pada bidang keilmuan tentang kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan pengelolaan gedung. Selain itu juga dapat dijadikan acuan dalam penelitian berikutnya di sektor bidang selain pelayanan pengelolaan gedung (seperti pelayanan perbankan dan pelayanan rumah sakit).

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan PT. Graha Sarana Duta Area V ataupun perusahaan pelayanan pengelolaan gedung untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan gedung dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan merumuskan strategi perusahaan dalam kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan masalah agar penelitian terfokus pada tujuan penelitian, antara lain:

- a. Wilayah penelitian hanya meliputi gedung yang berada pada wilayah operasional PT. Graha Sarana Duta Area V yaitu Jatim, Bali, dan Nusra.
- b. Hanya membahas penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan pengelolaan gedung dan tidak termasuk proyek pembangunan gedung.
- c. Data yang digunakan adalah data penilaian gedung bulanan BAPP dan kuisioner penilaian kepuasan yang disebar kepada para kelompok pelanggan.
- d. Metode yang digunakan adalah Service Quality (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

- e. Sample kuisisioner adalah pelanggan pengguna jasa pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra Area V.
- f. Pelayanan yang ditinjau kondisi penilaian pelayanan dalam rentang waktu Januari – Desember 2017.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini disampaikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang definisi dan terminologi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, konsep *Service Quality (SERVQUAL)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap penilaian kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra. Memberikan penjelasan tentang penelitian terdahulu yang ada keterkaitannya dengan pembahasan analisa mengenai konsep kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang variabel penelitian, waktu, dan lokasi penelitian, prosedur pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta langkah-langkah penelitian.

BAB 4 ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisa kepuasan pelanggan PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra dengan melakukan perhitungan hasil kuisisioner menggunakan analisa GAP berdasarkan variabel-variabel yang telah ditentukan sesuai metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Analisa dari variabel-variabel yang telah diperhitungkan, kemudian dilakukan penetapan prioritas yang perlu

mengalami perbaikan dan usulan untuk perbaikan kualitas pelayanan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya dari analisa kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan pengelolaan gedung.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas literatur Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan pada bisnis pelayanan jasa pengelolaan gedung, menjabarkan konsep *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu dalam bab ini juga membahas penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini untuk mengetahui posisi penelitian ini.

2.1 Pelayanan Pengelolaan Gedung

Dari beberapa penelitian sebelumnya mengenai pelayanan pengelolaan gedung pada British Council for Offices and Real Service, Ltd (2015), kinerja gedung faktor penunjang utama dalam berjalannya bisnis yang berlangsung dalam gedung tersebut. Termasuk kualitas dan nilai, keberlangsungan objektif kegiatan, dan bertemunya antara lingkungan dan kebutuhan pelanggan, menghasilkan efisiensi dan efektivitas tempat kerja. Hubungan yang baik antara pengelola gedung dan pelanggan menentukan keberlangsungan bisnis. Beberapa jenis pengelolaan gedung, antara lain:

1. Pengelolaan terencana (*planned maintenance*): pengelolaan terorganisir dan terencana. Adanya pengendalian dan pencatatan rencana pemeliharaan
2. Pengelolaan preventif (*preventive maintenance*): pengelolaan dengan interval yang telah ditetapkan sebelumnya, atau berdasarkan kriteria tertentu. Bertujuan untuk mengurangi kemungkinan kegagalan atau degradasi performa suatu benda.
3. Pengelolaan korektif (*corrective maintenance*): pengelolaan dilakukan setelah kerusakan atau kegagalan terjadi, lalu mengembalikan atau mengganti benda tersebut ke kondisi yang diisyaratkan sesuai fungsinya.
4. Pengelolaan darurat (*emergency maintenance*): pengelolaan yang dilakukan dengan segera untuk menghindari risiko yang serius.

Semua lingkup kegiatan perawatan bangunan gedung yang paling penting adalah kegiatan perawatan terencana atau perawatan pencegahan. Adapun tujuan dari kegiatan perawatan atau pencegahan ini, antara lain:

1. Tetap mampu melayani dan memenuhi kebutuhan fungsi organisasi pemakai/pengelola gedung sesuai rencana pelayanan semula.
2. Menjaga kualitas pada tingkat tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh bangunan itu sendiri dengan kegiatan pelayanan yang tidak terganggu.
3. Untuk membantu mengurangi pemakaian dan penyimpangan di luar batas rencana, dan sekaligus menjaga modal yang diinvestasikan ke dalam perusahaan selama waktu yang ditentukan sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan.
4. Untuk mencapai tingkat biaya perawatan seoptimal mungkin, dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan perawatan secara efektif dan efisien.

Semakin dini perbaikan dilakukan, semakin kecil biaya perbaikan tersebut atau semakin kecil biaya investasi total bangunan. Agar bangunan dapat berfungsi selama masa pelayanan, perlu dilakukan perbaikan-perbaikan

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan faktor yang esensial bagi kegiatan bisnis. Dalam buku teks standar Marketing Management yang ditulis Kotler (2012) dan banyak dijadikan acuan, menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Selain itu juga definisinya berdasarkan *disconfirmation paradigm* (Oliver, 1997), bahwa kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi paska beli. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan.

Sementara itu menurut Tjiptono (2012), pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam konteks ketidakpuasan jauh lebih mendalam daripada dalam konteks kepuasan pelanggan. Pemahaman ini berasal dari dua bidang penelitian utama, yaitu riset disonansi dan perilaku komplain. Disonansi purnabeli berbeda dengan ketidakpuasan. Disonansi purnabeli yang dialami konsumen berkaitan dengan keraguan atas pilihan dan keputusan pembelian yang dilakukan. Dalam situasi ini, konsumen bimbang apakah telah memilih produk yang tepat atau tidak. Selain itu faktor kecemasan/gelisah juga menjadi pencetus terjadinya disonansi. Sebaliknya, situasi ketidakpuasan terjadi setelah adanya penggunaan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan.

Berdasarkan skor hasil penilaian kinerja jasa pelayanan lembaga keuangan dan skor kepentingan nasabah maka akan dihasilkan tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian responden adalah hasil perbandingan skor penilaian kinerja jasa pelayanan dengan skor penilaian nasabah. Tingkat kesesuaian responden inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan *skor penilaian kinerja jasa pelayanan* yang dapat memberikan kepuasan para konsumen sedangkan Y merupakan *skor penilaian kepentingan konsumen*. Maka dari itu untuk menghitung kesesuaian responden digunakan rumus (Supranto, 2002).

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan

Yi = Skor penilaian kepentingan Konsumen

- a. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) Instrumen ini menggunakan format skala Likert untuk menghasilkan skor kepuasan dalam berbagai skala (Steers, 1993)

Kriteria skor :

20 – 40 Kepuasan rendah

41 – 79 Kepuasan sedang

80 – 100 Kepuasan tinggi

Untuk mengetahui tingkat kepuasan rata-rata maka dicari dengan membagi jumlah skor total dengan jumlah responden yang diambil sebagai sampel (Steers, 1993).

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan yaitu dengan membandingkan antara rata-rata pelaksanaan (\bar{X}) dengan rata-rata kepentingan pelanggan (\bar{Y}). Untuk menghitung rata-rata pelaksanaan dan rata-rata kepentingan digunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata – Rata Pelaksanaan / Kepuasan

\bar{Y} = Rata – Rata Kepentingan Pelanggan

2.2.1 Penilaian Pelanggan

Penilaian pelanggan merupakan penilaian terhadap tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan oleh pelanggan yang menggunakan jasa tersebut. Penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dipengaruhi oleh (Tjiptono, 2012):

- a. Penyampaian Jasa

Cara penyampaian jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi hal kritis dalam menjamin kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal yang rawan adalah ketika pertama kali terjadi kerjasama antara penyedia jasa dan pelanggan, masih memiliki pengalaman atau pengetahuan yang sedikit untuk menciptakan kesan pertama yang baik. Maka dari

itu sangat penting interaksi penyampaian jasa dalam membentuk penilaian pelanggan dalam pelayanan yang diberikan.

b. Bukti Pelayanan

Kemampuan penyedia jasa dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan janjinya, serta bukti fisik yang ada. Seperti kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan.

c. Citra Penyedia Jasa

Penilaian pelanggan terhadap suatu organisasi atau perusahaan yang ada dalam pengalaman kerjasama ataupun komunikasi dari informasi pasar.

d. Harga

Pengaruh harga terhadap penilaian, kualitas, kepuasan, dan nilai jasa. Karena faktor jasa yang tidak berwujud, pengukuran biasanya berdasarkan kualitas yang diberikan. Semakin tinggi harga, maka pelanggan akan menuntut kualitas jasa yang tinggi juga.

2.2.2 Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum menggunakan suatu produk, yang dijadikan sebagai acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Tingkatan harapan pelanggan dibagi atas tiga, sebagai berikut (Tjiptono, 2012):

- a. *Will Expectation*, merupakan tingkatan rata-rata dan kualitas yang diprediksi berdasarkan semua informasi yang diketahui.
- b. *Should Expectation*, pelanggan menerima yang seharusnya mereka terima atau rasakan.
- c. *Ideal Expectation*, kejadian yang akan diterima pelanggan dalam keadaan terbaik.

Sedangkan menurut Parasuraman et.al (1988), harapan pelanggan dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- a. *Desired Service*, merupakan tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh dan merupakan paduan dari apa yang dianggap pelanggan

dapat dilakukan dan harus dilakukan. Faktor yang memperkuat pemilihan jasa antara lain, faktor kelompok atau individu, keinginan atau kebutuhan pribadi, janji pelayanan yang diberikan penyedia jasa, komunikasi (*word of mouth*), dan pengalaman dari kerjasama sebelumnya yang pernah terjadi.

- b. *Adequate Service*, merupakan tingkat pelayanan yang masih dapat diterima atau dimaklumi pelanggan. Faktor yang mempengaruhi antara lain, alternative yang diberikan penyedia jasa untuk pelayanan yang lebih baik, perkiraan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, dan situasi pelanggan yang bisa bersifat pribadi dan sementara.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas yang dilakukan oleh suatu pihak ke pihak lain yang bisa terukur (*tangible*) dan tidak terukur (*Intangible*). Dalam pelayanan jasa pengelolaan gedung mempertimbangkan kegunaan gedung sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna jasa. Standar kualitas layanan yang tinggi merupakan hal penting tetapi tidak bisa dijadikan sebagai faktor utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Namun, pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan refleksi atau hasil dari persepsi konsumen/pembeli mengenai kualitas pelayanan (Parasuraman,1988). Tingginya kualitas pelayanan bukan hanya dari departemen pelayanan pelanggan tetapi semua tingkat manajemen dan pekerja perlu menerima dan memiliki pemikiran tentang pelayanan pelanggan. Semakin tinggi tingkat pelayanan bergantung pada pelanggan yang meningkatkan kebutuhan mereka dalam kebutuhan jasa pelayanan. Keputusan pelanggan dalam memilih penyedia jasa dipengaruhi oleh kualitas yang dianggap faktor keputusan terpenting dan juga berkontribusi terhadap pengembalian investasi. Kualitas memiliki manfaat strategis dalam hal meningkatkan produktivitas dan menurunkan biaya operasional.

Dengan demikian, secara teoritis ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan atau ekspektasi pelanggan, maka

pelanggan tersebut akan merasa puas (Parasuraman et al, 1988). Oleh karena itu, kepuasan sering kali didefinisikan dalam bentuk kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan pengharapan pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan. Parasuraman (1988) berpendapat bahwa peningkatan kualitas layanan secara positif dapat digunakan sebagai refleksi meningkatnya kepuasan pelanggan. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian adalah SERVQUAL meliputi 5 dimensi yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

2.3.1 Kualitas Pelayanan dalam Pengelolaan Gedung

Sesuai dengan fokus penelitian ini yang membahas tentang pemenuhan kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas jasa pelayanan pengelolaan gedung. Berdasarkan pada aspek dari penyewaan atau kontrak dalam pelayanan pengelolaan gedung, hal ini meliputi perjanjian dengan pelanggan, dokumen *base rent* dan *service charge*, *Service Level Agreement (SLA)*, proses dokumen lainnya dengan anak perusahaan lain dan hal lainnya yang mempengaruhi. Tipe dari kontrak jasa pelayanan dalam pengelolaan gedung antara perusahaan dengan para kelompok pelanggan merupakan kewajiban yang mengikat untuk pelayanan yang diberikan.

Pemenuhan dalam kebutuhan pelanggan yang bergantung pada fase berlangsungnya pelayanan, meliputi aspek pemasaran, *fitting out*, dan pengadaan pelayanan untuk pengembangan dalam pengenalan ke pasar. Fokus pada aspek harian dari penerapan pelayanan dan pengawasan, dengan meningkatnya kebutuhan pengelolaan pada umur property. Tidak lain tujuannya untuk mempersiapkan pelanggan selanjutnya (McAllister, 2012). Dalam tugas atau pekerjaan ini pengelola gedung harus menyeimbangkan tujuan dan kebutuhan dari pelanggan. Kebutuhan akan efektivitas komunikasi dan proses dimana untuk mencapai efisiensi penerapan dari pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (Palm, 2013).

Kualitas pelayanan atau *service quality* telah diterapkan dalam pengukuran kualitas pelayanan pengelolaan gedung. RESERV adalah salah satu model untuk mengukur kepuasan dengan agen perusahaan pengelola gedung (Nelson & Nelson, 1995). Menggunakan 5 dimensi SERVQUAL ditambah dengan profesionalitas dan Keterediaan. Dimensi lain yang digunakan untuk mengukur adalah memasukkan faktor harga atau biaya sebagai faktor pengukuran dimana untuk menilai biaya berpengaruh dalam timbal balik terhadap pelanggan yaitu model PROPERTYQUAL, yang memisahkan faktor kebersihan, pelayanan gedung, rambu peringatan, keamanan, parkir dan estetika gedung (Baharum, et.al., 2009).

Metode pengukuran yang digunakan dalam penilaian terkait kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan bergantung pada kondisi perusahaan dan penyesuaian terhadap kebutuhan pelanggan. Pentingnya dari komunikasi dan hubungan yang baik antara pelanggan dan penyedia jasa mempengaruhi dalam kualitas pelayanan sesuai dengan penelitian yang telah ada.

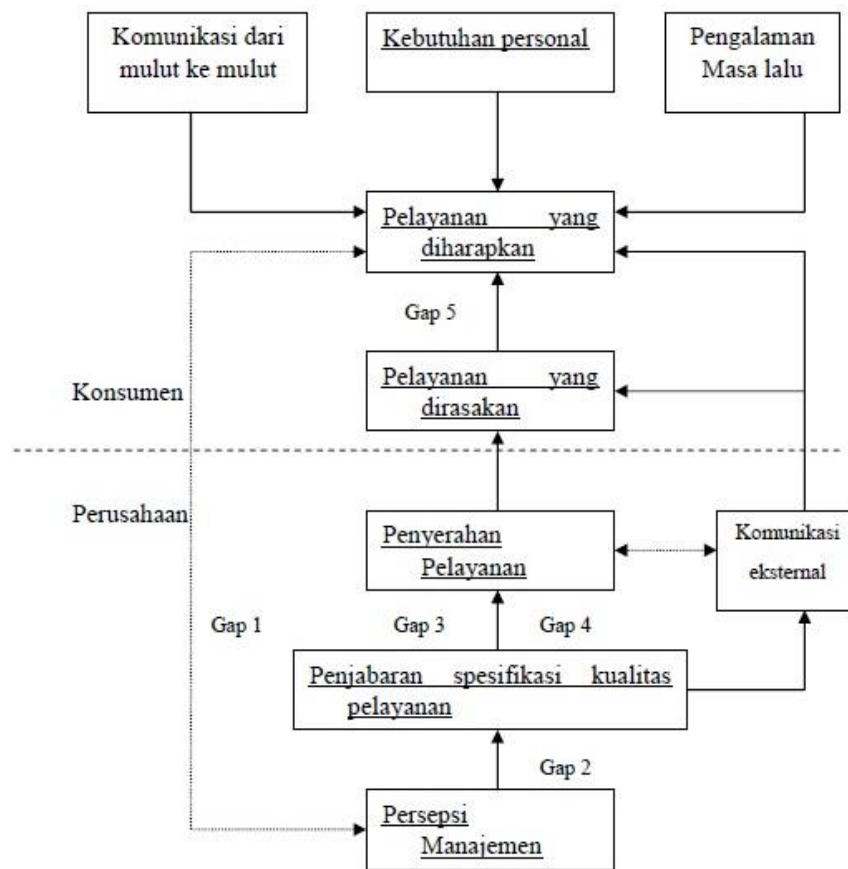
2.4 Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Metode yang cocok digunakan dalam pengukuran untuk mendapatkan opini dari pelanggan menggunakan kuisisioner adalah SERVQUAL (Parasuraman, et.al.,1988). SERVQUAL ini merupakan dasar pemikiran dari penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (GAP) antara pelayanan yang pelanggan harapkan dengan yang pelanggan sebenarnya dapatkan. Harapan dipengaruhi oleh rekomendasi dari orang lain (*word of mouth*), kebutuhan pribadi dan pengalaman yang didapatkan, dan selalu berubah mengikuti perkembangan (Omachonu, et.al., 2008). Metode ini menggunakan pendekatan user-based approach, yang mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty (Parasuraman, et.al.,1988). Metode SERVQUAL membagi kualitas pelayanan kedalam lima dimensi, yakni:

1. Dimensi Tangible (Nyata/Fisik)
Penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan material-material komunikasi.
2. Dimensi Reliability (Keandalan)
Kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)
Kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dengan tepat.
4. Dimensi Assurance (Jaminan)
Pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (contact personnel) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dimensi assurance terdiri dari empat subdimensi, yaitu:
 - a. *Competence* (Kompetensi): Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.
 - b. *Credibility* (Kredibilitas): Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
 - c. *Courtesy* (Kesopanan): Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan.
 - d. *Security* (Keamanan/Keselamatan): Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
5. Emphaty (Empati): Tingkat perhatian atau tingkat kepedulian individual yang dapat diberikan pihak penyedia jasa kepada pelanggannya. Dimensi empathy terbagi tiga sub dimensi, yaitu :

- a. *Access* (Akses): Tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
- b. *Communication* (Komunikasi): Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan.
- c. *Understanding Customer* (Mengerti Pelanggan): Tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal pelanggan beserta kebutuhan-kebutuhannya.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dengan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Parasuraman, Berry dan Zeithaml, 1988 mengembangkan *conceptual model of service quality*. Mereka memformulasikan sebuah model kualitas pelayanan yang menyorot persyaratan-persyaratan utama agar dapat menyajikan kualitas pelayanan yang dikehendaki. Menurut model ini, terdapat lima gap (kesenjangan) yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggan seperti pada Gambar 2.1. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat kebutuhan dan harapan terhadap respon pelayanan, kehandalan dan prosedur pelayanan terhadap tingkat kepuasan jasa pelayanan.



Gambar 2.1 Konsep Gap
 Sumber: Parasuraman, 1988 (diolah)

Kelima GAP (kesenjangan) tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen perusahaan; kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti terhadap apa yang diharapkan pelanggan.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen perusahaan atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan; kesenjangan tersebut terjadi akibat kesalahan penerjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan para pelanggan perusahaan ke dalam bentuk tolok ukur kualitas pelayanan.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan; keberadaan kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan.

- 4) Kesenjangan antara pemberian pelayanan kepada pelanggan dan komunikasi eksternal; kesenjangan tersebut tercipta karena perusahaan ternyata tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
- 5) Kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima; kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan.

Menurut Parasuraman (1988) diantara kelima kesenjangan, kesenjangan kelimalah yang paling penting dan kunci untuk menghilangkan kesenjangan tersebut adalah dengan cara menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4. Mereka mengusulkan beberapa cara untuk menghilangkan kesenjangan 1 hingga kesenjangan 4 sebagai berikut :

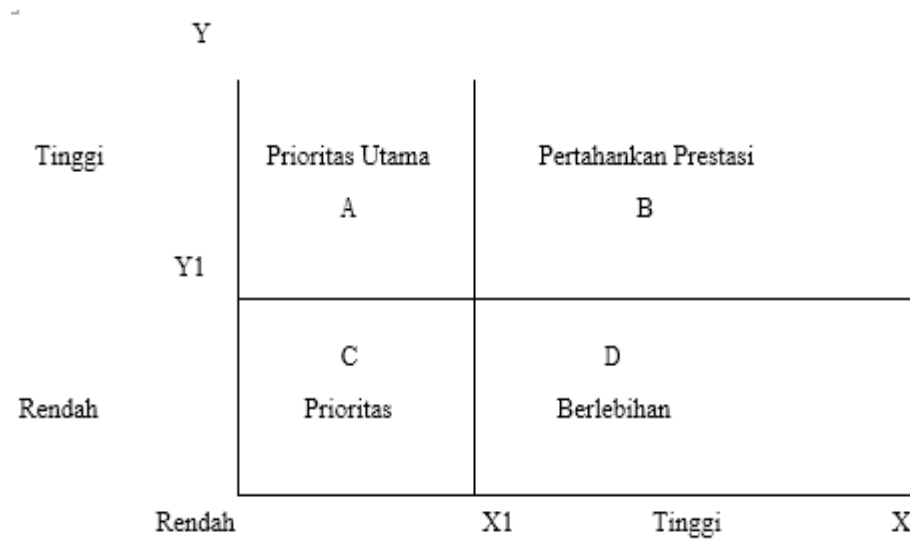
- 1) Menghilangkan kesenjangan 1 dengan memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada perusahaan, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan perusahaan-perusahaan sejenis, mencari tahu keinginan dan harapan para pelanggan melalui para perantara penjualan (intermediaries), melakukan penelitian yang mendalam terhadap pelanggan-pelanggan penting, menanyakan kepuasan para pelanggan setelah mereka bertransaksi dengan perusahaan, mempertinggi interaksi antara perusahaan dan pelanggan, memperbaiki kualitas komunikasi antar sumber daya manusia di dalam perusahaan serta mengurangi birokrasi perusahaan.
- 2) Menghilangkan kesenjangan 2 dengan memperbaiki kualitas kepemimpinan perusahaan, mempertinggi komitmen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, standardisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya serta penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif (atas dasar keinginan dan harapan pelanggan).
- 3) Menghilangkan kesenjangan 3 dengan memperjelas pembagian pekerjaan, meningkatkan kesesuaian antara SDM, teknologi, dan pekerjaan, mengukur kinerja dan memberikan balas jasa sesuai

kinerja, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada SDM yang lebih 'dekat' dengan para pelanggan, membangun kerjasama antara SDM serta memperlakukan para pelanggan seperti bagian dari keluarga besar perusahaan.

- 4) Menghilangkan kesenjangan 4 dengan memperlancar arus komunikasi antara unit personalia, pemasaran, dan operasional. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan, menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan serta mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang setia.

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode analisa ini digunakan untuk menentukan penilaian kinerja perusahaan dibandingkan dengan harapan pelanggan. Berguna sebagai penentu kepentingan yang berpengaruh dalam kepuasan pelanggan (Supranto, 2002).



Gambar 2.2 Diagram Kepentingan

Pada Gambar 2.2 diatas dapat dilihat data dikelompokkan dalam 4 kuadran, sebagai berikut:

- Kuadran A: Menunjukkan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan termasuk unsur jasa yang diharapkan, namun pihak penyedia

jasa belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

- Kuadran B: Menunjukkan variabel kegiatan jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan dan memenuhi kepuasan pelanggan, dianggap penting serta harus dipertahankan.
- Kuadran C: Menunjukkan beberapa variabel yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pelaksanaannya dimaklumi atau dapat diterima pelanggan.
- Kuadran D: Menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting namun pelaksanaannya dilakukan secara berlebihan. Kurang penting tetapi melebihi harapan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah membahas tentang kepuasan pelanggan dalam bisnis pengelolaan gedung. Penelitian terdahulu yang dibahas memiliki obyek dan variabel penelitian hampir sama dengan penelitian ini, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pembandingan terhadap penelitian ini:

- a. Parasuraman et al. (1988). Penelitian ini bertujuan menggambarkan perkembangan dari skala multiple item untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Penelitian dilakukan pada empat jenis perusahaan, yaitu lembaga keuangan (Bank), perusahaan kartu kredit, perusahaan perbaikan dan pemeliharaan, serta perusahaan telepon. Penelitian ini menggunakan 22 variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor. Ternyata dapat dikemukakan beberapa kriteria yang digunakan oleh nasabah dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding dan access. Dimensi tersebut kemudian

diolah lagi sehingga akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan untuk menentukan mutu pelayanan (Q) dipakailah model $Q=P-E$, dimana P dan E adalah persepsi dan harapan pelanggan akan pelayanan.

- b. Cronin et.al. (1992). Penelitiannya bertujuan untuk menguji dan mengembangkan metode pengukuran kualitas pelayanan serta untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan intensitas pembelian. Penelitian ini dilakukan terhadap perusahaan perbankan, pengendalian hama, binatu dan makanan cepat saji dengan menggunakan 22 item pertanyaan yang termasuk dalam lima dimensi pelayanan yang dikemukakan Parasuraman tahun 1988 yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Alat analisis yang digunakan adalah analisis faktor dan diteruskan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar dari kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap intensitas pembelian dari pada kualitas pelayanan.
- c. Supranto (2002) Tujuannya adalah mengukur tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan suatu industri jasa berdasarkan persepsi pelanggan. Analisis tersebut menghasilkan model yaitu *Importance Performance Analisis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kualitas pelayanan. Selain itu juga menghasilkan Diagram Kartesius untuk melihat letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perusahaan.
- d. Santoso dan Astuti (2003). Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pada BMT Khasanah. Lima dimensi utama kualitas jasa dijabarkan ke dalam masing-masing 22 atribut untuk harapan dan kinerja. Selain menggunakan model SERVQUAL juga menggunakan Important Performance Analisis

Model. Hasil penelitiannya menemukan bahwa tingkat kepuasan 84,4 yang diberikan berada diantara 80-100 artinya kepuasan tinggi.

- e. Appel Meulenbroek (2008). Aspek penelitian dari gedung perkantoran dan pengelolaan gedung merupakan faktor yang mendukung pelanggan untuk tetap pada tempat yang sama atau berpindah ke tempat lain. Keutamaan “*Keep Factors*” antara lain dari keberadaan bangunann, lahan yang tersedia dan potensi untuk pengembangan, faktor *internal*, fleksibilitas, *quality of fittings*, akses dan parkir, sikap pelayanan. “*Facility Services*” juga merupakan faktor penting dengan cakupan yang cukup luas.
- f. Baharum, Nawawi dan Saat (2009). Pada penelitiannya yang membahas tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada gedung perkantoran menggunakan metode PROPERTYQUAL yang telah dibahas sebelumnya. Data yang digunakan merupakan reaksi pelanggan dari 318 gedung perkantoran. Faktor kebersihan, keamanan dan pelayanan merupakan aspek penting dalam pengelolaan property gedung. Dari segi pelayanan, didapatkan hasil bahwa *reliability* (kepercayaan) dan *responsiveness* (daya tanggap) adalah faktor terpenting untuk pelanggan.
- g. British Council for Offices and Real Service, Ltd (2015). Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang opini dalam keutamaan kepuasan pelanggan menemukan bahwa bisnis gedung perkantoran di UK memiliki kekurangan dalam memenuhi pelayanan pengelolaan gedung yang sesuai dengan permintaan pelanggan. Salah satu direktur dari bisnis pengelola gedung di UK memiliki opini bahwa dirinya tidak menyangka akan terjadi perselisihan ketika membeli sebuah pelayanan.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner dari variabel kualitas jasa yang diukur terdiri dari lima dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut masing-masing dimensinya diwakili oleh beberapa pertanyaan. Untuk menentukan skor digunakan skala Likert, dimana penilaian kepentingan (harapan dan kinerja) diberikan bobot satu sampai dengan lima. Uji instrumen dengan menggunakan pendekatan *user-based approach*. Pendekatan ini dipilih dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

- a. Peneliti dapat mengungkapkan gejala sosial di lapangan dengan mengukur kualitas secara kuantitatif dengan penyebaran kuisisioner.
- b. Peneliti dapat mengetahui lebih dalam hubungan sebab akibat dari permasalahan yang ada dengan melakukan pendekatan personal maupun kelompok.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra yang meliputi wilayah pemeliharaan Gedung-gedung milik Telkom yang ada di lokasi Jawa Timur, Bali dan Nusra.

3.2 Sumber Data dan Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pelanggan PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra. Dalam penelitian ini data primer merupakan data yang diperoleh dari kelompok pelanggan yang berpengaruh dalam proses perolehan data dalam penilaian kinerja pelayanan PT. Graha Sarana Duta. Data diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada para kelompok pelanggan PT. Graha Sarana Duta Area V yang merupakan perwakilan tiap pelanggan dari berbagai tingkat jabatan mulai staff hingga manajer. Dengan menggunakan metode ini diharapkan peneliti dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan dan berdampak pada penilaian kepuasan pelanggan.

Tabel 3.1 Data jumlah responden

FM BM	NON TELKOM GROUP	TELKOM	TELKOM GROUP	TELKOMSEL	Grand Total
FM BALI		20	3	1	24
FM JATIM BARAT		30	4	1	35
FM JATIM TIMUR	5	18	5	2	30
FM NUSRA		19	6		25
BM SIGMA GICC			5		5
FM SURABAYA SELATAN	5	14	11		30
FM SURABAYA UTARA	1	17	1	1	20
BM SIWA				12	12
BM TTC DENPASAR				10	10
BM TTC JEMBER				9	9
BM TTC SURABAYA 1				10	10
BM TTC SURABAYA 2				10	10
Total	12	118	34	56	220

Seperti pada Tabel 3.1, subjek diambil sebanyak 220 responden dari 4 kelompok pelanggan yaitu *Non-Telkom Group*, *Telkom*, *Telkom Group* dan *Telkomsel*. Dengan rincian dari FM Surabaya Selatan terdapat 30 responden dengan 5 *Non Telkom Group*, 14 *Telkom*, 11 *Telkom Group*; FM Surabaya Utara terdapat 20 responden dengan 1 *Non Telkom Group*, 17 *Telkom*, 1 *Telkom Group* dan 1 *Telkomsel*; FM Jatim Barat terdapat 35 responden dengan 30 *Telkom*, 4 *Telkom Group* dan 1 *Telkomsel*; FM Jatim Timur terdapat 30 responden dengan 5 *Non-Telkom Group*, 18 *Telkom*, 5 *Telkom Group* dan 2 *Telkomsel*; FM Bali terdapat 24 responden dengan 1 *Non Telkom Group*, 20 *Telkom*, 2 *Telkom Group* dan 1 *Telkomsel*; FM Nusra terdapat 25 responden dengan 19 *Telkom* dan 6 *Telkom Group*; BM Sigma GICC terdapat 5 responden *Telkom Group*; BM TTC Surabaya 1 terdapat 5 responden *Telkomsel*; BM TTC Surabaya 2 terdapat 10 responden *Telkomsel*; BM TTC Jember terdapat 9 responden *Telkomsel*; BM TTC Denpasar terdapat 10 responden *Telkomsel*; dan BM Siwa terdapat 12 responden *Telkomsel*.

3.3 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan penilaian lima dimensi berdasarkan konsep *Service Quality*, dijabarkan dalam 20 variabel yang digunakan untuk mewakili kelima dimensi tersebut yaitu:

- a. Dimensi *Tangibles* atau Fisik (D1)
 - 1.) Tampilan dan Kebersihan gedung secara keseluruhan (exterior & interior).
 - 2.) Penataan dan Kebersihan halaman & taman.
 - 3.) Kebersihan & Kerapihan *Lobby*, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry).
 - 4.) Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi.
 - 5.) Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik.
- b. Dimensi *Reliability* atau Keandalan (D2)
 - 1.) Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknisi Gedung dalam melaksanakan tugas.
 - 2.) Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja *Cleaning Service* dalam menata dan membersihkan ruangan.
 - 3.) Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung.
 - 4.) Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan *customer*.
- c. Dimensi *Responsiveness* atau Daya Tanggap (D3)
 - 1.) Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat.
 - 2.) Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui *call center* maupun petugas di lokasi.
 - 3.) Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada *customer*.
 - 4.) *Responsiveness* petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan *customer*, serta menangani keluhan.

- d. Dimensi *Assurance* atau Jaminan (D4)
- 1.) Penampilan & kedisiplinan petugas *security*.
 - 2.) Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat.
 - 3.) Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm.
 - 4.) Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas *security*, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas.
- e. Dimensi *Empathy* atau Empati (D5)
- 1.) Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer.
 - 2.) Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer.
 - 3.) Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer.

3.4 Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data ini dilakukan oleh peneliti agar mendapat gambaran yang jelas tentang objek penelitian. Setelah mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan penelitian melalui metode *dokumentasi*, *observasi* serta wawancara, maka tahap selanjutnya adalah dengan memanfaatkan semua informasi tersebut untuk dilakukan analisis.

3.4.1 Identifikasi Masalah

Di tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang merupakan proses awal penelitian, adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini diangkat dari kondisi nyata perusahaan PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra dalam memberikan pelayanan kepada pelangganya dan untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Setelah didapat inti permasalahan, maka selanjutnya dibuat tujuan penelitian yang berfungsi untuk penyelesaian Permasalahan.

3.4.2 Teknik Pengambilan Data dan Informasi

Peneliti melakukan pengumpulan data dari dokumen *internal* dan dokumen *eksternal* perusahaan, meliputi profil perusahaan (*Company Profile*), penelitian terdahulu seperti tesis yang berkaitan dengan topik penelitian; jurnal terkait yang dapat digunakan sebagai dasar pemikiran, penggunaan teori yang relevan yang didapat dari buku literatur serta data yang didapat dari sumber lain seperti internet.

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Nilai	1	2	3	4	5

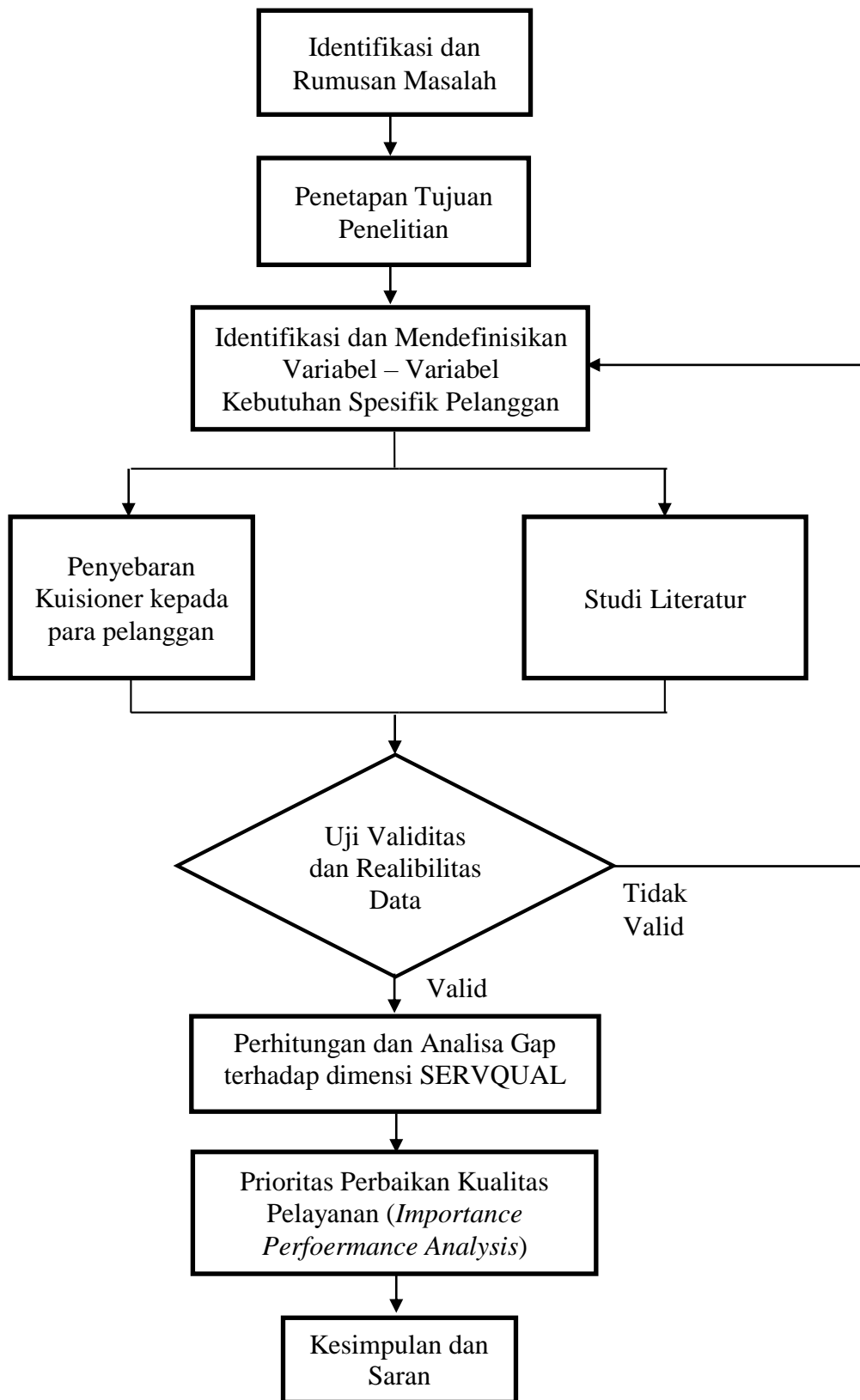
Metode yang digunakan dalam studi lapangan adalah penyebaran kuisioner yang dilakukan kepada 220 responden dari 4 kelompok pelanggan PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra. Penilaian untuk kuisioner diambil menggunakan skala Likert 1-5, seperti pada Tabel 3.2 angka 1 menunjukkan sangat ketidaksetujuan pelanggan, angka 2 menunjukkan pelanggan tidak setuju, nilai 3 menunjukkan pelanggan netral, angka 4 menunjukkan pelanggan setuju, dan angka 5 menunjukkan pelanggan sangat setuju terhadap variabel pernyataan dalam kuisioner. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel-variabel dapat terukur. Berkaitan dengan pengumpulan data tentang pelayanan yang sudah dilaksanakan serta strategi yang digunakan oleh manajemen untuk mencapai target yang sudah ditetapkan dan memenuhi kepuasan pelanggan.

3.5 Alur Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan seperti pada Gambar 3.1 antara lain:

1. Proses penelitian ini diawali dengan mengamati permasalahan mengenai penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra.
2. Berdasarkan pengamatan dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2017 terhadap pelayanan pengelolaan gedung PT Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra belum dapat memenuhi 100% maka *revenue* yang didapat tidak mencapai 100%. Kemudian masih banyaknya komplain yang muncul terkait pengelolaan gedung.
3. Dari pengamatan tersebut maka permasalahan penilaian pelanggan terhadap pelayanan pengelolaan gedung tersebut akan diteliti dengan menganalisa melalui penyebaran kuisioner kepada para pelanggan terkait untuk menggali penyebab dari permasalahan.
4. Setelah mendapatkan hasil penyebaran kuisioner, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk membandingkan data yang didapatkan dengan jumlah variabel serta sampel tertentu dapat dikatakan valid atau tidak. Jika valid maka dapat dilakukan tahap reliabilitas dengan pengertian apakah atribut yang digunakan dalam survey ini dapat digunakan dalam konteks yang sejenis. Jika hasil perhitungan validitas dan reliabilitas dinyatakan tidak valid maupun reliabilitas maka diadakan perubahan kuisioner terhadap atribut yang dihitung.
5. Proses selanjutnya melakukan perhitungan menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisis permasalahan yang menggambarkan GAP yang terjadi hubungan antara penilaian pelanggan dan harapan terhadap kualitas pelayanan.
6. Dilakukan pemetaan variabel yang ada pada kuisioner kedalam diagram sesuai dengan metode *Importance Performance Analysis* dengan data hasil survei untuk mengetahui tingkat kepentingan tiap variabel. Sehingga dapat diketahui variabel prioritas yang perlu diperhatikan dan dilakukan peningkatan pelayanan pengelolaan gedung.

7. Menyimpulkan hasil analisis kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V dan memberikan saran mengenai bisnis pelayanan pengelolaan gedung.



Gambar 3.1 Alur penelitian

BAB 4

HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra. Penyebaran kuisisioner dilakukan melalui metode *online* kepada 4 kelompok pelanggan, yaitu Telkom, Telkom *Group*, Telkomsel, dan *Non-Telkom Group*. Kuisisioner yang telah disebar berhasil dikumpulkan sebanyak 129 dari 220 responden. Tahapan selanjutnya hasil survey diolah menggunakan bantuan program excel dan SPSS.

Tabel 4.1 Data jumlah kuisisioner yang terkumpul

FM BM	NON TELKOM GROUP	TELKOM	TELKOM GROUP	TELKOMSEL	Grand Total
FM BALI		8	3	1	12
FM JATIM BARAT		21	3	1	25
FM JATIM TIMUR	2	10	4	2	18
FM NUSRA		12	4		16
BM SIGMA GICC			3		3
FM SURABAYA SELATAN	1	3	5		9
FM SURABAYA UTARA	1	11	1	1	14
BM SIWA				6	6
BM TTC DENPASAR				6	6
BM TTC JEMBER				6	6
BM TTC SURABAYA 1				7	7
BM TTC SURABAYA 2				7	7
Total	4	65	23	37	129

Kuisisioner yang terkumpul berjumlah 129 dengan 4 *Non Telkom Group*, 65 Telkom, 23 Telkom *Group*, dan 37 Telkomsel. Seperti terlihat pada Tabel 4.1 dengan rincian dari FM Surabaya Selatan terkumpul 9 kuisisioner dengan 1 *Non Telkom Group*, 3 Telkom, 5 Telkom *Group*; FM Surabaya Utara terkumpul 14 kuisisioner dengan 1 *Non Telkom Group*, 11 Telkom, 1 Telkom *Group* dan 1 Telkomsel; FM Jatim Barat terkumpul 25 kuisisioner dengan 21 Telkom, 3 Telkom *Group* dan 1 Telkomsel; FM Jatim Timur terkumpul 18 kuisisioner dengan 2 *Non-*

Telkom *Group*, 10 Telkom, 4 Telkom *Group* dan 2 Telkomsel; FM Bali terkumpul 12 kuisisioner dengan 8 Telkom, 3 Telkom *Group* dan 1 Telkomsel; FM Nusra terkumpul 16 kuisisioner dengan 12 Telkom dan 4 Telkom *Group*; BM Sigma GICC terkumpul 3 kuisisioner dari Telkom *Group*; BM TTC Surabaya 1 terkumpul 7 kuisisioner dari Telkomsel; BM TTC Surabaya 2 terkumpul 7 kuisisioner dari Telkomsel; BM TTC Jember terkumpul 6 kuisisioner dari Telkomsel; BM TTC Denpasar terkumpul 6 kuisisioner dari Telkomsel; dan BM Siwa terkumpul 3 kuisisioner dari Telkomsel.

4.2 Variabel dan Kodenya

Kode diberikan pada masing-masing variabel untuk mempermudah pengolahan data. Variabel dipilih berdasarkan *checklist Service Level Agreement* (SLA) terlampir, kondisi lapangan, konsep *SERVQUAL* dan kuisisioner penelitian terdahulu. Terdapat 20 variabel pernyataan terdapat pada kuisisioner.

Tabel 4.2 Kode variabel terhadap dimensi *SERVQUAL*

<i>TANGIBLE</i> (D1)	
D11	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan
D12	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman
D13	Kebersihan & Kerapihan area <i>Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)</i>
D14	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi
D15	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik
<i>RELIABILITY</i> (D2)	
D21	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknisi Gedung dalam melaksanakan tugas
D22	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja <i>Cleaning Service</i> dalam menata dan membersihkan ruangan
D23	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung
D24	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan <i>customer</i>

<i>RESPONSIVENESS (D3)</i>	
D31	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat
D32	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi
D33	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer
D34	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer
<i>ASSURANCE (D4)</i>	
D41	Penampilan & kedisiplinan petugas security
D42	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat
D43	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm
D44	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesigapan saat bertugas
<i>EMPHATY (D5)</i>	
D51	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer
D52	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer
D53	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer

Pada Tabel 4.2 terlihat kode yang diberikan pada tiap variabel sesuai terhadap 5 dimensi konsep *SERVQUAL*. Dari 20 variabel yang ada terdapat dimensi *Tangibles* (D1) dengan 5 Variabel, dimensi *Reliability* (D2) dengan 4 variabel, Dimensi *Responsiveness* (D3) dengan 4 variabel, dimensi *Assurance* (D4) dengan 4 variabel, dan dimensi *Emphaty* (D5) dengan 3 variabel.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil kuisioner yang sudah dihitung seperti pada Tabel 4.3, hasil data kuisioner secara lebih detail ada pada lampiran. Kemudian dilakukan uji validitas dengan menggunakan nilai korelasi masing-masing variabel apabila menunjukkan nilai korelasi $> 0,5$ dapat dikatakan kuisioner valid. Uji reliabilitas pada masing-masing dimensi nilai *alpha cronbach* $> 0,6$, sehingga dapat dikatakan kuisioner reliabel.

Tabel 4.3 Hasil perhitungan keseluruhan kuisioner

		Jumlah	Rata-Rata	GAP =H-P	Nilai =(P/H)*100
D11	Penilaian	558	4.33	0.35	92.54
	Harapan	603	4.67		
D12	Penilaian	554	4.29	0.33	92.80
	Harapan	597	4.63		
D13	Penilaian	552	4.28	0.40	91.54
	Harapan	603	4.67		
D14	Penilaian	585	4.53	0.17	96.38
	Harapan	607	4.71		
D15	Penilaian	556	4.31	0.43	91.00
	Harapan	611	4.74		
D21	Penilaian	567	4.40	0.32	93.26
	Harapan	608	4.71		
D22	Penilaian	555	4.30	0.41	91.28
	Harapan	608	4.71		
D23	Penilaian	559	4.33	0.36	92.24
	Harapan	606	4.70		
D24	Penilaian	551	4.27	0.41	91.23
	Harapan	604	4.68		
D31	Penilaian	542	4.20	0.43	90.79
	Harapan	597	4.63		
D32	Penilaian	554	4.29	0.33	92.80
	Harapan	597	4.63		
D33	Penilaian	557	4.32	0.35	92.52
	Harapan	602	4.67		
D34	Penilaian	558	4.33	0.36	92.23
	Harapan	605	4.69		
D41	Penilaian	572	4.43	0.18	96.13
	Harapan	595	4.61		
D42	Penilaian	568	4.40	0.32	93.27
	Harapan	609	4.72		
D43	Penilaian	556	4.31	0.35	92.51
	Harapan	601	4.66		
D44	Penilaian	572	4.43	0.28	94.08
	Harapan	608	4.71		
D51	Penilaian	549	4.26	0.42	91.04
	Harapan	603	4.67		
D52	Penilaian	580	4.50	0.21	95.55
	Harapan	607	4.71		
D53	Penilaian	558	4.33	0.35	92.54
	Harapan	603	4.67		

4.3.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah tersebar kepada 129 pelanggan, diperoleh analisa validitas terhadap variabel penelitian. Seperti terlihat pada Tabel 4.4 seluruh variabel memiliki nilai yang lebih dari 0.5, sehingga seluruh variabel dalam kuisioner dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk analisa selanjutnya.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

	Penilaian	Harapan
Kode Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Pearson Correlation</i>
D11	0.741	0.871
D12	0.781	0.823
D13	0.708	0.835
D14	0.661	0.789
D15	0.731	0.852
D21	0.733	0.853
D22	0.755	0.908
D23	0.731	0.848
D24	0.780	0.922
D31	0.676	0.843
D32	0.798	0.890
D33	0.766	0.874
D34	0.814	0.872
D41	0.683	0.765
D42	0.783	0.742
D43	0.759	0.833
D44	0.714	0.790
D51	0.835	0.872
D52	0.721	0.848
D53	0.866	0.913

4.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah melalui proses validitas, seluruh variabel dianggap valid dan dilakukan analisa uji reliabilitas pada hasil kuisioner.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

	Penilaian	Harapan
Kode Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	<i>Cronbach alpha</i>
<i>Tangible</i> (D1)	0.773	0.89
<i>Reliability</i> (D2)	0.738	0.905
<i>Responsiveness</i> (D3)	0.755	0.892
<i>Assurance</i> (D4)	0.713	0.79
<i>Emphaty</i> (D5)	0.736	0.851

Seperti yang terlihat pada Tabel 4.5 seluruh dimensi memiliki nilai *alpha* > 0,6. Maka seluruh variabel pernyataan yang dicakup dalam tiap dimensi tersebut dinyatakan *reliable*. Menunjukkan bahwa kuisioner dinyatakan *reliable* atau handal untuk mengukur variabel penelitian.

4.4 Analisa GAP terhadap Dimensi *SERVQUAL*

Dalam analisa GAP ini akan dibandingkan hasil antara penilaian pelanggan (P) dan harapan pelanggan (H) terhadap kinerja pelayanan. Kemudian akan didapatkan nilai atau skor untuk masing-masing variabel pada tiap dimensi.

4.4.1 Dimensi *Tangible*

Berdasarkan hasil analisa dari kuisioner dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari *tangible* atau keadaan fisik.

Tabel 4.6 Analisa GAP dimensi *Tangible*

			Jumlah	Rata-Rata	GAP =H-P	Nilai =(P/H)*100
TANGIBLE						
D11	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	558	4.33	0.35	92.54
		Harapan	603	4.67		
D12	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	554	4.29	0.33	92.80
		Harapan	597	4.63		
D13	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	552	4.28	0.40	91.54
		Harapan	603	4.67		
D14	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	585	4.53	0.17	96.38
		Harapan	607	4.71		
D15	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	556	4.31	0.43	91.00
		Harapan	611	4.74		
Rata - Rata					0.33	92.85

Seperti terlihat pada Tabel 4.6, yang memiliki GAP terkecil adalah variabel (D14) Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas dengan penerangan gedung yang dirasa telah memenuhi kenyamanan pelanggan dalam beraktifitas. Sedangkan, variabel (D15) Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik memiliki GAP terbesar. Menyatakan bahwa pelanggan kurang puas dengan pelayanan terkait kenyamanan perangkat AC yang berfungsi pada ruangan.

4.4.2 Dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil analisa dari kuisisioner dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan dari dimensi *reliability* atau keandalan.

Tabel 4.7 Analisa GAP dimensi *Reliability*

			Jumlah	Rata-Rata	GAP =H-P	Nilai =(P/H)*100
REALIABILITY						
D21	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknisi Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	567	4.40	0.32	93.26
		Harapan	608	4.71		
D22	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	555	4.30	0.41	91.28
		Harapan	608	4.71		
D23	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	559	4.33	0.36	92.24
		Harapan	609	4.70		
D24	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	551	4.27	0.41	91.23
		Harapan	604	4.68		
			Rata - Rata		0.38	92.00

Dari dimensi *reliability* terlihat yang memiliki GAP terbesar adalah variabel (D22) Penampilan dan, kedisiplinan dan kualitas kerja *cleaning service* dalam menata dan membersihkan ruangan dan (D24) Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan *customer* seperti pada Tabel 4.7. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan kedua variabel tersebut.

4.4.3 Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil analisa dari kuisioner dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari dimensi *reliability* atau daya tanggap.

Tabel 4.8 Analisa GAP dimensi *Responsiveness*

			Jumlah	Rata-Rata	GAP =H-P	Nilai =(P/H)*100
RESPONSIVENESS						
D31	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	542	4.20	0.43	90.79
		Harapan	597	4.63		
D32	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	554	4.29	0.33	92.80
		Harapan	597	4.63		
D33	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	557	4.32	0.35	92.52
		Harapan	602	4.67		
D34	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	558	4.33	0.36	92.23
		Harapan	605	4.69		
			Rata - Rata		0.37	92.09

Variabel (D31) Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat memiliki GAP terbesar pada dimensi *responsiveness* seperti pada Tabel 4.8, sedangkan variabel (D33) Kemudahan dalam penyampaian complain, laporan gangguan, permintaan baik melalui *call center* maupun petugas dilokasi memiliki GAP terkecil.

4.4.4 Dimensi Assurance

Berdasarkan hasil analisa dari kuisisioner dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari dimensi assurance atau jaminan.

Tabel 4.9 Analisa GAP dimensi Assurance

			Jumlah	Rata-Rata	GAP =H-P	Nilai =(P/H)* 100
TANGIBLE						
D41	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	572	4.43	0.18	96.13
		Harapan	595	4.61		
D42	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	568	4.40	0.32	93.27
		Harapan	609	4.72		
D43	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	556	4.31	0.35	92.51
		Harapan	601	4.66		
D44	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	572	4.43	0.28	94.08
		Harapan	608	4.71		
			Rata - Rata		0.28	94.00

Pada Tabel 4.9 yang memiliki GAP terbesar adalah variabel (D43) Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm, sedangkan GAP terkecil pada variabel (D41) Penampilan & kedisiplinan petugas security.

4.4.5 Dimensi *Emphaty*

Berdasarkan hasil analisa dari kuisisioner dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari segi *emphaty* atau empati.

Tabel 4.10 Analisa GAP dimensi *Emphaty*

			Jumlah	Rata-Rata	GAP =H-P	Nilai =(P/H)*100
EMPHATY						
D51	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	549	4.26	0.42	91.04
		Harapan	603	4.67		
D52	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	580	4.50	0.21	95.55
		Harapan	607	4.71		
D53	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	558	4.33	0.35	92.54
		Harapan	603	4.67		
			Rata - Rata		0.33	93.04

Seperti terlihat pada Tabel 4.10 yang memiliki GAP terbesar adalah variabel (D51) Tingkat pengetahuan dan pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan *customer*, sedangkan variabel (D52) Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani *customer* memiliki GAP terkecil yang menyatakan kepuasan.

4.4.6 Analisa Keseluruhan Dimensi

Berdasarkan hasil analisa perhitungan GAP kelima dimensi didapatkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan PT. GSD telah memuaskan pelanggan.

Tabel 4.11 Hasil analisa GAP keseluruhan dimensi

	GAP =H-P	Nilai =(P/H)*100
ASSURANCE	0.28	94.00
EMPHATY	0.33	93.04
TANGIBLE	0.33	92.85
RESPONSIVENESS	0.37	92.09
RELIABILITY	0.38	92.00
Rata-rata	0.34	92.80

Seperti terlihat pada Tabel 4.11, pada dimensi *Assurance* atau jaminan memiliki GAP terkecil dengan 0,28 yang menyatakan pelayanan terkait jaminan yang diberikan hampir memenuhi yang diharapkan oleh pelanggan. *Reliability* atau keandalan memiliki GAP terbesar dengan 0,38, yang menandakan bahwa masih adanya kekurangan yang menyebabkan pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan dari dimensi keandalan.

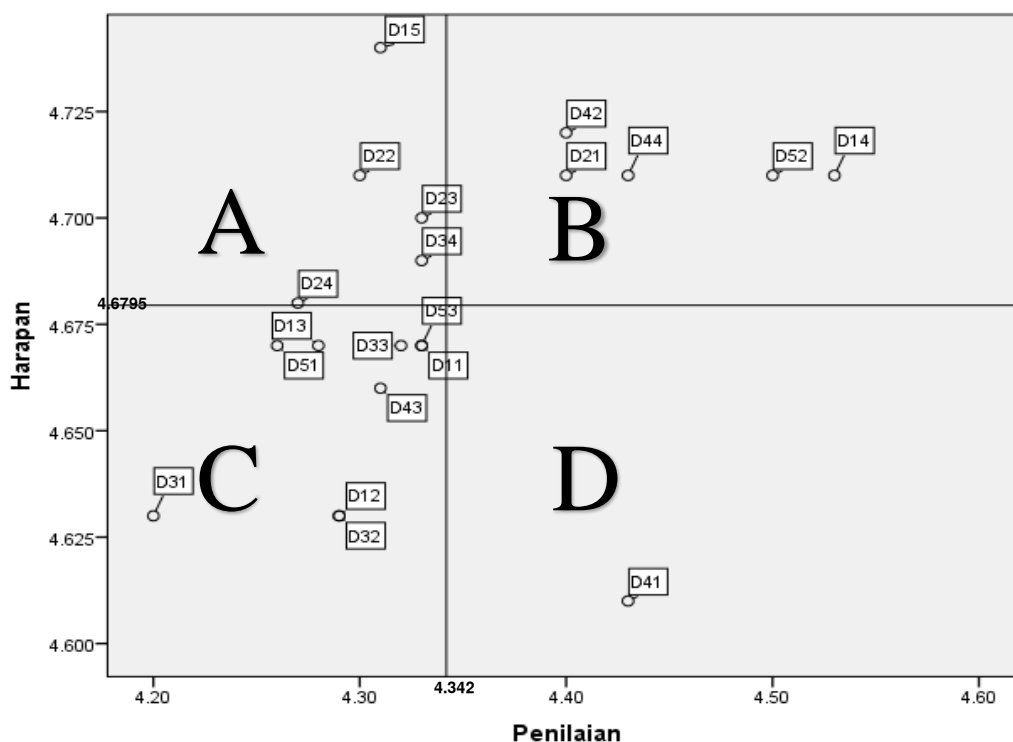
Secara keseluruhan analisa terhadap dimensi SERVQUAL nilai rata –rata total 92,80 masih memasuki rentan 80-100 (Steers, 1993), menunjukkan bahwa pelanggan masih merasa puas dengan pelayanan pengelolaan gedung PT. Graha Sarana Duta Area V. Sesuai dengan permasalahan penelitian ini, dengan penilaian yang cukup baik tapi masih banyak terdapat complain. Maka dari itu dilakukan pemetaan tingkatan prioritas kepentingan dari tiap variabel untuk peningkatan kinerja pelayanan pengelolaan gedung.

4.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Tabel 4.12 Hasil rata - rata penilaian dan harapan seluruh variabel

Kode	Variabel	Penilaian	Harapan
D11	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	4.33	4.67
D12	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	4.29	4.63
D13	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	4.28	4.67
D14	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	4.53	4.71
D15	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	4.31	4.74
D21	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknisi Gedung dalam melaksanakan tugas	4.40	4.71
D22	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	4.30	4.71
D23	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	4.33	4.70
D24	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	4.27	4.68
D31	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	4.20	4.63
D32	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	4.29	4.63
D33	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	4.32	4.67
D34	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	4.33	4.69
D41	Penampilan & kedisiplinan petugas security	4.43	4.61
D42	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	4.40	4.72
D43	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	4.31	4.66
D44	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	4.43	4.71
D51	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	4.26	4.67
D52	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	4.50	4.71
D53	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	4.33	4.67

Keseluruhan rata – rata penilaian dan harapan dari kuisisioner pada setiap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.12, rata – rata penilaian dan harapan tertinggi pada variabel D14 kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi. Kemudian dilakukan tahapan *Importance Performance Anaysis* (IPA) yang akan mengelompokkan tiap variabel dalam 4 kuadran.



Gambar 4.1 Hasil diagram kepentingan tiap variabel

Dari hasil kuisisioner pada seluruh variabel yang ada dibandingkan antara hasil penilaian dan harapan terhadap tiap variabel, harapan sebagai sumbu Y dan penilaian pada sumbu X. Sehingga tersebarlah tiap variabel seperti pada Gambar 4.1 diatas dapat dilihat dari 20 Variabel data dikelompokkan dalam 4 kuadran, sebagai berikut:

- Kuadran A: terdapat variabel (D15) Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik, (D22) Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja *Cleaning Service* dalam menata dan membersihkan ruangan, (D23) Konsistensi & ketegasan petugas *security* dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung, (D24) Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan *customer*, (D34) *Responsiveness* petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan *customer*, serta menangani keluhan *customer*.

Menunjukkan bahwa variabel – variabel tersebut merupakan pelayanan yang penting tetapi tidak dilaksanakan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

- Kuadran B: (D14) Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi, (D21) Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknisi gedung dalam melaksanakan tugas, (D42) Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat, (D44) Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas *security*, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas, (D52) Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani *customer*.

Menunjukkan variabel – variabel diatas dianggap penting oleh pelanggan serta telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan memenuhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu perlu dipertahankan.

- Kuadran C: (D11) Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan, (D12) Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman, (D13) Kebersihan & Kerapihan area *Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)*, (D31) Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat, (D32) Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui *call center* maupun petugas di lokasi, (D33) Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada *customer*, (D43) Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan *fire protection & alarm*, (D51) Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan *customer*, (D53) Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan *customer*.

Menunjukkan beberapa variabel – variabel yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pelaksanaannya dimaklumi atau dapat diterima oleh pelanggan.

- Kuadran D: (D41) Penampilan & kedisiplinan petugas *security*.

Menunjukkan bahwa variabel terkait penampilan dan kedisiplinan petugas *security* yang dianggap kurang penting namun pelaksanaannya

dilakukan secara sangat baik atau berlebihan. Perusahaan sebaiknya tidak terlalu mengutamakan hal ini dan lebih melakukan peningkatan di variabel-variabel lain yang lebih membutuhkan peningkatan dan pengawasan.

4.6 Usulan Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil dari analisa yang telah dilakukan, diperlukan usulan yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan gedung sesuai kondisi di lapangan dan penelitian terdahulu. Sesuai Tabel 4.13 variabel – variabel yang berada pada kuadran A memerlukan usulan peningkatan kualitas pelayanan, sebagai berikut: (Seperti contoh dilakukan analisa penyebab kekurangan pada variabel D15 dengan koordinasi petugas lapangan dan manajemen perusahaan, dilakukan rapat usulan tindak lanjut untuk memperbaiki kekurangan).

Tabel 4.13 Analisis dan usulan tindak lanjut

	Variabel	Analisis	Usulan Tindak Lanjut
D15	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Banyaknya kerusakan AC sehingga tidak berfungsi sebagaimana mestinya dan telah melewati umur pakai.	Penggantian AC yang sudah melewati batas masa pakai, perbaikan pada unit yang mengalami masalah, dan pengecekan yang dilakukan secara berkala.
D22	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja <i>Cleaning Service</i> dalam menata dan membersihkan ruangan	Kurangnya kesadaran untuk memberikan <i>services excellent</i> dari setiap petugas.	Memberikan pemahaman <i>cleaning service</i> tiap gedung guna mempercepat untuk menindaklanjuti komplain pelanggan dan memenuhi alat penunjang.
D23	Konsistensi & ketegasan petugas <i>security</i> dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Secara <i>overall</i> untuk ketegasan sudah berjalan tetapi memang masalah konsistensi dalam pelaksanaannya yang kurang.	Pendekatan personal dan <i>briefing</i> harian dan mingguan yang nantinya diharapkan konsistensi dalam penerapan SOP bisa berjalan secara berkelanjutan.
D24	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan <i>customer</i> .	Pemahaman pegawai tentang SOP dan kontrak kerja dengan pelanggan yang kurang baik	Memberikan pemahaman dan evaluasi kembali kepada pegawai terkait.
D34	<i>Responsiveness</i> petugas dalam memenuhi permintaan <i>customer</i> , serta menangani keluhan <i>customer</i>	Kekurangan dalam proses eksekusi permasalahan yang muncul di lapangan.	Mengalokasikan tenaga kerja sesuai kebutuhan permasalahan dan permintaan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil analisa terkait variabel pelayanan pengelolaan gedung pada PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra, penelitian ini mengungkapkan 20 variabel yang telah ditentukan berdasarkan studi lapangan, laporan bulanan, dan penelitian terdahulu menunjukkan kombinasi yang baik satu dengan yang lain sesuai dengan penerapan 5 dimensi SERVQUAL.

Untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan harus berkonsentrasi pada peningkatan kinerja pelayanan pada 5 variabel pada kuadran A. Berkaitan antara hasil analisa GAP dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa dari dimensi *Reliability* perusahaan mendapatkan nilai terendah dari pelanggan, yang menunjukkan bahwa perlu meningkatkan kinerja pada variabel – variabel pada dimensi *Reliability*. Serta perusahaan tidak perlu terlalu fokus pada variabel (D41) Penampilan & kedisiplinan petugas *security* yang dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik bahkan berlebihan. Serta melakukan pengawasan dan peningkatan kinerja untuk variabel – variabel lain yang telah dibahas pada penelitian ini.

5.2 Saran

Dari hasil analisa variabel – variabel terkait yang dikembangkan ini dapat digunakan sebagai masukan untuk studi pelayanan pengelolaan gedung. Ini juga merupakan panduan kepada praktisi untuk memetakan tindakan proaktif untuk pertemuan layanan yang berbeda atas atribut kepuasan terkait untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan dalam pengelolaan gedung yang dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan penelitian di bidang sektor lain, maupun dengan penambahan variabel dan dimensi yang ada dapat disesuaikan dengan perkembangan jaman.

Serta untuk praktisi atau penyedia pelayanan jasa di bidang pengelolaan gedung penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, terutama manajemen PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra dapat meningkatkan analisisnya dengan menambahkan variabel lain dan sistem hubungan kerja antar perusahaan. Dapat juga dilakukan pengembangan terkait hubungannya dengan *revenue* perusahaan, faktor pemasaran, dan sebagainya sesuai dengan keadaan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Appel-Meulenbroek, R. (2008). *Managing “keep” factors of office tenants to raise satisfaction and loyalty. Property Management, 26(1).*
- Baharum, Z. A., Nawawi, A. H., & Saat, Z. M. (2009). *Assessment of Property Management Service Quality of Purpose Built Office Buildings. International Business Research, 2(1), 162–174.*
- British Council for Offices, & RealService Ltd. (2015). *Building Performance: Rethinking the relationship between owners, managers and occupiers.* London.
- Cronin, J.J.Jr. & Taylor, A.S. (1992), *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, Vol.56, July.*
- Dissanayaka, D.M.S.R. (2011). *Evaluation of Applicability of Supply Chain Management Principles in Sri Lankan Construction Industry,* University of Moratuwa.
- Hadi, Sutrisno. (2001), *Statistik Jilid 2,* Andi Yogyakarta.
- Irmansyah, Muhammand. (2005), *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi,* Proceeding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I.
- Kotler, Philip. (1997), *Manajemen Pemasaran,* PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Keller (2012). *Marketing Management,* Pearson Global Edition, United States of America.
- McAllister, P., Caijas, M., Fuerst, F., & Nanda, A. (2012). *Do Responsible Real Estate Companies Outperform their Peers? rics.org/research.* Retrieved from <http://centaur.reading.ac.uk/26955/1/1511.pdf>
- Mitra, Amitava. (1993), *Fundamental of Quality Control and Improvement,* McMillian Publising Company, New York.
- Nelson, S. L., & Nelson, T. R. (1995). *RESERV: An Instrument for Measuring Real Estate Brokerage Service Quality. Journal of Real Estate Research, 10(1), 99–113.*
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer.* New York: McGraw-Hill, Inc.
- Omachonu, V., Johnson, W. C., & Onyeaso, G. (2008).. *An empirical test of the drivers of overall customer satisfaction: evidence from multivariate*

- Granger causality. Journal of Services Marketing*, 22(6), 434–444.
<http://doi.org/10.1108/08876040810901855>
- Palm, P. (2013). *Strategies in Real Estate Management: two strategic pathways. Property Management*, 31(4), 311–325.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- PT. Graha Sarana Duta. (2014), *Service Level Agreement Pengelolaan Gedung*, PT. Graha Sarana Duta.
- Sarjono, Utomo, dan, Rahmana, Arief. (2003), *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kepariwisata*, Jurnal Manajemen Teknologi ITB.
- Simamora, Bilson. (2004), *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, DR. (2004), *Statistika untuk Penelitian*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Supranto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutarso, Yudi, (2003). *Kepuasan Pelanggan pada Perguruan Tinggi: Mengukur Kinerja Kualitas dari Perspektif Pelanggan*, Proceeding Seminar Teknik Industri dan Manajemen Industri III.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2012), *Pemasaran Straregik*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Windhyastiti, Irary, dan, Khourouh, Umu. (2003), *Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan di fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang*, Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Volume XV Nomor 2.
- Yamit, Zulian. (2004), *Manajemen Produk dan Jasa*, PT. Ekonomia, Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Data Responden

NO	FM/BM	LOKASI GEDUNG	UNIT KERJA	NAMA RESPONDEN	JABATAN	KETERANGAN
1	FM Bali	Witel Bali Selatan	Logistik & general Support	I Putu Radar Jaya	Asman Asset MGT & Facility Support	Telkom
2	FM Bali	Witel Bali Selatan	Home Service 1	Ni Luh Putu Putri Maharani ST,MM	Manager Home Service 1	Telkom
3	FM Bali	Witel Bali Selatan	SAS	I Wayan Surya Tenaya	Supervisor Security & Safety	Telkom
4	FM Bali	Gedung Kaliasem	HR & CDC	Ni Wayan Padmi	Asman HR Development	Telkom
5	FM Bali	Gedung Plaza tabanan	General Support	Retnosari Rahayu	Asman Support	Telkom
6	FM Bali	Gedung Plaza Gianyar	Supervisor Plaza Amlapura	I Ketut Putra	Supervisor Plaza Amlapura	Telkom
7	FM Bali	Gedung Kaliasem	HR & CDC	Ni Luh Puspawati Karang	Asman CDC	Telkom
8	FM Bali	Witel Bali Utara	Supervisor Plaza Singaraja	Ni Luh Ketut Tantri	Supervisor Plaza Singaraja	Telkom
9	FM Bali	Witel Denpasar	Yakes	Ni Luh Kompiang Sriwati	Koordinator Yakes TPK Denpasar	Telkom Group
10	FM Bali	Witel Denpasar	PT. Telkom Akses	A A Ngurah Bagus Segara	QM Fiber Zone PT. Telkom Akses Bali Nusra	Telkom Group
11	FM Bali	Witel Denpasar	PINS	I Ketut Aryana	Manager PINS	Telkom Group
12	FM Bali	Grapari Teuku Umar	Telkonsel	Ketut Sukerti	Supervisor Plasa	Telkonsel
13	FM Jatim Barat	Witel Malang	Wifi Fulfillment	NURLI	Asman Wifi fulfillment	Telkom
14	FM Jatim Barat	Witel Malang	HR & CDC	TRI PRIYO HARTONO	Manager HR & CDC	Telkom
15	FM Jatim Barat	Witel Malang	Logistik & General Support	HAIRUL ANWAR	Manager Logistik & General Support	Telkom
16	FM Jatim Barat	Witel Malang	SAS	SUPARNO	Asman SAS	Telkom
17	FM Jatim Barat	Datel Kepanjen	Kandatel Kepanjen	ROBERT FERDINAND SINAY	Kakandatel Kepanjen	Telkom
18	FM Jatim Barat	Datel Batu	Operation & Maintenance	SULIONO	Supervisor Plasa Batu	Telkom
19	FM Jatim Barat	Datel Batu	Kandatel Batu	AJI SETYO RAHARIO	Kakandatel Batu	Telkom
20	FM Jatim Barat	STO Karangploso	Operation & Maintenance	SUTRISNO TRI SUSILO	Asman Operation & Maintenance	Telkom
21	FM Jatim Barat	Witel Kediri	FINANCE	PRASADJA	Manager Finance	Telkom
22	FM Jatim Barat	Witel Kediri	Logistik & General Support	IDA SASONGKO	Asman Support	Telkom
23	FM Jatim Barat	Witel Kediri	Komunikasi sekretariat & SAS	M. SUBAGIO	Asman Komunikasi Sekretariat SAS	Telkom
24	FM Jatim Barat	Witel Kediri	Desain & RAB	SUJANTO	Supervisor Design & RAB	Telkom
25	FM Jatim Barat	Datel Blitar	Sales & Customer Care	JAZULI	Asman Sales & Customer Care	Telkom
26	FM Jatim Barat	Datel Tulungagung	Kandatel Tulungagung	SYAMSUL BACHRI	Kakandatel Tulungagung	Telkom
27	FM Jatim Barat	Witel Madiun	SAS & Sekretariat	UNTEA RIAWAN	Asman SAS & Sekretariat	Telkom
28	FM Jatim Barat	Witel Madiun	KSES OPTIMA Maintenance	TAVIF BAMBANGS	Manager Akses Optima & Maintenance	Telkom
29	FM Jatim Barat	Witel Madiun	Support	M. BUKHORI	Manager Logistik & General Support	Telkom
30	FM Jatim Barat	Witel Madiun	Information System	RIRIN UMI NAZILAH	Asman Information System	Telkom
31	FM Jatim Barat	Witel Madiun	Customer Care	DWI KUNTORO	QM Customer Care	Telkom
32	FM Jatim Barat	Datel Tuban	Support	LARASATI	Asman Support Tuban	Telkom
33	FM Jatim Barat	Datel Bojonegoro	Support	ENDANG WIDIASTUTI	Asman Support Bojonegoro	Telkom
34	FM Jatim Barat	Witel Malang	PT. Telkom Akses	HADIARTO	Manager Provisioning Telkom Akses Area Malang	Telkom Group
35	FM Jatim Barat	STO Sawojajar	Telkommedika	MARDIANA RISKA WULANDARI	KA Representative Office	Telkom Group
36	FM Jatim Barat	Witel Madiun	Telkommedika	SHANDY MERU ARCO PRAKASA	Staf Admin Telkommedika TPKU Madiun	Telkom Group
37	FM Jatim Barat	Datel Tulungagung	Telkonsel	AGITA PRASETYO ADHI	Staf RTPO Tulungagung	Telkonsel
38	FM Jatim Timur	Witel Jember	PINS	M. Johan Alim	IT PT. PINS	Non Telkom Group
39	FM Jatim Timur	Witel Jember	Kopegel	Sofi Amalia	Staf Kopegel	Non Telkom Group
40	FM Jatim Timur	Witel Jember	Logistik Support	Slamet Riyanto	Asman Logistik Support Jember	Telkom
41	FM Jatim Timur	Datel Situbondo	Kandatel Situbondo	Tony Herry Sjam	Kandatel Situbondo	Telkom
42	FM Jatim Timur	STO Situbondo	Support	Nanang Suprabowo	Asman Support	Telkom
43	FM Jatim Timur	Plasa Banyuwangi	Kandatel Banyuwangi	Oka Indrayatno	Kakandatel Banyuwangi	Telkom
44	FM Jatim Timur	STO Banyuwangi	Support	Budi Santoso	Asman Support	Telkom
45	FM Jatim Timur	Datel Tanggul	Kandatel Tanggul	Imam Samrozy	Kandatel Tanggul	Telkom
46	FM Jatim Timur	Plasa Lumajang	Support	Harry Subagyo	Asman Support	Telkom

47	FM Jatim Timur	Plasa Pasuruan	HR&CDC	Khumaeadi	Asman HR	Telkom
48	FM Jatim Timur	Plasa Witel Pasuruan	DCS	Abd Haris	GM Customer Care	Telkom
49	FM Jatim Timur	Witel Pasuruan	Logistik Support	Agung Priantono	Asman Logistik Support Pasuruan	Telkom
50	FM Jatim Timur	Witel Jember	Telkom Akses	Moch. Fauzi	Manager Ta Jatim Timur	Telkom Group
51	FM Jatim Timur	Witel Pasuruan	Telkom Akses	Eddy Gunawan Wibisono	Manager Provisioning & Assurance	Telkom Group
52	FM Jatim Timur	STO 2 Jember	Telkomedika	Nidia Rizal	Staf Telkomedika	Telkom Group
53	FM Jatim Timur	Yakes/STO 2 Jember	Telkomedika	dr. ULIL ABSHOR	PIC TELKOMEDIKA	Telkom Group
54	FM Jatim Timur	Plasa Banyuwangi	Telkomsel	Rustam M	Spv Shop Grapari Telkomsel	Telkomsel
55	FM Jatim Timur	STO Witel Pasuruan	Telkomsel	Ardhi Firmanto N	Spv Telkomsel Pasuruan	Telkomsel
56	FM Nusra	Witel Mataram	Cunsomer Service	Imam Mahdi	Asman Home Service	Telkom
57	FM Nusra	Witel Mataram	HR & CDC	Sri Purwatingsih	Asman CDC	Telkom
58	FM Nusra	Witel Mataram	BGES	I wayan Sudiarta	Government Account Manager	Telkom
59	FM Nusra	Witel Mataram	BGES	Laehy Istiarni Nimalasari	Account Manager	Telkom
60	FM Nusra	Witel Mataram	General Support	Zakariah	Asman Asset Management	Telkom
61	FM Nusra	Witel Mataram	CCAN	I Nyoman Sukadana	Asman Maintenance Copper Access	Telkom
62	FM Nusra	Kandatel Maumere	Kandatel MME	Natsir Umaris	Asman Operation & Maintenance	Telkom
63	FM Nusra	Kandatel Maumere	Kandatel MME	Karama Bajher	Asman Support	Telkom
64	FM Nusra	Plasa Bajawa	Kandatel MME	Tarsius Nowa	Manager Infratel	Telkom
65	FM Nusra	Witel Kupang Gedung 2	Asman ASET	Vimus Sayang	Asman Aset	Telkom
66	FM Nusra	Witel Kupang Gedung 2	Logistik & Legal	Omiel O. Touselak	Asman Logistik & Legal	Telkom
67	FM Nusra	Witel Kupang Gedung 1	SAS	Ali Date	Asman SAS	Telkom
68	FM Nusra	Witel Mataram	Data Aset PT. Telkom Akses	Adi Kore Tuka	Asman Aset	Telkom Group
69	FM Nusra	Witel Mataram	Provisioning PT. Telkom Akses	Johan Ndolu	Supervisor PSB	Telkom Group
70	FM Nusra	Kandatel Maumere	Migrasi PT. Telkom Akses	Bain Kadja	Supervisor Migrasi	Telkom Group
71	FM Nusra	Telkom Langko Mataram	Akses Maintenance PT. Telkom Akses	Sudarwin	Asman Consumer Service	Telkom Group
72	BM SIGMA GICC	BM GICC	Telkom Sigma	Widodo	Head of Data Center	Telkom Group
73	BM SIGMA GICC	BM GICC	Telkom Sigma	Bambang Hengky	Supervisor DRC	Telkom Group
74	BM SIGMA GICC	BM GICC	Telkom Sigma	Achmad Taufan M	Supervisor Production Support	Telkom Group
75	FM Surabaya Selatan	Divre V	BNI	Anita	Staff BNI	Non Telkom Group
76	FM Surabaya Selatan	Divre V	General Affair	Heroe Soebiantoro	Senior Manager GA	Telkom
77	FM Surabaya Selatan	OPMC Ketintang	Telkom Payment Collection	Apriyanto	Asman	Telkom
78	FM Surabaya Selatan	Witel Sidoarjo	HR	Bambang Eko Pambudi	Mgr. Human Resource	Telkom
79	FM Surabaya Selatan	STO Injoko	Mitratel	Fatchur Rozi	Asman	Telkom Group
80	FM Surabaya Selatan	Telkom MSC	Telkom Infra	Puguh	Manager	telkom grup
81	FM Surabaya Selatan	Telkomedika Ketintang	Telkomedika	Dr. Rahma	Dokter	telkom grup
82	FM Surabaya Selatan	STO Darmo	PINS	Rieke Prawira	Sekretaris	telkom grup
83	FM Surabaya Selatan	Telkomedika Ketintang	Telkomedika	Yudha	Customer Service	telkom grup
84	FM Surabaya Selatan	Kandatel Pamekasan	PT. Telesindo	Irawati Afriani	Staf Grapari Mitra Jatim	Non Telkom Group
85	FM Surabaya Utara	Plasa Gresik	Telom CCAN	Agus Budi	Manager CCAN	Telkom
86	FM Surabaya Utara	Witel Surabaya Utara Mergoyoso	Telkom Logistik & GS	Agus Yurianto	Manager LOG & GS	Telkom
87	FM Surabaya Utara	Witel Surabaya Utara Mergoyoso	Telkom Logistik & GS	Tri Waroso	Asman LOG & GS	Telkom
88	FM Surabaya Utara	Witel Madura	Telkom Logistik & GS	Wuwuh Samodono Edy	Manager LOG & GS	Telkom
89	FM Surabaya Utara	Kandatel Lamongan	Kandatel Lamongan	Hari Tjahyono	Kakandatel Lamongan	Telkom
90	FM Surabaya Utara	Witel Surabaya Utara Mergoyoso	Telkom SAS	Nur Wahyudi	Manager SAS	Telkom
91	FM Surabaya Utara	Kandatel Bangkalan	Telkom Logistik & GS	Adam	Asman LOG & GS	Telkom
92	FM Surabaya Utara	Kandatel Sumenep	Telkom Operation Management	Dandan Untung Santoso	Asman Operation Management	Telkom
93	FM Surabaya Utara	Witel Surabaya Utara Mergoyoso	HR Service	Abdullah Choir	Asman HR	Telkom
94	FM Surabaya Utara	Witel Surabaya Utara Mergoyoso	Telkom SAS	Soedarjanto	Asman SAS	Telkom
95	FM Surabaya Utara	Kandatel Gresik	Telkom DateI Gresik	Subagyo	Asman LOG & GS	Telkom
96	FM Surabaya Utara	Witel Surabaya Utara Mergoyoso	Telkom Akses	Panji Suroso	Asman Acces	Telkom Group
97	FM Surabaya Utara	Plasa Lamongan	Telkomsel Lamongan	Henny Lusita Agustin	Supervisor Branch Lamongan	Telkomsel

98	BM Shiwa	BM Telkonsel Shiwa	Bisnis Support	Agus Safim Zaini	Supervisor GA Regional BaliNusra	Telkonsel
99	BM Shiwa	BM Telkonsel Shiwa	Site Management	I Gusti Made Aryana	Supervisor Site Management	Telkonsel
100	BM Shiwa	BM Telkonsel Shiwa	Bisnis Support	I dewa Nyoman Toya Suyasa	Staf GA Regional BaliNusra	Telkonsel
101	BM Shiwa	BM Telkonsel Shiwa	HCM	Ketut Satriani	Supervisor HCM BaliNusra	Telkonsel
102	BM Shiwa	BM Telkonsel Shiwa	Service Management	Ni Ketut Sukerti	Supervisor Grapari Denpasar	Telkonsel
103	BM Shiwa	BM Telkonsel Shiwa	Branch Denpasar	Sri Mustika	Staf Branch Denpasar	Telkonsel
104	BM TTC Denpasar	Grapari	NOS	Habibi M. Tau	Manager Core and Power Operation Bali Nusra	Telkonsel
105	BM TTC Denpasar	Grapari	NOS	I Cede Swandana Putra	Engineering Power System Operation Bali Nusra	Telkonsel
106	BM TTC Denpasar	Grapari	NOS	I Wayan Puja	Staff Departement NOS	Telkonsel
107	BM TTC Denpasar	Grapari	NOS	Prima Ramaditya	Staff Core Network Operation NSA Denpasar	Telkonsel
108	BM TTC Denpasar	TTC Renon	CNO	M. Zainuromadhoni	Staff Core Network Operation NSA Denpasar	Telkonsel
109	BM TTC Denpasar	TTC Renon	CNO	Ahmad Riyanto	Staff Core Network Operation NSA Denpasar	Telkonsel
110	BM TTC Jember	BM TTC Jember	Transport and Power Operation	GA. Made Yudawinaka	Supervisor Radio Transport and Power Operation Jember	Telkonsel
111	BM TTC Jember	BM TTC Jember	Transport and Power Operation	Luthfi Arifianto	Staff Radio Transport and Power Operation Jember	Telkonsel
112	BM TTC Jember	BM TTC Jember	Transport and Power Operation	Pramuda Akarista Cahyan	Staff Radio Transport and Power Operation Jember	Telkonsel
113	BM TTC Jember	BM TTC Jember	Technical Support	Hendra Bachtar	Technical Support RTPO Jember	Telkonsel
114	BM TTC Jember	BM TTC Jember	Technical Support	Ahmad Basoñ	Technical Support RTPO Jember	Telkonsel
115	BM TTC Jember	BM TTC Jember	Technical Support	Agung Wahyu Hidayat	Technical Support RTPO Jember	Telkonsel
116	BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 1	Telkonsel	Wahyu Sulaksono	Engineer Datacomm Operation Jawa Timur	Telkonsel
117	BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 1	Telkonsel	Hendra Agustin	Engineer Datacomm Operation Jawa Timur	Telkonsel
118	BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 1	Telkonsel	Reynhard JTP Hutasoit	Manager NOS Jatim	Telkonsel
119	BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 1	Telkonsel	Galih Hari Wibowo	Supervisor IT Support - Operation Jawa Timur	Telkonsel
120	BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 1	Telkonsel	Muh. Muslim Wicaksono	Engineer SQA Jawa Timur	Telkonsel
121	BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 1	Telkonsel	Edy Hadriwijaya	Engineer Power System Operation Jawa Timur	Telkonsel
122	BM TTC Surabaya 1	BM TTC Surabaya 1	Telkonsel	Sapta Anggi Purwaningsari	Staff NOS Admin Jawa Timur	Telkonsel
123	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Surabaya 2	Core and Power Performance Assurance Jatim	Dendy Fikasoño	Engineer CPPA Jatim	Telkonsel
124	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Surabaya 2	ICT Operation Region Jawa Timur Division	Mahmud Hanafi	Staff IT Support - Operation Jawa Timur	Telkonsel
125	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Surabaya 2	Transport Operation Jawa Timur Team	Bayu Respati	Engineer Transport Operation Jawa Timur	Telkonsel
126	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Surabaya 2	Core and Power Performance Assurance Jatim	Edy Hadriwijaya	Engineer Power System Performance Assurance Jatim	Telkonsel
127	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Surabaya 2	Network Operation Support Jawa Timur Department	Reynhard Junery Tua Parluhutan Hutasoit	Manager Network Operation Support Jawa Timur	Telkonsel
128	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Surabaya 2	Transport Operation Jawa Timur Team	Didin Kuswoyo	Engineer Transport Operation Jawa Timur	Telkonsel
129	BM TTC Surabaya 2	BM TTC Surabaya 2	ICT Operation Region Jawa Timur Division	Tony Tandililing	Senior Staff ICT Operation Region Jawa Timur	Telkonsel

Lampiran 2

Kuisisioner penelitian

SURVEY KEPUASAN TENANT 2018							
NO	PERTANYAAN		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian					
		Harapan					
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian					
		Harapan					
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian					
		Harapan					
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian					
		Harapan					
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian					
		Harapan					
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian					
		Harapan					
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian					
		Harapan					
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian					
		Harapan					
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian					
		Harapan					
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian					
		Harapan					
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian					
		Harapan					
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian					
		Harapan					
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian					
		Harapan					
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesigapan saat bertugas	Penilaian					
		Harapan					
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian					
		Harapan					
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian					
		Harapan					
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian					
		Harapan					
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian					
		Harapan					
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian					
		Harapan					
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian					
		Harapan					

Lampiran 2

Hasil perhitungan kuisiонер

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN														
FM SURABAYA SELATAN														
NO	PERTANYAAN		NON TELKOM	TELKOM GROUP						TELKOM			JUMLAH	RATA-RATA
			GROUP	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9		
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	5	4	4	4	4	4	5	4	3	37	4.11	
		Harapan	5	5	5	5	4	5	4	5	4	42	4.67	
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	4	4	3	4	5	4	5	4	4	37	4.11	
		Harapan	4	5	4	4	5	5	5	4	5	41	4.56	
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38	4.22	
		Harapan	5	5	5	4	4	4	5	5	4	41	4.56	
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3.78	
		Harapan	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	4.78	
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	4.67	
		Harapan	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43	4.78	
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	5	5	3	4	5	3	4	4	5	38	4.22	
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	4.89	
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	5	5	3	4	5	3	4	4	4	37	4.11	
		Harapan	5	5	4	5	5	4	5	4	5	42	4.67	
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	5	4	3	4	4	4	4	3	35	3.89	
		Harapan	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	4.78	
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	4	4	4	5	4	4	5	4	3	37	4.11	
		Harapan	5	5	4	4	4	5	4	4	5	40	4.44	
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	4	5	5	4	4	4	5	5	4	40	4.44	
		Harapan	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	4.67	
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	4	4	5	4	3	4	4	4	4	36	4.00	
		Harapan	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43	4.78	
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	5	5	4	4	3	5	5	4	5	40	4.44	
		Harapan	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40	4.44	
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	5	4	4	4	5	4	4	4	4	38	4.22	
		Harapan	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	4.78	
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	4	4	3	5	4	4	5	4	4	37	4.11	
		Harapan	5	5	5	5	4	5	4	4	5	42	4.67	
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3.89	
		Harapan	4	5	5	4	5	5	5	4	5	42	4.67	
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38	4.22	
		Harapan	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42	4.67	
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	4	4	5	5	5	3	4	5	4	39	4.33	
		Harapan	4	5	5	4	5	5	5	5	5	43	4.78	
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	3.78	
		Harapan	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41	4.56	
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	
		Harapan	5	5	5	4	4	5	5	4	5	42	4.67	
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menanggapi keluhan customer	Penilaian	4	4	5	5	3	4	5	4	3	37	4.11	
		Harapan	5	5	5	4	4	5	4	5	5	42	4.67	

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
FM SURABAYA UTARA

NO	PERTANYAAN		NON TELKOM GROUP	TELKOM GROUP	TELKOM										TELKOMSEL	JUMLAH	RATA-RATA	
			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13			R14
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	64	4.57
		Harapan	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	65	4.64
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	58	4.14
		Harapan	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	65	4.64
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	60	4.29
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	68	4.86
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	61	4.36
		Harapan	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	65	4.64	
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	62	4.43
		Harapan	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	67	4.79
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	61	4.36	
		Harapan	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	64	4.57
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	56	4.00	
		Harapan	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	66	4.71
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	63	4.50	
		Harapan	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	67	4.79	
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	57	4.07
		Harapan	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	65	4.64
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	62	4.43
		Harapan	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	67	4.79	
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	59	4.21	
		Harapan	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	66	4.71	
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	59	4.21	
		Harapan	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	66	4.71	
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	63	4.50	
		Harapan	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	65	4.64	
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	61	4.36
		Harapan	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	65	4.64	
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	4	56	4.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	67	4.79	
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	59	4.21	
		Harapan	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	66	4.71	
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	61	4.36
		Harapan	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	65	4.64	
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	59	4.21	
		Harapan	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	66	4.71	
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	62	4.43	
		Harapan	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	65	4.64	
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	58	4.14	
		Harapan	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	68	4.86	

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

FM JATIM BARAT (JT)

NO	PERTANYAAN	TELKOM GROUP					TELKOM																			TELKOMSEL	JUMLAH	RATA-RATA	
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25			
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapuhan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	111	444
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	118	472
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	111	444	
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	118	472
3	Kebersihan & Kerapuhan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantuy)	Penilaian	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	113	452	
		Harapan	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	119	476
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	112	448
		Harapan	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	480
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	115	460
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	472
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan behandaban rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	109	436	
		Harapan	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	119	476
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan behandaban fire protection & alarm	Penilaian	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	108	432
		Harapan	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	114	456	
8	Ketersediaan PJK dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	111	444
		Harapan	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	117	468
9	Kemudahan dalam penyampaian keluhan, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	115	460
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	116	464
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	114	456
		Harapan	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	119	476
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	108	432	
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	118	472	
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	115	460
		Harapan	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	117	468	
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	112	448	
		Harapan	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	118	472	
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesigapan saat bertugas	Penilaian	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	116	464
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	120	480
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	112	448
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	120	480
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	115	460
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	119	476
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	115	460
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	119	476
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	116	464
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	118	472
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	108	432
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	118	472	
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	116	464
		Harapan	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	120	480

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
FM JATIM TIMUR (JT)

NO	PERTANYAAN	NON TELKOM GROUP		TELKOM GROUP						TELKOM								TELKOMSEL		JUMLAH	RATA-RATA	
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18			
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	76	4,22
		Harapan	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	85	4,72
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	74	4,11	
		Harapan	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	82	4,56
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	72	4,00	
		Harapan	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	81	4,50
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	73	4,06	
		Harapan	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	86	4,78	
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	76	4,22	
		Harapan	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	85	4,72	
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	76	4,22	
		Harapan	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	83	4,61	
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	70	3,89	
		Harapan	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	84	4,67	
8	Ketersediaan PJK dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	64	3,56	
		Harapan	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	81	4,50	
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	75	4,17	
		Harapan	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	84	4,67	
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	77	4,28	
		Harapan	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	85	4,72	
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	76	4,22	
		Harapan	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	84	4,67	
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	77	4,28	
		Harapan	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	82	4,56	
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	71	3,94	
		Harapan	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	84	4,67	
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	77	4,28	
		Harapan	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	86	4,78	
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	75	4,17	
		Harapan	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	83	4,61	
16	Autusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	74	4,11	
		Harapan	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	83	4,61	
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	77	4,28		
		Harapan	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	84	4,67		
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	76	4,22	
		Harapan	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	84	4,67	
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	72	4,00	
		Harapan	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	83	4,61		
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	73	4,06	
		Harapan	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	84	4,67	

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

FM BALI

NO	PERTANYAAN		TELKOM GROUP											TELKOMSEL	JUMLAH	RATA-RATA
			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12		
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	54	4.50
		Harapan	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	57	4.75
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	55	4.58
		Harapan	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	55	4.58
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	53	4.42
		Harapan	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	4.83
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	53	4.42
		Harapan	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	57	4.75
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	58	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	59	4.92
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	4.92
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	56	4.67
		Harapan	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	4.83
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54	4.50
		Harapan	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	56	4.67
9	Kemudahan dalam penyampaian complain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	54	4.50
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	57	4.75
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknisi Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	55	4.58
		Harapan	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58	4.83
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	56	4.67
		Harapan	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58	4.83
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	55	4.58
		Harapan	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	55	4.58
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	57	4.75
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	4.92
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	55	4.58
		Harapan	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	56	4.67
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	55	4.58
		Harapan	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58	4.83
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	54	4.50
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58	4.83
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	57	4.75
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	58	4.83
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5.00
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	54	4.50
		Harapan	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	58	4.83
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	56	4.67
		Harapan	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	57	4.75

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

FM NUSRA

NO	PERTANYAAN		TELKOM GROUP				TELKOM										JUMLAH	RATA-RATA		
			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14			R15	R16
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapuhan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63	3.94
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	66	4.13
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	63	3.94	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	64	4.00	
3	Kebersihan & Kerapuhan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	3.94
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	66	4.13	
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	69	4.31	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	70	4.38	
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4.38	4.38
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	68	4.25	
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	69	4.31	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	68	4.25	
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	67	4.19	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	68	4.25	
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	3.88	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	65	4.06	
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63	3.94	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	67	4.19	
10	Penampikan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	63	3.94	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	67	4.19	
11	Penampikan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61	3.81	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	67	4.19	
12	Penampikan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	66	4.13	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	66	4.13	
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	66	4.13
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	5	66	4.13	
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesigapan saat bertugas	Penilaian	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	68	4.25	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	69	4.31	
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	3.94	
		Harapan	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	66	4.13	
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	65	4.06	
		Harapan	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	5	64	4.00	
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	67	4.19
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	66	4.13	
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64	4.00
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	5	66	4.13	
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	64	4.00
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	67	4.19	
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64	4.00	
		Harapan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	5	66	4.13	

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BM SIGMA GICC

NO	PERTANYAAN		RESPONDEN			JUMLAH	RATA-RATA
			R1	R2	R3		
1	Tampilan dan Kebersihan gedung secara keseluruhan (exterior & interior)	Penilaian	4	5	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
2	Penataan dan Kebersihan halaman & taman	Penilaian	5	4	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
3	Kebersihan & Kerapihan Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	5	5	4	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	4	3	5	12	4.00
		Harapan	5	4	5	14	4.67
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	5	4	4	13	4.33
		Harapan	5	5	5	15	5.00
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	5	5	5	15	5.00
		Harapan	5	5	5	15	5.00
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	5	5	5	15	5.00
		Harapan	5	5	5	15	5.00
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	5	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	5	5	5	15	5.00
		Harapan	5	5	5	15	5.00
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian Petugas Teknisi Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	4	4	5	13	4.33
		Harapan	5	5	5	15	5.00
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	4	5	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	5	4	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/masuk gedung	Penilaian	4	5	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesigapan saat bertugas	Penilaian	4	5	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	5	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	5	4	4	13	4.33
		Harapan	5	5	5	15	5.00
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	4	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	4	4	13	4.33
		Harapan	5	5	5	15	5.00
19	Pemenuhan & Konsistensi Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	5	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	5	4	5	14	4.67
		Harapan	5	5	5	15	5.00

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BM TTC SURABAYA 1

NO	PERTANYAAN		TELKOMSEL							JUMLAH	RATA-RATA
			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7		
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	5	4	4	4	5	4	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	5	4	5	4	5	4	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
		Harapan	4	5	4	5	5	5	5	33	4.71
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	3	4	4	4	4	3	5	27	3.86
		Harapan	4	5	5	4	5	5	5	33	4.71
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	5	5	4	4	5	5	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	5	5	4	4	5	4	5	32	4.57
		Harapan	5	5	4	5	5	5	5	34	4.86
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	5	5	4	4	5	4	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	4	5	5	5	34	4.86
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	5	4	4	3	3	5	28	4.00
		Harapan	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
9	Kemudahan dalam penyampaian complain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	5	5	4	3	5	4	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	4	5	5	3	5	5	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	5	5	5	4	5	4	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	5	5	5	3	5	5	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	5	5	5	4	5	4	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	5	5	5	3	5	4	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	5	4	3	5	4	5	30	4.29
		Harapan	5	5	4	5	5	5	5	34	4.86
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	5	5	4	3	5	5	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	5	4	4	5	5	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	5	5	3	5	4	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	4	5	34	4.86
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	5	5	3	5	5	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	4	5	4	3	5	4	5	30	4.29
		Harapan	5	5	4	5	5	4	5	33	4.71

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BM TTC SURABAYA 2

NO	PERTANYAAN		TELKOMSEL							JUMLAH	RATA-RATA
			R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7		
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	4	5	5	5	4	5	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	4	5	5	4	5	4	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	4	5	5	5	5	5	4	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	4	4	4	5	5	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	3	5	5	5	5	5	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	4	5	5	4	5	5	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	4	4	4	5	5	5	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	4	5	5	5	5	5	5	34	4.86
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	3	5	5	5	5	5	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	4	5	5	5	5	4	5	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	3	5	5	4	5	5	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	3	5	5	4	4	5	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	4	5	5	5	5	5	4	33	4.71
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	3	5	5	5	4	5	5	32	4.57
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	3	5	5	4	4	5	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menanggapi keluhan customer	Penilaian	3	5	5	4	4	5	5	31	4.43
		Harapan	5	5	5	5	5	5	5	35	5.00

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BM TTC JEMBER

NO	PERTANYAAN		TELKOMSEL						JUMLAH	RATA-RATA
			R1	R2	R3	R4	R5	R6		
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	5	4	4	5	4	5	27	4.50
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	5	4	4	5	4	5	27	4.50
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	5	4	4	5	4	5	27	4.50
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	5	5	5	5	4	5	29	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	5	5	5	5	5	5	30	5.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	5	5	5	5	4	5	29	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	5	5	5	5	5	5	30	5.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	5	5	5	5	5	5	30	5.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	5	5	5	5	4	5	29	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	5	5	5	5	4	5	29	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	5	5	5	5	4	5	29	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	5	5	5	5	5	5	30	5.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	5	5	5	5	4	4	28	4.67
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	5	5	5	5	4	5	29	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	5	5	5	4	4	28	4.67
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	5	5	5	5	4	5	29	4.83
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	5	5	5	5	5	30	5.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	4	4	5	4	5	27	4.50
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	5	5	5	5	5	5	30	5.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	5	5	5	5	5	5	30	5.00
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BM TTC DENPASAR

NO	PERTANYAAN		TELKOMSEL						JUMLAH	RATA-RATA
			R1	R2	R3	R4	R5	R6		
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	5	4	4	4	5	4	26	4.33
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	5	4	4	5	5	4	27	4.50
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	4	5	5	4	26	4.33
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	5	4	4	4	5	4	26	4.33
		Harapan	5	4	4	5	5	5	28	4.67
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	5	4	4	5	5	4	27	4.50
		Harapan	5	4	4	5	5	5	28	4.67
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	4	4	4	4	5	4	25	4.17
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	5	4	5	4	5	4	27	4.50
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	4	4	2	4	5	3	22	3.67
		Harapan	5	4	5	5	5	4	28	4.67
9	Kemudahan dalam penyampaian komplain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	5	4	3	4	5	3	24	4.00
		Harapan	5	4	5	5	5	4	28	4.67
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	5	4	4	4	5	4	26	4.33
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
11	Penampilan & kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	5	4	3	4	5	4	25	4.17
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	5	4	4	5	5	4	27	4.50
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	3	4	2	5	3	4	21	3.50
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	4	4	4	5	5	4	26	4.33
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	4	4	5	5	4	27	4.50
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	5	4	3	4	5	4	25	4.17
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	4	4	5	5	4	27	4.50
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	5	4	4	5	5	4	27	4.50
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	5	4	3	5	5	4	26	4.33
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	4	4	3	5	5	4	25	4.17
		Harapan	5	4	5	5	5	5	29	4.83

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BM SHIWA

NO	PERTANYAAN		TELKOMSEL						JUMLAH	RATA-RATA
			R1	R2	R3	R4	R5	R6		
1	Tampilan (Kebersihan dan Kerapihan) gedung secara keseluruhan	Penilaian	4	4	3	3	4	4	22	3.67
		Harapan	4	5	4	5	4	4	26	4.33
2	Penataan dan Kebersihan di area halaman & taman	Penilaian	4	3	4	3	4	4	22	3.67
		Harapan	4	5	4	5	5	5	28	4.67
3	Kebersihan & Kerapihan area Lobby, Lift & Lavatory (Toilet, Pantry)	Penilaian	4	4	4	4	4	4	24	4.00
		Harapan	4	4	5	5	5	5	28	4.67
4	Kenyamanan ruangan dengan adanya perangkat AC yang berfungsi baik	Penilaian	4	4	5	5	4	4	26	4.33
		Harapan	5	5	5	5	5	5	30	5.00
5	Kenyamanan ruangan dengan adanya penerangan gedung yang mencukupi	Penilaian	4	4	4	5	4	4	25	4.17
		Harapan	4	4	4	4	4	4	24	4.00
6	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat	Penilaian	4	4	4	4	4	4	24	4.00
		Harapan	4	5	5	5	5	5	29	4.83
7	Jaminan keselamatan selama berada di gedung, terkait ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm	Penilaian	4	4	5	4	4	4	25	4.17
		Harapan	4	5	4	4	4	5	26	4.33
8	Ketersediaan P3K dalam penanganan segera kondisi darurat	Penilaian	5	4	5	5	4	5	28	4.67
		Harapan	5	4	4	4	4	5	26	4.33
9	Kemudahan dalam penyampaian complain, laporan gangguan, permintaan baik melalui call center maupun petugas di lokasi	Penilaian	4	3	4	3	4	3	21	3.50
		Harapan	4	4	4	4	5	4	25	4.17
10	Penampilan, keramahan, kecepatan dan ketelitian petugas teknis Gedung dalam melaksanakan tugas	Penilaian	4	4	4	4	3	4	23	3.83
		Harapan	5	4	4	5	4	4	26	4.33
11	Penampilan, kedisiplinan dan kualitas kerja Cleaning Service dalam menata dan membersihkan ruangan	Penilaian	5	4	4	4	4	5	26	4.33
		Harapan	5	4	5	5	4	5	28	4.67
12	Penampilan & kedisiplinan petugas security	Penilaian	4	3	4	4	4	3	22	3.67
		Harapan	4	4	4	5	4	4	25	4.17
13	Konsistensi & ketegasan petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/ masuk gedung	Penilaian	5	4	3	4	4	3	23	3.83
		Harapan	5	5	4	4	5	4	27	4.50
14	Jaminan keamanan yang diberikan oleh petugas security, yang ditunjukkan dengan pemeriksaan keamanan gedung dan kesiapan saat bertugas	Penilaian	4	4	4	4	4	4	24	4.00
		Harapan	4	4	4	5	4	5	26	4.33
15	Tingkat pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	3	4	4	3	4	22	3.67
		Harapan	4	4	4	5	4	3	24	4.00
16	Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer	Penilaian	4	4	3	3	4	4	22	3.67
		Harapan	4	5	4	4	4	5	26	4.33
17	Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani customer	Penilaian	5	4	4	4	5	5	27	4.50
		Harapan	5	5	4	4	5	5	28	4.67
18	Kemauan dan kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer	Penilaian	4	3	4	4	3	3	21	3.50
		Harapan	4	4	5	4	4	4	25	4.17
19	Kemauan dan kemampuan Telkom Property terhadap janji, kesepakatan dan komitmen dengan customer	Penilaian	4	3	4	3	4	4	22	3.67
		Harapan	4	5	4	5	4	5	27	4.50
20	Responsiveness petugas dalam memenuhi permintaan dan keinginan customer, serta menangani keluhan customer	Penilaian	4	4	4	4	4	4	24	4.00
		Harapan	4	5	4	5	4	4	26	4.33

Lampiran 3A

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian

Correlations

		D11	D12	D13	D14	D15	TANGIBLES
D11	Pearson Correlation	1	.610**	.350**	.302**	.436**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D12	Pearson Correlation	.610**	1	.446**	.323**	.431**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D13	Pearson Correlation	.350**	.446**	1	.427**	.390**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D14	Pearson Correlation	.302**	.323**	.427**	1	.352**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D15	Pearson Correlation	.436**	.431**	.390**	.352**	1	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129	129
TANGIBLES	Pearson Correlation	.741**	.781**	.708**	.661**	.731**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D21	D22	D23	D24	RELIABILITY
D21	Pearson Correlation	1	.442**	.345**	.441**	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D22	Pearson Correlation	.442**	1	.356**	.482**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D23	Pearson Correlation	.345**	.356**	1	.435**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D24	Pearson Correlation	.441**	.482**	.435**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129
RELIABILITY	Pearson Correlation	.733**	.755**	.731**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D31	D32	D33	D34	RESPONSIVENESS
D31	Pearson Correlation	1	.341**	.264**	.385**	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D32	Pearson Correlation	.341**	1	.545**	.556**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D33	Pearson Correlation	.264**	.545**	1	.574**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D34	Pearson Correlation	.385**	.556**	.574**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	.676**	.798**	.766**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D41	D42	D43	D44	ASSURANCE
D41	Pearson Correlation	1	.322**	.278**	.397**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D42	Pearson Correlation	.322**	1	.570**	.422**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D43	Pearson Correlation	.278**	.570**	1	.333**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D44	Pearson Correlation	.397**	.422**	.333**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129
ASSURANCE	Pearson Correlation	.683**	.783**	.759**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D51	D52	D53	EMPHATY
D51	Pearson Correlation	1	.361**	.646**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129
D52	Pearson Correlation	.361**	1	.426**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129
D53	Pearson Correlation	.646**	.426**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129
EMPHATY	Pearson Correlation	.835**	.721**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129

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

Scale: Tangibles

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

Scale: Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4

Scale: Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	4

Scale: Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	4

Scale: Emphaty

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	3

Lampiran 3B

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan

Correlations

		D11	D12	D13	D14	D15	TANGIBLES
D11	Pearson Correlation	1	.684**	.629**	.643**	.679**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D12	Pearson Correlation	.684**	1	.655**	.492**	.577**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D13	Pearson Correlation	.629**	.655**	1	.545**	.649**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D14	Pearson Correlation	.643**	.492**	.545**	1	.642**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129	129
D15	Pearson Correlation	.679**	.577**	.649**	.642**	1	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129	129
TANGIBLES	Pearson Correlation	.871**	.823**	.835**	.789**	.852**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D21	D22	D23	D24	RELIABILITY
D21	Pearson Correlation	1	.704**	.606**	.714**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D22	Pearson Correlation	.704**	1	.667**	.842**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D23	Pearson Correlation	.606**	.667**	1	.704**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D24	Pearson Correlation	.714**	.842**	.704**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129
RELIABILITY	Pearson Correlation	.853**	.908**	.848**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D31	D32	D33	D34	RESPONSIVENESS
D31	Pearson Correlation	1	.679**	.626**	.612**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D32	Pearson Correlation	.679**	1	.707**	.720**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D33	Pearson Correlation	.626**	.707**	1	.710**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D34	Pearson Correlation	.612**	.720**	.710**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	.843**	.890**	.874**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D41	D42	D43	D44	ASSURANCE
D41	Pearson Correlation	1	.404**	.498**	.496**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D42	Pearson Correlation	.404**	1	.518**	.414**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D43	Pearson Correlation	.498**	.518**	1	.568**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129	129
D44	Pearson Correlation	.496**	.414**	.568**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129	129
ASSURANCE	Pearson Correlation	.765**	.742**	.833**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129	129

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

Correlations

		D51	D52	D53	EMPHATY
D51	Pearson Correlation	1	.573**	.717**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	129	129	129	129
D52	Pearson Correlation	.573**	1	.676**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	129	129	129	129
D53	Pearson Correlation	.717**	.676**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	129	129	129	129
EMPHATY	Pearson Correlation	.872**	.848**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	129	129	129	129

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

Scale: Tangibles

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	5

Scale: Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	4

Scale: Responsiveness

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	4

Scale: Assurance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	129	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

BIODATA PENULIS



Widhi Yuliarta Hidayat, lahir pada 4 Juli 1993 di Surabaya. Berasal dari keluarga sederhana yang berkultur Jawa. Pendidikan formal di SD Negeri Ganung Kidul 1 Nganjuk, lulus tahun 1999. Selanjutnya meneruskan sekolah di SMP Negeri 3 Gresik, tamat tahun 2008, dan di SMA Negeri 1 Manyar - Gresik, tamat tahun 2011. Kemudian melanjutkan kuliah di Jurusan Teknik Kelautan,

Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya tahun 2011 dan lulus awal tahun 2016. Saat berkuliah S1 aktif dalam berbagai kegiatan organisasi dan kepanitiaan diantaranya adalah himpunan mahasiswa jurusan dan fakultas. Jabatan tertinggi dalam kepanitiaan ialah Koordinator Panitia Pemilihan Umum Ketua Fakultas Teknologi Kelautan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Selama kuliah penulis pernah mengikuti Program Kreativitas Mahasiswa yang lolos dan didanai oleh DIKTI untuk direalisasikan.

Selepas meraih gelar Sarjana, penulis memulai karir di PT. Graha Sarana Duta (Telkom Property) sampai dengan saat ini. Sejak tahun 2016, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Proyek, Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Pada tanggal 6 Februari 2019 penulis mempertahankan Tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Gedung PT. Graha Sarana Duta Area V Jatim Bali Nusra”.

Penulis ini dapat dihubungi pada alamat berikut, alamat kantor: PT. Graha Sarana Duta, Jl. Ketintang 156, Surabaya, Jawa Timur 60231. e-mail: widhiyuliarta@gmail.com