

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor

The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at PT. Kembang Griya Cahaya in Bogor

Asihita Prasasti Bakti & Aletta Dewi Maria TH*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 19 April 2024; Direview: 21 April 2024; Disetujui: 13 Mei 2024

*Corresponding Email: aletta.dewimaria@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan klarifikasi metodologi yang lebih mendetail dan menyempurnakan informasi tentang sampel. Metodologi penelitian ini mencakup pengukuran variabel-variabel menggunakan skala Likert dengan rentang nilai tertentu untuk menilai kualitas layanan dan fasilitas. Selain itu, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen seperti kualitas layanan dan fasilitas dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Dalam hal penyempurnaan informasi tentang sampel, penelitian ini melibatkan 96 responden yang dipilih secara purposive dari pelanggan PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor, Indonesia. Karakteristik responden mencakup berbagai kelompok usia, latar belakang pendidikan, dan tingkat pengalaman menggunakan properti dari PT. Kembang Griya Cahaya. Pemilihan sampel dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan representasi yang memadai dari populasi pelanggan yang lebih luas, sehingga temuan dari penelitian ini dapat lebih diterapkan secara umum dalam industri properti di Indonesia. Dengan adanya klarifikasi metodologi yang lebih mendetail dan informasi yang disempurnakan tentang sampel, pembaca dapat memahami proses penelitian ini dengan lebih baik, termasuk cara pengukuran variabel, analisis yang digunakan, dan konteks dari temuan yang dihasilkan. Hal ini juga meningkatkan generalisabilitas temuan dan kepercayaan terhadap hasil penelitian ini tentang industri properti di Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to provide more detailed methodological clarification and refine information about the sample. This research methodology includes measuring variables using a Likert scale with a certain range of values to assess the quality of services and facilities. In addition, multiple linear regression analysis is used to identify the relationship between independent variables such as service quality and facilities, and the dependent variable, namely customer satisfaction. In terms of refining information about the sample, this research involved 96 respondents selected purposively from PT customers. Griya Cahaya flowers in Bogor, Indonesia. Respondent characteristics include various age groups, educational backgrounds, and levels of experience using PT properties. Home Light Flowers. Sample selection was carried out carefully to ensure adequate representation of the wider customer population so that the findings from this research can be more generally applied in the property industry in Indonesia. With more detailed methodological clarification and enhanced information about the sample, readers can better understand the research process, including how variables were measured, the analyses used, and the context of the resulting findings. This also increases the generalisability of the findings and confidence in the results of this research on the property industry in Indonesia.

Keywords: Service Quality; Facility; Customer Satisfaction.

How to Cite: Asihita Prasasti Bakti & Aletta Dewi Maria TH., (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 6 (4): 1533 -1542.



PENDAHULUAN

Industri properti di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan berkembangnya permintaan akan tempat tinggal dan properti komersial. Dalam lingkungan yang semakin kompetitif ini, perusahaan properti dituntut untuk tidak hanya fokus pada penjualan properti, tetapi juga pada upaya mempertahankan kepuasan pelanggan sebagai kunci untuk membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri properti adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta fasilitas yang disediakan. Kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, membuat mereka merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya, rendahnya kualitas pelayanan atau fasilitas yang kurang memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, yang berpotensi berdampak negatif pada citra perusahaan dan kepercayaan pelanggan.

PT. Kembang Griya Cahaya, sebagai salah satu perusahaan properti yang aktif di Bogor, juga menghadapi tantangan yang sama dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor. Penelitian ini membahas industri properti di Indonesia yang mengalami pertumbuhan pesat, menekankan pentingnya mempertahankan kepuasan pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang. Kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini difokuskan pada PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor untuk menganalisis pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan.

Permasalahan dalam penelitian ini, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya? Bagaimana pengaruh fasilitas yang disediakan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya? Bagaimana pengaruh kombinasi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya? Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya. Menganalisis pengaruh fasilitas yang disediakan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya. Menganalisis pengaruh kombinasi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya. Tujuan penelitian mencakup analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kombinasi keduanya terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut. Tinjauan terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di berbagai industri termasuk properti. Kerangka kerja yang digunakan mencakup konsep kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan serta teori-teori terkait yang mengarah pada pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri properti

Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan aspek yang sangat penting dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dan fasilitas yang memadai dapat berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan seringkali disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan atau fasilitas yang disediakan.

Salah satu studi yang relevan yang mengungkapkan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan di Ahas Astra Honda Motor Kedungsari Kota Magelang. Temuan dari penelitian ini memberikan wawasan yang berharga dalam konteks pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di industri properti (Achsa and Wibisono, 2021).

Selain itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Makassar Jeans House Kota Palu juga memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan (Alfajar et al. 2021).

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen setelah layanan haji dan umrah di buka kembali pada masa pandemi Covid-19, memberikan

perspektif yang relevan dalam situasi pandemi yang mengubah pola perilaku konsumen (Kamila and Wardhana 2023).

Penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan Griya Paniki Indah Manado. Studi ini memberikan wawasan yang penting tentang bagaimana kombinasi antara kualitas produk dan layanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan di industri properti (Pandesia, Saerang, and Sumarauw 2017).

Penelitian yang mengkaji pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT Bintang Reality Multiland. Penelitian ini relevan karena juga membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri properti, dengan fokus pada aspek-aspek yang berbeda (Sundari and Tanjung 2023).

Penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan rumah kost Surabaya Barat. Studi ini dapat memberikan perspektif tambahan tentang bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas dapat memengaruhi tingkat loyalitas pelanggan, yang juga relevan dengan kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya (Stanley and Sidharta 2023).

Penelitian yang mengkaji penggunaan dashboard untuk mengontrol kinerja profesionalisme pegawai pada PT Sinarmas Land Property. Studi ini relevan karena menggambarkan upaya perusahaan properti dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penggunaan teknologi, yang dapat berdampak pada kepuasan Pelanggan (Rahardja 2015).

Penelitian yang membahas customer relationship dan kepuasan pelanggan dalam membangun loyalitas pelanggan produk Agent Eagle Tree Property. Studi ini memberikan perspektif yang penting tentang bagaimana hubungan dengan pelanggan dan kepuasan pelanggan dapat memengaruhi loyalitas pelanggan di industri property (Sari and Seleta 2023).

Penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan properti di PT Restu Adi Karanganyar. Penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri properti, yang relevan untuk penelitian di PT. Kembang Griya Cahaya (Garate 2017).

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri properti.

Teori ini mengacu pada konsep tentang sejauh mana suatu layanan atau produk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Salah satu kerangka kerja yang sering digunakan dalam teori kualitas pelayanan adalah Model Servqual yang dikembangkan (Arifin 2015). Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Konsep kualitas pelayanan juga mencakup aspek-aspek seperti kesopanan karyawan, kemudahan proses transaksi, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian antara harapan dan pengalaman pelanggan. Teori ini mengacu pada pentingnya fasilitas fisik, infrastruktur, dan lingkungan kerja dalam mendukung penyediaan layanan atau produk yang berkualitas, fasilitas yang baik dapat mencakup desain interior dan eksterior yang menarik, kebersihan, kenyamanan, aksesibilitas, keamanan, dan fitur-fitur tambahan yang meningkatkan pengalaman pelanggan (Pandesia et al. 2017). Dalam konteks industri properti, fasilitas dapat mencakup hal-hal seperti desain bangunan, kualitas material bangunan, fasilitas umum (kolam renang, taman, pusat kebugaran), keamanan, dan fasilitas teknologi (konektivitas internet, sistem keamanan pintar). Teori ini mencerminkan sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan suatu produk atau layanan (Sari and Seleta 2023). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk atau layanan, harga, kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan respon, komunikasi, dan pengalaman keseluruhan. Kepuasan pelanggan diukur melalui evaluasi pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Dengan memahami teori-teori ini, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan kerangka kerja konseptual yang lebih kokoh dan terarah.

METODE PENELITIAN

Sampel adalah pelanggan dari PT Kembang Griya Cahaya yang kebetulan ditemui di lokasi property yang dikembangkan PT Kembang Griya Cahaya (Noor 2022). Pengambilan sampel populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan Properti PT Kembang Griya Cahaya dengan rincian sebagai berikut (Widiyanto and Manajemen 2016):

Tabel 1. Pelanggan

Properti	Unit/Orang
Perumahan Metland Transyogi	57
Apartemen Kaliana	592
Jumlah	649

Dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{moe})^2}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe = Margin of Error, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

$$n = \frac{Z^2}{4(\text{moe})^2} = \frac{1,96^2}{4(10\%)^2} = \frac{96,04}{4} = \text{dibulatkan } 96$$

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 96 orang pelanggan PT Kembang Griya Cahaya. Metode penelitian ini menggunakan sampel dari pelanggan PT Kembang Griya Cahaya yang ditemui di lokasi properti perusahaan. Populasi sampel adalah seluruh pelanggan yang menggunakan properti PT Kembang Griya Cahaya, dengan rincian jumlah unit/individu seperti tercantum dalam Tabel 1. Berdasarkan rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel, diputuskan untuk menggunakan 96 orang pelanggan sebagai sampel penelitian.

Alat yang digunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Rancangan percobaan/desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional. Teknik pengambilan sampel accidental sampling method, dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang pelanggan (Sugiyono 2017). Metode ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Kembang Griya Cahaya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan mencakup aspek keandalan layanan, responsifitas terhadap permintaan pelanggan, jaminan pelayanan, empati terhadap pelanggan, dan bukti fisik yang disediakan. Sedangkan penilaian terhadap fasilitas meliputi desain bangunan, kualitas material, fasilitas umum, fasilitas keamanan, aksesibilitas, dan fasilitas teknologi. Penilaian kepuasan pelanggan mencakup evaluasi terhadap produk/layanan, harga, kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan respon, komunikasi, dan keseluruhan pengalaman. Variabel yang diukur utama adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan data pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden. Analisis dan model statistik data akan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi untuk menguji pengaruh variabel-variabel terhadap kepuasan pelanggan (Abdullah et al. 2017). Metode ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya (Rahmadi, S.Ag. 2011). Menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya memenuhi harapan pelanggan. Ini mencakup aspek seperti keandalan layanan, daya tanggap terhadap permintaan pelanggan, jaminan pelayanan yang diberikan, kemampuan untuk memberikan empati kepada pelanggan, dan kualitas bukti fisik yang disediakan oleh perusahaan. Menilai kualitas dan ketersediaan fasilitas yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya. Ini



mencakup aspek seperti desain bangunan, kualitas material bangunan, fasilitas umum (seperti kolam renang, taman, dan pusat kebugaran), fasilitas keamanan, aksesibilitas, dan fasilitas teknologi (seperti konektivitas internet dan sistem keamanan pintar). Menilai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan PT. Kembang Griya Cahaya. Ini mencakup evaluasi terhadap kualitas produk atau layanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, kualitas pelayanan, fasilitas yang disediakan, kecepatan respon, komunikasi, dan keseluruhan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan atau produk perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Tabel 2. Pertanyaan

No	Variabel	Pertanyaan	Mean
1	Kualitas Pelayanan	Seberapa sering Anda mengalami ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya?	3.5625
		Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan karyawan PT. Kembang Griya Cahaya dalam menanggapi permintaan atau pertanyaan Anda?	3.5417
		Seberapa yakin Anda dengan keandalan informasi yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya terkait produk atau layanan mereka?	3.7188
		Apakah Anda merasa bahwa PT. Kembang Griya Cahaya memberikan perlindungan dan jaminan yang memadai terhadap keamanan dan privasi informasi Anda?	3.6354
		Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat empati yang ditunjukkan oleh karyawan PT. Kembang Griya Cahaya terhadap kebutuhan dan masalah Anda?	3.8750
		Apakah Anda merasa bahwa bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya sesuai dengan harapan Anda?	3.4792
		Seberapa puas Anda dengan keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya?	3.6771
2	Fasilitas	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan keteraturan lingkungan di properti PT. Kembang Griya Cahaya?	3.7708
		Seberapa nyaman fasilitas yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya, seperti ruang umum, akses transportasi, dan parkir?	3.3125
		Apakah Anda merasa bahwa desain bangunan dan interior properti PT. Kembang Griya Cahaya sesuai dengan kebutuhan dan preferensi Anda?	3.7083
		Bagaimana pendapat Anda tentang fasilitas umum yang tersedia, seperti kolam renang, taman, atau pusat kebugaran?	3.6875
		Apakah Anda merasa bahwa fasilitas keamanan yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya memberikan rasa aman dan nyaman bagi Anda?	3.7396
		Seberapa memadainya fasilitas teknologi yang disediakan, seperti koneksi internet dan sistem keamanan pintar?	3.8438
		Apakah Anda puas dengan keseluruhan fasilitas yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya?	3.7188
3	Kepuasan Pelanggan	Sejauh mana Anda merasa puas dengan pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan PT. Kembang Griya Cahaya?	3.917
		Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap kualitas produk atau layanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya?	3.7708
		Apakah Anda merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh PT. Kembang Griya Cahaya sebanding dengan nilai dan manfaat yang Anda terima?	4.0417
		Seberapa efektif PT. Kembang Griya Cahaya dalam menanggapi masalah atau keluhan Anda?	3.8542



Apakah Anda merasa bahwa PT. Kembang Griya Cahaya memenuhi atau melebihi harapan Anda sebagai pelanggan?	4.1042
Bagaimana pendapat Anda tentang komunikasi dan interaksi antara Anda dengan pihak PT. Kembang Griya Cahaya?	4.1146
Apakah Anda akan merekomendasikan PT. Kembang Griya Cahaya kepada orang lain berdasarkan pengalaman Anda sebagai pelanggan?	3.8646

Koefisien Determinasi Ganda (R^2)

Perhitungan Koefisien Determinasi Ganda (R^2) dengan program SPSS 25.00 for Windows diperoleh hasil seperti pada tabel di bawah dan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel model summary berikut ini:

Table 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738a	.545	.535	2.01443

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

Hasil pengujian determinasi ganda diperoleh nilai $R^2 = 0,738$ atau 73,8% ini berarti variabel kualitas pelayanan, fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor sebesar 73,8% dan sisanya sebesar 26,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 4. Uji F ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	451.947	2	225.973	55.687	.000 ^a
Residual	377.387	93	4.058		
Total	829.333	95			

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

b. Dependent Variable: Y

Uji F dilakukan untuk melihat keberartian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen atau sering disebut uji kelinieran persamaan regresi. Untuk melakukan uji F dapat dilihat pada tabel anova diatas. Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F sebesar 55.687 dengan nilai sig. (p) sebesar 0,000 sehingga $p < 0,05$ menunjukkan terdapat pengaruh positif secara simultan antara kualitas pelayanan, fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kembang Griya Cahaya di Bogor.

Dari hasil analisis regresi linier berganda (tabel 5), Berdasarkan hasil regresi berganda tersebut diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 55.687 + 0,459 (X_1) + 0,418 (X_2)$$

Tabel 5. Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.173	2.152		2.404	.018
	X ₁	.459	.069	.491	6.700	.000
	X ₂	.418	.072	.424	5.780	.000

a. Dependent Variable: Y



Tabel 6. Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
X ₁	.744	8
X ₂	.73 ¹	8
X ₃	.748	8

Uji reliabilitas dipergunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat di andalkan dan dapat dipercaya. Uji reliabilitas menunjukkan dapat di percaya dan tidaknya atau konsisten. Reliabilitas di ukur dengan *Cronbach's Alpha*. Instrument penelitian dapat dikatakan reliable jika Cronbach's Alpha > 0,60 dapat disimpulkan jika Cronvach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka bisa dikatakan reliable (Ghozali 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan di PT Kembang Griya Cahaya memiliki dampak yang signifikan. Dari tabel pertanyaan dan mean yang disajikan, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Untuk pembahasan yang lebih mendalam, pertama-tama akan dibahas mengenai kualitas pelayanan. Evaluasi terhadap aspek-aspek seperti ketepatan waktu, responsifitas karyawan, keandalan informasi, perlindungan keamanan dan privasi, empati karyawan, bukti fisik, dan keseluruhan kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa PT Kembang Griya Cahaya telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Hal ini konsisten dengan teori-teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan meningkatkan citra perusahaan.

Pembahasan

Hasil pembahasan untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini, responden menilai seberapa sering mereka mengalami ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya. Ketepatan waktu ini mencakup aspek seperti waktu penyelesaian permintaan atau layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan atau diharapkan oleh pelanggan. Evaluasi terhadap kemampuan karyawan PT. Kembang Griya Cahaya dalam merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan. Kemampuan untuk cepat tanggap dan memberikan solusi atau jawaban yang memuaskan bagi pelanggan dapat meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan. Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap keandalan informasi yang diberikan oleh perusahaan terkait produk atau layanan yang disediakan. Informasi yang akurat dan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan. Persepsi pelanggan terhadap perlindungan dan jaminan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya terhadap keamanan dan privasi informasi pelanggan. Faktor ini menjadi penting dalam era digital saat ini di mana keamanan data menjadi perhatian utama pelanggan. Pengalaman pelanggan terkait dengan tingkat empati yang ditunjukkan oleh karyawan perusahaan terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan. Karyawan yang dapat memahami dan merespons dengan empati terhadap pelanggan cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan. Evaluasi terhadap bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya. Bukti fisik ini mencakup aspek seperti fasilitas fisik, material yang digunakan, dan presentasi keseluruhan dari layanan yang diberikan kepada pelanggan. Penilaian keseluruhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya. Kepuasan pelanggan dapat tercermin dari evaluasi keseluruhan mereka terhadap pengalaman berinteraksi dengan perusahaan.

Dengan demikian, dari hasil pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup aspek-aspek di atas, memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap PT. Kembang Griya Cahaya.



Sementara itu, hasil pembahasan untuk variabel fasilitas menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jabaran secara rinci dan detail mengenai aspek-aspek fasilitas yang menjadi fokus dalam penelitian ini, responden menilai kebersihan dan keteraturan lingkungan di properti PT. Kembang Griya Cahaya. Faktor ini mencakup aspek seperti kebersihan area umum, perawatan taman, kebersihan fasilitas umum, dan keteraturan ruang publik. Lingkungan yang bersih dan teratur dapat menciptakan kesan positif dan nyaman bagi pelanggan. Evaluasi terhadap tingkat kenyamanan fasilitas yang disediakan, seperti ruang umum, akses transportasi, dan fasilitas parkir. Fasilitas yang nyaman dan mudah diakses akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Penilaian terhadap desain bangunan dan interior properti PT. Kembang Griya Cahaya. Desain yang menarik, fungsional, dan sesuai dengan preferensi pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap lingkungan tempat tinggal atau bisnis mereka. Evaluasi terhadap fasilitas umum yang tersedia, seperti kolam renang, taman, pusat kebugaran, dan fasilitas rekreasi lainnya. Ketersediaan fasilitas ini dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kualitas hidup bagi penghuni atau pengguna properti. Persepsi pelanggan terhadap fasilitas keamanan yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya. Faktor ini mencakup keamanan fisik bangunan, sistem keamanan pintar, pengawasan keamanan, dan aksesibilitas yang terkendali. Fasilitas keamanan yang baik akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Evaluasi terhadap kualitas dan ketersediaan fasilitas teknologi, seperti konektivitas internet, sistem keamanan pintar, dan teknologi lainnya yang meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengguna properti. Fasilitas ini menjadi semakin penting dalam era digital saat ini. Dari hasil uji statistik seperti koefisien determinasi ganda (R^2) dan uji F, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Kembang Griya Cahaya. Persamaan regresi berganda juga menunjukkan hubungan positif antara variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Dari hasil pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa semua aspek fasilitas yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya, mulai dari kebersihan lingkungan hingga fasilitas teknologi, berkontribusi dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Kualitas fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif bagi perusahaan properti tersebut

Adapun hasil pembahasan untuk variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan diukur berdasarkan berbagai faktor seperti pembahasan untuk variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan diukur berdasarkan beberapa faktor evaluasi terhadap pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan PT. Kembang Griya Cahaya, termasuk kenyamanan, kejelasan komunikasi, dan responsifitas perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan, termasuk aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dari layanan yang diberikan. Evaluasi terhadap harga yang ditawarkan oleh PT. Kembang Griya Cahaya, apakah sesuai dengan nilai dan manfaat yang diperoleh pelanggan. Penilaian terhadap kemampuan perusahaan dalam menanggapi masalah atau keluhan pelanggan secara efektif dan tepat waktu. Evaluasi terhadap sejauh mana PT. Kembang Griya Cahaya dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan dalam pengalaman mereka. Penilaian terhadap kualitas komunikasi dan interaksi antara pelanggan dengan perusahaan, termasuk kemudahan dalam berkomunikasi, kejelasan informasi, dan pelayanan yang ramah. Penilaian terhadap kemungkinan pelanggan merekomendasikan PT. Kembang Griya Cahaya kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif mereka.

Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan di PT. Kembang Griya Cahaya tercermin dari evaluasi positif terhadap semua aspek di atas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik yang diberikan oleh perusahaan telah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan dan membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini

Kualitas pelayanan yang tinggi, seperti ketepatan waktu, responsifitas terhadap permintaan pelanggan, keandalan informasi, perlindungan terhadap keamanan dan privasi informasi, tingkat empati yang ditunjukkan oleh karyawan, serta bukti fisik dari layanan, secara positif memengaruhi kepuasan pelanggan. Karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Fasilitas yang disediakan oleh PT. Kembang Griya Cahaya, seperti kebersihan lingkungan, kenyamanan fasilitas umum (seperti ruang umum, akses transportasi, parkir), desain bangunan dan interior, fasilitas umum (kolam renang, taman, pusat kebugaran), fasilitas keamanan, dan fasilitas teknologi (konektivitas internet, sistem keamanan pintar), berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Investasi dalam fasilitas yang memadai dapat meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan mereka.

Kepuasan pelanggan diukur melalui berbagai faktor, termasuk pengalaman interaksi, kualitas produk atau layanan, harga, efektivitas dalam menanggapi masalah, pemenuhan harapan pelanggan, komunikasi dan interaksi, serta kemungkinan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Evaluasi positif terhadap aspek-aspek ini mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yang juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik yang diberikan oleh PT. Kembang Griya Cahaya.

Pembahasan yang lebih mendalam perlu diperluas untuk memberikan analisis yang lebih mendalam tentang implikasi temuan terhadap industri properti dan teori manajemen pelanggan. Ini akan memberikan dimensi yang lebih kaya pada simpulan dan meningkatkan nilai kontribusinya dalam konteks akademik dan praktis. Implikasi temuan ini dapat meliputi strategi-strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan properti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga dapat menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan properti dalam memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, serta mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimuddin, Misbahul Jannah, Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Zahara Fadilla, Taqwin, Masita, Ketut Ngurah Ardiawan, and Meilida Eka Sari. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Achsa, Andhatu, and Hamdan Berlian Wibisono. 2021. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Servis Kendaraan (Studi Kasus Di Ahass Astra Honda Motor Kedungsari Kota Magelang)." *Image: Jurnal Riset Manajemen* 9(2):92-100. doi: 10.17509/image.v9i2.25936.
- Alfajar, Fachrul, Mustainah, Muzakir Tawil, and Jetty Jetje Polii. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu." *Jurnal Administration and Management Public Literation* 1(1):37-50.
- Arifin, Zainal. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Kara Guest House Sragen."
- Garate, Jhonny. 2017. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PROPERTI DI PT RESTU ADI KARANGANYAR Disusun." *Occupational Medicine* 53(4):130.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS IBM SPSS 23*. 8th ed. Semarang: Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kamila, Nisrina, and Aditya Wardhana. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19



(Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya).” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 17(1):548. doi: 10.35931/aq.v17i1.1708.

Noor, Asmirin. 2022. *Manajemen Pemasaran*.

Pandesia, Alvaris Edward, Ivonne Saerang, and Jacky Sumarauw. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado.” *Jurnal EMBA* 5(2):1315–26.

Rahardja. 2015. “Penggunaan Dashboard Untuk Mengontrol Kinerja Profesionalisme Pegawai Pada Pt . Sinarmas Land Property.” *Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia* 1(2):415–18.

Rahmadi, S.Ag., M. Pd. I. 2011. *Metodologi, Pengantar*. Banjarmasin.

Sari, R. N. P., and T. M. E. Seleta. 2023. “Customer Relationship Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Produk Agent Eagle Tree Property.” *Jurnal Sains Student ...* 1(1).

Stanley, Vincent, and Helena Sidharta. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kost Surabaya Barat.” *Jurnal Performa : Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis* 8(4):418–27.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sundari, Indah, and Yahya Tanjung. 2023. “Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Bintang Reality Multiland.” *MAKREJU:Manajemen Kreatif Jurnal* 1(1):190–200.

Widiyanto, Ibnu, and Jurusan Manajemen. 2016. “ANTESEDEN MINAT BERKUNJUNG ULANG (Studi Pada Cagar Budaya Bedung Lawang Sewu Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 4(2):1–9.

