

**DAMPAK KUALITAS DAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PENYEWA**

TESIS



AGUNG IBRAHIM

2201001002

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Agung Ibrahim

NIM 2201001002

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Agung Ibrahim', with a horizontal line extending to the right from the end of the signature.


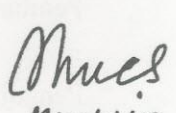
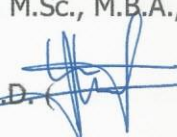
Tanggal : 30 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Agung Ibrahim
NIM : 2201001002
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Dampak Kualitas dan Biaya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penyewa

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr. )
Penguji : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. ()
Penguji : Arief Bimantoro Suharko., Ph.D. )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini, Terima kasih atas masukan, kritik yang membangun, serta saran yang sangat berharga bagi penyempurnaan karya ilmiah ini.
- 2) Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi dosen penguji pada sidang tesis ini. Terima kasih atas masukan, kritik yang membangun, serta saran yang sangat berharga bagi penyempurnaan karya ilmiah ini.
- 3) Arief Bimantoro Suharko., Ph.D. selaku dosen penguji dan juga sebagai Ketua Program Studi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi dosen penguji pada sidang tesis ini. Terima kasih atas masukan, kritik yang membangun, serta saran yang sangat berharga bagi penyempurnaan karya ilmiah ini.
- 4) PT. Provinces Indonesia yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 5) Yusup Ibrohim dan Ade Maemunah selaku orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan moril, serta menjadi sumber inspirasi dan motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan pendidikan ini.
- 6) Suherman dan Ernawati selaku mertua yang telah memberikan dukungan, doa, dan dorongan selama saya menyelesaikan tesis ini. Terima kasih atas kasih sayang dan pengertian yang tak ternilai.
- 7) Wilda Yuningsih selaku istri yang telah memberikan cinta, dukungan, dan pengertian yang tiada henti selama proses penyusunan tesis ini. Terima kasih atas kesabaran dan pengorbanan yang telah engkau berikan.
- 8) Yurizal Ibrahim, Ayu Ria Meri Ibrahim dan Siti Fatimah Az-Zahra selaku adik yang telah mendukung, doa, dan semangat yang selalu kalian berikan selama proses penyusunan tesis ini.
- 9) Siti Wulansari, Dhomas serta teman kampus lainnya Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu kalian berikan selama perjalanan studi kita, khususnya dalam proses penyusunan tesis ini.
- 10) Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada para staf administrasi kampus Universitas Bakrie, khususnya Anwar, Gilang dan seluruh staff di Universitas Bakrie, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa studi saya.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 Agustus 2024

Agung Ibrahim

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Ibrahim
NIM : 2201001002
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Dampak Kualitas dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penyewa”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Agung Ibrahi

Dampak Kualitas dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penyewa

Agung Ibrahim

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas dan biaya terhadap kepuasan dan loyalitas penyewa. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, mempertahankan pelanggan setia menjadi tantangan utama, terutama dalam industri properti sewa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, mengumpulkan data dari penyewa di gedung Bakrie Tower. Pengaruh Kualitas dan Biaya terhadap Kepuasan penyewa, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penyewa, sementara biaya tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penyewa. Pengaruh Kualitas dan Biaya terhadap Loyalitas penyewa, Penelitian menemukan bahwa kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas penyewa dan biaya pun tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas penyewa. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa, kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penyewa. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan penyewa merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas penyewa. Penyewa yang merasa puas dengan kualitas dan biaya yang disediakan lebih cenderung untuk memperpanjang kontrak sewa dan merekomendasikan gedung kepada pihak lain. Sementara itu, kualitas dan biaya, meskipun tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan atau loyalitas, tetap memegang peran penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman tenant secara keseluruhan. Ini berarti bahwa meskipun tenant tidak secara langsung dipengaruhi oleh kualitas atau biaya, kedua faktor ini tetap harus dikelola dengan baik agar memenuhi atau bahkan melampaui harapan tenant.

Kata kunci: Kualitas, Biaya, Kepuasan Penyewa, Loyalitas Penyewa, Industri Properti Sewa, Pengaruh Signifikan, Persepsi Tenant, Pengelolaan Properti.

The Impact of Quality and Cost on Tenant Satisfaction and Loyalty

Agung Ibrahim

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of quality and cost on tenant satisfaction and loyalty. In an increasingly competitive business environment, retaining loyal customers is a major challenge, especially in the rental property industry. This study uses a quantitative approach with a survey method, collecting data from tenants in the Bakrie Tower building. The Effect of Quality and Cost on Tenant Satisfaction, the results of the study indicate that quality does not have a significant effect on tenant satisfaction, while cost does not have a significant effect on tenant satisfaction. The Effect of Quality and Cost on Tenant Loyalty, The study found that quality does not have a significant effect on tenant loyalty and cost does not have a significant effect on tenant loyalty. However, the results of the study indicate that satisfaction has a positive and significant effect on tenant loyalty. The implications of these findings indicate that tenant satisfaction is a key factor that has a significant effect on tenant loyalty. Tenants who are satisfied with the quality and cost provided are more likely to extend their rental contracts and recommend the building to others. Meanwhile, quality and cost, although not showing a significant direct effect on satisfaction or loyalty, still play an important role in shaping the overall tenant perception and experience. This means that even though tenants are not directly affected by quality or cost, these two factors must still be managed well in order to meet or even exceed tenant expectations.

Keywords: Quality, Cost, Tenant Satisfaction, Tenant Loyalty, Rental Property Industry, Significant Influence, Tenant Perception

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Praktis.....	4
1.5.2 Manfaat Akademis.....	4
BAB II DESKRIPSI OBJEK.....	6
2.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	6
2.2 Deskripsi Industri	7
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	8
3.1 Kerangka QCD.....	8
3.2 Kualitas Gedung.....	9
3.3 Biaya Gedung.....	10
3.4 Kepuasan Penyewa.....	11
3.5 Loyalitas Penyewa.....	13
3.6 Penelitian Terdahulu.....	14
3.7 Kerangka Teoretis	24
3.8 Hipotesis.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	25
4.1 Paradigma Penelitian.....	25
4.2 Jenis dan Desain Penelitian	25
4.3 Populasi dan Sampel	26
4.4 Operasionalisasi Variabel.....	27
4.5 Teknik Pengumpulan Data	29
4.6 Teknik Analisis Data Kuantitatif.....	30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	34
5.1 Hasil Penelitian.....	34

5.2 Pembahasan.....	41
BAB VI KESIMPULAN	48
6.1 Kesimpulan	48
6.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	59
A. Kualitas	59
B. Biaya	60
C. Kepuasan.....	61
D. Loyalitas	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 5.1 Outer Loadings.....	35
Tabel 5.2 Fornell Larcker.....	35
Tabel 5.3 Cross Loadings.....	36
Tabel 5.4 Uji HTMT	37
Tabel 5.5 Validitas dan Reabilitas.....	37
Tabel 5.6 VIF	38
Tabel 5.7 Uji R Square.....	38
Tabel 5.8 Uji Hipotesis	39
Tabel 5.9 Uji Variabel Mediasi.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Teoritis.....	24
Gambar 5.1 Path Analysis.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kualitas	59
B. Biaya.....	60
C. Kepuasan	61
D. Loyalitas.....	61