



Analisis Kepuasan Tenant Terhadap Sistem Penanganan Keluhan Oleh Building Management Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Gedung Gold Coast Office

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Syahdani Universitas Bina Sarana Informatika Syahdani030490@gmail.com Irwin Ananta Vidada Universitas Bina Sarana Informatika Irwin.iav@bsi.ac.id Rina Lestari Universitas Bina Sarana Informatika Rina.rls@bsi.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Syahdani, Vidada, I. A., & Lestari, R. (2026). Analisis Kepuasan Tenant Terhadap Sistem Penanganan Keluhan Oleh Building Management Menggunakan Customer Satisfaction Index Pada Gedung Gold Coast Office. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2), 2937-2946.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan tenant terhadap sistem penanganan keluhan yang diterapkan Building Management Gold Coast Office serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain evaluatif noninferensial. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada 123 tenant yang dipilih menggunakan purposive sampling. Instrumen terdiri atas 22 butir pernyataan yang mengukur tingkat kepentingan dan kinerja 11 atribut pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) melalui perhitungan Mean Importance Score, Mean Satisfaction Score, Weight Factor, dan Weight Score. Hasil penelitian menunjukkan total Mean Importance Score sebesar 44,43 dan Mean Satisfaction Score sebesar 42,41. Total Weight Score mencapai 385,66 sehingga diperoleh nilai CSI sebesar 77,13% dan termasuk kategori puas. Atribut dengan gap terbesar adalah ketepatan waktu penyelesaian keluhan sebesar 0,25, sedangkan gap terendah terdapat pada kompetensi petugas sebesar 0,09. Kemudahan komunikasi dan sikap ramah petugas memperoleh kinerja tertinggi dengan nilai MSS masing-masing 4,00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Building Management perlu mempertahankan kualitas komunikasi dan keramahan petugas serta meningkatkan konsistensi waktu penyelesaian keluhan melalui penerapan SLA dan monitoring complaint handling.

Kata Kunci: Tenant Satisfaction, Complaint Handling, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Building Management.

Abstract

This study aims to measure tenant satisfaction with the complaint handling system implemented by the Building Management of Gold Coast Office and to identify service attributes that require improvement. This study employed a descriptive quantitative approach with a non-inferential evaluative design. Primary data were collected through questionnaires distributed to 123 tenants selected using purposive sampling. The research instrument consisted of 22 statement items measuring the importance and performance of 11 service attributes based on five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) through the calculation of the Mean Importance Score, Mean Satisfaction Score, Weight Factor, and Weight Score. The results showed that the total Mean Importance Score was 44.43, while the total Mean Satisfaction Score was 42.41. The total Weight Score was 385.66, resulting in a Customer Satisfaction Index of 77.13%, which falls into the satisfied category. The attribute with the largest gap was the timeliness of complaint resolution, with a gap value of 0.25, while the smallest gap was found in staff competence, with a value of 0.09. Ease of communication and staff friendliness achieved the highest performance scores, with an MSS of 4.00 for each attribute. These findings indicate that Building Management needs to maintain the quality of communication and staff friendliness while improving the consistency of complaint resolution through the implementation of service level agreements and complaint handling monitoring.

Keywords: Tenant Satisfaction, Complaint Handling, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Building Management.

A. Pendahuluan

Persaingan dalam industri jasa mendorong organisasi untuk tidak hanya menyediakan produk atau fasilitas, tetapi juga memastikan kualitas interaksi dan pelayanan yang diterima pengguna. Perubahan ekspektasi pelanggan membuat kecepatan respons, ketepatan penyelesaian masalah, dan konsistensi pelayanan menjadi bagian penting dalam evaluasi kualitas jasa. Penelitian mengenai jasa logistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sedangkan Customer Satisfaction Index (CSI) dapat digunakan untuk menghasilkan ukuran kepuasan secara agregat.

Kondisi tersebut juga relevan pada sektor pengelolaan properti. Tenant tidak hanya berinteraksi dengan bangunan sebagai aset fisik, tetapi juga dengan sistem pelayanan yang dijalankan oleh Building Management (BM). Penelitian Adi dan Njo pada properti komersial di Surabaya menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL, khususnya assurance, empathy, dan responsiveness, berkaitan signifikan dengan kepuasan tenant melalui peran property management. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan pelayanan merupakan bagian penting dari pengalaman tenant pada properti komersial.

Pada konteks Gold Coast Office, sistem penanganan keluhan menjadi salah satu bentuk interaksi pelayanan yang berlangsung secara langsung antara tenant dan Building Management. Keluhan dapat berkaitan dengan fasilitas teknis, kebersihan, keamanan, parkir, sanitasi, layanan resepsionis, lift, serta sistem pendingin ruangan. Data operasional dalam penelitian menunjukkan adanya fluktuasi jumlah keluhan selama periode pengamatan Februari sampai Mei 2026. Pada Februari tercatat 70 keluhan, kemudian 43 keluhan pada bulan berikutnya, dan jumlah tersebut kembali meningkat hingga 99 keluhan pada Mei 2026. Data tersebut menunjukkan bahwa keluhan masih menjadi bagian dari aktivitas operasional gedung dan membutuhkan evaluasi sistematis.

Permasalahan tidak hanya terletak pada jumlah keluhan, tetapi juga pada bagaimana keluhan tersebut diterima, ditindaklanjuti, dan diselesaikan. Dalam penelitian ini, observasi awal menunjukkan adanya perbedaan durasi penyelesaian antar kasus serta kebutuhan terhadap informasi yang lebih jelas mengenai perkembangan penanganan keluhan. Kondisi tersebut menjadi penting karena sistem complaint handling merupakan titik interaksi yang memungkinkan tenant mengevaluasi kualitas layanan secara langsung. Apabila respons dan penyelesaian masalah tidak sesuai dengan ekspektasi, persepsi tenant terhadap kualitas pengelolaan gedung dapat menurun.

Penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa hubungan antara complaint handling dan customer satisfaction belum menghasilkan temuan yang sepenuhnya seragam. Ginting, Sirait, dan Harefa menemukan bahwa complaint handling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 93 responden dan regresi linier berganda. Sebaliknya, Andayani dan Anggraini menemukan bahwa complaint handling tidak berpengaruh secara parsial terhadap customer satisfaction pada nasabah Bank Sumut, meskipun customer experience menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa efek complaint handling dapat bergantung pada konteks layanan, karakteristik pengguna, dan metode pengukuran yang digunakan. Penelitian Purnomo, Ngiliman, dan Yanti pada 2025 juga menemukan bahwa complaint handling berpengaruh terhadap customer satisfaction, tetapi tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap service quality. Temuan ini memperlihatkan bahwa complaint handling tidak selalu menghasilkan pola hubungan yang sama pada setiap konteks pelayanan. Oleh karena itu, pendekatan evaluatif yang secara langsung mengukur tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut dapat memberikan informasi yang berbeda dari penelitian kausal.

Pendekatan Customer Satisfaction Index menjadi relevan dalam konteks tersebut. CSI mengintegrasikan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut sehingga menghasilkan satu nilai indeks kepuasan. Siahaan dan Agustini menggunakan SERVQUAL dan CSI dalam penelitian kuantitatif deskriptif dan memperoleh CSI sebesar 66% pada objek perbankan. Tandilino et al. juga mengombinasikan SERVQUAL dan CSI pada sektor logistik dan memperoleh nilai CSI sebesar 76,24%. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa CSI dapat digunakan untuk memberikan ukuran agregat mengenai kepuasan sekaligus mengidentifikasi kesenjangan pelayanan. Penelitian Ramadanti dan Firman pada 2024 juga menunjukkan bahwa kombinasi gap analysis, CSI, dan IPA dapat digunakan untuk menentukan aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian.

Research gap penelitian ini terletak pada tiga aspek. Pertama, sebagian penelitian terdahulu mengenai complaint handling lebih banyak menguji pengaruhnya terhadap kepuasan, loyalitas, kepercayaan, atau variabel perilaku lainnya. Kedua, penelitian mengenai kepuasan tenant pada properti mulai berkembang, tetapi konteks **sistem penanganan keluhan pada gedung perkantoran** masih relatif terbatas. Ketiga, penelitian sebelumnya banyak menggunakan regresi atau SEM, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif berbasis atribut dengan CSI. Studi pada Apartemen Gunawangsa Tidar, misalnya, menunjukkan bahwa penghuni secara umum cukup puas terhadap fasilitas, tetapi masih ditemukan ketidakpuasan pada kecepatan penanganan pengaduan fasilitas air dan listrik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tenant terhadap sistem penanganan keluhan yang diselenggarakan oleh Building Management Gold Coast Office serta mengidentifikasi atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Fokus penelitian tidak diarahkan untuk menguji pengaruh antarvariabel, tetapi untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai kondisi kepuasan tenant dan area pelayanan yang masih memiliki kesenjangan. Tujuan tersebut sejalan dengan rumusan masalah dalam skripsi yang menitikberatkan pada pengukuran CSI dan identifikasi atribut dengan kepentingan tinggi serta kinerja yang masih perlu diperbaiki.

Dengan demikian, pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut: **(1)** bagaimana tingkat kepuasan tenant terhadap sistem penanganan keluhan oleh Building Management Gold Coast Office berdasarkan Customer Satisfaction Index; dan **(2)** atribut pelayanan apa yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang masih perlu ditingkatkan. Karena desain penelitian bersifat deskriptif evaluatif dan noninferensial, penelitian ini **tidak merumuskan hipotesis kausal yang diuji secara statistik**.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna setelah membandingkan harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Dalam konteks jasa, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi selama pelayanan berlangsung. Karena itu, ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman aktual dapat menjadi dasar munculnya ketidakpuasan. Pendekatan ini relevan dengan penelitian karena tenant menilai layanan berdasarkan pengalaman langsung ketika menyampaikan dan menunggu penyelesaian keluhan.

Pada konteks properti, kepuasan tenant menjadi bagian penting dalam pengelolaan hubungan antara pengguna dan pengelola bangunan. Adi dan Njo menunjukkan bahwa dimensi assurance, empathy, dan responsiveness memiliki hubungan signifikan dengan tenant satisfaction pada trade center di Surabaya. Studi tersebut menggunakan 100 responden tenant dan menganalisis data menggunakan SEM-PLS. Temuan tersebut memperkuat bahwa kualitas interaksi dan respons pengelola merupakan bagian penting dalam pengalaman tenant.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk menyusun atribut evaluasi, bukan sebagai variabel independen yang diuji terhadap kepuasan. Penelitian menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut mencakup aspek fasilitas pelayanan, keandalan penyelesaian masalah, kecepatan respons, kompetensi dan rasa aman, serta perhatian dan komunikasi kepada pengguna.

Penggunaan SERVQUAL dalam pengukuran kepuasan masih banyak ditemukan dalam penelitian 2020–2025. Siahaan dan Agustini menggunakan lima dimensi SERVQUAL bersama CSI dalam pengukuran kepuasan nasabah BNI UNIMED. Tandilino et al. juga menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengombinasikannya dengan CSI pada perusahaan logistik. Hal tersebut mendukung penggunaan SERVQUAL sebagai basis penyusunan atribut pada penelitian ini.

Sistem Penanganan Keluhan

Complaint handling merupakan rangkaian aktivitas organisasi dalam menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan pengguna. Dalam konteks Gold Coast Office, sistem tersebut melibatkan penerimaan laporan oleh unit yang berhubungan langsung dengan tenant, pencatatan laporan dalam sistem, distribusi pekerjaan kepada departemen terkait, pelaksanaan tindakan korektif, dan penyelesaian keluhan.

Efektivitas complaint handling dapat dilihat dari kecepatan respons, ketepatan solusi, konsistensi penyelesaian, kemampuan petugas, dan kualitas komunikasi. Penelitian Ginting et al. menemukan hubungan positif dan signifikan antara complaint handling dan kepuasan pengguna. Namun, Andayani dan Anggraini memperoleh temuan berbeda karena complaint handling tidak menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap customer satisfaction pada objek perbankan yang diteliti. Perbedaan ini memperlihatkan pentingnya evaluasi complaint handling pada konteks objek yang berbeda.

Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index merupakan metode yang menggabungkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan ke dalam suatu indeks kepuasan. Tahapan utamanya meliputi perhitungan Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factor (WF), Weight Score (WS), dan CSI. Tandilino et al. menjelaskan bahwa MIS digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan atribut, sedangkan WF dan WS digunakan untuk memberikan bobot pada kinerja sebelum menghasilkan nilai CSI.

CSI memiliki kelebihan karena menghasilkan ukuran kepuasan agregat dan tetap mempertahankan informasi mengenai atribut pelayanan. Afiffuddin dan Widyaningrum menggunakan SERVQUAL dan CSI pada 80 responden dan memperoleh nilai CSI 77,08%. Penelitian tersebut juga melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen sebelum analisis CSI. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan CSI dapat diterapkan pada penelitian berbasis persepsi pelanggan dengan atribut pelayanan yang terstruktur.

Penelitian Terdahulu

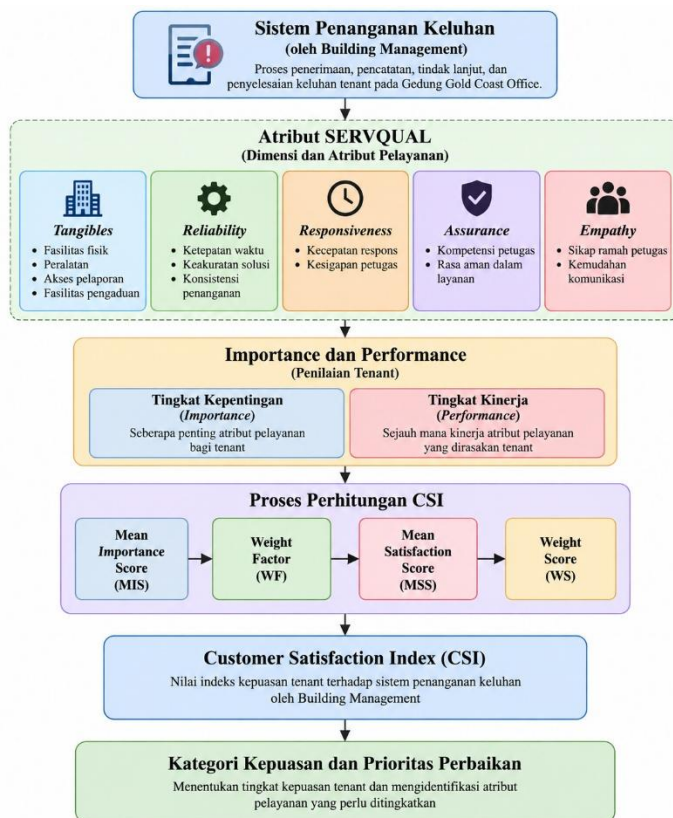
Peneliti	Objek dan Metode	Temuan Relevan
Andayani & Anggraini, 2023	Bank Sumut, kuantitatif, 100 responden	Complaint handling tidak berpengaruh secara parsial terhadap customer satisfaction.
Adi & Njo, 2025	Trade center Surabaya, 100 tenant, SEM-PLS	Assurance, empathy, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap tenant satisfaction.
Sugiarto et al., 2025	Apartemen Gunawangsa Tidar, survei	Penghuni secara umum puas, tetapi masih terdapat masalah pada kecepatan penanganan pengaduan fasilitas.

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan complaint handling berkaitan dengan pengalaman pengguna, tetapi objek, indikator, dan teknik analisisnya berbeda. Penelitian Adi dan Njo berfokus pada hubungan kausal antar konstruk. Sugiarto et al. menggunakan survei pada properti hunian dengan jumlah responden yang relatif kecil. Sementara itu, Andayani dan Anggraini menggunakan regresi untuk menguji pengaruh complaint handling. Penelitian ini berbeda karena berfokus pada tenant gedung perkantoran dan menggunakan **CSI untuk mengevaluasi kesesuaian tingkat kepentingan dengan kinerja atribut pelayanan**.

Research Gap dan Kerangka Pemikiran

Research gap penelitian ini dapat dirumuskan pada konteks objek, metode, dan fokus evaluasi. Penelitian sebelumnya banyak dilakukan pada perbankan, logistik, layanan publik, restoran, dan properti hunian. Penelitian mengenai tenant gedung perkantoran dengan fokus khusus pada sistem penanganan keluhan masih relatif terbatas. Selain itu, pendekatan CSI memberikan perspektif evaluatif yang berbeda karena tidak hanya bertanya apakah complaint handling berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi mengukur seberapa penting setiap atribut dan seberapa baik kinerjanya.

Kerangka pemikiran penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:



Kerangka tersebut menempatkan kepuasan tenant sebagai hasil evaluasi atas kinerja pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut. Karena penelitian bersifat deskriptif evaluatif, hubungan dalam kerangka tersebut bukan hubungan kausal yang diuji melalui regresi atau SEM.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif deskriptif dengan desain evaluatif noninferensial**. Penelitian bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan tenant terhadap sistem penanganan keluhan Building Management Gold Coast Office berdasarkan data numerik dari kuesioner. Desain ini sesuai dengan penelitian CSI karena fokus analisis terletak pada pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pelayanan. Pendekatan deskriptif dan CSI juga digunakan pada penelitian Siahaan dan Agustini serta Tandilino et al. [1], [3].

Penelitian dilaksanakan di Gold Coast Office, Pantai Indah Kapuk, Jakarta Utara. Unit analisis penelitian adalah tenant yang memiliki pengalaman langsung menggunakan sistem penanganan keluhan Building Management. Berdasarkan dokumen penelitian, populasi awal terdiri atas **470 tenant**, sedangkan kuesioner yang memenuhi kriteria dan dapat diolah berjumlah **123 responden**.

Teknik sampling yang digunakan adalah **purposive sampling**. Responden harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu tenant aktif Gold Coast Office, pernah menyampaikan keluhan kepada Building Management, memiliki pengalaman terhadap proses penanganan keluhan, serta bersedia memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan. Pemilihan responden berbasis pengalaman langsung penting agar penilaian yang diberikan berasal dari pengguna yang benar-benar berinteraksi dengan sistem complaint handling.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada tenant. Data sekunder berasal dari dokumen internal, SOP penanganan keluhan, profil gedung, serta complaint log. Penelitian juga menggunakan observasi untuk memahami proses penerimaan, pencatatan, distribusi, tindak lanjut, dan penyelesaian keluhan.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat. Berdasarkan naskah sumber, terdapat **11 atribut pelayanan** yang menghasilkan **22 butir pernyataan**, yaitu 11 item tingkat kepentingan dan 11 item tingkat kinerja.

Dimensi	Atribut yang Diukur
Reliability	Ketepatan waktu penyelesaian keluhan
Reliability	Keakuratan solusi keluhan
Reliability	Konsistensi penanganan keluhan
Responsiveness	Kecepatan respons terhadap keluhan
Responsiveness	Kesigapan petugas
Assurance	Kompetensi petugas
Assurance	Rasa aman dalam layanan
Empathy	Sikap ramah petugas
Empathy	Kemudahan komunikasi
Tangibles	Kemudahan akses pelaporan
Tangibles	Ketersediaan fasilitas pengaduan

Untuk validitas instrumen, indikator dikembangkan dari lima dimensi SERVQUAL dan disesuaikan dengan konteks complaint handling pada gedung perkantoran. Namun, **naskah skripsi sumber tidak memuat hasil uji validitas statistik maupun nilai Cronbach's Alpha**. Oleh karena itu, angka validitas dan reliabilitas tidak boleh ditambahkan ke artikel tanpa output pengujian yang benar-benar tersedia. Sebagai pembanding metodologis, penelitian Afiffuddin dan Widyaningrum melakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum menghitung CSI.

Analisis data dilakukan menggunakan **Microsoft Excel**. Tahapan analisis meliputi:

1. Menghitung Mean Importance Score (MIS).
2. Menghitung Mean Satisfaction Score (MSS).
3. Menghitung Weight Factor (WF).
4. Menghitung Weight Score (WS).
5. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI).
6. Menghitung gap antara MIS dan MSS.
7. Menginterpretasikan nilai CSI berdasarkan kategori kepuasan.

Rumus yang digunakan adalah:

$$MIS_i = \frac{\sum X_{ij}}{n}$$

$$MSS_i = \frac{\sum Y_{ij}}{n}$$

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100\%$$

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{5} \times 100\%$$

Nilai CSI diinterpretasikan berdasarkan kategori **0–50% tidak puas, >50–65% cukup puas, >65–80% puas, dan >80–100% sangat puas**. Penelitian CSI terdahulu juga menggunakan pendekatan interval untuk mengubah nilai indeks menjadi kategori kepuasan. Penelitian tidak menggunakan uji t, ANOVA, regresi, atau SEM. Dengan demikian, tidak terdapat prosedur penerimaan atau penolakan hipotesis. Fokus analisis adalah menghasilkan indeks kepuasan dan menemukan atribut yang memiliki kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja.

C. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian memperoleh 123 kuesioner yang memenuhi kriteria pengolahan. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak **88 responden atau 71,5% adalah laki-laki**, sedangkan **35 responden atau 28,5% adalah perempuan**. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian lebih banyak berasal dari kelompok laki-laki.

Data demografis digunakan sebagai informasi deskriptif dan tidak digunakan untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok. Dengan demikian, penelitian tidak menarik kesimpulan kausal berdasarkan karakteristik responden.

Kondisi Complaint Handling

Data operasional menunjukkan bahwa complaint handling merupakan bagian penting dari aktivitas Building Management. Keluhan tenant muncul pada berbagai kategori fasilitas dan layanan. Keluhan terkait HVAC menjadi salah satu kategori yang dominan dalam periode pengamatan karena berhubungan dengan kenyamanan ruang kerja dan aktivitas tenant.

Fluktuasi jumlah keluhan menunjukkan bahwa masalah operasional belum sepenuhnya stabil. Namun, jumlah keluhan tidak dapat langsung digunakan sebagai ukuran tingkat kepuasan. Jumlah keluhan dapat dipengaruhi oleh tingkat penggunaan fasilitas, jenis gangguan, mekanisme pelaporan, dan perilaku tenant dalam menyampaikan masalah. Oleh karena itu, data complaint log digunakan sebagai data pendukung, sedangkan ukuran utama kepuasan berasal dari hasil kuesioner dan perhitungan CSI.

Analisis Gap

Penelitian menggunakan gap dengan formula: $Gap = MIS - MSS$. Dengan formula tersebut, nilai positif menunjukkan bahwa tingkat kepentingan masih lebih tinggi daripada kinerja yang dirasakan.

Atribut	MIS	MSS	Gap
Ketepatan waktu penyelesaian	3,95	3,70	0,25
Keakuratan solusi	3,98	3,79	0,19
Konsistensi penanganan	4,09	3,87	0,22
Kecepatan respons	4,02	3,84	0,18
Kesigapan petugas	4,09	3,85	0,24
Kompetensi petugas	3,90	3,81	0,09
Rasa aman	4,04	3,85	0,20
Sikap ramah	4,16	4,00	0,16
Kemudahan komunikasi	4,18	4,00	0,18
Kemudahan akses pelaporan	3,99	3,84	0,15
Ketersediaan fasilitas pengaduan	4,03	3,86	0,17
Total	44,43	42,41	2,02

Hasil menunjukkan bahwa seluruh atribut mempunyai gap positif. Artinya, tingkat kepentingan setiap atribut masih lebih tinggi daripada kinerja yang dirasakan tenant. Gap terbesar terdapat pada **ketepatan waktu penyelesaian keluhan sebesar 0,25**, diikuti kesigapan petugas sebesar 0,24 dan konsistensi penanganan sebesar 0,22. Sebaliknya, gap terendah terdapat pada kompetensi petugas sebesar 0,09.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek keandalan dan responsivitas masih menjadi bagian yang perlu mendapatkan perhatian. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sugiarto et al. yang menemukan adanya ketidakpuasan penghuni properti pada aspek kecepatan penanganan pengaduan fasilitas.

Mean Importance Score

Nilai total MIS sebesar 44,43. Atribut dengan nilai kepentingan tertinggi adalah kemudahan komunikasi dengan skor 4,18, diikuti sikap ramah petugas sebesar 4,16. Sementara itu, kompetensi petugas memiliki MIS terendah sebesar 3,90.

Temuan ini menunjukkan bahwa tenant tidak hanya memperhatikan penyelesaian teknis, tetapi juga memperhatikan proses komunikasi selama keluhan ditangani. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Adi dan Njo yang menemukan bahwa dimensi empathy dan responsiveness memiliki hubungan signifikan dengan tenant satisfaction pada properti komersial.

Mean Satisfaction Score

Total MSS mencapai **42,41**. Nilai MSS tertinggi terdapat pada dua atribut, yaitu **sikap ramah petugas sebesar 4,00** dan **kemudahan komunikasi sebesar 4,00**. Nilai terendah terdapat pada **ketepatan waktu penyelesaian keluhan sebesar 3,70**.

Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara aspek interpersonal dan aspek penyelesaian teknis. Tenant menilai interaksi petugas relatif baik, tetapi masih menemukan ruang perbaikan dalam aspek waktu penyelesaian. Dengan demikian, penguatan kemampuan komunikasi perlu tetap dipertahankan, sementara proses penyelesaian teknis perlu dibuat lebih konsisten.

Weight Factor dan Weight Score

Nilai WF berada pada rentang **8,78% sampai 9,41%**. Nilai tertinggi terdapat pada atribut kemudahan komunikasi sebesar **9,41%**, sedangkan nilai terendah terdapat pada kompetensi petugas sebesar **8,78%**.

Nilai WS tertinggi terdapat pada kemudahan komunikasi sebesar **37,62**, kemudian sikap ramah petugas sebesar **37,47**. Nilai WS terendah terdapat pada ketepatan waktu penyelesaian keluhan sebesar **32,90**.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa atribut komunikasi mempunyai kombinasi antara tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang relatif tinggi. Sebaliknya, ketepatan waktu penyelesaian mempunyai tingkat kepentingan yang cukup tinggi tetapi kinerja yang lebih rendah. Pola tersebut memberikan dasar praktis untuk menentukan area perbaikan.

Customer Satisfaction Index

Berdasarkan perhitungan MIS, MSS, WF, dan WS, diperoleh:

$$\sum WS = 385,66$$

$$CSI = \frac{385,66}{5} = 77,13\%$$

Nilai **Customer Satisfaction Index sebesar 77,13%** berada pada kategori **puas**. Dengan demikian, secara agregat tenant menilai sistem penanganan keluhan Building Management telah mampu memenuhi sebagian besar ekspektasi mereka, meskipun masih terdapat kesenjangan pada sejumlah atribut. Hasil umum penelitian pada skripsi juga menempatkan tingkat kepuasan tenant dalam kategori puas dan mengidentifikasi area perbaikan pada respons, konsistensi penyelesaian, dan komunikasi.

Nilai 77,13% juga relatif dekat dengan hasil penelitian Tandilino et al. yang memperoleh CSI sebesar 76,24% pada sektor logistik. Hasil penelitian Afiffuddin dan Widyaningrum juga memperoleh CSI sebesar 77,08% pada objek jasa kuliner. Kesamaan kisaran nilai tersebut menunjukkan bahwa CSI dapat menghasilkan ukuran kepuasan yang mudah dibandingkan antarobjek, meskipun kategori dan karakteristik layanan setiap penelitian tetap berbeda.

Tabel Rekapitulasi Hasil CSI :

No.	Dimensi	Atribut	MIS	MSS	Gap	WF (%)	WS
1	Reliability	Ketepatan waktu	3,95	3,70	0,25	8,89	32,90
2	Reliability	Keakuratan solusi	3,98	3,79	0,19	8,95	33,90
3	Reliability	Konsistensi penanganan	4,09	3,87	0,22	9,20	35,62
4	Responsiveness	Kecepatan respons	4,02	3,84	0,18	9,04	34,69
5	Responsiveness	Kesigapan petugas	4,09	3,85	0,24	9,20	35,47
6	Assurance	Kompetensi petugas	3,90	3,81	0,09	8,78	33,49
7	Assurance	Rasa aman	4,04	3,85	0,20	9,09	34,97
8	Empathy	Sikap ramah	4,16	4,00	0,16	9,37	37,47
9	Empathy	Kemudahan komunikasi	4,18	4,00	0,18	9,41	37,62

10	Tangibles	Kemudahan akses	3,99	3,84	0,15	8,98	34,48
11	Tangibles	Kemudahan pelaporan					
		Fasilitas pengaduan	4,03	3,86	0,17	9,08	35,05
		Total	44,43	42,41	2,02	100,00	385,66

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa **Empathy** memiliki kinerja paling kuat. Kemudahan komunikasi dan sikap ramah memperoleh MSS masing-masing 4,00. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal menjadi bagian penting dalam pengalaman tenant ketika menyampaikan keluhan. Hasil ini sejalan dengan Adi dan Njo [6], yang menemukan bahwa empathy merupakan salah satu dimensi SERVQUAL yang berpengaruh signifikan terhadap tenant satisfaction pada properti komersial.

Responsiveness juga menunjukkan posisi penting. Kesigapan petugas memiliki gap 0,24, sedangkan kecepatan respons memiliki gap 0,18. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tenant mengharapkan proses respons yang lebih cepat dan tindakan yang lebih sigap. Hal ini sejalan dengan penelitian Adi dan Njo [6] serta penelitian Ramadanti dan Firman [9], yang sama-sama menunjukkan pentingnya responsiveness dalam evaluasi kualitas pelayanan.

Dimensi **Reliability** menunjukkan area yang perlu mendapatkan perhatian lebih besar, terutama ketepatan waktu penyelesaian keluhan. Nilai MSS 3,70 merupakan nilai terendah dari seluruh atribut. Gap 0,25 juga merupakan gap terbesar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tenant memberikan tingkat kepentingan tinggi terhadap kepastian waktu penyelesaian, tetapi kinerja aktual belum sepenuhnya mengikuti ekspektasi tersebut.

Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Sugiarto et al. [7] pada Apartemen Gunawangsa Tidar. Penelitian tersebut menemukan bahwa penghuni secara umum merasa puas, tetapi masih terdapat ketidakpuasan pada kecepatan penanganan pengaduan fasilitas air dan listrik. Perbedaannya terletak pada objek penelitian. Penelitian sebelumnya berfokus pada apartemen, sedangkan penelitian ini berfokus pada tenant gedung perkantoran.

Temuan mengenai complaint handling juga perlu dibaca secara hati-hati. Ginting et al. [5] menemukan pengaruh positif dan signifikan complaint handling terhadap kepuasan pengguna, sedangkan Andayani dan Anggraini [4] menemukan bahwa complaint handling tidak berpengaruh secara parsial terhadap customer satisfaction. Purnomo et al. [8] juga menunjukkan bahwa complaint handling memiliki pengaruh positif terhadap customer satisfaction, tetapi tidak signifikan terhadap service quality. Perbedaan tersebut memperkuat alasan penggunaan pendekatan evaluatif dalam penelitian ini.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan tiga area perhatian. Pertama, Building Management perlu memperkuat **SLA penyelesaian keluhan** agar waktu penyelesaian lebih konsisten. Kedua, sistem monitoring perlu memastikan setiap keluhan memiliki status, PIC, target penyelesaian, dan informasi perkembangan. Ketiga, kualitas komunikasi dan keramahan petugas perlu dipertahankan karena memperoleh skor kinerja tinggi dan tingkat kepentingan yang tinggi.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada literatur dengan memperluas penggunaan CSI pada konteks **tenant gedung perkantoran**. Penelitian tidak mengklaim adanya hubungan kausal antara complaint handling dan kepuasan. Kontribusi utamanya terletak pada penyediaan ukuran agregat kepuasan dan pemetaan atribut pelayanan berdasarkan kepentingan serta kinerja.

Keterbatasan penelitian terletak pada penggunaan satu objek penelitian dan teknik purposive sampling. Karena itu, hasil penelitian tidak dapat langsung digeneralisasi ke seluruh gedung perkantoran di Jakarta atau Indonesia. Selain itu, naskah sumber belum melaporkan uji validitas dan reliabilitas statistik secara eksplisit. Penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah gedung, menggunakan probabilistic sampling, menguji validitas dan reliabilitas instrumen secara formal, serta mengombinasikan CSI dengan IPA atau model kausal seperti SEM-PLS.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tenant terhadap sistem penanganan keluhan Building Management Gold Coast Office mencapai **77,13%** dan termasuk kategori **puas**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan secara umum telah memenuhi sebagian besar ekspektasi tenant. Namun, seluruh atribut masih menunjukkan kesenjangan positif antara tingkat kepentingan dan kinerja. Total MIS sebesar 44,43 lebih tinggi daripada MSS sebesar 42,41.

Atribut yang membutuhkan perhatian utama adalah **ketepatan waktu penyelesaian keluhan**, dengan gap terbesar sebesar 0,25 dan MSS terendah sebesar 3,70. Sebaliknya, aspek

kemudahan komunikasi dan sikap ramah petugas menunjukkan kinerja tertinggi dengan MSS masing-masing 4,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Building Management perlu mempertahankan kualitas komunikasi sekaligus memperbaiki konsistensi waktu penyelesaian keluhan.

Secara praktis, peningkatan dapat dilakukan melalui penerapan SLA yang terukur, monitoring status keluhan, penguatan koordinasi antarbagian, dan evaluasi kinerja secara berkala. Penelitian selanjutnya dapat menguji objek gedung yang lebih luas, memperbesar sampel, menggunakan metode probabilistic sampling, serta mengombinasikan CSI dengan IPA atau pendekatan inferensial untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Karena penelitian ini bersifat deskriptif noninferensial, **tidak terdapat hipotesis yang diterima atau ditolak**. Temuan penelitian harus dipahami sebagai hasil evaluasi kepuasan tenant berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan.

E. Referensi

- S. D. N. Siahaan and F. Agustini, "Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi kasus pada BNI UNIMED)," *Journal of Business and Economics Research*, vol. 2, no. 1, pp. 13–19, 2021, doi: 10.47065/jbe.v2i1.686.
- M. Afiffuddin and D. Widyaningrum, "Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL dan CSI pada UD. Arshaindo," *SIGMA TEKNIKA*, vol. 5, no. 2, pp. 275–284, 2022, doi: 10.33373/sigmateknika.v5i2.4594.
- E. V. Tandilino, D. Widada, and F. D. Sitania, "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan dengan metode SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, vol. 7, no. 2, pp. 266–275, 2023, doi: 10.31289/jime.v7i2.10205.
- N. Andayani and T. Anggraini, "Pengaruh customer experience dan complaint handling terhadap customer satisfaction pada nasabah yang melakukan transaksi di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 9, no. 1, pp. 780–787, 2023, doi: 10.29040/jiei.v9i1.8309.
- M. Ginting, R. T. M. Sirait, and H. S. A. Harefa, "Pengaruh service excellence dan handling complaint terhadap kepuasan pemustaka Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)," *JIPi: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 165–178, 2023, doi: 10.30829/jipi.v8i1.15692.
- R. Adi and A. Njo, "Tenant satisfaction and property reputation of trade centers in Surabaya, Indonesia," *Journal of Facilities Management*, vol. 23, no. 2, pp. 289–310, 2025, doi: 10.1108/JFM-02-2023-0023.
- H. D. Sugiarto, J. F. Indrianto, and T. Kwanda, "Studi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen properti: Studi kasus Apartemen Gunawangsa Tidar," *Dimensi Utama Teknik Sipil*, vol. 12, no. 1, pp. 48–57, 2025, doi: 10.9744/duts.12.1.48-57.
- E. Purnomo, N. Ngaliiman, and S. Yanti, "The effect of competence, information technology and complaint handling on customer satisfaction intervening service quality," *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, vol. 4, no. 1, 2025, doi: 10.38142/jogta.v4i1.1572.
- N. Ramadanti and Firman, "E-servqual analysis the uses customer satisfaction index and importance performance analysis methods," *Journal of Small and Medium Enterprises*, vol. 3, no. 1, 2024.