

# STUDI KINERJA PELAYANAN PENGELOLAAN KAWASAN TERPADU SCBD JAKARTA DITINJAU DARI PREFERENSI TENANT BEBERAPA PENGGUNA JENIS PROPERTI

Oleh : Twesty Gustiyanna

Pusat bisnis Jakarta (CBD) mengalami perkembangan fisik dan pergeseran kondisi sosial dan ekonomi yang mempengaruhi efisiensi tata guna lahan khususnya di kawasan terpadu SCBD. Dalam sector property selain pemilihan lokasi, kinerja pengelolaan menjadi salah satu pertimbangan.

Penelitian ini membahas indicator kinerja pelayanan terhadap kepuasan tenant, dimana menggunakan analisis deskriptif dan analisis likert untuk mengetahui pengaruh indicator kinerja pelayanan yang terdiri dari kualitas produk, jaminan terhadap konsumen, daya tanggap, serta nilai dan manfaat yang dirasakan; diharapkan dengan penelitian ini dapat diidentifikasi kualitas kinerja pelayanan pengelola terhadap tenant yang menggunakan layanan di kawasan SCBD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indicator kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tenant yang menggunakan layanan pengelolaan kawasan SCBD, hal ini dibuktikan dengan secara umum tingkat kesesuaian terhadap kepuasan tenant berada diatas angka rata-rata yakni diatas 70%. Terlepas dari hal tersebut, pengelola tidak henti melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memaksimalkan tingkat kepuasan konsumen, sehingga tercipta nilai tambah bagi pengella secara fisik berupa laba yang diperoleh maupun non fisik seperti meningkatnya reputasi kawasan di mata konsumen.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Kepentingan Konsumen, Kepuasan Konsumen