

## **IDENTIFIKASI PENGARUH KONDISI BANGUNAN HOTEL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANGUNAN HOTEL DI TANGERANG**

### ***IDENTIFICATION OF THE INFLUENCE OF HOTEL BUILDING CONDITIONS ON USER SATISFACTION OF HOTEL BUILDINGS IN TANGERANG***

**Razaq Agung Wijasena<sup>1</sup>, Darmawan Pontan<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan

<sup>1,2</sup>Universitas Trisakti, Jakarta

\*Email : <sup>2</sup>darmawan@trisakti.ac.id

#### **ABSTRAK**

Tangerang adalah salah satu kota yang terletak pada Provinsi Banten. Di Tangerang terdapat banyak sekali bangunan Hotel, Diantaranya yaitu Hotel Golden Tulip, Fave Hotel, Hotel Olive, Lemo Hotel, dan terakhir Narita Hotel. Dimana pada saat gedung tersebut dibuat dengan cara yang sesuai dengan desain bangunan hotel sehingga para pengguna dapat merasa nyaman, puas, dan aman. Oleh sebab itu, bangunan hotel harus dirawat secara teratur dan sesuai jadwal untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan pengunjung serta agar meningkatkan produktivitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemeliharaan hotel terhadap tingkat kepuasan pengunjung dan mengukur seberapa baik kinerja kriteria pemeliharaan pada bangunan hotel. Metode menggunakan analisis regresi sederhana dengan software SPSS (Statistical package for the Social Sciences). Hasil yang diperoleh dari analisis juga pembahasan mendapatkan nilai variabel pemeliharaan gedung yaitu 46% diluar penelitian 54%. Variabel yang memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kondisi bangunan hotel yaitu indikator pemeliharaan dinding (X4.2) dengan berdasarkan nilai mean 4.12. Dengan variabel tingkat kepuasan pada indikator ketersediaan lift yang memberikan rasa kenyamanan (Y3.3) dengan nilai mean 3.98.

Kata Kunci: Pemeliharaan Bangunan, Gedung Hotel, Tingkat Kepuasan.

#### **ABSTRACT**

*Tangerang is one of the cities located in Banten Province. In Tangerang there are many hotel buildings, including the Golden Tulip Hotel, Fave Hotel, Olive Hotel, Lemo Hotel, and finally the Narita Hotel. Where when the building is made in a way that is in accordance with the design of the hotel building so that users can feel comfortable, satisfied and safe. Therefore, hotel buildings must be maintained regularly and according to schedule to ensure the comfort and satisfaction of visitors and to increase productivity. This study aims to determine the effect of hotel maintenance on the level of visitor satisfaction and measure how well the performance of maintenance criteria on hotel buildings. The method uses simple regression analysis with SPSS (Statistical package for the Social Sciences) software. The results obtained from the analysis and discussion obtained the value of the building maintenance variable, namely 46% outside the research, 54%. The variable that has the highest influence on the condition of the hotel building is the wall maintenance indicator (X4.2) with a mean value of 4.12. With the satisfaction level variable on the elevator availability indicator which gives a sense of comfort (Y3.3) with a mean value of 3.98.*

*Keywords: Building Maintenance, Hotel Building, Satisfaction Rate*

## 1. PENDAHULUAN

Apabila suatu bangunan dinilai dalam keadaan baik, terawat, dan layak pakai, maka pemeliharaan yang baik harus dilakukan sesuai dengan tata cara pemeliharaan bangunan yang telah ditetapkan Melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum : Pedoman Pengelolaan pemeliharaan dan pemeliharaan gedung, tata cara juga metode, perlengkapan, standar kinerja juga pemeliharaan gedung dituangkan dalam Peraturan Publik No. 24/PRT/2008. Pedoman ini dapat menjadi acuan bagi instansi pengelola gedung dalam melakukan pemeliharaan gedung dan tugas pemeliharaan lainnya untuk menjamin gedung selalu dalam keadaan baik.

Perawatan gedung merupakan salah satu langkah dalam industri konstruksi untuk menjaga keutuhan fungsi gedung. Bangunan yang digunakan untuk tujuan komersial, khususnya, kini perlu dirawat secara rutin. Pemeliharaan gedung harus sudah direncanakan sejak tahap pra konstruksi sampai dengan tahap operasional gedung untuk memiliki sistem yang tertata dengan jelas. Kegiatan pemeliharaan gedung dapat memberikan efek memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan bagi pengguna gedung. (Widanaputra, 2009).

Untuk mempertahankan kualitas dari bangunan hotel, maka dibutuhkan penilaian dari pengguna hotel baik pekerja kantor di gedung hotel tersebut maupun masyarakat umum atau tamu yang sedang berkunjung. Pengguna bangunan adalah individu atau kelompok orang yang menggunakan fasilitas atau elemen bangunan untuk melakukan tugas atau kegiatan rutin di dalam bangunan. Layanan yang dikenal sebagai manajemen gedung menangani, memelihara, dan memperbaiki komponen bangunan. untuk operasi konstruksi yang efektif. (Diyan & Diding, 2020).

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini antara lain dapat mengetahui kondisi pemeliharaan bangunan hotel dan mengantisipasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerusakan. hotel, serta mengukur

tingkat kepuasan pengguna gedung hotel di kota Tangerang.

## 2. STUDI PUSTAKA

### 2.1 Pemeliharaan Bangunan

Pengguna bangunan adalah orang perseorangan atau kelompok orang yang melakukan kegiatan atau kegiatan rutin di dalam bangunan dengan memanfaatkan fasilitas atau unsur bangunan. *Building management* adalah jasa yang memberikan perawatan/pemeliharaan dan perbaikan elemen bangunan. untuk operasi bangunan yang tepat.

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/PRT/M/2008 Pemeliharaan gedung, menurut Pedoman Perawatan dan Pemeliharaan Gedung, Proses memastikan bahwa infrastruktur, fasilitas, dan keamanan bangunan terus melayani berbagai tujuan dikenal sebagai bangunan. Yang dimaksud dengan “pemeliharaan” adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memelihara, memperbaharui, atau meningkatkan fasilitas di suatu kawasan bangunan, baik nilai standar maupun nilai guna bangunan..

### 2.2 Jenis-Jenis Pemeliharaan

Beberapa jenis pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung menurut *British Standard Institute* (1984) BS 3811: 1984 *Glossary of Maintenance Management Terms in Terotechnology* :

#### 1. *Planned Maintenance*

Adalah pemeliharaan bangunan yang sudah terorganisir juga terencana, dan rencana pemeliharaan juga dapat dikelola dan dicatat..

#### 2. *Preventive Maintenance*

Merupakan adalah pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung dengan menggunakan rentang yang sudah ditetapkan sebelumnya, atau bisa juga berdasarkan dengan kriteria tertentu lainnya dengan bertujuan agar memperkecil kemungkinan suatu bangunan gagal dan memburuknya kinerja.

#### 3. *Corrective Maintenance*

Merupakan pemeliharaan juga perawatan bangunan gedung pemeliharaan dan perbaikan bangunan akan dilakukan setelah adanya kerusakan yang terjadi. Kemudian mengembalikan komponen ke kondisi yang cocok dengan fungsi sebelumnya.

4. *Emergency Maintenance*

Adalah merupakan pemeliharaan dan perawatan pada bangunan gedung tersebut yang dilakukan dengan segera agar dapat mengurangi dampak ataupun resiko serius yang akan terjadi.

**2.3 Tingkat Kepuasan**

Kepuasan seseorang diukur dengan membandingkan kinerja mereka dengan satu atau lebih harapan. Jika kinerja tersebut tidak memenuhi harapan, pengguna akan merasa kurang puas. Jika kinerja seperti yang diharapkan, pengguna akan merasa puas dengan hasilnya. Pengguna akan sangat senang jika kinerja itu sudah cukup memenuhi atau melebihi harapan (Kotler, 2016).

**3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan lima objek bangunan hotel Tangerang Kota. Berikut adalah lima objek tempat penelitian :

Tabel 1. Objek Penelitian

No	Gedung Hotel
1.	Olive Hotel
2.	Lemo Hotel
3.	Fave Hotel
4.	Narita Hotel
5.	Golden Tulip Hotel

Pada penelitian ini didasarkan oleh 2 jenis variabel, yaitu variabel bebasnya adalah pemeliharaan gedung juga merupakan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan itu sendiri. Sampel penelitian ini terdiri dari pengguna, ini terletak di dalam kompleks hotel yang diteliti.

Mempunyai dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sendiri, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer itu sendiri adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner disebar

ke pengguna gedung hotel, sekaligus datanya sekunder adalah data didapat berdasarkan hasil studi literatur. Analisis data untuk pemindaian dilakukan secara manual, kemudian hasil data dari kuesioner diolah dan dianalisis dengan adanya bantuan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Tahap ini dilakukan mulai dari statik deskriptif untuk mendapat hasil gambaran umum. Kemudian korelasi ini sendiri merupakan teknik statistik yang umum digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Metode pengolahan data menggunakan analisis regresi sederhana, Uji F, Uji T, dan Uji R<sup>2</sup>. Uji T ini dilakukan untuk menguji dengan cara parsial pada setiap variabel. Uji F ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji yang didasari adakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dan uji R<sup>2</sup> dilakukan agar mendapatkan hasil untuk pengukuran seberapa baik kemampuan model agar dapat menjelaskan variabel terikat.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Metode pengumpulan pada data ini yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menyebarkan kuesioner. Didapatkan 65 responden, termasuk 65 dari 5 gedung hotel di Tangerang yang diteliti oleh peneliti.

Tabel 2. Jumlah Responden

Nama Hotel	Responden
Olive Hotel	13
Lemo Hotel	13
Fave Hotel	13
Narita Hotel	13
Golden Tulip Hotel	13

Dari hasil analisi, didapat tabel ANOVA. Didapat nilai F hitung sebagai berikut :

Tabel 3. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1301.440	1	1301.440	53.562	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1530.775	63	24.298		
	Total	2832.215	64			

a. Dependent Variable: VAR\_Y

b. Predictors: (Constant), VAR\_X

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Dari tabel ANOVA Uji F, variabel pemeliharaan bangunan berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan dengan nilai signifikan ( $.000 < .050$ ) nilai signifikan. Dan  $F_{hitung} = 53.562 > F_{tabel} = 3.99$ , maka variabel pemeliharaan bangunan berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan secara simultan.

Pada Uji T menunjukkan nilai sig. ( $.000 < .050$ ) maka variabel pemeliharaan bangunan berpengaruh yang signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan juga nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ .

Tabel 4. Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.716	4.545		6.318	.000
	VAR_X	.320	.044	.678	7.319	.000

a. Dependent Variable: VAR\_Y

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan nilai T diperoleh nilai t hitung  $> t_{tabel}$  yaitu  $7.319 > 1.998$ . dapat disimpulkan dengan didasarkan variabel pemeliharaan bangunan itu mempunyai pengaruh pada tingkat kepuasan.

Tabel 5. Uji R<sup>2</sup>  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 <sup>a</sup>	.460	.451	4.929

a. Predictors: (Constant), VAR\_X

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Hasil dari uji R<sup>2</sup> yaitu menerangkan bahwa variabel pemeliharaan pada bangunan gedung hotel di Kota Tangerang mempunyai pengaruh sebesar 46% terhadap variabel tingkat kepuasan pengguna bangunan.

## 5. KESIMPULAN

Setelah menganalisis data penelitian dari survei dan juga kuesioner yang telah dilakukan, Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pemeliharaan bangunan juga variabel tingkat kepuasan mempunyai arah hubungan yang cukup baik. Variabel pemeliharaan bangunan mempunyai

pengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan sebesar 46%, sedangkan 54% lainnya merupakan variabel diluar dari penelitian. Juga variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kondisi pemeliharaan bangunan yaitu pemeliharaan dinding (X4.2) sebesar 4.12. sedangkan variabel tingkat kepuasan yaitu pada indikator ketersediaan lift (Y3.3) dengan nilai rata-rata 3.98.

## 6. SARAN

Berdasarkan hasil analisis tersebut, saya menyarankan untuk penelitian yang lebih tepat, Sangat penting untuk menyesuaikan kata-kata kuesioner dengan indikator variabel untuk dikorelasikan saat melakukan observasi atau survei ulangan. Area uji juga diperbesar dan sampel uji diterapkan. Jadi, sebagai penulis, saya menyarankan kepada pemilik, mengutamakan pemeliharaan gedung untuk memberikan kenyamanan dan keamanan Untuk tamu hotel

## DAFTAR PUSTAKA

- Nugraha, R. dan Iriana, R. T. (2015). "PerkiraanBiaya Pemeliharaan Gedung Berdasarkan syarat dan petunjuk Pemeliharaan Gedung (Nomor Tetap: 24/PRT/M/2008) (Studi KasusGedung Perpustakaan Kabupaten Soeman H.SPekanbaru)"
- Brita,A.,Dewantoro, & Yulianssy,D. (2018). Studi Pemeliharaan Bangunan GedungNegara (Studi Kasus: Universitas Palangka Raya). Jurnal Teoritis Dan Terapan Bidang Keteknikan,1(2).
- Widiasanti, I., & Nugraha, R. E. M. (2017). Kajian Pengelolaan Pemeliharaan dan Perawatan Gedung Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Teknologi Rekayasa,1(1), 41.
- Gunawan, C. (2018). Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25). Sleman: Deepublish.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta: Andi
- Mimi dan Khairina. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence

Di Jakarta Barat.

Sari, S. N., & Triwuryanto. (2021). Kajian Pemeliharaan Dan Perawatan Bangunan Gedung Sesuai Dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No . Prosiding CEEDRiMS, 24, 347–353.

PAPER NAME

**IDENTIFIKASI PENGARUH KONDISI.pdf**

AUTHOR

**Darmawan Pontan**

WORD COUNT

**1823 Words**

CHARACTER COUNT

**11556 Characters**

PAGE COUNT

**5 Pages**

FILE SIZE

**176.5KB**

SUBMISSION DATE

**Apr 25, 2024 1:38 PM GMT+7**

REPORT DATE

**Apr 25, 2024 1:38 PM GMT+7****● 24% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 19% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 20% Submitted Works database

## IDENTIFIKASI PENGARUH KONDISI BANGUNAN HOTEL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANGUNAN HOTEL DI TANGERANG

### *IDENTIFICATION OF THE INFLUENCE OF HOTEL BUILDING CONDITIONS ON USER SATISFACTION OF HOTEL BUILDINGS IN TANGERANG*

Razaq Agung Wijasena<sup>1</sup>, Darmawan Pontan<sup>2</sup>

<sup>26</sup> <sup>2</sup>Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan

<sup>22</sup> <sup>1,2</sup>Universitas Trisakti, Jakarta

\*Email : <sup>2</sup>darmawan@trisakti.ac.id

#### ABSTRAK

Tangerang adalah salah satu kota yang terletak pada Provinsi Banten. Di Tangerang terdapat banyak sekali bangunan Hotel, Diantaranya yaitu Hotel Golden Tulip, Fave Hotel, Hotel Olive, Lemo Hotel, dan terakhir Narita Hotel. Dimana pada saat gedung tersebut dibuat dengan cara yang sesuai dengan desain bangunan hotel sehingga para pengguna dapat merasa nyaman, puas, dan aman. Oleh sebab itu, bangunan hotel harus dirawat secara teratur dan sesuai jadwal untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan pengunjung serta agar meningkatkan produktivitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemeliharaan hotel terhadap tingkat kepuasan pengunjung dan mengukur seberapa baik kinerja kriteria pemeliharaan pada bangunan hotel. Metode menggunakan analisis regresi sederhana dengan software SPSS (Statistical package for the Social Sciences). Hasil yang diperoleh dari analisis juga pembahasan mendapatkan nilai variabel pemeliharaan gedung yaitu 46% diluar penelitian 54%. Variabel yang memiliki pengaruh paling tinggi terhadap kondisi bangunan hotel yaitu indikator pemeliharaan dinding (X4.2) dengan berdasarkan nilai mean 4.12. Dengan variabel tingkat kepuasan pada indikator ketersediaan lift yang memberikan rasa kenyamanan (Y3.3) dengan nilai mean 3.98.

Kata Kunci: Pemeliharaan Bangunan, Gedung Hotel, Tingkat Kepuasan.

#### ABSTRACT

Tangerang is one of the cities located in Banten Province. In Tangerang there are many hotel buildings, including the Golden Tulip Hotel, Fave Hotel, Olive Hotel, Lemo Hotel, and finally the Narita Hotel. Where when the building is made in a way that is in accordance with the design of the hotel building so that users can feel comfortable, satisfied and safe. Therefore, hotel buildings must be maintained regularly and according to schedule to ensure the comfort and satisfaction of visitors and to increase productivity. This study aims to determine the effect of hotel maintenance on the level of visitor satisfaction and measure how well the performance of maintenance criteria on hotel buildings. The method uses simple regression analysis with SPSS (Statistical package for the Social Sciences) software. The results obtained from the analysis and discussion obtained the value of the building maintenance variable, namely 46% outside the research, 54%. The variable that has the highest influence on the condition of the hotel building is the wall maintenance indicator (X4.2) with a mean value of 4.12. With the satisfaction level variable on the elevator availability indicator which gives a sense of comfort (Y3.3) with a mean value of 3.98.

Keywords: Building Maintenance, Hotel Building, Satisfaction Rate

## 1. PENDAHULUAN

Apabila suatu bangunan dinilai dalam keadaan baik, terawat, dan layak pakai, maka pemeliharaan yang baik harus dilakukan sesuai dengan tata cara pemeliharaan bangunan yang telah ditetapkan Melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum : Pedoman Pengelolaan pemeliharaan dan pemeliharaan gedung, tata cara juga metode, perlengkapan, standar kinerja juga pemeliharaan gedung dituangkan dalam Peraturan Publik No. 24/PRT/2008. Pedoman ini dapat menjadi acuan bagi instansi pengelola gedung dalam melakukan pemeliharaan gedung dan tugas pemeliharaan lainnya untuk menjamin gedung selalu dalam keadaan baik.

Perawatan gedung merupakan salah satu langkah dalam industri konstruksi untuk menjaga keutuhan fungsi gedung. Bangunan yang digunakan untuk tujuan komersial, khususnya, kini perlu dirawat secara rutin. Pemeliharaan gedung harus sudah direncanakan sejak tahap pra konstruksi sampai dengan tahap operasional gedung untuk memiliki sistem yang tertata dengan jelas. Kegiatan pemeliharaan gedung dapat memberikan efek memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan bagi pengguna gedung. (Widanaputra, 2009).

Untuk mempertahankan kualitas dari bangunan hotel, maka dibutuhkan penilaian dari pengguna hotel baik pekerja kantor di gedung hotel tersebut maupun masyarakat umum atau tamu yang sedang berkunjung. Pengguna bangunan adalah individu atau kelompok orang yang menggunakan fasilitas atau elemen bangunan untuk melakukan tugas atau kegiatan rutin di dalam bangunan. Layanan yang dikenal sebagai manajemen gedung menangani, memelihara, dan memperbaiki komponen bangunan. untuk operasi konstruksi yang efektif. (Diyan & Diding, 2020).

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini antara lain dapat mengetahui kondisi pemeliharaan bangunan hotel dan mengantisipasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerusakan. hotel, serta mengukur

tingkat kepuasan pengguna gedung hotel di kota Tangerang.

## 2. STUDI PUSTAKA

### 2.1 Pemeliharaan Bangunan

Pengguna bangunan adalah orang perseorangan atau kelompok orang yang melakukan kegiatan atau kegiatan rutin di dalam bangunan dengan memanfaatkan fasilitas atau unsur bangunan. *Building management* adalah jasa yang memberikan perawatan/pemeliharaan dan perbaikan elemen bangunan. untuk operasi bangunan yang tepat.

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 24/PRT/M/2008 Pemeliharaan gedung, menurut Pedoman Perawatan dan Pemeliharaan Gedung, Proses memastikan bahwa infrastruktur, fasilitas, dan keamanan bangunan terus melayani berbagai tujuan dikenal sebagai bangunan. Yang dimaksud dengan pemeliharaan” adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memelihara, memperbaharui, atau meningkatkan fasilitas di suatu kawasan bangunan, baik nilai standar maupun nilai guna bangunan..

### 2.2 Jenis-Jenis Pemeliharaan

Beberapa jenis pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung menurut *British Standard Institute* (1984) BS 3811: 1984 *Glossary of Maintenance Management Terms in Terotechnology* :

#### 1. Planned Maintenance

Adalah pemeliharaan bangunan yang sudah terorganisir juga terencana, dan rencana pemeliharaan juga dapat dikelola dan dicatat..

#### 2. Preventive Maintenance

Merupakan adalah pemeliharaan dan perawatan bangunan gedung dengan menggunakan rentang yang sudah ditetapkan sebelumnya, atau bisa juga berdasarkan dengan kriteria tertentu lainnya dengan bertujuan agar memperkecil kemungkinan suatu bangunan gagal dan memburuknya kinerja.

#### 3. Corrective Maintenance

Merupakan pemeliharaan juga perawatan bangunan gedung pemeliharaan dan perbaikan bangunan akan dilakukan setelah adanya kerusakan yang terjadi. Kemudian mengembalikan komponen ke kondisi yang cocok dengan fungsi sebelumnya.

4. *Emergency Maintenance*

Adalah merupakan pemeliharaan dan perawatan pada bangunan gedung tersebut yang dilakukan dengan segera agar dapat mengurangi dampak ataupun resiko serius yang akan terjadi.

2.3. **Tingkat Kepuasan**

Kepuasan seseorang diukur dengan membandingkan kinerja mereka dengan satu atau lebih harapan. Jika kinerja tersebut tidak memenuhi harapan, pengguna akan merasa kurang puas. Jika kinerja seperti yang diharapkan, pengguna akan merasa puas dengan hasilnya. Pengguna akan sangat senang jika kinerja itu sudah cukup memenuhi atau melebihi harapan (Kotler, 2016).

3. **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan lima objek bangunan hotel Tangerang Kota. Berikut adalah lima objek tempat penelitian :

Tabel 1. Objek Penelitian

No	Gedung Hotel
1.	Olive Hotel
2.	Lemo Hotel
3.	Fave Hotel
4.	Narita Hotel
5.	Golden Tulip Hotel

Pada penelitian ini didasarkan oleh 2 jenis variabel, yaitu variabel bebasnya adalah pemeliharaan gedung juga merupakan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan itu sendiri. Sampel penelitian ini terdiri dari pengguna, ini terletak di dalam kompleks hotel yang diteliti.

Mempunyai dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sendiri, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer itu sendiri adalah data yang diperoleh dari hasil kuesioner disebar

ke pengguna gedung hotel, sekaligus datanya sekunder adalah data didapat berdasarkan hasil studi literatur. Analisis data untuk pemindaian dilakukan secara manual, kemudian hasil data dari kuesioner diolah dan dianalisis dengan adanya bantuan *software SPSS (Statistical Package for Social Sciences)*. Tahap ini dilakukan mulai dari statik deskriptif untuk mendapat hasil gambaran umum. Kemudian korelasi ini sendiri merupakan teknik statistik yang umum digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Metode pengolahan data menggunakan analisis regresi sederhana, Uji F, Uji T, dan Uji R<sup>2</sup>. Uji T ini dilakukan untuk menguji dengan cara parsial pada setiap variabel. Uji F ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji yang didasari adakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dan uji R<sup>2</sup> dilakukan agar mendapatkan hasil untuk pengukuran seberapa baik kemampuan model agar dapat menjelaskan variabel terikat.

4. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Metode pengumpulan pada data ini yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menyebarkan kuesioner. Didapatkan 65 responden, termasuk 65 dari 5 gedung hotel di Tangerang yang diteliti oleh peneliti.

Tabel 2. Jumlah Responden

Nama Hotel	Responden
Olive Hotel	13
Lemo Hotel	13
Fave Hotel	13
Narita Hotel	13
Golden Tulip Hotel	13

Dari hasil analisis, didapat tabel ANOVA. Didapat nilai F hitung sebagai berikut :

Tabel 3. Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1301.440	1	1301.440	53.562	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1530.775	63	24.298		
	Total	2832.215	64			

a. Dependent Variable: VAR\_Y  
b. Predictors: (Constant), VAR\_X

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Dari tabel ANOVA Uji F, variabel pemeliharaan bangunan berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan dengan nilai signifikan ( $.000 < .050$ ) nilai signifikan. Dan F hitung =  $53.562 > F$  tabel = 3.99, maka variabel pemeliharaan bangunan berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan secara simultan. Pada Uji T menunjukkan nilai sig. ( $.000 < .050$ ) maka variabel pemeliharaan bangunan berpengaruh yang signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan juga nilai T hitung  $> T$  tabel.

Tabel 4. Uji T  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.716	4.545		6.318	.000
	VAR_X	.320	.044	.678	7.319	.000

a. Dependent Variable: VAR\_Y

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Berdasarkan nilai  $t$  diperoleh nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $7.319 > 1.998$ . dapat disimpulkan dengan didasarkan variabel pemeliharaan bangunan itu mempunyai pengaruh pada tingkat kepuasan.

Tabel 5. Uji R<sup>2</sup>  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 <sup>a</sup>	.460	.451	4.929

a. Predictors: (Constant), VAR\_X

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2022)

Hasil dari uji R<sup>2</sup> yaitu menerangkan bahwa variabel pemeliharaan pada bangunan gedung hotel di Kota Tangerang mempunyai pengaruh sebesar 46% terhadap variabel tingkat kepuasan pengguna bangunan.

## 5. KESIMPULAN

Setelah menganalisis data penelitian dari survei dan juga kuesioner yang telah dilakukan, Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pemeliharaan bangunan juga variabel tingkat kepuasan mempunyai arah hubungan yang cukup baik. Variabel pemeliharaan bangunan mempunyai

pengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan sebesar 46%, sedangkan 54% lainnya merupakan variabel diluar dari penelitian. Juga variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kondisi pemeliharaan bangunan yaitu pemeliharaan dinding (X4.2) sebesar 4.12. sedangkan variabel tingkat kepuasan yaitu pada indikator ketersediaan lift (Y3.3) dengan nilai rata-rata 3.98.

## 6. SARAN

Berdasarkan hasil analisis tersebut, saya menyarankan untuk penelitian yang lebih tepat, Sangat penting untuk menyesuaikan kata-kata kuesioner dengan indikator variabel untuk dikorelasikan saat melakukan observasi atau survei ulangan. Area uji juga diperbesar dan sampel uji diterapkan. Jadi, sebagai penulis, saya menyarankan kepada pemilik, mengutamakan pemeliharaan gedung untuk memberikan kenyamanan dan keamanan Untuk tamu hotel

## DAFTAR PUSTAKA

- Nugraha, R. dan Iriana, R. T. (2015). "PerkiraanBiaya Pemeliharaan Gedung Berdasarkan syarat dan petunjuk Pemeliharaan Gedung (Nomor Tetap: 24/PRT/M/2008) (Studi KasusGedung Perpustakaan Kabupaten Soeman H.SPekanbaru)"
- Brita,A.,Dewantoro, & Yulianssy,D. (2018). Studi Pemeliharaan Bangunan GedungNegara (Studi Kasus: Universitas Palangka Raya). Jurnal Teoritis Dan Terapan Bidang Keteknikan,1(2).
- Widiasanti, I., & Nugraha, R. E. M. (2017). Kajian Pengelolaan Pemeliharaan dan Perawatan Gedung Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Teknologi Rekayasa,1(1), 41.
- Gunawan, C. (2018). Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data dengan IBM SPSS Statistic 25). Sleman: Deepublish.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi. Yogyakarta: Andi
- Mimi dan Khairina. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence

Di Jakarta Barat.

1. Sari, S. N., & Triwuryanto. (2021). Kajian Pemeliharaan Dan Perawatan Bangunan Gedung Sesuai Dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No . Prosiding CEEDRiMS, 24, 347–353.

## ● 24% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 19% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 20% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>repository.unj.ac.id</b> Internet	3%
2	<b>eprints.pknstan.ac.id</b> Internet	1%
3	<b>Udayana University on 2019-03-12</b> Submitted works	<1%
4	<b>Syiah Kuala University on 2019-08-09</b> Submitted works	<1%
5	<b>Politeknik Negeri Bandung on 2017-08-15</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universitas Atma Jaya Yogyakarta on 2023-01-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>etheses.iainponorogo.ac.id</b> Internet	<1%
8	<b>repository.unkris.ac.id</b> Internet	<1%

9	<b>Fakultas Teknologi Kebumian dan Energi Universitas Trisakti on 2018-...</b> Submitted works	<1%
10	<b>ekobis.stieriau-akbar.ac.id</b> Internet	<1%
11	<b>ocs.unimal.ac.id</b> Internet	<1%
12	<b>repositori.unsil.ac.id</b> Internet	<1%
13	<b>Universitas Putera Batam on 2020-12-04</b> Submitted works	<1%
14	<b>jurnal.polinela.ac.id</b> Internet	<1%
15	<b>gogoplay.cn</b> Internet	<1%
16	<b>journal.stieken.ac.id</b> Internet	<1%
17	<b>m.earticle.net</b> Internet	<1%
18	<b>repository.stie-mce.ac.id</b> Internet	<1%
19	<b>repository.um-palembang.ac.id</b> Internet	<1%
20	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet	<1%

21	<b>eprints.kwikkiangie.ac.id</b> Internet	<1%
22	<b>Universitas Putera Batam on 2018-12-05</b> Submitted works	<1%
23	<b>es.scribd.com</b> Internet	<1%
24	<b>panwaskebumenkab.files.wordpress.com</b> Internet	<1%
25	<b>semnas.univbinainsan.ac.id</b> Internet	<1%
26	<b>neliti.com</b> Internet	<1%
27	<b>Canada College on 2022-07-27</b> Submitted works	<1%
28	<b>Politeknik Negeri Bandung on 2017-08-02</b> Submitted works	<1%
29	<b>Universitas Diponegoro on 2021-08-03</b> Submitted works	<1%
30	<b>binarenoptionmutzenich.blogspot.com</b> Internet	<1%
31	<b>digilib.uinsa.ac.id</b> Internet	<1%
32	<b>ejournal.unsrat.ac.id</b> Internet	<1%

33	<b>repositori.uin-alauddin.ac.id</b> Internet	<1%
34	<b>Politeknik Negeri Bandung on 2018-06-29</b> Submitted works	<1%
35	<b>Bellevue Public School on 2022-02-09</b> Submitted works	<1%
36	<b>Politeknik Negeri Bandung on 2017-08-03</b> Submitted works	<1%
37	<b>Universitas Maritim Raja Ali Haji on 2022-04-14</b> Submitted works	<1%