

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak hal yang harus dilakukan oleh PT bumi Mulia Perkasa Development untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk dapat bersaing dengan perusahaan penyewaan ruang perkantoran lainnya yang menyediakan layanan penyewaan ruang perkantoran. Dengan menggunakan kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, keandalan, daya anggap, jaminan, dan empati diharapkan dapat mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan tenant yang menggunakan layanan dari PT Bumi Mulia Perkasa Development. Penelitian ini membahas faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan tenant karena salah satu cara menciptakan kepuasan tenant adalah melalui peningkatan kualitas karena tenant adalah fokus utama ketika mengungkapkan kualitas jasa dan kepuasan.

Penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tenant PT Bumi Mulia Perkasa Development ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Teknik regresi berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan tenant.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tenant yang menggunakan layanan PT Bumi Mulia Perkasa Development, hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4.059 > 2.413$ ) dengan tingkat signifikansi 0,004 (taraf signifikansi yang diterima  $\alpha = 0.05$ ). Namun secara parsial bukti fisik dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan tenant. PT Bumi Mulia Perkasa Development diharapkan lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanan secara keseluruhan agar dapat sama dengan harapan tenant bahkan melebihi harapan tenant untuk meningkatkan kepuasan tenant.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati), Harapan, Kinerja, Kepuasan Tenant.**