

LAPORAN SURVEI

Kepuasan Pengunjung dan
Penyewa Tenant Deli Park Mall

Nama Peneliti :

Dr. Bakhrul Khairul Amal. M.Si

Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc.

Elfira Wirza, S.Si., M.Sc

Nazarwin, S.H., M.M.

Dody Efrianto, S.Si., M.Sc

Juliandri Hasnur, S.ST.Mar., M.M.

Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., MM

Head Office :

Komplek Lalang Green Land, Jl. Sei Mencirim
No.17-18 Blok C, Sunggal Kanan, Kec. Sunggal,
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20153

Branch Office Jakarta :

Perumahan Grand Bintaro Asri Blok F No. 2 Jl. Ki.
Hajar Dewantoro, Kelurahan Sawah Lama,
Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan,
Banten 15411 | Telp: 0811-619-3337



TENANT SATISFACTION SURVEY FORM

No. Kuesioner :
FM-CKA/CSR-04.01/Rev.00



NAME OF TENANT								
PRODUCT / SERVICE	F&B	Fashion & Accesories	Beauty & Healthcare	Entertainment & Services	Furniture	Gadget & Electronics	Anchor Tenant	Sport
LOCATION	LG, LM, UG, GF, L3A	LM, UG, GF, L1, L2, L3, L3A	LG, LM	L1, L2, L3, L3A, L5	LG, L3, L3A	LM, L3, L3A	LG, LM, GF, UG, L1, L2, L3, L3A, L5	L1, L2, L3
PIC TENANT (WAJIB STORE MANAGER)								
DATE OF INTERVIEW								
Mohon formulir ini dikembalikan ke <i>management office</i> Delipark Mall setelah selesai diisi.								

Tujuan dari survey ini adalah sebagai usaha dari manajemen Delipark Mall untuk memperbaiki berbagai fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada pihak tenant. Survey dibagi kedalam 6 dimensi : Facility, Engineering Dept, Parking Dept, Housekeeping Dept, Security Dept, dan Tenant Relation Dept. Diharapkan kepada pihak tenant untuk menjawab beberapa pertanyaan maupun pernyataan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya sebagaibahanevaluasikamidengan memberikantanda silang(x)atau bulat(o) padapenilaian dibawah.

PENILAIAN SEBAGAI BERIKUT :

TIDAK TAHU/TIDAK MENGGUNAKAN (0) – SANGAT BURUK (1) – BURUK (2) – BAGUS (3) – SANGAT BAGUS (4)

FACILITY : Pada bagian ini akan ditanyakan pendapat dari pihak tenant mengenai fasilitas yang disediakan oleh pihak Manajemen Delipark Mall kepada karyawan tenant. Dimensi ini hanya akan membahas mengenai kondisi dan kebersihan dari fasilitas tersebut.

No	Parameter	0	1	2	3	4
1	Musholla Karyawan					
	1A. Lokasi Musholla Karyawan yang PALING sering anda gunakan	a. UG	b. L1	c. L2	d. L3	e. L3A
	1B. Berdasarkan jawaban diatas, berikan pendapat anda mengenai :					
	a. Kebersihan Musholla Karyawan	0	1	2	3	4
	b. Kondisi Kelayakan Fasilitas (Penerangan, Keran, kerusakan lantai, dll)	0	1	2	3	4
	c. Kondisi Kelayakan Fasilitas Penunjang (Karpet, Mukena, dll)	0	1	2	3	4
2	Toilet Karyawan					
	2A. Lokasi Toilet Karyawan yang PALING sering anda gunakan	a. UG	b. L1	c. L2	d. L3	e. L3A
	2B. Berdasarkan jawaban diatas, berikan pendapat anda mengenai :					
	a. Kebersihan Toilet Karyawan	0	1	2	3	4
	b. Kondisi Kelayakan Fasilitas (eg : fungsi keran air, fungsi closet, urinoir)	0	1	2	3	4
3	Keluhan secara umum terhadap kondisi fisik fasilitas					
4	Saran & Kritik terhadap kondisi fisik fasilitas					

ENGINEERING : Pada bagian ini akan ditanyakan pendapat dari pihak tenant mengenai pelayanan yang disediakan oleh pihak Manajemen Delipark Mall melalui Departemen Engineering.

	Parameter	0	1	2	3	4
1	Kenyamanan Air Conditioning (AC)	0	1	2	3	4
2	Kelancaran supply listrik di dalam tenant	0	1	2	3	4
3	Kelancaran sistem <i>backup</i> listrik ketika mati lampu (rata-rata 1 menit setelah listrik utama padam)	0	1	2	3	4
4	Kelancaran supply air bersih di dalam tenant (khusus tenant F&B)	0	1	2	3	4
5	Kelancaran supply gas di dalam tenant (khusus tenant F&B)	0	1	2	3	4
6	Kondisi lift barang					
7	Keluhan secara umum terhadap pelayanan engineering					
8	Saran & Kritik terhadap pelayanan engineering					

TIDAK TAHU/TIDAK MENGGUNAKAN (0) – SANGAT BURUK (1) – BURUK (2) – BAGUS (3) – SANGAT BAGUS (4)

TENANT SATISFACTION SURVEY FORM

PARKING DEPT : Pada bagian ini akan ditanyakan pendapat dari pihak tenant mengenai berbagai fasilitas parkir yang disediakan oleh pihak Manajemen Delipark Mall, dan mengenai performa dari petugas parkir yang disediakan manajemen.

No	Parameter	0	1	2	3	4
1	Luas area parkir motor karyawan	0	1	2	3	4
2	Pelayanan petugas di area parkir	0	1	2	3	4
3	Kerapihan area parkir	0	1	2	3	4
4	Keluhan secara umum terhadap pelayanan parkir					
5	Saran & Kritik terhadap pelayanan parkir					

HOUSEKEEPING DEPT : Pada bagian ini akan ditanyakan pendapat dari pihak tenant mengenai berbagai kebersihan terhadap area umum, dan kebersihan fasilitas yang disediakan manajemen Delipark Mall.

No	Parameter	0	1	2	3	4
1	Kebersihan koridor mall	0	1	2	3	4
2	Kebersihan area parkir	0	1	2	3	4
3	Petugas secara rutin membersihkan shop front tenant (Khusus Non F&B)	0	1	2	3	4
4	Pengangkatan sampah 2 kali sehari oleh petugas (Khusus Non F&B)	0	1	2	3	4
5	Pelayanan petugas kebersihan	0	1	2	3	4
6	Keluhan secara umum terhadap pelayanan kebersihan					
7	Saran & Kritik terhadap pelayanan kebersihan					

SECURITY DEPT : Pada bagian ini akan ditanyakan pendapat dari pihak tenant mengenai pelayanan yang berhubungan dengan keamanan area umum, tenant, dan performa dari petugas keamanan yang disediakan manajemen Delipark Mall.

No	Parameter	0	1	2	3	4
1	Pelayanan/sikap petugas keamanan	0	1	2	3	4
2	Kemudahan meminta bantuan kepada petugas keamanan	0	1	2	3	4
3	Penampilan petugas keamanan	0	1	2	3	4
4	Perasaan aman di dalam Delipark Mall	0	1	2	3	4
5	Perasaan aman di area parkir	0	≥ 3 kali	1-2 kali	3 tidak pernah	4
6	Tingkat kriminalitas yang terjadi di area tenant (Intensitas kejadian/tindak kriminal dalam sebulan)					
7	Keluhan secara umum terhadap pelayanan security					
8	Saran & Kritik terhadap pelayanan security					

TENANT RELATION : Pada bagian ini akan ditanyakan pendapat dari pihak tenant mengenai pelayanan dari Tenant Relation bagian Operasional, dan Event-Promosi.

No	Parameter	0	1	2	3	4
1	Kemudahan menghubungi pihak Tenant Relation (HP, Email dll)	0	1	2	3	4
2	Respon awal terhadap complain yang disampaikan (Standar respon awal terhadap komplain adalah 20 menit)	0	1	2	3	4
3	Pengetahuan dan solusi oleh TR dalam penyelesaian masalah	0	1	2	3	4
4	Kemampuan komunikasi TR Operasional					
5	Sikap Petugas Tenant Relation					
6	Keluhan secara umum terhadap pelayanan Tenant Relation					
7	Saran & Kritik terhadap pelayanan Tenant Relation					

-- TERIMA KASIH --

LAMPIRAN TENANT SURVEI

Kepuasan Pengunjung dan
Penyewa Tenant Deli Park Mall

Nama Peneliti :

Dr. Bakhrul Khairul Amal. M.Si

Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc.

Elfira Wirza, S.Si., M.Sc

Nazarwin, S.H., M.M.

Dody Efrianto, S.Si., M.Sc

Juliandri Hasnur, S.ST.Mar., M.M.

Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., MM

Head Office :

Komplek Lalang Green Land, Jl. Sei Mencirim
No.17-18 Blok C, Sunggal Kanan, Kec. Sunggal,
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20153

Branch Office Jakarta :

Perumahan Grand Bintaro Asri Blok F No. 2 Jl. Ki.
Hajar Dewantoro, Kelurahan Sawah Lama,
Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan,
Banten 15411 | Telp: 0811-619-3337



KUESIONER CUSTOMER SATISFACTION SURVEY SEMESTER II 2023

No. Kuesioner :
FM-CKA/CSR-04.01/Rev.00

Dear Valued Customer,

Terima kasih telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melayani Anda dengan lebih baik. Kami mengerti dan menghormati kesibukan yang Anda miliki, karena itu kami minta beberapa menit dari waktu Anda yang berharga untuk mengisi kuesioner mengenai pelayanan yang diberikan oleh Delipark Mall, agar pelayanan yang kami berikan dapat memenuhi ekspektasi Anda. Bersama ini, Anda akan mendapatkan souvenir sebagai apresiasi kami terhadap waktu yang Anda berikan.

Hormat kami,

DELIPARK MANAGEMENT TEAM

Nama							
Nomor Telepon	 HP :						
E-mail							
Domisili	1	Medan Barat	4	Medan Kota	7	Sibolga	Voucher diterima dengan baik, (TTD Respondent)
	2	Medan Timur	5	Medan Baru	8	Tapanuli Tengah	
	3	Medan Utara	6	Deli Serdang	9	Aceh	
	10	Lainnya					
Tanggal Interview							(TTD Interviewer)
Hari Interview	1	Weekday (Jumat/ Senin/ Selasa)		2	Weekend (Sabtu/ Minggu)		
Nama Interviewer							

SCREENING

NOTES: Kode SA = Single Answer / Hanya SATU jawaban saja, dan kode MA = MultipleAnswer / Boleh LEBIH DARI SATU jawaban.

S1. Dalam 6 bulan terakhir, sudah berapa kali Anda datang ke Delipark Mall? (SA)

Lebih dari 1 kali	1	Lanjut ke S2
Pertama kali	2	STOP Interview !!

S2. Apakah Anda dan atau anggota keluarga yang tinggal satu rumah dengan Anda ada yang bekerja di mall, trade center, industri retail, marketing research? (SA)

Tidak	1	Lanjut ke S3
Ya	2	STOP Interview !!

S3. Jenis kelamin Anda ? (SA)

Pria	1	Lanjut ke S4
Wanita	2	Perhatikan Kuota !!

S4. Pendidikan terakhir Anda ? (SA)

SD	1	Lanjut ke S5
SMP	2	
SMA/ SMK/ Sederajat	3	
Akademi [D1/ D2/ D3]	4	
Universitas [S1]	5	
Pasca Sarjana [S2 / S3]	6	

S5. Berapa usia Anda ? (SA)

17 – 24 tahun	1	Lanjut ke S6
25 – 29 tahun	2	
30 – 34 tahun	3	
35 – 39 tahun	4	
40 – 44 tahun	5	
45 – 50 tahun	6	
> 50 tahun	7	
		STOP Interview !!

S6. Berapakah total pengeluaran KELUARGA Anda per BULAN, termasuk seluruh anggota keluarga yang tinggal di satu rumah. Pengeluaran ini termasuk biaya konsumsi, listrik, telepon, pakaian, pendidikan, biaya senang-senang, dll. Tetapi tidak termasuk biaya cicilan rumah dan kendaraan? (SA) [SHOWCARD 1]

Kurang dari Rp 1.500.000	1	Berhenti Interview !!
Rp 1.500.000 – Rp 4.000.000	2	
Rp 4.000.001 – Rp 7.000.000	3	Lanjut ke S7 Perhatikan Kuota !!
Rp 7.000.001 – Rp 11.000.000	4	
Diatas Rp 11.000.000	5	

S7. Berapakah rata-rata pengeluaran PRIBADI Anda per HARI khusus untuk konsumsi/ jajan / *hangout* (makanan, minuman, snacks, rokok, dll)? (SA) [SHOWCARD 2]

< Rp 25.000 per hari	1	Lanjut ke S8a
Rp 25.000 – Rp 50.000 per hari	2	
Rp 50.001 – Rp 100.000 per hari	3	
Rp 100.001 – Rp 150.000 per hari	4	
Rp 150.001 – Rp 200.000 per hari	5	
Rp 200.001 – Rp 250.000 per hari	6	
> Rp 250.000 per hari	7	

S8.a. Apakah pekerjaan utama Anda ? (SA)

Pekerjaan kerah biru (SPG, Security, Supir, Buruh, ART (Asisten Rumah Tangga), Cleaning Service, dll)	1	Berhenti Interview !!
Karyawan Swasta (Staff/Supervisor/Manager)* *	2	Lanjut ke S8.b & S8.c.
Wiraswasta	3	
PNS / Karyawan BUMN (Staff/Supervisor/Manager)**	4	
Profesional	5	
Mahasiswa/Pelajar (SMA/ SMK)	6	Lanjut ke S9
Ibu Rumah Tangga	7	
Lainnya,		

S8.b. Jabatan pekerjaan Anda? (SA)

Staff	1	General Manager	4
Supervisor	2	Director/ Owner	5
Manager	3		

S8.c. Dimana tempat Anda bekerja/beraktivitas? (SA)

JW Marriot	1	Reiz Condo	6	Bank BCA	11
Menara BRI	2	Aston City Hall	7	Di wilayah Jl. Putri Hijau & Jl. Guru Patimpus	12
Graha Merah Putih	3	Menara Mandiri	8	Di luar wilayah Jl. Putri Hijau & Jl. GuruPatimpus	13
Capital	4	Bank Danamon	9		
Kemenkumham	5	Showroom Mitsubishi	10		

S9. Status pernikahan Anda ? (SA)

Belum Menikah	1	Menikah	2	Pernah Menikah	3
---------------	---	---------	---	----------------	---

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

A. Berikan penilaian Anda terhadap beberapa jenis pelayanan yang menurut Anda penting dalam mengunjungi sebuah Shopping Centre, dengan melingkari angka di dalam kotak yang tersedia. (Dalam skala 1 – 4, dengan penilaian: 1: Tidak Penting, 2: Kurang Penting, 3: Penting 4: Sangat Penting) (SA) [SHOWCARD 3]

NO	PELAYANAN	DESKRIPSI	TINGKAT KEPENTINGAN			
			TP	KP	P	SP
KI.1	Customer Service	Seberapa penting pelayanan Customer Service, seperti sikap petugas, kemudahan mendapatkan informasi dan keakuratan informasi, serta penampilan petugas?	1	2	3	4
KI.2	Housekeeping	Seberapa penting pelayanan Housekeeping, seperti sikap petugas, kebersihan fasilitas mall (toilet, area umum, parkir, dll), serta penampilan petugas?	1	2	3	4
KI.3	Security	Seberapa penting pelayanan Security, seperti petugas, keakuratan informasi, memberikan rasa aman saat berkunjung, dan penampilan petugas?	1	2	3	4
KI.4	Parking	Seberapa penting pelayanan Parking, seperti pengarahan petugas, papan petunjuk di area parkir, kemudahan mendapatkan parkir, dan penampilan petugas?	1	2	3	4
KI.5	Valet	Seberapa penting pelayanan Valet, seperti sikap petugas, keamanan dan waktu menunggu parkir, serta penampilan petugas?	1	2	3	4
KI.6	Engineering	Seberapa penting pelayanan Engineering, seperti kenyamanan dan suhu udara di dalam mall, serta penerangan di dalam mall dan area parkir, dan kualitas fasilitas mall (lft, escalator, dll)?	1	2	3	4
KI.7	Facility	Seberapa penting keberadaan fasilitas mall (Information center, charging hub, signage, shuttle bus, disabled access)?	1	2	3	4

B. Berikan penilaian Anda terhadap KUALITAS LAYANAN yang disediakan oleh manajemen Delipark Mall dengan melingkari angka di dalam kotak yang tersedia. (Dalam skala 1 – 4, dengan penilaian: 1: Sangat Buruk, 2: Agak Buruk, 3: Baik, 4: Baik Sekali, dan 0 : Tidak Tahu ~~AE~~ untuk customer yang belum pernah memakai/merasakan pelayanan tersebut (SA) [SHOWCARD 4])

KP.1	CUSTOMER SERVICE	KUALITAS				
		TT 0	SB 1	AB 2	B 3	BS 4
1	Pelayanan Petugas Customer Service					
2	Sikap Petugas Customer Service					
2	Kemudahan mendapatkan informasi dari Petugas Customer Service	0	1	2	3	4
3	Keakuratan informasi yang diberikan oleh Petugas Customer Service	0	1	2	3	4
4	Penampilan Petugas Customer Service	0	1	2	3	4
5		0	1	2	3	4
Saran & Kritik:						
KP.2	HOUSEKEEPING	KUALITAS				
		TT	SB	AB	B	BS
1	Pelayanan housekeeper	0	1	2	3	4
2	Sikap housekeeper	0	1	2	3	4
	b. Area umum/ Koridor	0	1	2	3	4
	c. Area Pedestrian	0	1	2	3	4
4	Penampilan petugas Housekeeping					
KP.3	SECURITY	KUALITAS				
		TT	SB	AB	B	BS
1	Pelayanan petugas keamanan	0	1	2	3	4
2	Sikap petugas keamanan	0	1	2	3	4
3	Petugas keamanan memberikan informasi yang akurat	0	1	2	3	4
4	Perasaan aman ketika mengunjungi Deli Park Mall	0	1	2	3	4
5	Penampilan petugas keamanan	0	1	2	3	4
Saran & Kritik:						
KP.4	PARKING	KUALITAS				
		TT	SB	AB	B	BS
1	Pelayanan petugas parkir	0	1	2	3	4
2	Pengarahan petugas di area parkir	0	1	2	3	4
3	Papan petunjuk di area parkir	0	1	2	3	4
4	Kemudahan mendapatkan parkir	0	1	2	3	4
Saran & Kritik:						
KP.5	VALET	KUALITAS				
		TT 0	SB 1	AB 2	B 3	BS 4
1	Pelayanan petugas valet	0	1	2	3	4
2	Sikap petugas valet	0	1	2	3	4
3	Mempunyai standar penampilan	0	1	2	3	4
4	Keamanan parkir valet	0	1	2	3	4
5	Waktu menunggu parkir valet					
Saran & Kritik:						

KP.6	ENGINEERING	KUALITAS				
		TT 0	SB 1	AB 2	B 3	BS 4
1	Suhu udara di dalam Mall (Area Umum)					
2	Rasa aman dan kenyamanan saat menggunakan fasilitas lift	0	1	2	3	4
3	Rasa aman dan kenyamanan saat menggunakan fasilitas eskalator	0	1	2	3	4
4	Penerangan di dalam Mall	0	1	2	3	4
5	Penerangan di area parkir	0	1	2	3	4
Saran & Kritik:						
KP.7	FACILITY	KUALITAS				
		TT	SB	AB	B	BS
A.	Facility – Customer Services					
1	Concierge/ Information Center	0	1	2	3	4
2	Kereta Dorong Bayi	0	1	2	3	4
3	Kursi Roda	0	1	2	3	4
B.	Musholla dan Alat Sholat (Sajadah/Mukena)					
5						
6	Facility – Housekeeping					
7	Jumlah Tempat Sampah di dalam Mall	0	1	2	3	4
C.	Jumlah Toilet di dalam Mall	0	1	2	3	4
	Nursery Room (Ruang Menyusui Bayi)	0	1	2	3	4
	Facility – Parking Services					
8	Jumlah Area Parkir	0	1	2	3	4
9	Ladies Parking (Parkir Khusus Perempuan)	0	1	2	3	4
10	Parkir Sepeda	0	1	2	3	4
D.	Facility – Petunjuk & Information					
11	Petunjuk ke Area Parkir di dalam Mall	0	1	2	3	4
12	Petunjuk ke Toilet di dalam Mall	0	1	2	3	4
13	Petunjuk ke Lift di dalam Mall	0	1	2	3	4
14	Petunjuk ke XXI	0	1	2	3	4
15	Petunjuk ke Transmart	0	1	2	3	4
16	Petunjuk ke Residence	0	1	2	3	4
E.	Facility – Lainnya					
17	ATM Center	0	1	2	3	4
18	Area Duduk	0	1	2	3	4
19	Lobby Mall	0	1	2	3	4
20	Disabled Access (Akses Orang yang Memiliki Keterbatasan)	0	1	2	3	4
Saran & Kritik:						

B.KP8.1. Dengan mempertimbangkan KESELURUHAN ASPEK (pelayanan Customer Service, Security, Housekeeping, Fasilitas, Parking, Valet Parking, Engineering, dll) bagaimana penilaian Anda terhadap pelayanan di Delipark? (SA) [SHOWCARD 5]

SANGAT BURUK	AGAK BURUK	BAIK	BAIK SEKALI
1	2	3	4

B.KP8.2 Fasilitas tambahan apa yang Anda HARAPKAN untuk ada di Delipark? (MA - Open)

.....

DELI PARK MALL SHOPPING HABIT												
SH1	Apakah tujuan Anda berkunjung ke Delipark Mall hari ini? (MA) [SHOWCARD 6]	Pertemuan bisnis		1	Mencaribarangpromo/ Fitness/ Gym		7					
		Nongkrong di café		2	Menghadiri event		8					
		Makan		3			9					
		Shopping / belanja		4	Rekreasi bersama anak/ keluarga		10					
		Belanja kebutuhan RT		5	Perawatan diri (salon, dll)		11					
		Nonton bioskop		6	Lainnya,							
		Memiliki brand yang lengkap		1	Sedang ada event		6					
SH2	Apakah alasan yang membuat Anda memilih Delipark Mall untuk dikunjungi? (MA) [SHOWCARD 7]	Fasilitas lengkap		2	Sering dikunjungi		7					
		Lokasi yang strategis		3	Suasana mall yang nyaman		8					
		Dekat dengan kantor/kampus		4								
		Dekat dengan rumah		5								
		Sendiri		1	Lainnya,							
		Keluarga		2	Rekan Bisnis		4					
		Pasangan		3	Teman		5					
SH3	Dengan siapa biasanya Anda datang ke Delipark Mall? (MA)	Mobil		1	Lainnya,							
		Motor		2	Ojek online:		5					
		Transportasi umum		3	Sepeda		6					
		Taksi online:		4	Lainnya,.....		7					
SH4	Alat transportasi apa yang paling sering Anda gunakan saat pergi ke Delipark Mall? (SA)											
SH5	Selain Delipark Mall, sebutkan nama mall yang sering Anda kunjungi dalam 6 bulan terakhir? (MA) Tuliskan kode sesuai [SHOW CARD 8]	1.		4.								
		2.		5.								
		3.		6.								
SH6	a. Apa saja kategori tenant yang biasa Anda kunjungi di Delipark Mall? (MA) [SHOW CARD 9]				b. Berapakah biaya yang biasanya Anda habiskan di Delipark Mall: (rata rata per transaksi)							
	Food & Beverages (restoran, cafe, coffee shop, foodcourt, snack, dll)		1	Rp								
	Fashion & Accesories (baju, sepatu, tas, pakaian olahraga, dll)		2	Rp								
	Entertainment & Hobby (bioskop, billiard, mainan, dll)		3	Rp								
	Beauty & Healthcare (salon, gym, dll)		4	Rp								
	Groceries (Kebutuhan Rumah Tangga)		5	Rp								
	Gadget & Electronics (smartphone, laptop, kulkas, TV, dll)		6	Rp								
SH7	Tenant Favorit di Delipark Mall : (Sebutkan Angka pilihan di Showcard) (MA)											
	a. Food & Beverages : [SHOWCARD 10]		1.		2.		3.					
	b. Non F&B : [SHOWCARD 11]		1.		2.		3.					
SH8	Sebutkan nama brand yang sangat Anda harapkan untuk ada di Deli Park Mall? (MA)		a. TENANT F&B				b. TENANT Non F&B					
			1.				1.					
			2.				2.					
			3.				3.					
SH9	Sebagai mall yang berlokasi di area <i>Central Business</i> District (CBD), fasilitas seperti apa yang bisa memenuhi kebutuhan gaya hidup (<i>life style</i>) Anda di Delipark Mall? (MA)		Area working space		1	Online reserved parking		5				
			Semi outdoor area		2	Free wifi mall		6				
			Area kumpul komunitas		3	Sport Center, sebutkan: Lainnya.....		7				
			Area bermain anak dan keluarga		4							
			Sangat Tidak Ingin									
SH10	Dari skala 0 – 10, seberapa besar keinginan anda untuk merekomendasikan Delipark Mall ini kepada orang lain? (SA) [SHOWCARD 12]		2  Sangat Ingin									
			0	1		3	4	5	6	7	8	9
SH11	Mengapa Anda memberikan penilaian tersebut?											

DPX CLUB MEMBERSHIP					
KP1	Apakah Anda mengetahui DPX Club Membership (Loyalty program Delipark)? (SA)	Ya (Lanjut ke KP2)	1	Tidak (Lanjut ke KP6)	2
KP2	Darimana Anda mengetahui DPX Club Membership? (MA) [SHOWCARD 13]	Media promosi mall	1	Teman/keluarga	4
		Program mall di Koncierge	2	Internet	5

		Social media	3	Lainnya,	
KP3	Apakah Anda sudah menjadi member DPX Club Membership ? (SA)	Belum (Lanjut ke KP4)			1
		Sudah menjadi member (Lanjut ke KP5)			2
KP4	Jika belum, apakah Anda bersedia untuk bergabung menjadi member DPX Club Membership ?	Bersedia			1
		Tidak bersedia, mengapa.....			2
KP5	Sebagai member DPX Club Membership, benefit apa yang pernah Anda gunakan? (MA) [SHOWCARD 14]	<i>Personal Assistant</i>			1
		<i>Redeem/ tukar point</i>			2
		<i>Free parking/ parkir gratis</i>			3
		Belum memanfaatkan layanan tersebut karena belum sempat/ malas			4
		Belum memanfaatkan layanan tersebut karena tidak menarik			5
		Tidak mengetahui ada layanan tersebut			6
KP6	Sebutkan 3 (tiga) manfaat apa yang Anda harapkan ada di DPX Club Membership ? (MA) [SHOWCARD 15]	Hadiah langsung	1	Voucher belanja	6
		Undian berkala	2	Free parking	7
		Diskon khusus di tenant	3	Free valet	8
		Diskon event/ acara	4	Lounge khusus member	9
		Voucher nonton bioskop	5	Lainnya,	
KP7	Membership/Loyalty Card apa saja yang sering Anda gunakan? (MA)	MAP Club	1	Department Store	4
		Minimarket/Supermarket	2	Apotek/Produk Kecantikan	5
		Mall/Shopping Center, Sebutkan.....	3	Lainnya.....	
			1	Link Aja/ T-Cash	
KP8	Sebutkan e-payment system yang sering Anda gunakan? (MA)	Go-Pay	2	Lainnya,	4
		OVO	3		
		Dana			

EVENT & MEDIA PROMOTION												
EP1	TEMA event (acara) seperti apa yang Anda inginkan untuk diadakan di Delipark Mall? [MA] [SHOWCARD 16]		Fashion Musik Travel				1	Olahraga			6	
			Kuliner Anak-anak/				2	Gadget & Elektronik			7	
			keluarga Bazaar				3	Gaming			8	
			Launching produk baru				4	Pets / Hewan Peliharaan			9	
			Pameran Lomba /				5	Lainnya,.....				
EP2	JENIS event (acara) seperti apa yang Anda inginkan untuk diadakan di Delipark Mall? (MA) [SHOWCARD 17]		kompetisi				1	Trade-in (tukar tambah)			6	
			Live performance				2	Sale (program belanja)			7	
							3	Nonton bareng			8	
							4	Komunitas			9	
							5	Lainnya,.....				
EP3	Dalam 6 BULAN TERAKHIR, apa saja PROGRAM BELANJA di Delipark Mall yang Anda KETAHUI? Dan mana yang Anda HADIRI?											
	NAMA PROGRAM [SHOWCARD 18]		a. YANG ANDA KETAHUI (SA)				b. YANG ANDA HADIRI/ GUNAKAN (SA)					
	1. EPIQ REWARD		Tidak tahu	1	Ya, tahu	2	Tidak	1	Ya	2		
	2. RAFFLE		Tidak tahu	1	Ya, tahu	2	Tidak	1	Ya	2		
EP4	a. Sebutkan sosial media yang sering Anda gunakan? (MA)		b. Bagaimana tingkat keaktifan Anda? (SA) [SHOWCARD 19]									
			← Tidak aktif Sangat aktif →									
	1	Facebook	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	2	Twitter	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	3	Instagram	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
EP5	Media informasi Delipark Mall mana sajakah yang pernah Anda akses? (MA)		Website :								1	
			Facebook :								2	
			Twitter :								3	
			Instagram :								4	
			Tidak pernah mengakses								5	

-- TERIMAKASIH ATASPARTISIPASI ANDA --

LAPORAN SURVEI

Kepuasan Pengunjung dan
Penyewa Tenant Deli Park Mall

Nama Peneliti :

Dr. Bakhrul Khairul Amal. M.Si

Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc.

Elfira Wirza, S.Si., M.Sc

Nazarwin, S.H., M.M.

Dody Efrianto, S.Si., M.Sc

Juliandri Hasnur, S.ST.Mar., M.M.

Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., MM

Head Office :

Komplek Lalang Green Land, Jl. Sei Mencirim
No.17-18 Blok C, Sunggal Kanan, Kec. Sunggal,
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20153

Branch Office Jakarta :

Perumahan Grand Bintaro Asri Blok F No. 2 Jl. Kl.
Hajar Dewantoro, Kelurahan Sawah Lama,
Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan,
Banten 15411 | Telp: 0811-619-3337

f Larispa Indonesia

larispaindo

www.larispa.co.id



LAPORAN

Customer Satisfaction Survey

Delipark Mall

NAMA PENELITI :

Dr. Bakhrul Khairul Amal. M.Si

Naf'an Arifian, S.Psi., M.Sc

Elfira Wirza, S.Si., M.Sc

Nazarwin, S.H., M.M.

Dody Efrianto, S.Si., M.Sc

Juliandri Hasnur, S.ST.Mar., M.M.

Langandriansyah Dwi Yatno, S.E., MM

Agenda Outline

01 Pendahuluan

Menceritakan Latar Belakang, Rasional, Tujuan dan Mekanisme Rancangan

02 Indikator Kinerja Kegiatan

Menceritakan Tentang Indikator Kinerja Pemerintah Daerah

03 Metodologi

Menceritakan Metodologi Yang Digunakan Dalam Melakukan Survei

04 Hasil Survei

Menceritakan Tentang Hasil Survei Yang Akan Dihasilkan (Goal Kegiatan)



Rencana Laporan Tenan

**BAB 1
PENAHULUAN**

**BAB 2
METODE SURVEI**

**BAB III
ANALISIS**

- 1 FACILITY**
- 2. ENGGINERING**
- 3 PARK DEPT**
- 4. HOUSEKEEPING
DEPT**
- 5. SCURITY DEPT**
- 6. TENAN RELATION**

Rencana Laporan **Customer**

BAB 1
PENAHULUAN

BAB 2
METODE SURVEI

BAB III
ANALISIS

- 1 DATA RESPONDEN
2. SCREENING
- 3 CUSTOMER
SATISFACTION
4. DELI PARK
SHOPING HABIT
5. EVEN & MEDIA
POMOTION

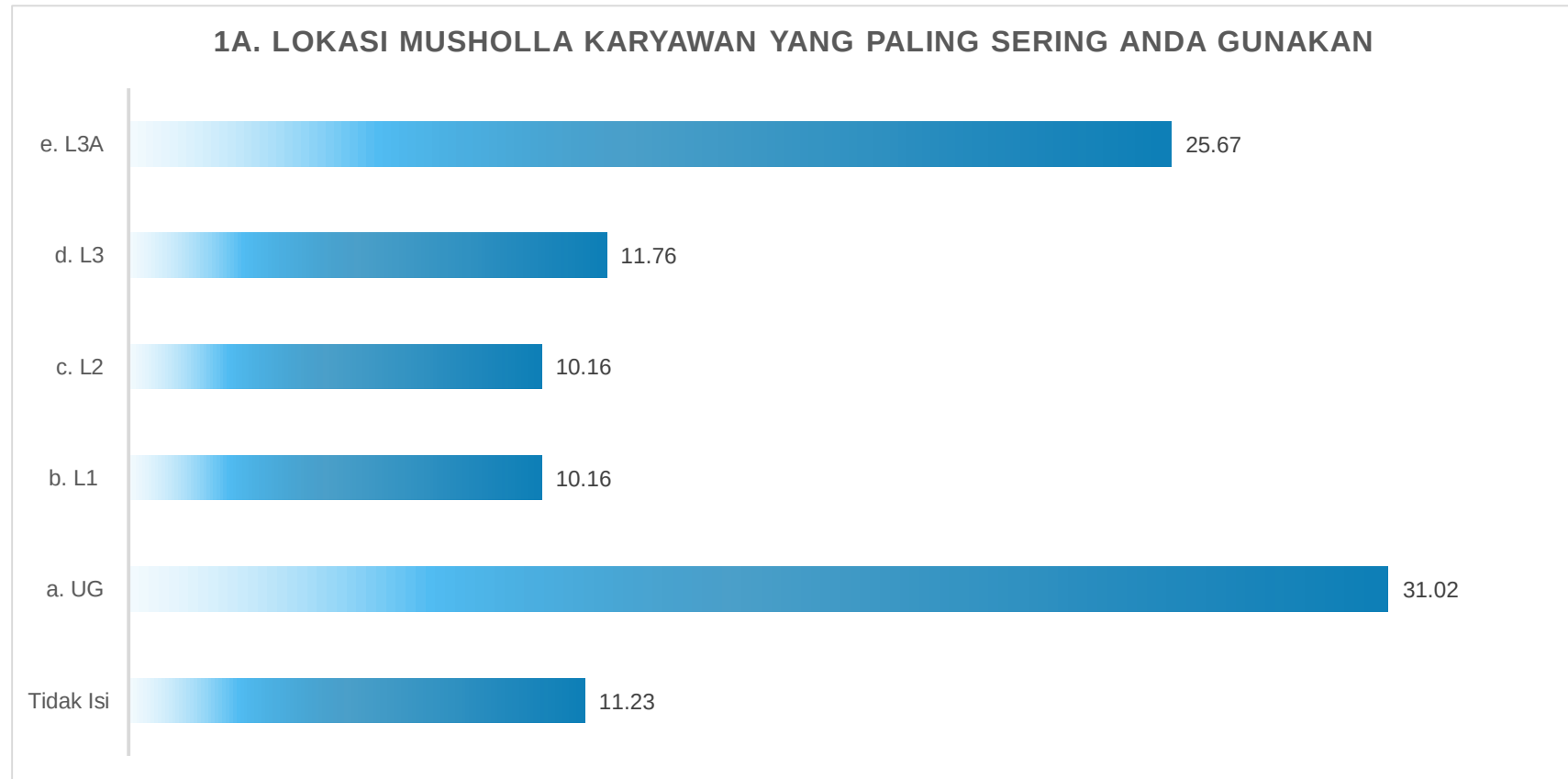
BAB II

Metode Survei

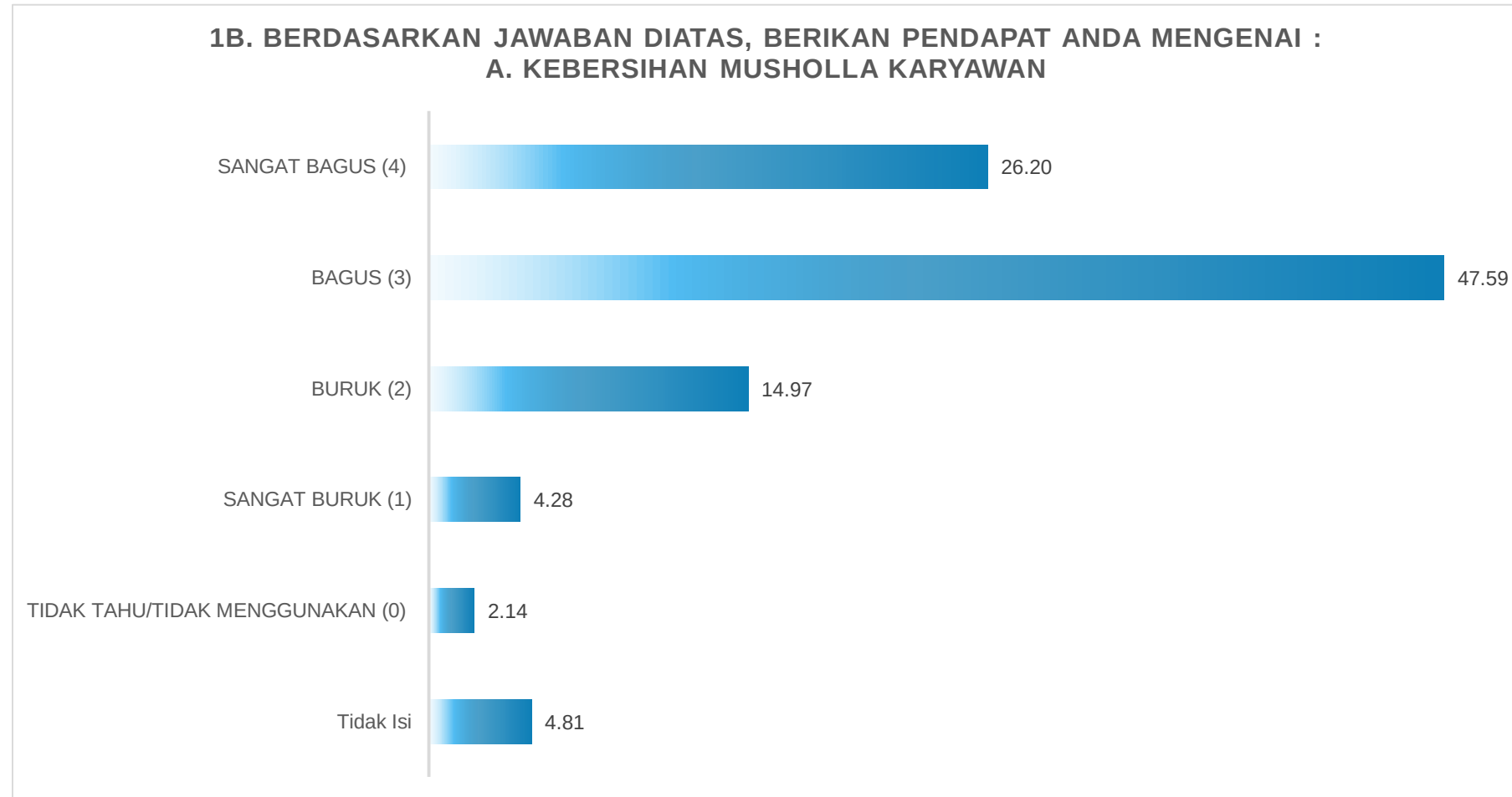
BAB III

ANALISIS

1 FACILITY (Musholla Karyawan)

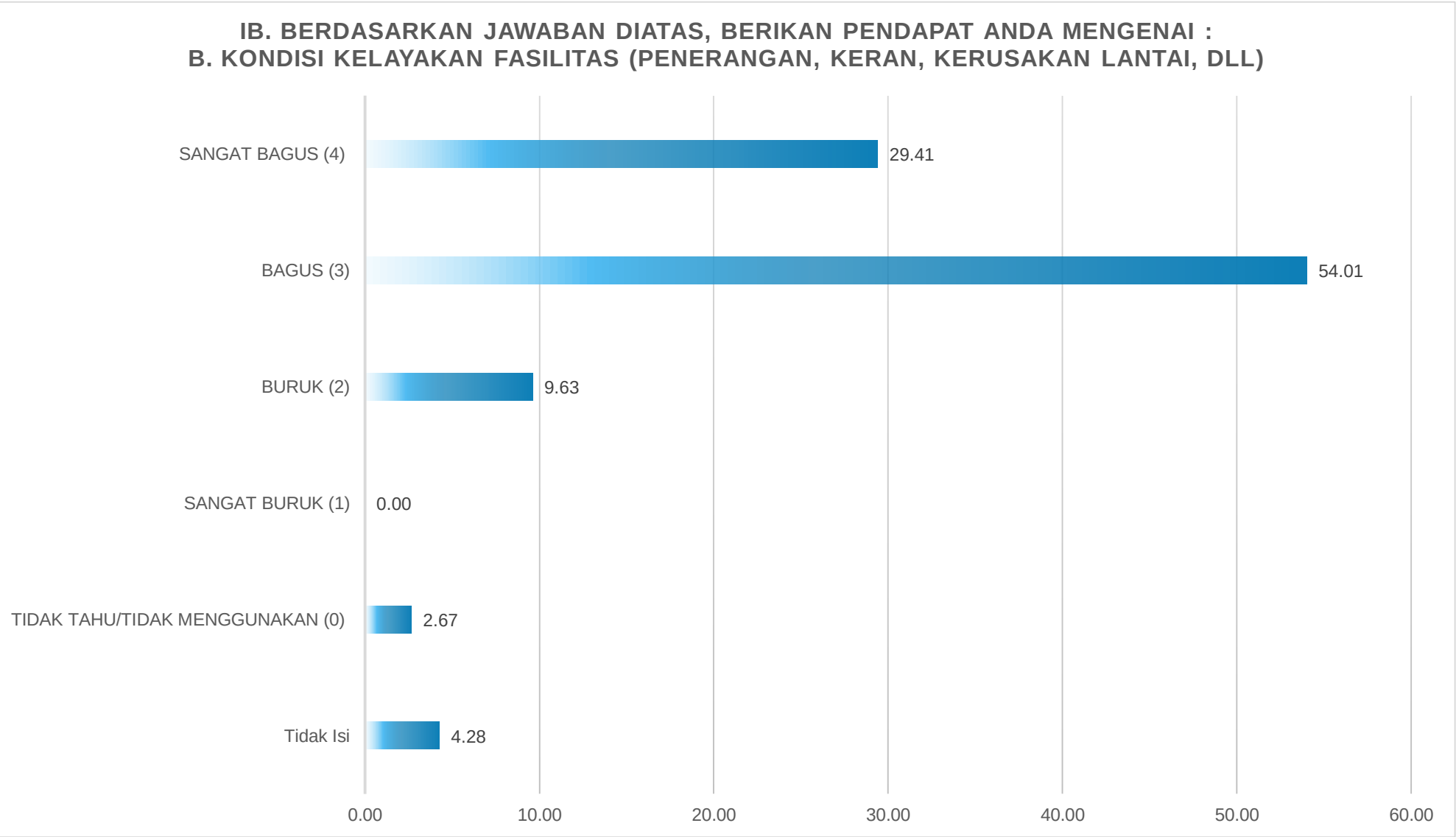


1B. Berdasarkan jawaban diatas, berikan pendapat anda mengenai :

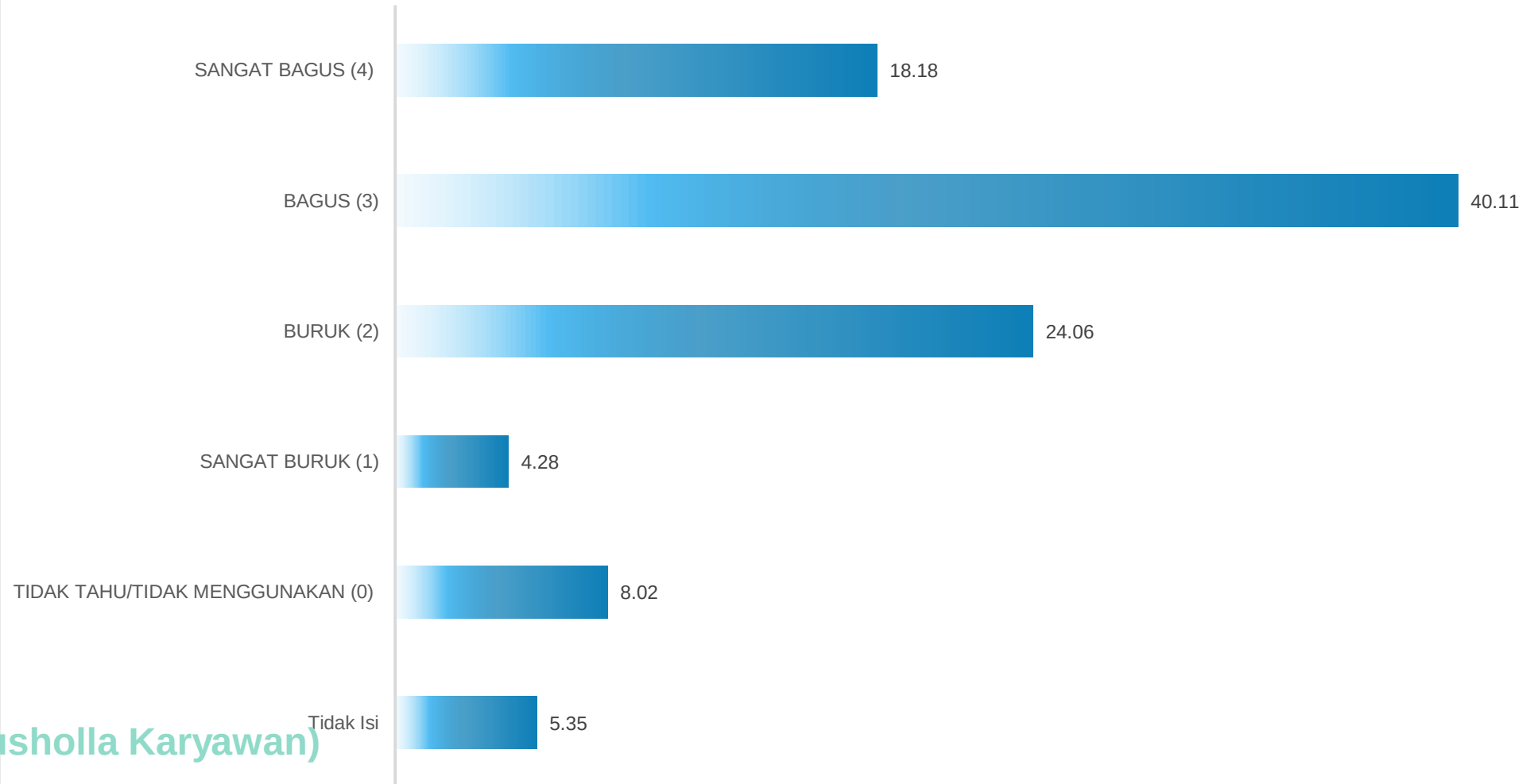


1 FACILITY (Musholla Karyawan)

IB. Berdasarkan jawaban diatas, berikan pendapat anda mengenai :

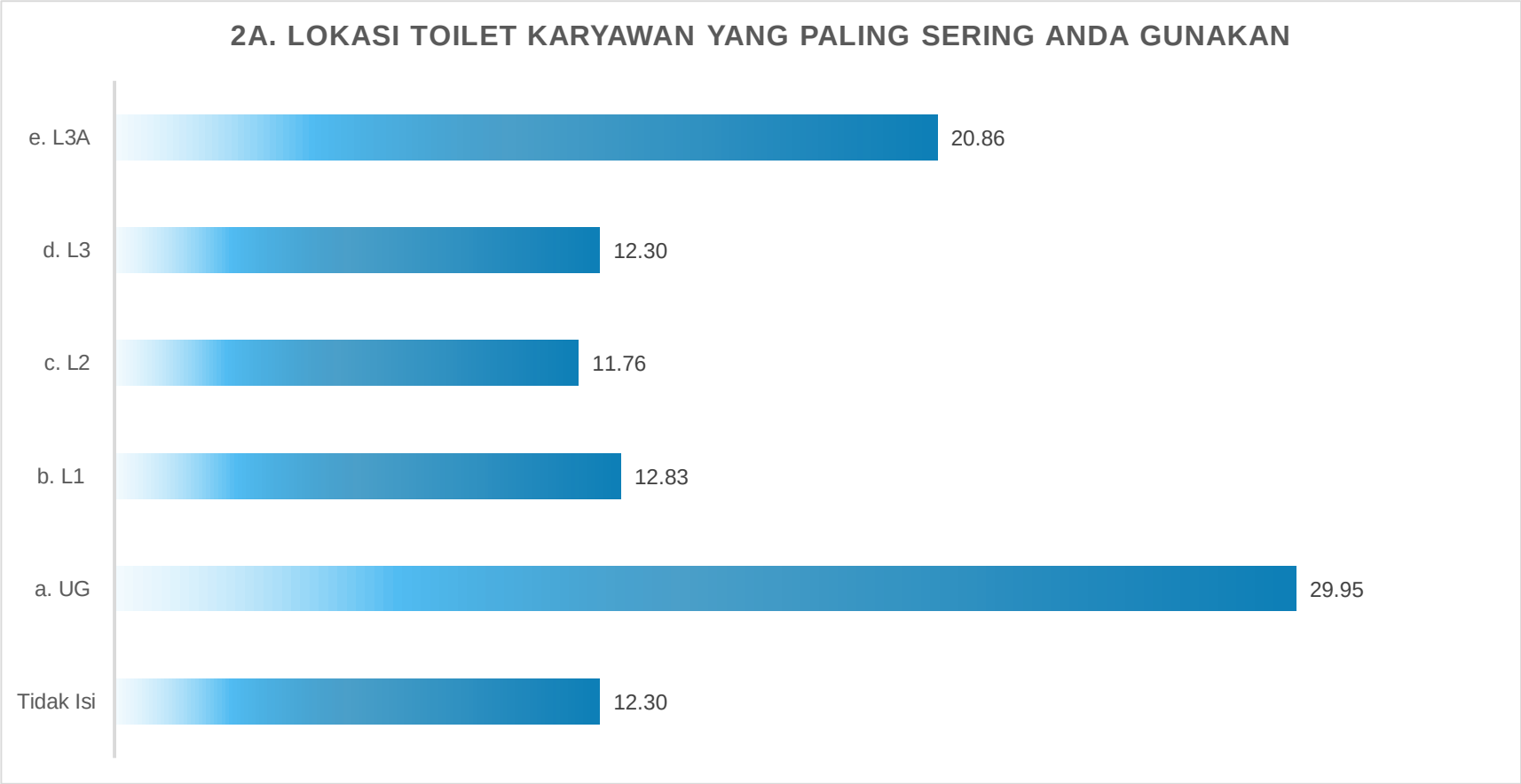


**IB. BERDASARKAN JAWABAN DIATAS, BERIKAN PENDAPAT ANDA MENGENAI :
C. KONDISI KELAYAKAN FASILITAS PENUNJANG (KARPET, MUKENA, DLL)**



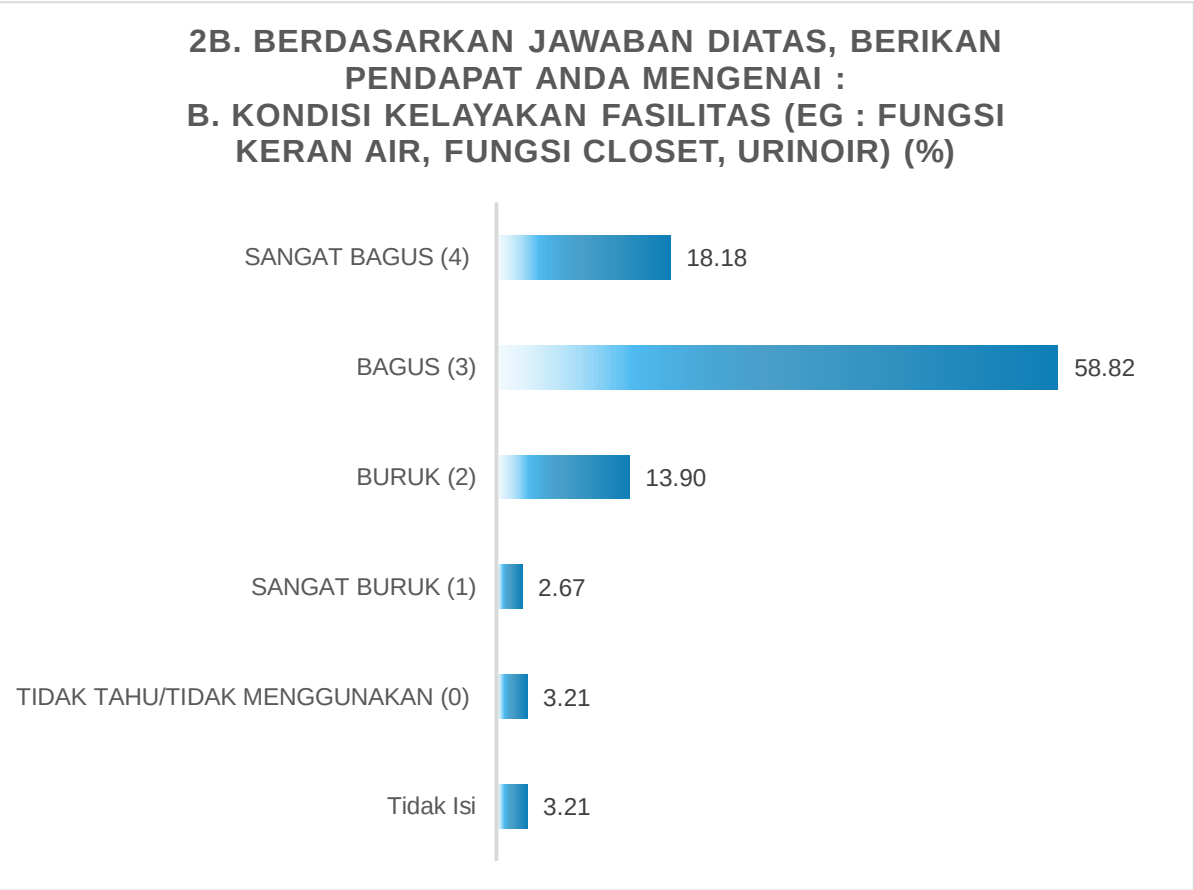
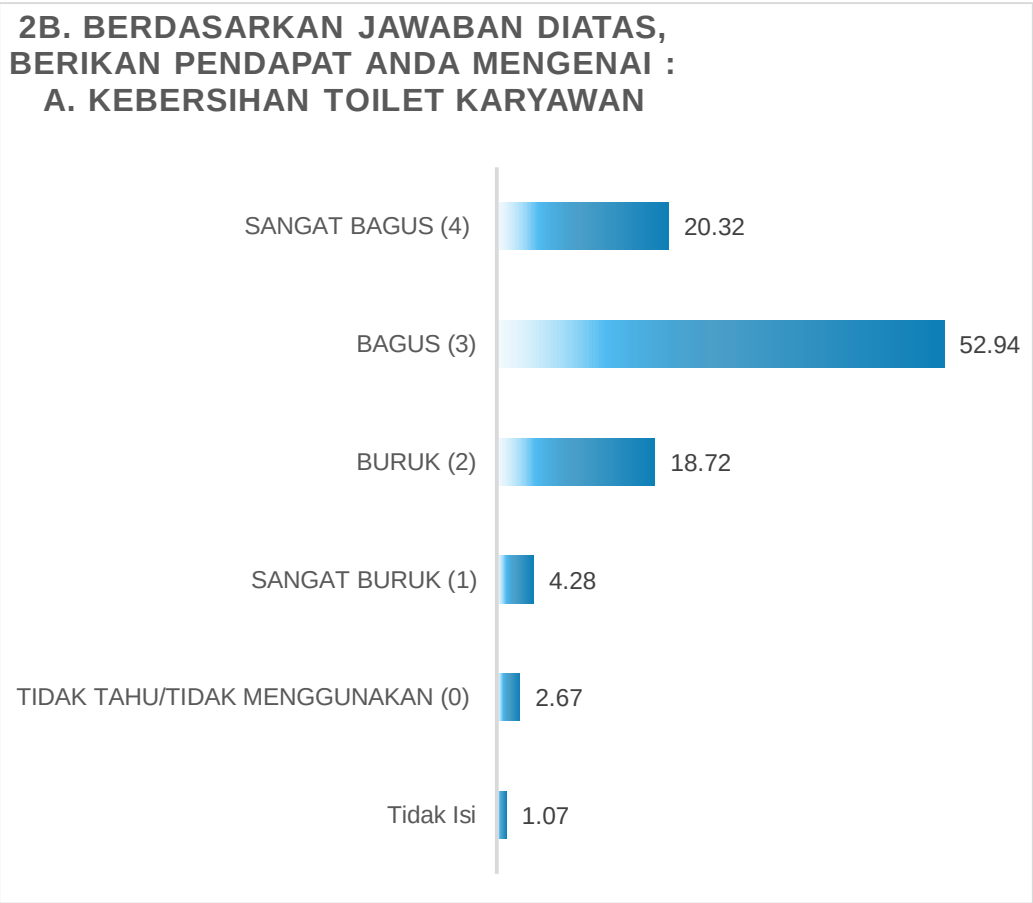
1 FACILITY (2. TOILET KARYAWAN)

2A. Lokasi Toilet Karyawan yang paling sering anda gunakan

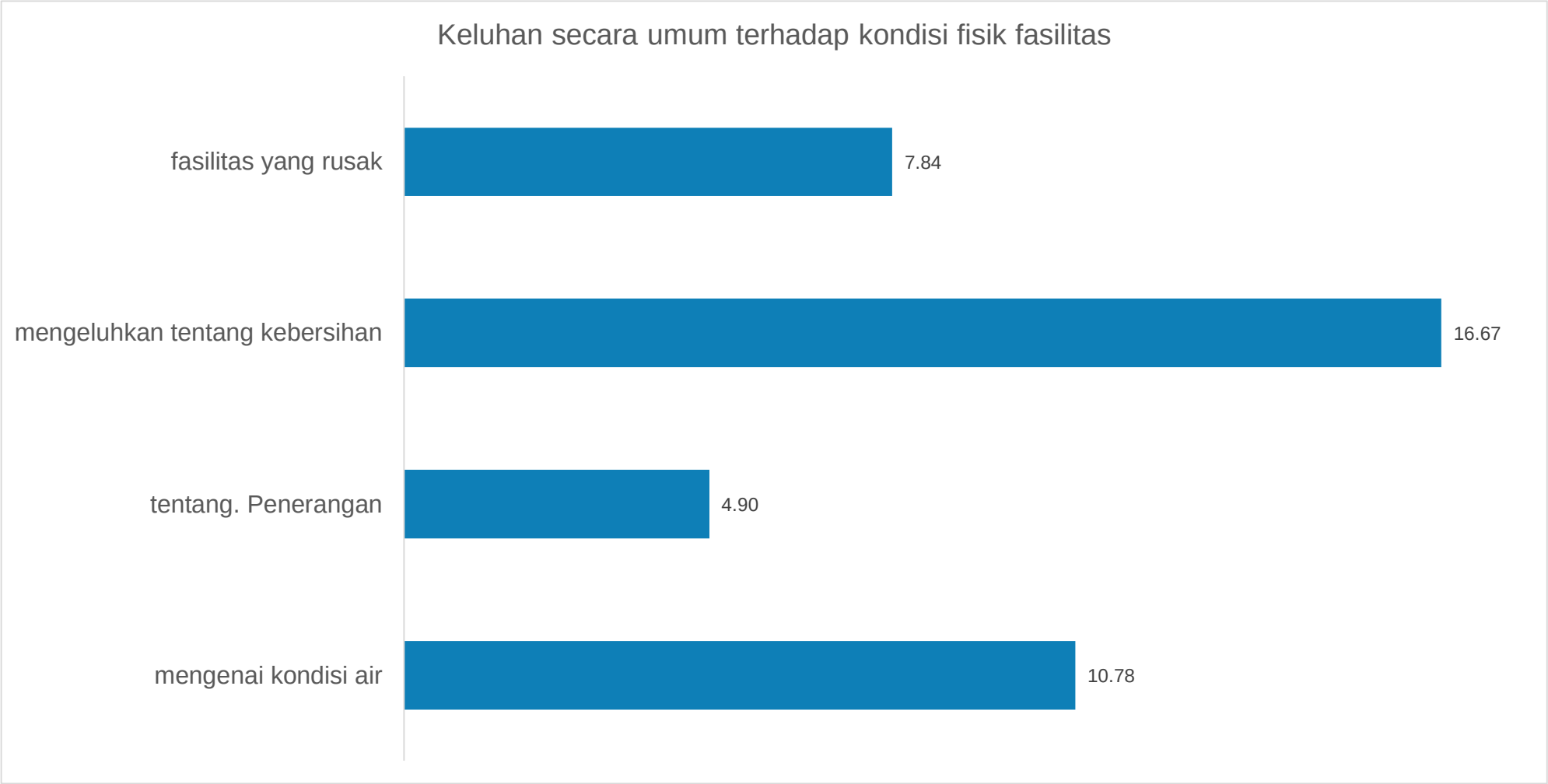


Berdasarkan jawaban diatas, berikan pendapat anda mengenai :

a. Kebersihan Toilet Karyawan



Keluhan secara umum terhadap kondisi fisik fasilitas



3. Keluhan secara umum terhadap kondisi fisik fasilitas

	Komentar dengan kata kunci air
1	ada beberapa closet untuk keran airnya tidak berfungsi
2	keran air di toilet karyawan(perempuan) ada yang lepas kalau ditekan dan pintu toilet yang bolog,mohon ditutup
3	Mohon bantuannya perihal toilet karyawan maupun toilet umum,fasilitas-fasilitas seperti keran air tidak berfungsi,tempat dan sabun tidak ada
4	keran air sangat kecil,tidak ada sabun,penerangann sangat kurang
5	kran air di dalam toilet ada yang rusak
6	watafel airnya sering kecil
7	untuk musholla air tergenang,toilet tidak ada sabun
8	toilet karyawan,ada satu lampu yang mati,pipa keram air di toilet sering lepas
9	kotor,bau,air tergenang,pagi gelap
10	saluran air sering bocor(mungkin pengaruh banyak yang makai)
11	kran dan air pembilasan kadang mati

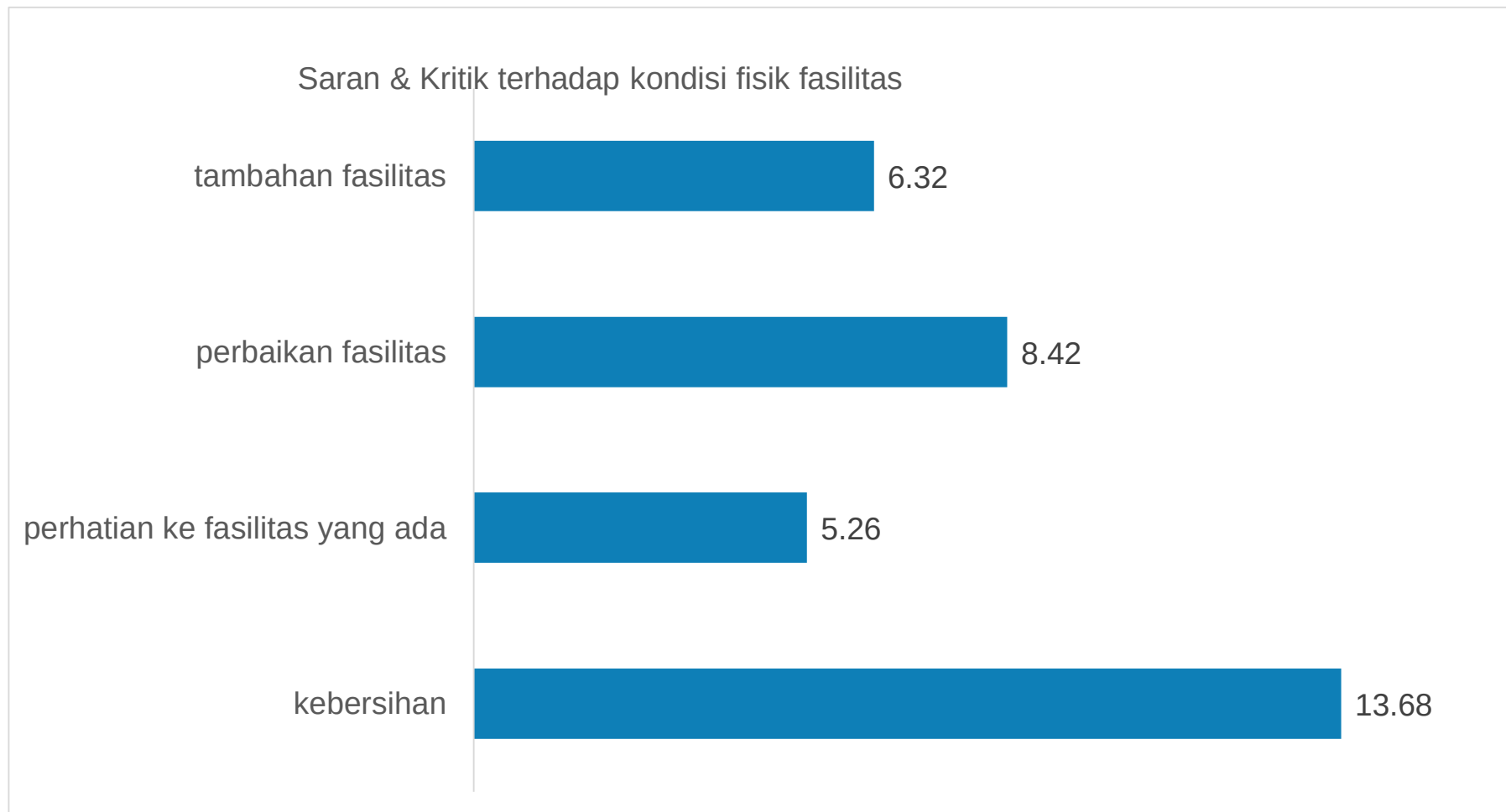
Analalisis Tema

3. Keluhan secara umum terhadap kondisi fisik fasilitas

	Komentar dengan kata kunci lampu dan penerangan
1	lampu toilet selalu mati jika pagi
2	lampu jenitor gelap,sajadah musholla bau
3	toilet karyawan,ada satu lampu yang mati,pipa keram air di toilet sering lepas
4	lampu toilet karywan tidak nyala sebelumjam operasional mall,jadi susah kalau mau ke toilet harus ke lantai 1
5	lampu suka tidak hidup

	komentar dengan kata kunci jorok,kurang kebersihan, kotor
1	sajadah tidak ada dan toilet kadang kotor kalau weekend
2	Toilet karyawan kurang bersih dan bau
3	closet kotor,lantai di closet juga kotor,ember berlumut
4	toilet dan fasilitasnya kotor dan banyak rusak
5	untuk toilet cowok kadang jorok dan bau tapi cewek bersih
6	lantai sering becek,cermin sering kotor
7	musholla karyawan kotor dan ac terlalu dingin
8	musholla kotor,mukena bau
9	musholla kotor,mukena bau,sajadah bau,robek
10	kotor sih,dan tidak ada tisu
11	toilet sering basah lantainya/jorok
12	terkadang lantai agak jorok dan tisu sering habis
13	untuk musholla debu dan kotor
14	pada saat weekend toilet bau dan kotor
15	kotor,bau,air tergenang,pagi gelap
16	fungsi toilet ada yang rusak dan kurang bersih
17	kurang bersih

4. Saran & Kritik terhadap kondisi fisik fasilitas



Analisis Tema

4. Saran & Kritik

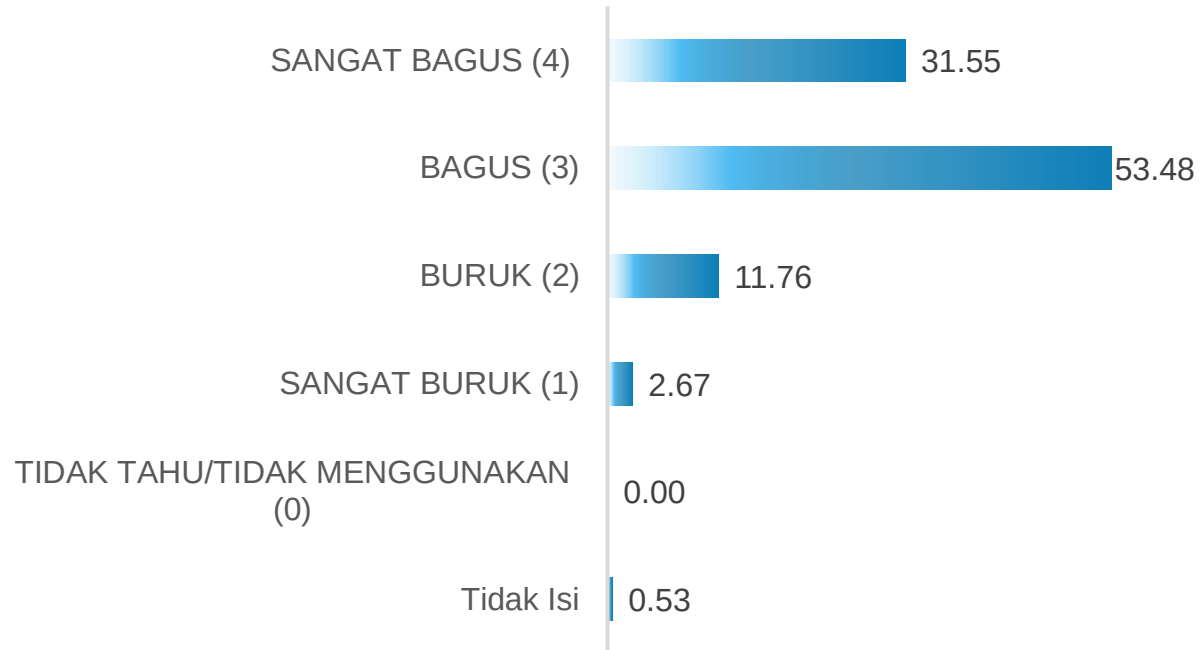
	komentar , baik, cukup, baik
1	baik
2	baik
3	cukup baik
4	cukup baik
5	cukup baik
6	toilet lantai 1,ada yang rusak dan belum diperbaiki
7	baik
8	bersih dan nyaman untuk standart karyawan
9	tisu toilet habis sudah diambil
10	baik
11	baik
12	baik
13	sangat baik
14	sudah baik
15	sudah cukup baik
16	tidak ada sudah bagus

	Komentar dengan kata kunci rusak
1	toilet dan fasilitasnya kotor dan banyak rusak
2	kondisi toilet karyawan rusak
3	kran air di dalam toilet ada yang rusak
4	toilet lantai 1,ada yang rusak dan belum diperbaiki
5	fungsi closet banyak yang rusak kran
6	toiletnya banyak yang rusak,tisu sering tidak ada
7	toilet lantai UG sering rusak
8	fungsi toilet ada yang rusak dan kurang bersih

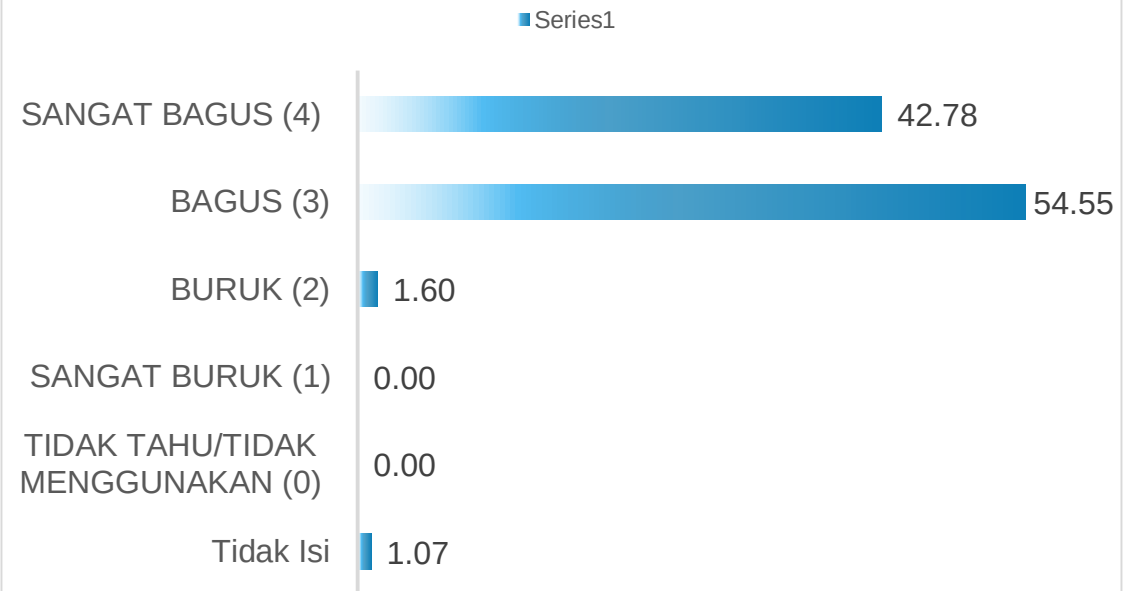
1 FACILITY (4. KELUHAN)

2. ENGINEERING (1 & 2)

**ENGINEERING: KENYAMANAN AIR CONDITIONING (AC)
(%)**

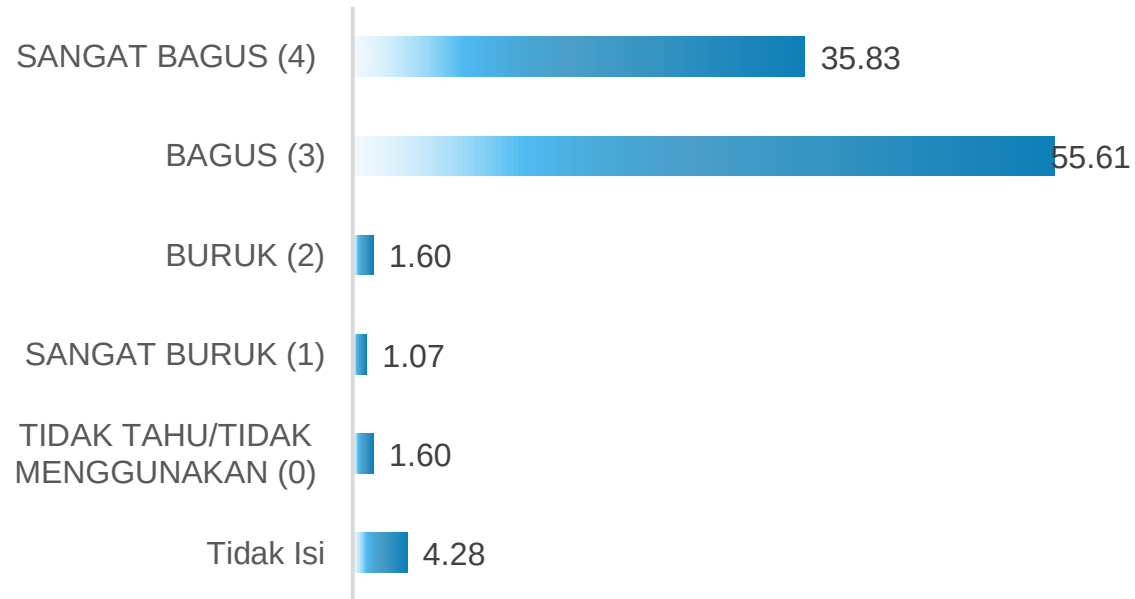


**ENGINEERING: 2. KELANCARAN SUPPLY LISTRIK DI
DALAM TENANT**

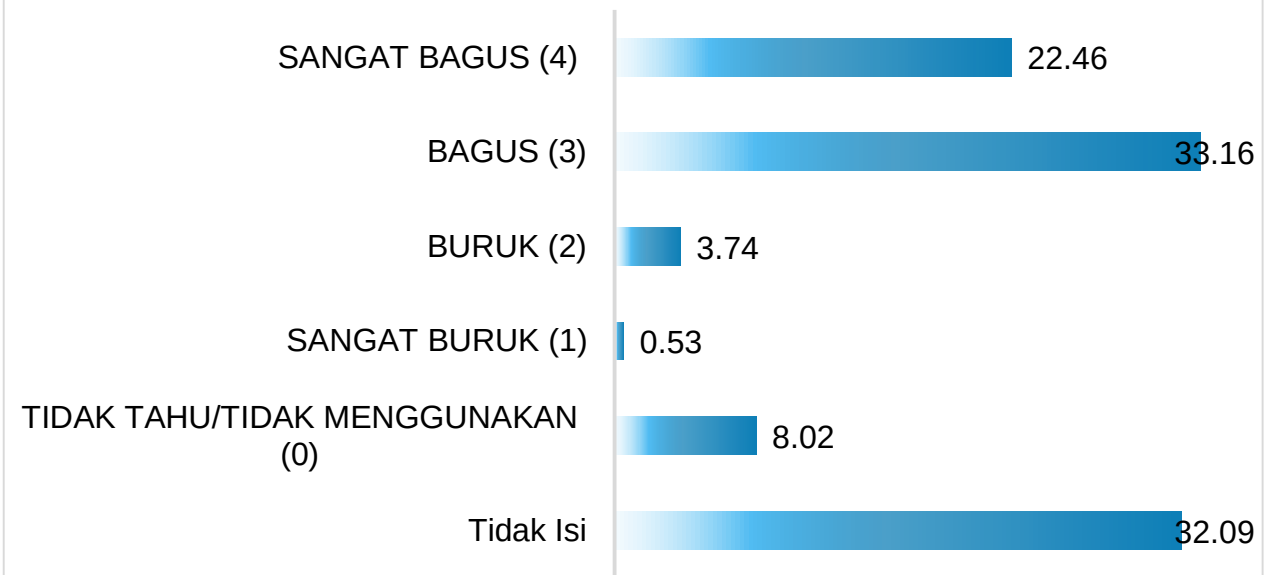


2. ENGINEERING (3 & 4)

**Engineering: 3. Kelancaran sistem backup listrik ketika mati lampu
(rata-rata 1 menit setelah listrik utama padam)**

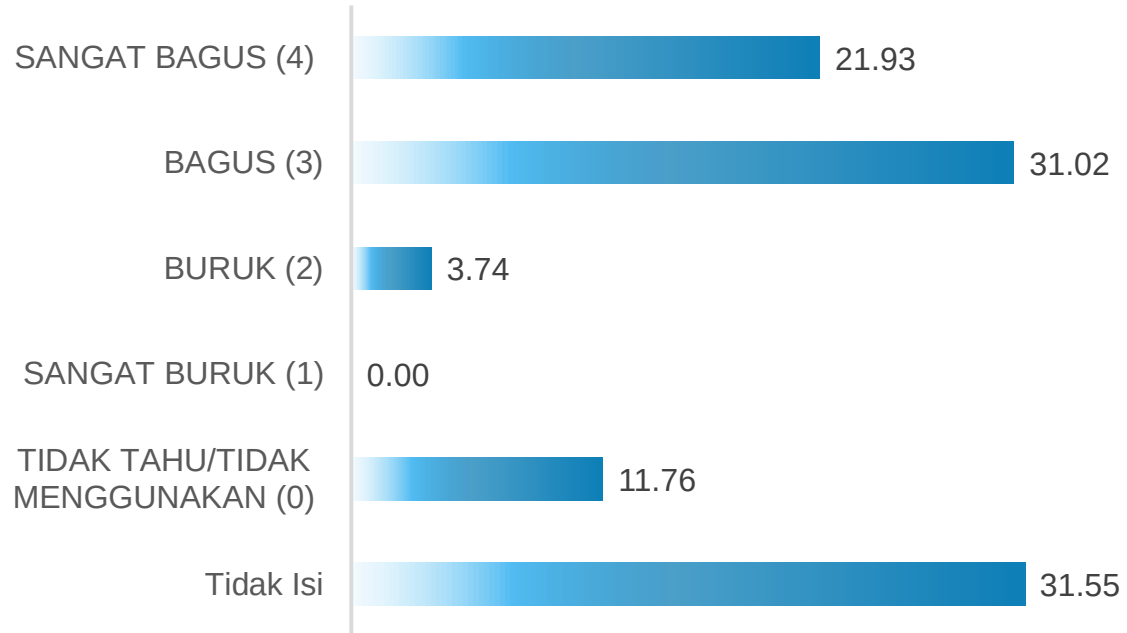


**Engeneering: 4. Kelancaran supply air bersih di dalam
tenant (khusus tenant F&B)**

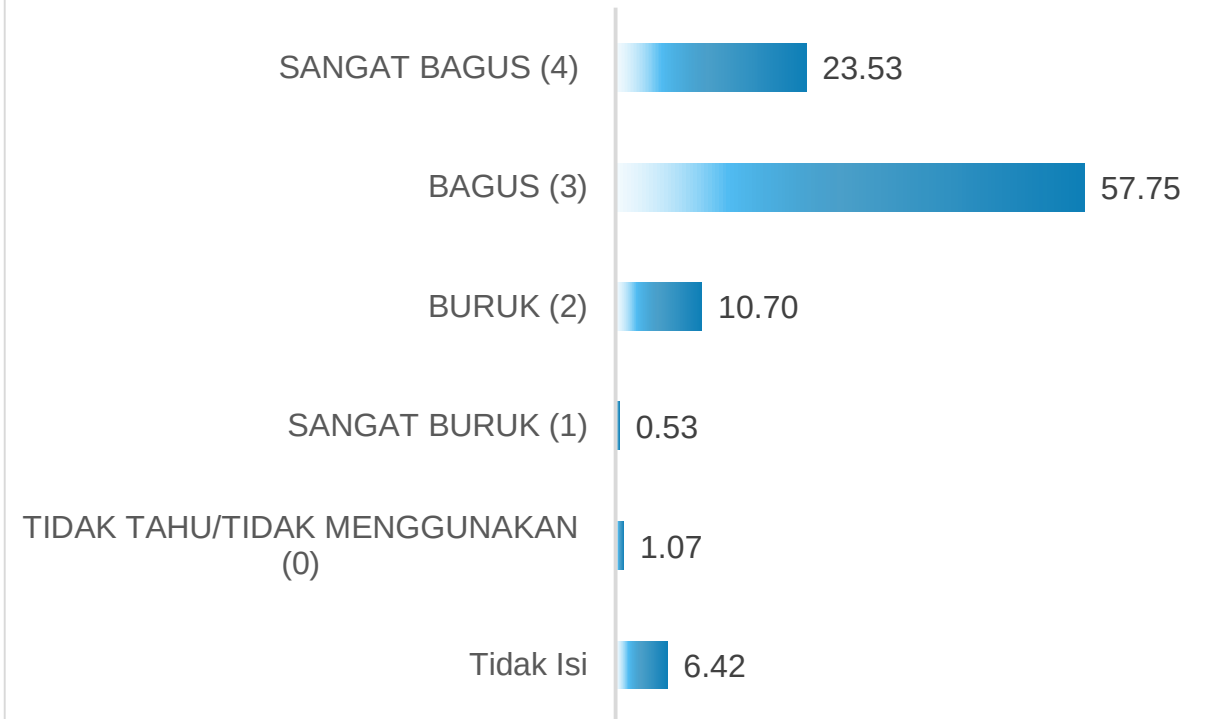


2. ENGINEERING (5 & 6)

Engeneering: 5. Kelancaran supply gas di dalam tenant (khusus tenant F&B)



Engineering: 6. Kondisi lift barang



Engineering: 7.keluhan secara umum terhadap pelayanan engineering

dengan kata kunci lift	
1	lift barang suka bau sampah
2	ac tidak dingin, lift barang kotor
3	lift barang umum sering bau karena tumpahan trolley sampah mall
4	harap dibersihkan ac dan lift barang, biar dingin dan wangi
5	lift pagi-pagi tidak nyala semua
6	lift barang terkadang berabuk
7	kondisi lift barang sering berbau tidak enak
8	hanya untuk lift barang aja, mungkin bisa ditambhin semprotan/stella ruangan biar agak harum, selama ini gunain lift barang bau sampah

dengan kata kunci ac	
1	Kondisi AC yang kadang dingin dan tidak
2	ac nyala gak terasa di 3A panas banget
3	untuk back up listrik by tenant coba lebih aktif. Kalau bisa segala sesuatu yang berhubungan dengan tenant engineering harusnya mau mensupport
4	ac kurang pada saat public holiday
5	kondisi ac, jika kondisi ramai tidak terasa
6	ac tidak dingin, lift barang kotor
7	ac kadang terlalu dingin
8	ac terlambat dingin
9	untuk ac di lantai 3 suhunya kurang dingin, customer yang masuk ketoko selalu mengeluh
10	ac masih kotor, debu dari lobang ac kotor
11	ac terlalu dingin
12	ac mall terkadang sangat dingin
13	harap dibersihkan ac dan lift barang, biar dingin dan wangi
14	terlalu dingin, tolong kecilkan acnya
15	ac kurang dingin
16	terkadang suhu ac terlalu dingin
17	ac di weekday terlalu dingin
18	kurang tepat waktu ketika service ac
19	ac terlalu dingin
20	ac terlalu dingin, ga kuat
21	hanya ac terlalu dingin
22	ac kurang terasa di tempat tenant kami
23	kondisi ac di daerah kasir panas/kurang dingin
24	untuk ac di the face shop/lantai LG terlalu dingin
25	untuk ac sering bau bawang putih
26	ac terlalu dingin di toko
27	hopefully di jam 8 pagi ac sudah dinyalakan karena di jam tersebut karyawan sudah mulai bekerja dengan kondisi store yang panas

Analisis

Dengan kata kunci baik	
1	baik
2	cuku baik
3	baik
4	cukup baik
5	cukup baik
6	cukup baik
7	pas,sudah baik
8	baik,cepat tanggap saat di mintai tolong
9	over all baik
10	over all baik
11	sabun baik dan maximal
12	sudah baik
13	sampai saat ini masih baik
14	sangat baik
15	baik

	komentar dengan kata kunci perbaiki
1	untuk memperbaiki keran air pada closet
2	mohon diperbaiki kelayakan toilet karyawan dan disediakan alat sholat yang bersih dan dapat dipakai
3	kalau bisa closet atau room yang rusak cepat diperbaiki
4	harap segera di perbaiki
5	diperbaiki dan lebih diperhatikan kebersihannya
6	mohon untuk yang rusak langsung diperbaiki
7	segera perbaiki ketika ada bilik-bilik yang rusak
8	mohon diperbaiki untuk penerangan toilet

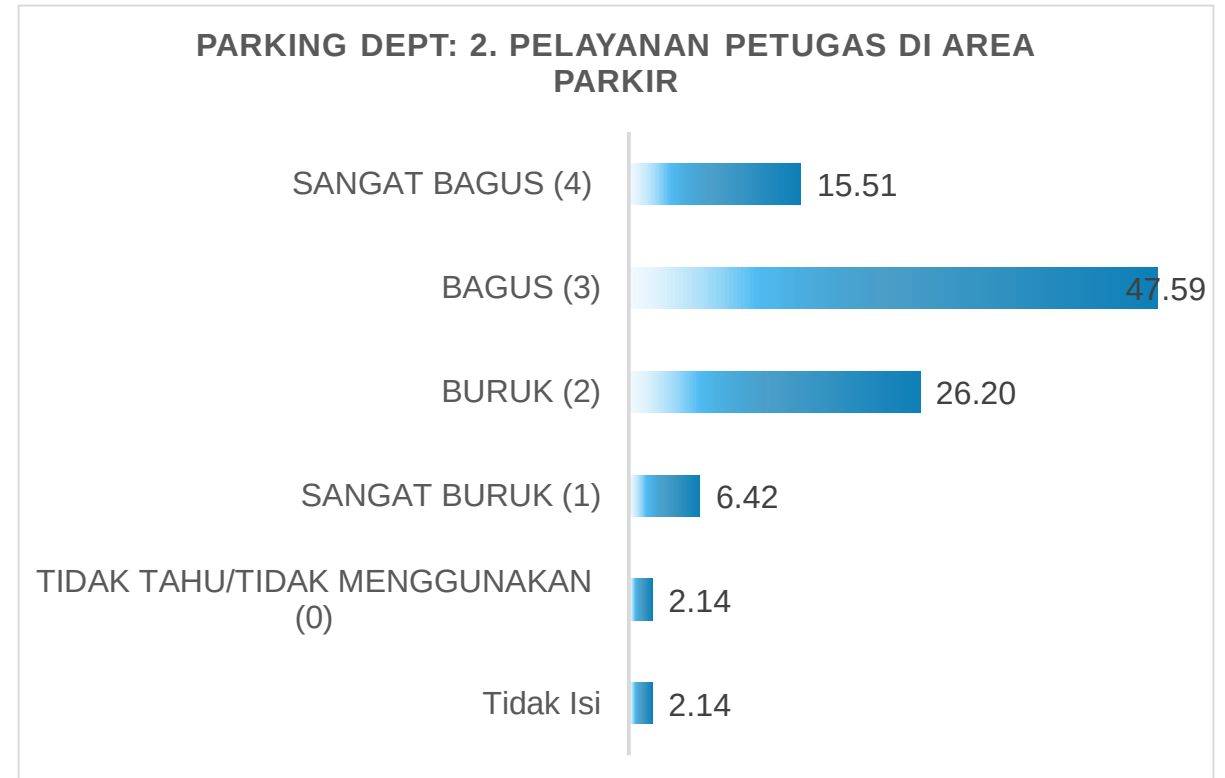
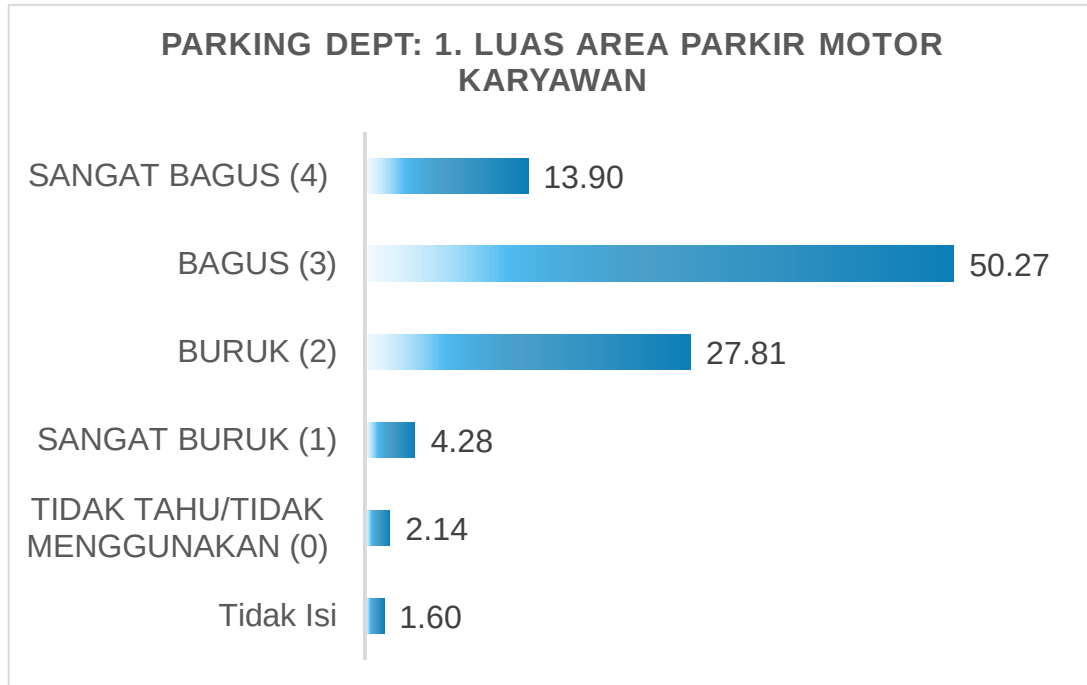
3. ENGINEERING (8. Saran & Kritik)

Dengan Kata Kunci Kurang			Dengan Kata Kunci Peningkatan	
1	Kurang Gesit		1	Dapat Di Tingkatkan Lagi Pelayanannya
2	Ac Kurang Maksimal		2	Perlu Di Tingkatkan Lagi
3	Tolong Kurangin Suhu Ac		3	Tingkatkan Dan Jaga Performa Yang Baik
4	Untuk Guess Jeans Mungkin Untuk Ac, gudang Volume Dinginnya Bisa Dikurangi Dikarenakan Gudang Guess Jeans Sendiri Sangat Dingin		4	Harap Ditingkatkan Saja Kualitas Engineering Agar Menjadi Lebih Baik
			5	Untuk Pencahayaan Sebaiknya Ditingkatkan Terutama Di Sudut Yang Remang-remang
			4	Bagian Engineering Harus Bisa Bekerja Sama Dengan Tenant Semisalnya Ada Bagian Interior Tenant Yang Harus Diperbaiki. Contohnya Seperti Ganti Lampu Yang Sudah Mati

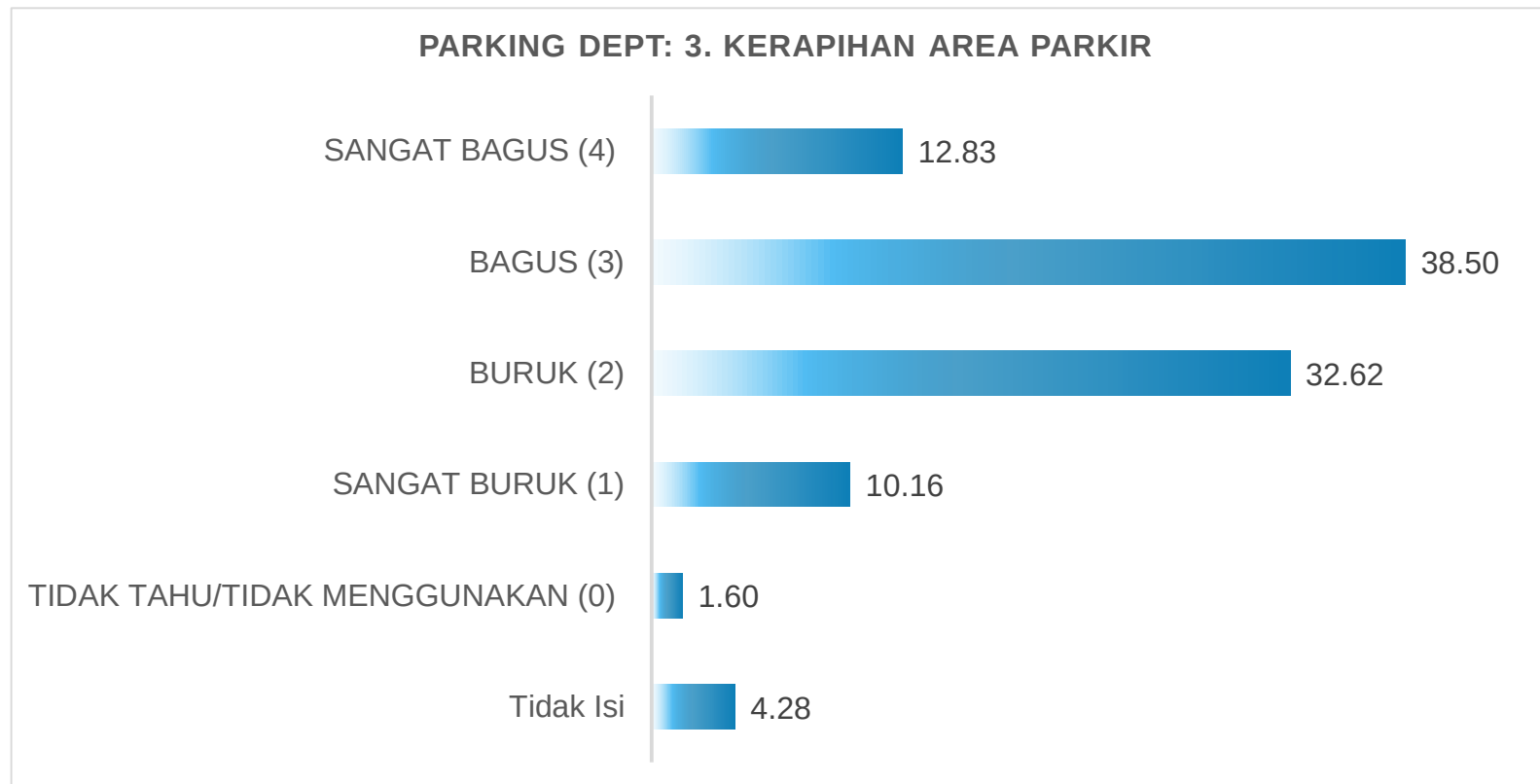
3. ENGINEERING (8. Saran & Kritik)

Dengan Kata Kunci Baik		
1	Baik	
2	Harapannya Agar Di Perbaiki	
3	Baik	
4	Pas,sudah Baik	
5	Tetap Dijaga Yang Sudah Baik	
6	Tetap Dijaga Yang Sudah Baik	
7	Sudah Baik	
8	Baik	
9	Sejauh Ini Sangat Baik	
10	Sudah Baik	
11	Untuk Pencahayaan Sebaiknya Ditingkatakn Terutam Di Sudut Yang Remang-remang	

4. PARKING DEPT (1 & 2)



4. PARKING DEPT (3)



4. PARKING DEPT (4)

Keluhan Terhadap Petugas	
1	Tidak Ada Petugas Mengatur Parkir
2	Teralalu Sempit,apalagai Jalurnya,kurang Rapi Dan Tidak Ada Petugas Yang Tugas Duty
3	Petugas Kurang Memperhatikan Struk Parkir Yang Habis
4	Tolong Pelayan Petugas Parkir Jangan Banyak Ngobrol
5	Petugas Parkir Tidak Sigap Merapikan Area Parkir,sehingga Dengan Lahan Yang Sedikit Jadi Semakin Sulit Parkir
6	Petugas Di Area Parkir Tidak Membantu
7	Kebanyakan Petugasnya Cum Duduk Dimotor Dan Main Handphone
8	Petugas Parkir Gapernah Ada Di Area Dan Tidak Membantu
9	Percuma Ada Petugas Tapi Tidak Berfaedah
10	Tidak Adanya Petugas Parkir
11	Tidak Adanya Petugas Parkir Yang Merapikan Motor Karyawan Sehingga Berantakan,motor Yang Mau Keluar Sangat Susah
12	Petugas Kurang Ramah
13	Petugas Parkir Jarang Terlihat Sehingga Untuk Mengeluarkan Motor Agak Kesulitan
14	Petugas Tidak Selalu Stand By
15	Petugas Parkir Tidak Mau Membantu
16	Kalau Sudah Ramai Tumpang Tindih, Petugas Parkir Jangan Hanya 2 Orang Saja Padahal Ada 4 Pintu
17	Kalau Parkiran Rame,petugas Hanya Diam Saja
18	Jarang Terlihat Petugas Parkir Di Area

Keluhan Mengenaik Kendaraan	
1	Kerapian Kendaraan Parkir Sehingga Motor Lecet
2	Terkadang Posisi Kendaraan Motor Berpindah Posisi
3	Spacanya Sempit Untuk Keluar Masuk Kendaraan

4. PARKING DEPT (4)

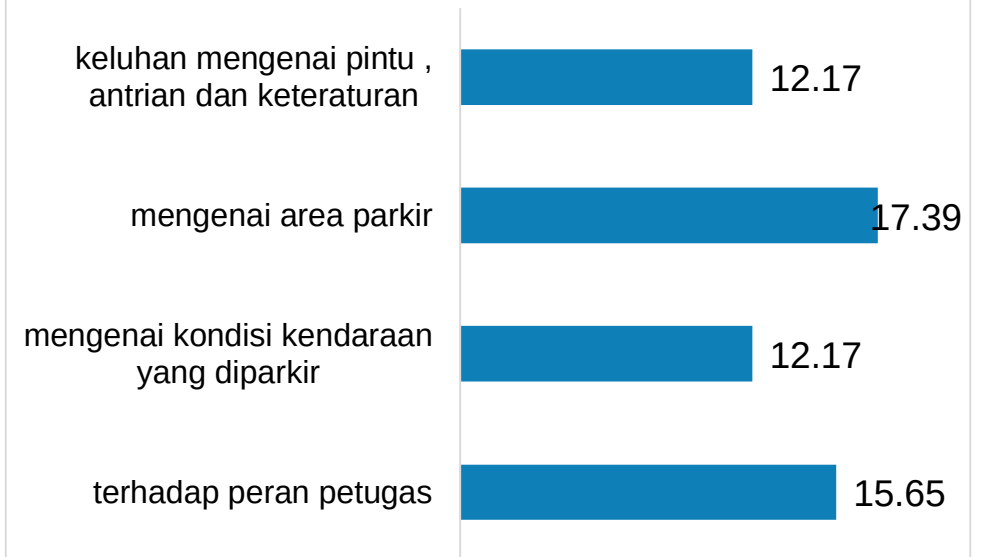
Keluhan Mengenai Area Parkir	
1	Jalur Ke Area Parkir Berbahaya
2	Terlalu Lika-liku Jalannya,kadang Membahayakan
3	Jarang Ada Yang Duty Di Area Parkir
4	Petugas Parkir Tidak Sigap Merapikan Area Parkir,sehingga Dengan Lahan Yang Sedikit Jadi Semakin Sulit Parkir
5	Security/Staff Parkir Kurang Memperhatikan Area Parkir,sehingga Pengunjung Kebanyakan Parkira Sembarangan
6	Area Parkir Sepeda Motor Sumpek/Sempit
7	Staff Parkir Jarang Kelihatan Di Area Parkir
8	Petugas Di Area Parkir Tidak Membantu
9	Area Yang Kurang Luas,jauh
10	Jangan Suka Tutup Jalan Keluar
11	Petugas Parkir Gapernah Ada Di Area Dan Tidak Membantu
12	Area Jalur Keluar Motor Terlalu Sempit
13	Lokasi Jalan Ke Parkiran
14	Areanya Mungkin Bisa Diperluas
15	Area Parkir Terlalu Sempit Untuk Pengguna Sepeda Motor
16	Pelayanan Buruk,area Parkir Gabung
17	Jarang Terlihat Petugas Parkir Di Area
18	Area Parkir Kurang Rapih
19	Banyak Area Parkir Yang Tidak Di Atur Kerapiannya
20	Keamana Area Parkir Motor

Keluhan Mengenai Kendaraan, Helm, Jaket	
1	Sering Helm Hilang,macet
2	Helm Sering Hilang
3	Helm Pernah Hilang
4	Helm Saya Pernah Hilang,maaf Ya
5	Kerapian Kendaraan Parkir Sehingga Motor Lecet
6	Tidak Teratur,macet,helm Hilang,motor Dirusak
7	Keamanan Kurang Baik(contoh:helm Sering Hilang)
8	Parkiran Sempit,helm Sering Hilang
9	Terkadang Posisi Kendaraan Motor Berpindah Posisi
10	Helm Sering Hilang
11	Spacnya Sempit Untuk Keluar Masuk Kendaraan
12	Tidak Helpful,kurang Aman
13	Berantakan Parkiran Dan Tidak Aman
14	Keamana Area Parkir Motor

4. PARKING DEPT (4)

Keluhan Mengenai Pintu , Antrian Dan Keteraturan	
1	Antrian Malam Selalu Panjang Karena Satu Pos Yang Di Buka
2	Pintu Parkir Pulang Kerja Dibuka Hanya 2,sehingga Menimbulkan Kemacetan.Kerapian Parkir Susunan Sepeda Motor
3	Selalu Antri,tidak Ada Space,parkiran Berantakan
4	Selalu Antri,tidak Ada Space,parkiran Berantakan
5	Tidak Teratur,macet,helm Hilang,motor Dirusak
6	Antrian Parkir
7	Parkir Sering Bertumpuk Dan Tidak Teratur
8	Masih Kurang Teratur Untuk Lantai LM
9	Padat Tidak Teratur
10	Kadang Pintu Palang In-out Error
11	Kalau Sudah Ramai Tumpang Tindih, Petugas Parkir Jangan Hanya 2 Orang Saja Padahal Ada 4 Pintu
12	Banyak Sepeda Motor Parkir Tidak Teratur
13	Sanagt Tidak Teratur Parkiran
14	Lantai Turunan Motor Licin Mau Di Lapisi Lantai Baru,schedulle Karyawan Parkir Mau Diperhatikan Saat Pulang Malam Motor Antri

Keluhan secara umum terhadap pelayanan parkir



4. PARKING DEPT (5)

Kritik Dan Saran Terhadap Keteraturan	
1	Untuk Di Hari Libur, harus Ada Anggota Yang Mengatur Kendaraan Untuk Parkir
2	Lebih Diatur Lagi Area Parkirnya Dan Ada Staff Yang Berjaga Biar Gak Acak-acakan
3	Parkir Motor Harus Lebih Teratur/Rapi
4	Lebih Diatur Biar Rapi Dan Tidak Antri
5	Lebih Diatur Saja Agar Lebih Rapi Dan Tidak Nagntri Panjang
6	Karyawan Wajib Menjaga Dan Mengatur Parkiran
7	Setiap Malam Harus Pakai Semua Pos Parkir Dan Petugas Harus Bisa Mengatur Jalur Pembayaran
8	Lebih Teratur Lagi Untuk Kerapian Parkirnya
9	Untuk Fasilitas Parkir Mohon Untuk Menyediakan Staff Parkir Untuk Membantu Tenant Untuk Mengatur Parkir Nya

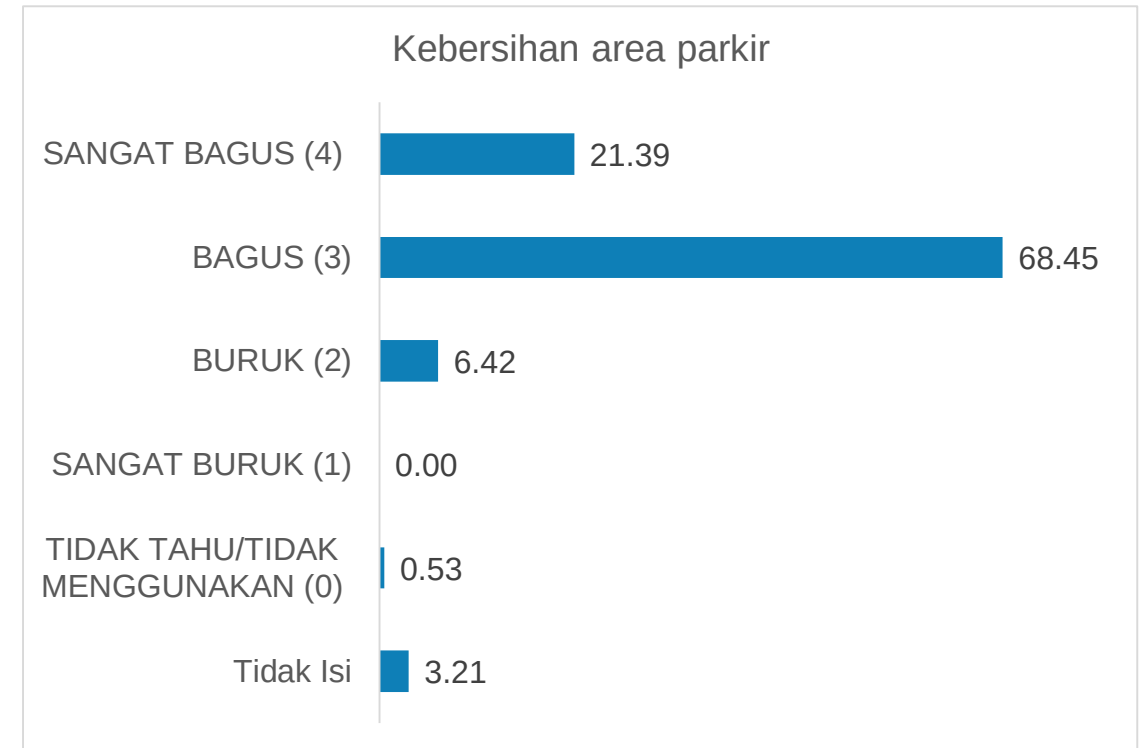
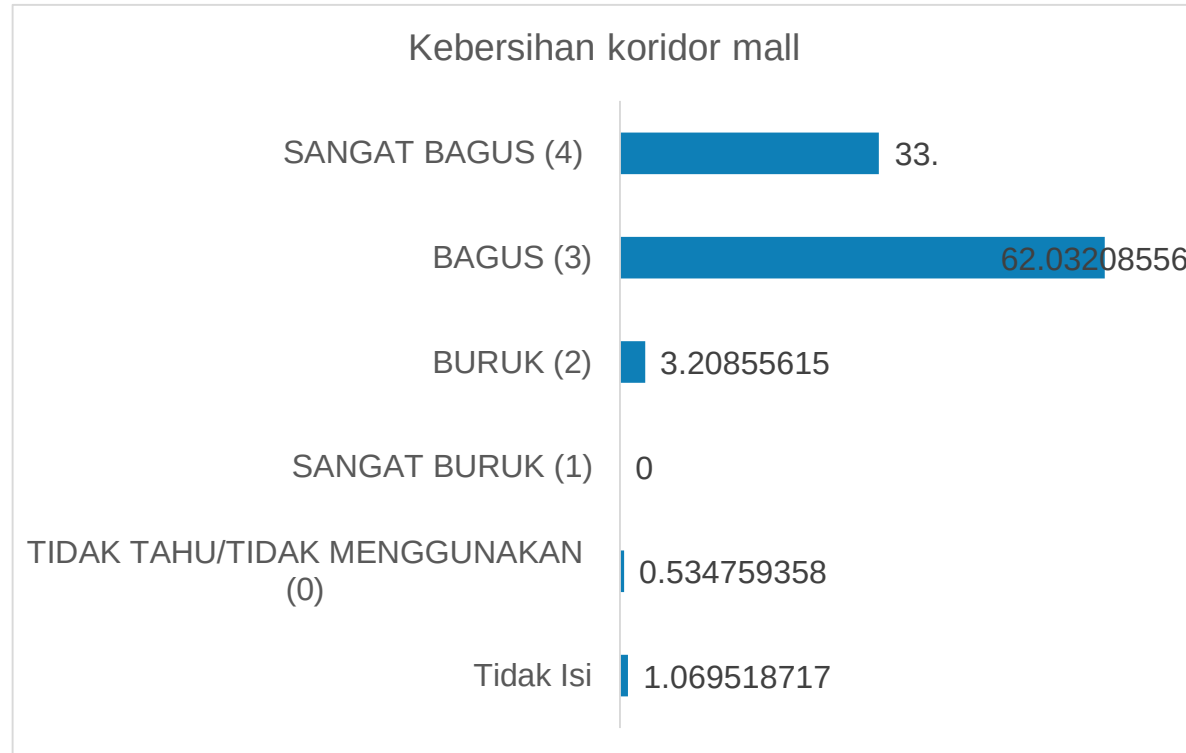
Berkaitan Denagn Petugas Dan Kedisiplinan	
1	Tambahan Petugas Pintu Keluar Agar Tidak Terjadi Antrian Di Luar
2	Petugas Parkir Tidak Pernah Ada. Ada Helm Karyawan Hilang
3	Mohon Petugas Parkir Segera Merapikan Parkir Yang Asal. Dan Mohon Sigap Mengarahkan Ke Area Yang Masih Kosong
4	Lebih Di Percepat lagi Kinerja/ Petugas Seraing Kosong
5	Setiap Malam Harus Pakai Semua Pos Parkir Dan Petugas Harus Bisa Mengatur Jalur Pembayaran
6	Sediakan Petugas Untuk Merapikan Motor Sagat, apalagi Saat Weekend
7	Jarang Terlihat Petugas Parkir
8	Mohon Untuk Petugas Agar Lebih Care Ketika Kita Perlu Bantuan Untuk Mengeluarkan Motor
9	Petugas Harus Lebih Aktif
10	Petugas Parkir Harus Di Perbanyak
11	Cctv Di Perbanyak; petugas Parkir Harus Lebih Aktif Lagi
12	Petugas Panas Siap Sedia Melayani

4. PARKING DEPT (5)

Berkaitan Dengan Jalan, Area Dan Luas Area Parkir	
1	Lebih Luas Untuk Parkiran Motornya
2	Lebih Diatur Lagi Area Parkirnya Dan Ada Staff Yang Berjaga Biar Gak Acak-acakan
3	Sering Diperhatikan Area Parkir Jangan Ngobrol
4	Mohon Petugas Parkir Segera Merapikan Parkir Yang Asal.Dan Mohon Sigap Mengarahkan Ke Area Yang Masih Kosong
5	Pengaturan Susunan Sepeda Motor Harus Ada Staff Di Area
6	Setiap Malam Harus Pakai Semua Pos Parkir Dan Petugas Harus Bisa Mengatur Jalur Pembayaran
7	Terlalu Sempit Dan Akses Menuju Area Parkir Juga Sangat Sempit
8	Mungkin Disediakan Staff Di Area Parkir
9	Area Parkir Sempit,pelayanan Kurang
10	Jalur Masuk Parkir Dibuat Lebar Dan Dan Penjagaan Di Dalam Parkiran Di Pantau Lagi,susunan Motor Dibuat Rapi
11	Perluas Parkiran Motor Karena Sempit
12	Jalan Keluar Atau Masuk Diperluas Terlalu Sempit
13	Untuk Cctv Di Area Parkir Lebih Banyak
14	Diperluas Saja Lagi Areanya
15	Adakan Rambu-rambu Yang Jelas Di Area Parkir Meliput Jalur Kendaraan Dan Posisi Parkir Kendaraan
16	Mungkin Untuk Penataan Area Parkir Bisalebih Di Bantu Ketika Ingin Parkir Atau Keluar

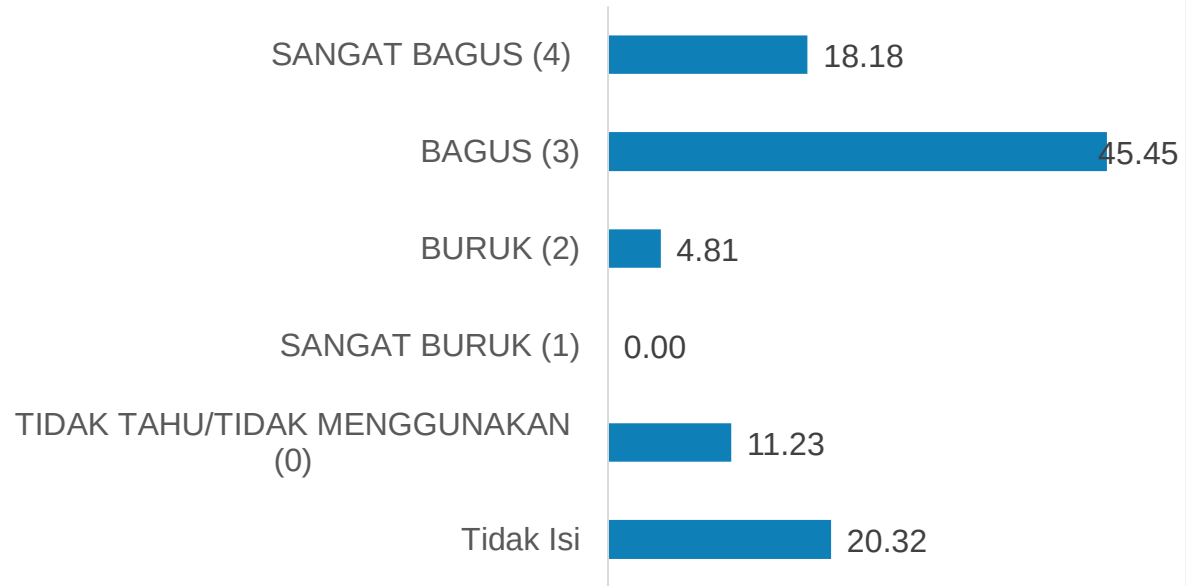
Berkaitan Dengan Keberadaan Kendaraan, Keamanan, Helm Dan Jaket	
1	Untuk Di Hari Libur,harus Ada Anggota Yang Mengatur Kendaraan Untuk Parkir
2	Pembatas Parkir Dan Keaman Di Tingkatkan Lagi
3	Petugas Parkir Tidak Pernah Ada.Ada Helm Karyawan Hilang
4	Lebih Di Waspadaai Untuk Helm Di Kereta
5	Diharapkan,kalau Weekend Buka 4 Gerbang Keluar Dan Helm Saya Hilang 2x,keamanan Lebih Ditingkatkan Lagi
6	Lebih Mebile Untuk Beritahu Posisi Kendaraan
7	Tolong Di Perhatikan Keamananya
8	Diperhatikan Keamanannya(helm)
9	Adakan Rambu-rambu Yang Jelas Di Area Parkir Meliput Jalur Kendaraan Dan Posisi Parkir Kendaraan

4. HOUSEKEEPING DEPT (1,2)

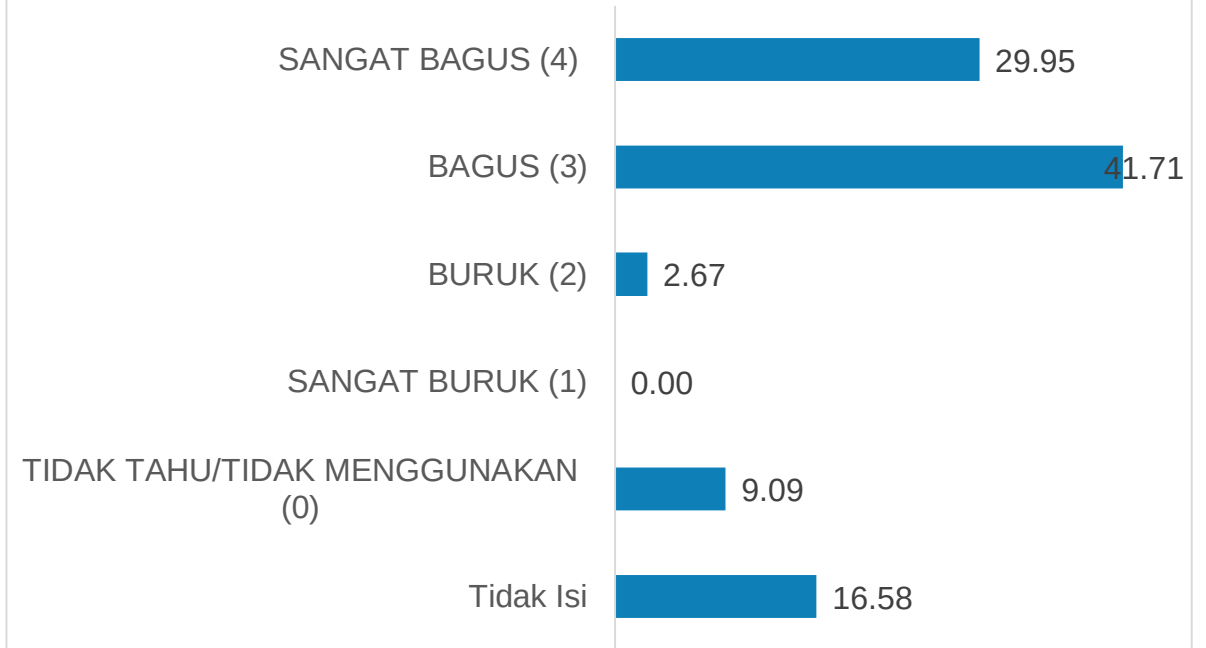


4. HOUSEKEEPING DEPT (3,4)

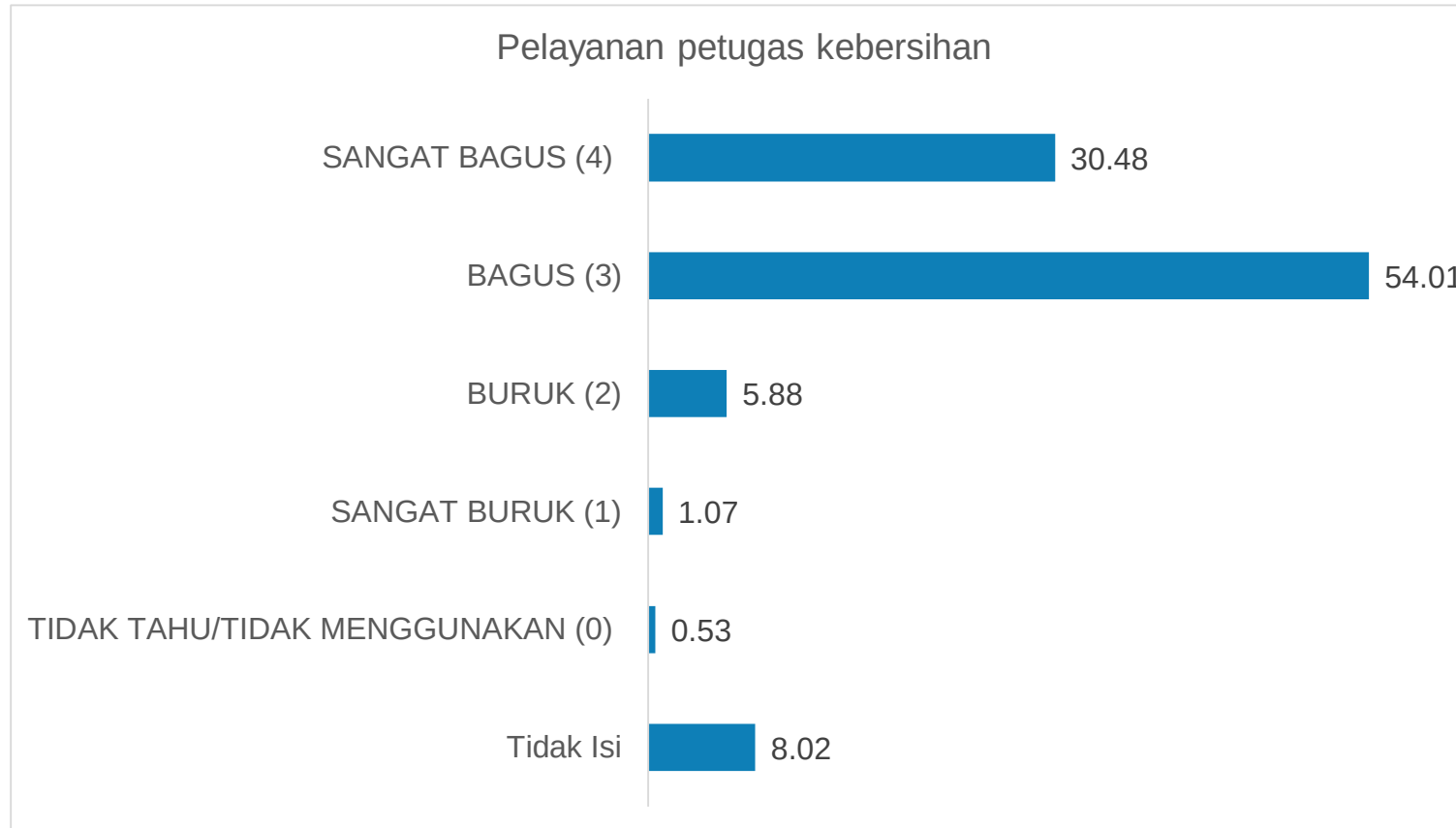
Petugas secara rutin membersihkan shop front tenant
(Khusus Non F&B)



Pengangkatan sampah 2 kali sehari oleh petugas
(Khusus Non F&B)



4. HOUSEKEEPING DEPT (5)



4. HOUSEKEEPING DEPT (6)

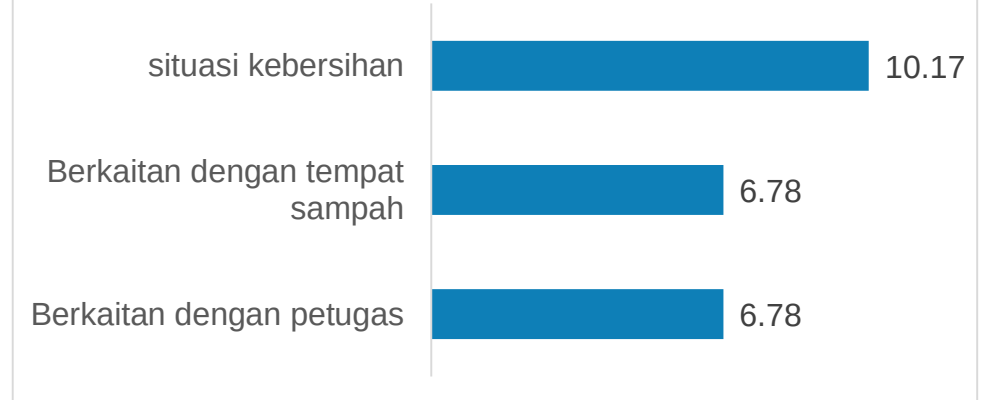
Keluhan Terhadap Keadaan Kebersihan		
1	Toiletnya Kurang Bersih,tolong Di Tingkatkan Kembali	
2	Kalau Musim Liburan Harap Petugas Kebersihan Lebih Stand By Karena Banyak Pengunjung Luar Daerah	
3	Toilet Kurang Bersih Di Saat Weekend	
4	Kalau Ada Butting/Cleaning Service Impactnya Ke Store,jadi Store Kelihatan Jadi Gak Bersih	
5	Tidak Detail Membersihkan Kaca Window	
6	Jika Sedang Melayani Customer Harap Petugas Kebersihan Bersabar Untuk Mengambil Sampah	
7	Hanya Ada Petugas Kebersihan Yang Agak Cuek	
8	Petugas Kebersihan Sangat Tidak Ramah	
9	Bersih	
10	Petugas Kebersihan Terkadang Tidak Sabar	
11	Kadang Petugas Kebersihan Sukua Mengomel Dan Meletakkan Barang Dengan Keras	
12	Kebersihan Lnatai Mall Saat Weekened Sering Kotor Tak Ada Petigas Yang Membersihkan	
13	Kurang Bersih Disudut -Sudut Area Tenant	

Berkaitan Dengan Petugas Kebersihan	
1	Petugas Parkir Tidak Ada Ramahnya
2	Kalau Musim Liburan Harap Petugas Kebersihan Lebih Stand By Karena Banyak Pengunjung Luar Daerah
3	Petugas Kasar Cara Kerjanya,banting-banting Barang
4	Jika Sedang Melayani Customer Harap Petugas Kebersihan Bersabar Untuk Mengambil Sampah
5	Hanya Ada Petugas Kebersihan Yang Agak Cuek
6	Petugas Kebersihan Sangat Tidak Ramah
7	Petugas Keberisihan Tidak Sigap Ketika Dimintai Tolong Memberishkan Depan Toko
8	Petugas Kebersihan Terkadang Tidak Sabar
9	Kadang Petugas Kebersihan Sukua Mengomel Dan Meletakkan Barang Dengan Keras
10	Bagus,tapi Ada Yang Ambil Sampah Kurang Ramah

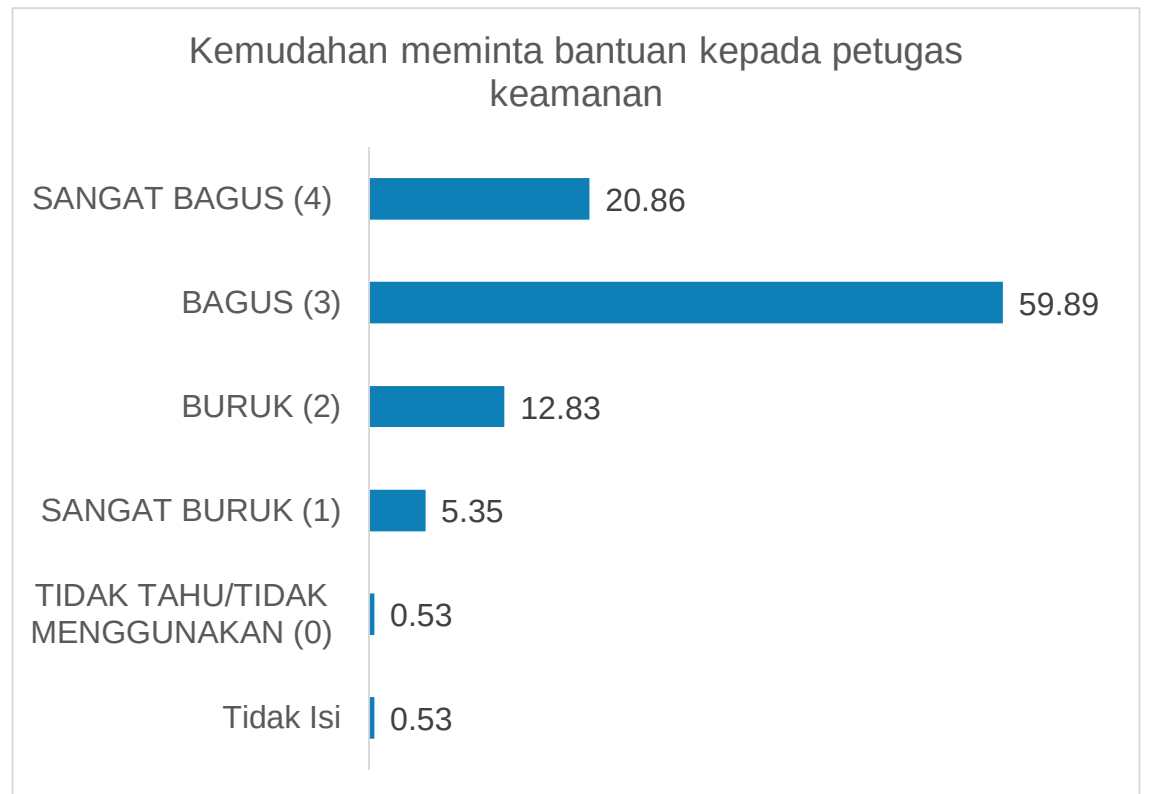
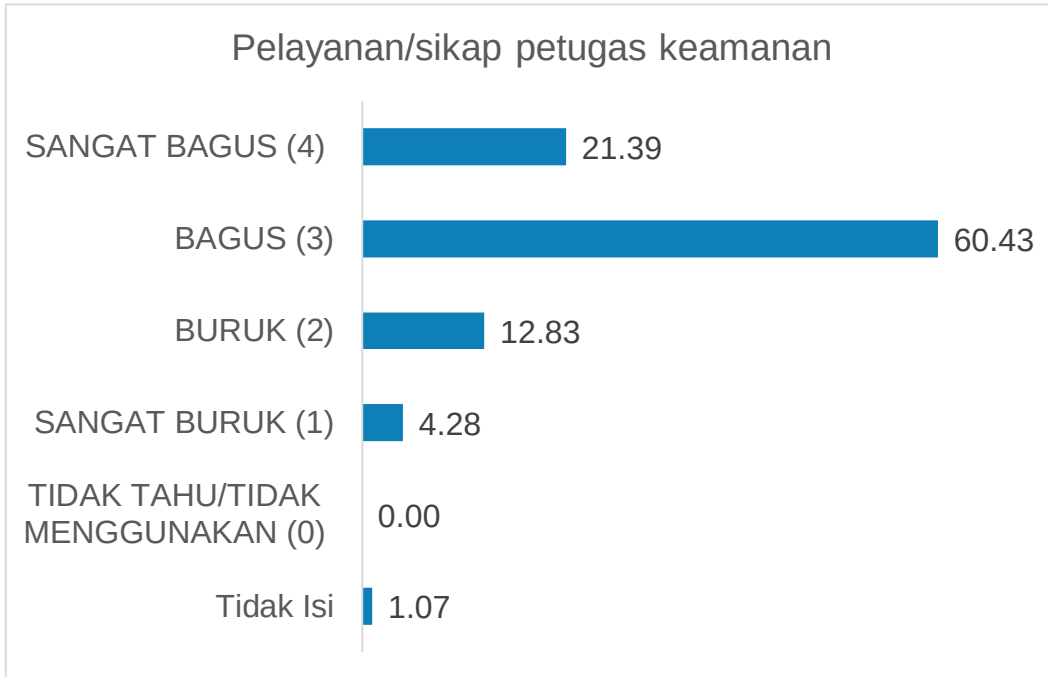
4. HOUSEKEEPING DEPT (7)

Berkaitan Dengan Petugas		
1	Personilnya Di Tambah Lagi Dan Standby	
2	Petugas Kebersihan Kaca Lebih Diperhatikan	
3	Petugas Yang Tidak Standart,tolong Diberi Hukuman	
4	Apalagi Petugas Sampanya,baik Sekali	
Berkaitan Dengan Tempat Sampah		
1	Semua Bagus,tempat Buang Sampah(gerobak) Lebih Besak Lagi,biar Banyak Muat Sampah	
2	Sering Di Cek Area Sampah	
3	Perbanyak Tong Sampah Dan Tempatkan Di Area Terbuka,karena Yang Paling Visible Adalah Tong Sampah Tenant Sehingga Banyak Pengunjung Membuat,kesitu	
4	Tempat Pembuangan Sampah Yang Terlalu Jauh	
Situasi Kebersihan		
1	Petugas Kebersihan Kaca Lebih Diperhatikan	
2	Dipertahankan Pelayanan Kebersihannya	
3	Sarannya Lebih Diperhatikan Lagi Untuk Kebersihan Toilet,walaupun Weekend	
4	Sering Sekali Kaca Luar Tidak Di Bersihkan Dengan Baik	
5	Mohon Kaca Salon Dibersihkan Seminggu 2x	
6	Harus Selalu Setap Stabil Soal Kebersihan	

Saran & Kritik terhadap pelayanan kebersihan

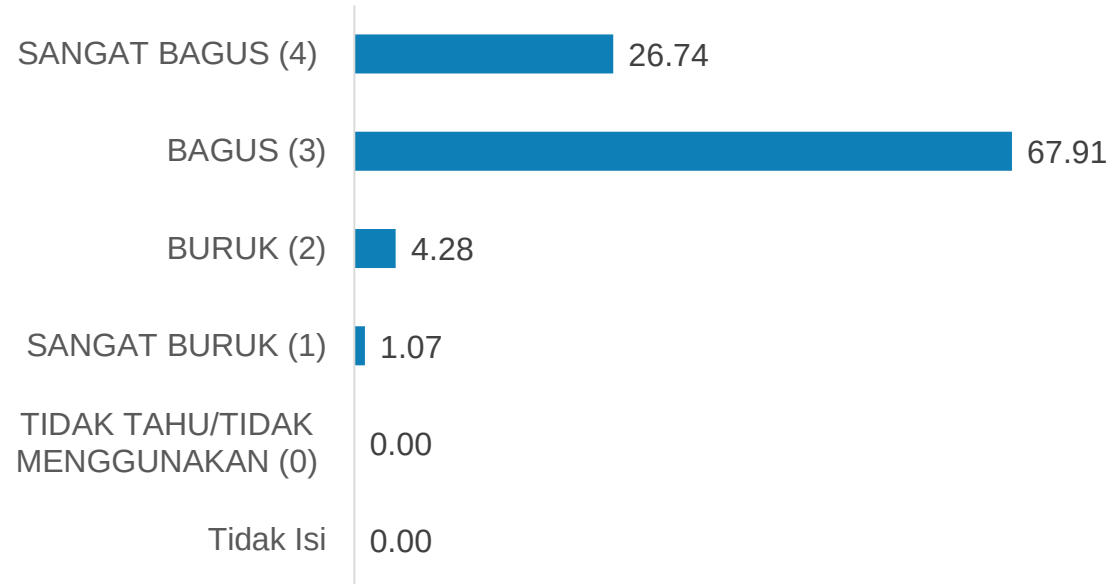


4. SECURITY DEPT (1 & 2)

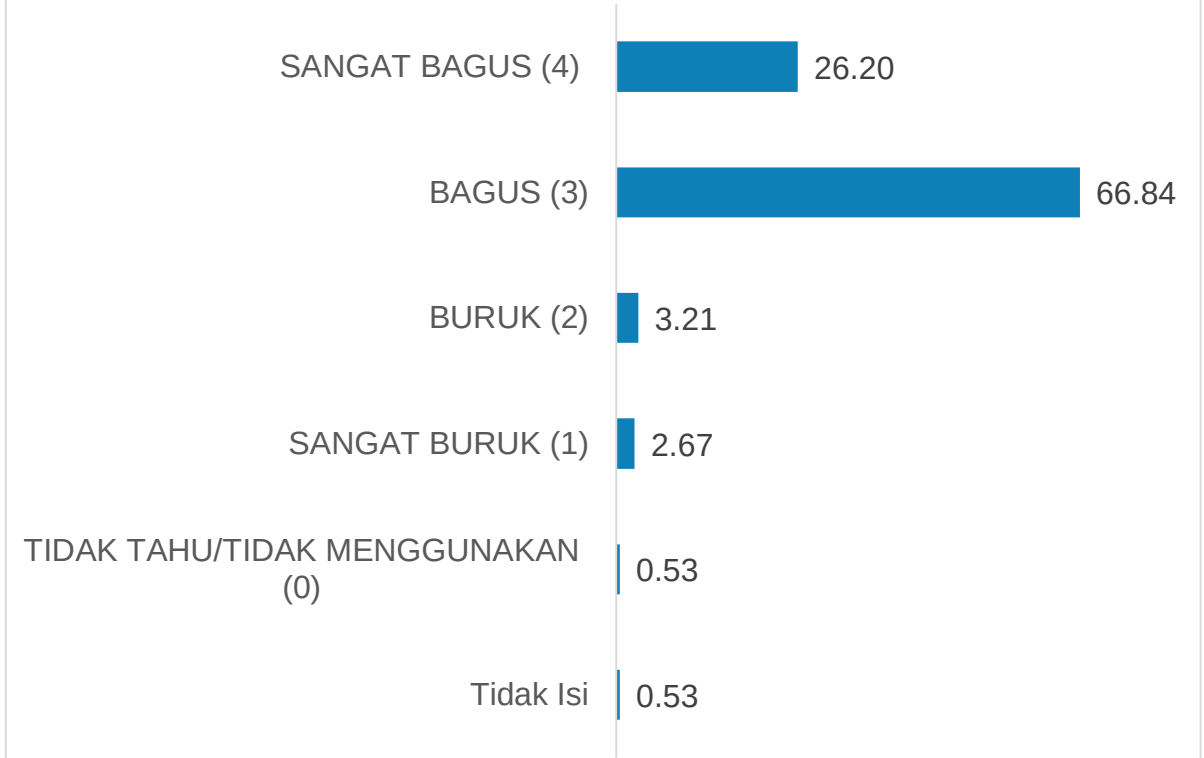


4. SECURITY DEPT (3 & 4)

Penampilan petugas keamanan

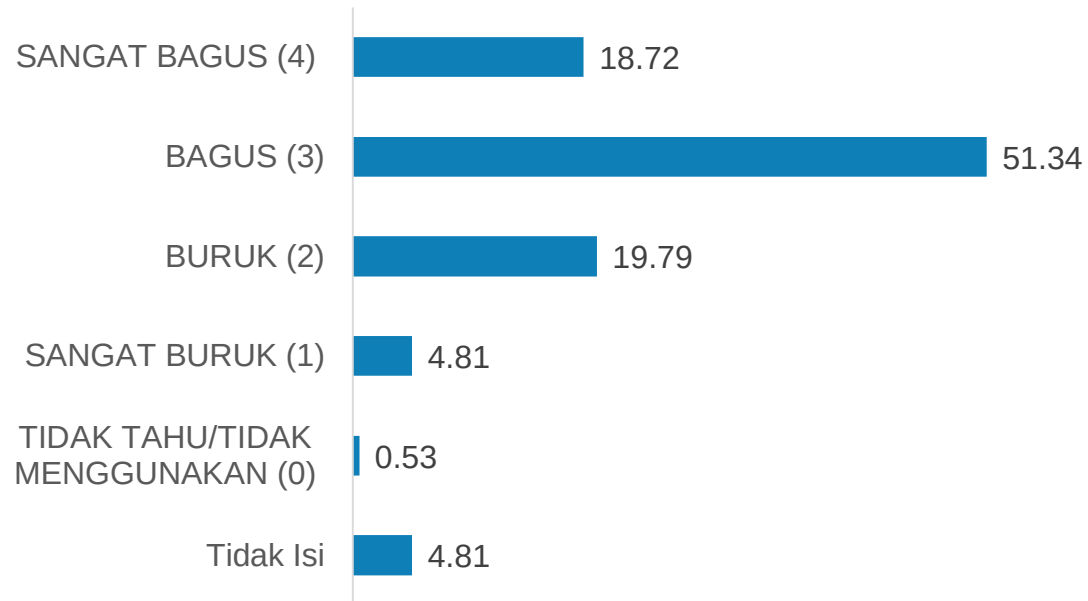


Perasaan aman di dalam Delipark Mall

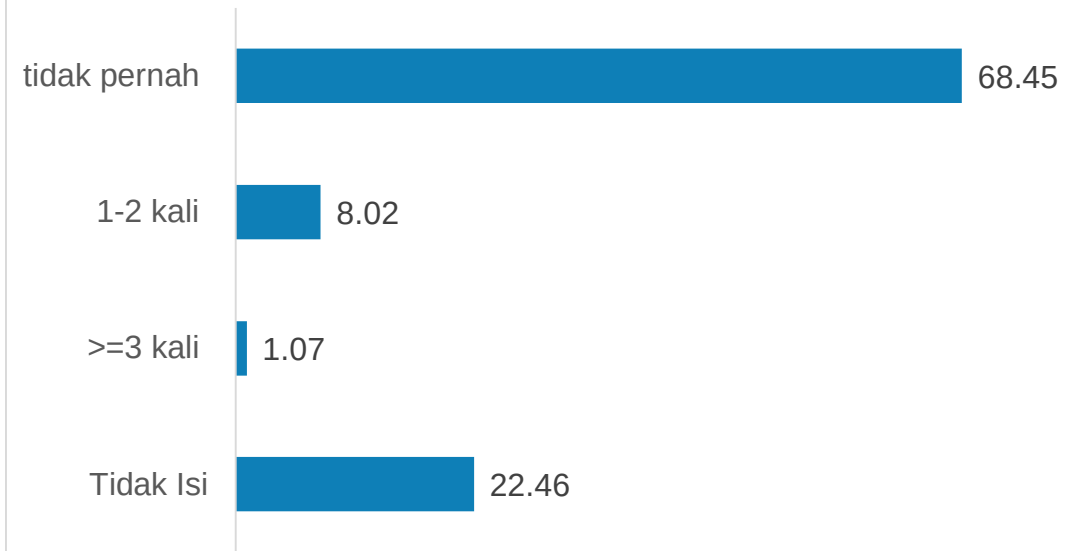


4. SECURITY DEPT (5 & 6)

Perasaan aman di area parkir



Tingkat kriminalitas yang terjadi di area tenant
(Intensitas kejadian/tindak kriminal dalam sebulan)



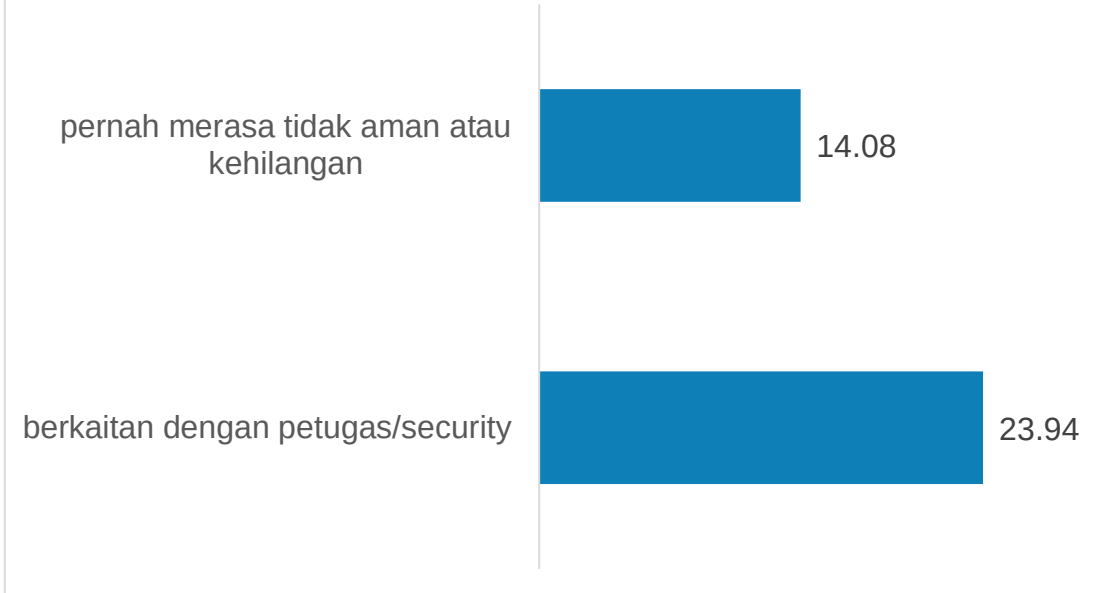
4. SECURITY DEPT (7)

Berkaitan Dengan Petugas/Security					
1	Security Jangan Persulit Tenant Untuk Keluar Barang				
2	Security Di Area Parkir Jarang Terlihat Mobile,staff Pernah Kehilangan Di Area Parkir				
3	Security Kurang Ramah				
4	Khususnya Di Lantai 2,security Sering Tidak Ada,pelanggan Banyak Yang Bertanya				
5	Security Jarang Tampak Disekitaran Lantai 2				
6	Security Jarang Tampak Disekitaran Lantai 2				
7	Tidak Pernah Ada Pelayanan Dari Security				
8	Mau Keluarkan Kereta Gak Ada Petugas Untuk Membantu				
9	Untuk Security Masuk Barang Ada Yang Minta SIK,ada Yang Tidak Minta SIK				
10	Tidak Ada,saat ini Security Cukup Membantu				
11	Security Bebricara Tidak Sopan				
12	Kurang,security Kurang Jumlah Untuk Lantai G Hanya Ada Di Bagian Pintu Utama ,Di Koridor Lantai G Tidak Ada Yang Berjaga				
13	Hanya Ada Security Yang Cuek				
14	Security Pernah Melakukan Cat Calling				
15	Banyak Security Yang Kurang Tahu Letak-letak Tenant Dan Sering Salah Kasih Informasi Ke Customer				
16	Security Di Area Sering Tidak Terlihat				
17	Security Yang Mobile Dalam Mall Mau Di Tambah Saat Weekend Karena Ada Lantai Tanpa Sucurity				

4. SECURITY DEPT (7)

Pernah Merasa Tidak Aman Atau Kehilangan		
1	Helm Pernah Hilang	
2	Warning Helm Sering Hilang,tidak Dikasi Cek Cctv	
3	Security Di Area Parkir Jarang Terlihat Mobile,staff Pernah Kehilangan Di Area Parkir	
4	Pada Saat Ada Kehilangan Barang Di Area,tolong Jangan Membola-bola Seperti Lepas Tanggung Jawab	
5	Kuranga Aman Karena Helm Saya Pernah Hilang	
6	Helm Di Area Parkir Sering Hilang	
7	Parkiran Sering Kehilangan Helm	
8	Lebih Ditingkatkan Untuk Keamanan Di Area Parkir	
9	Perbaiki Keamanan Di Area Parkir	
10	Helm Pernah Hilang Di Parkiran	

Keluhan secara umum terhadap pelayanan security

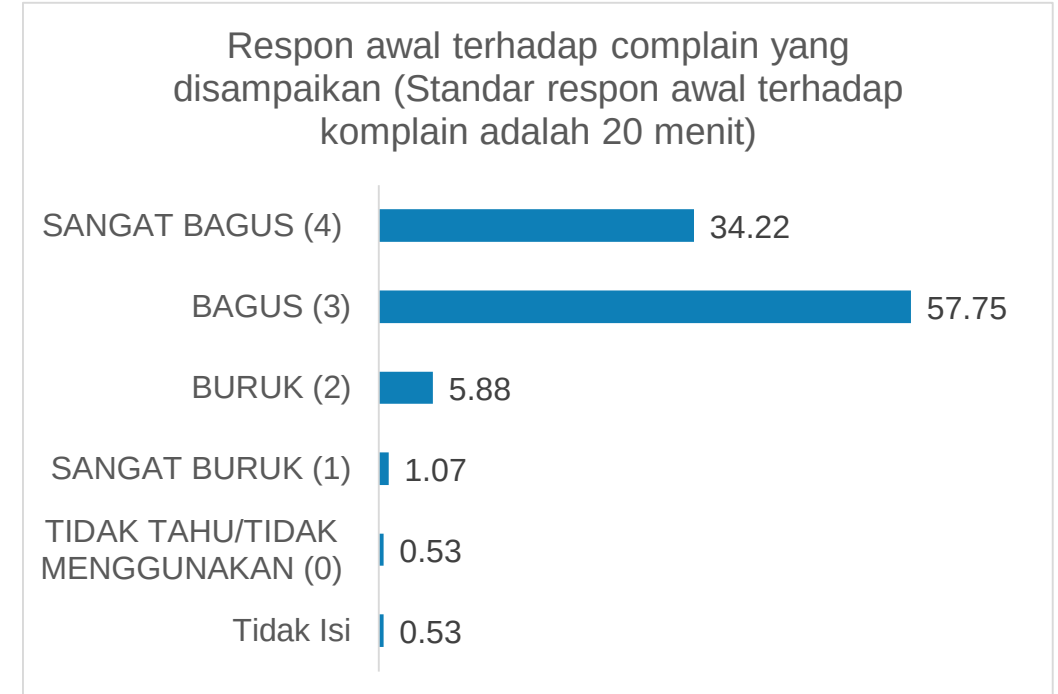
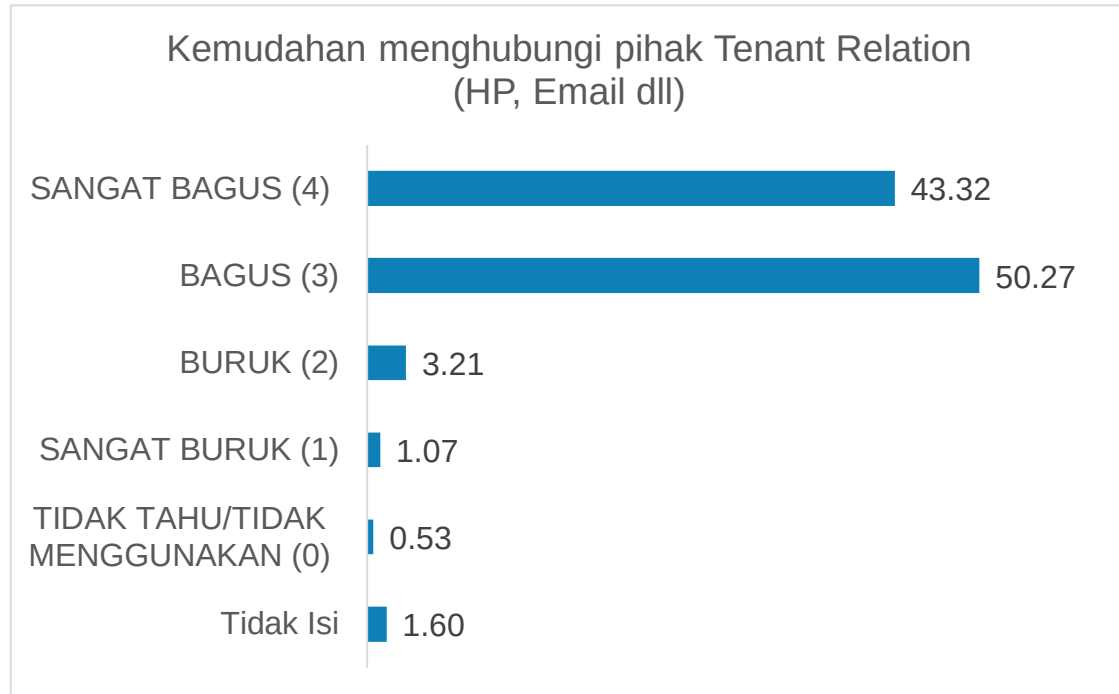


4. SECURITY DEPT (8)

Saran & Kritik Terhadap Pelayanan Security			
Berkaitan Dengan Petugas			
1	Saran, ketika Security Berjaga Di Lobby, kondisi Ramai Sebiknya Security Memberi Jalan Pengguna Jalan		
2	Saran Untuk Security Luar Mall Untuk Lebih Sopan Lagi Jangan Suka Gangguin Karyawan Wanita Yang Lewat		
3	Security Lebih Sering Mobile Ke Area Mall		
4	Harus Ramah, senyum Dan Harus Bisa Bekerja Sama Dengan Baik		
5	Mohon Untuk Security Diharapkan Mobile Di Area Parkir		
6	Perlu Di Training Securitanya Untuk Selalu Ramah		
7	Sejauh Ini Bagus Cuma Security Dalam Gedung Agak Dikurangi Main HP Nya Dan Untuk Di Bagian Tiketing Keluar Gedung Harap Stand By Securitynya Karena Takut Terjadi Keributan		
8	Securitynya Akan Lebih Baik "Ready Di Area Masing-masing"		
9	Security Harus Ramah Bukan Malah Sok		
10	Customer Bertanya Ke Stuff Toko Bukan Ke Security		
11	Lebih Ditingkatkan Lagi Keramahannya		
12	Sangat Ramah, peduli		
13	Mohon Diperhatikan Untuk Attitude Security Kepada Tenant		
14	Tidak Ada Karena Sudah Sangat Ramah		
15	Security Di Area Sebisa Mungkin Di Tambah		
16	Lebih Sering Muncul Di Koridor Agar Memudahkan Dalam Mengendalikan Situasi Mall Terutama Saat Weekend		

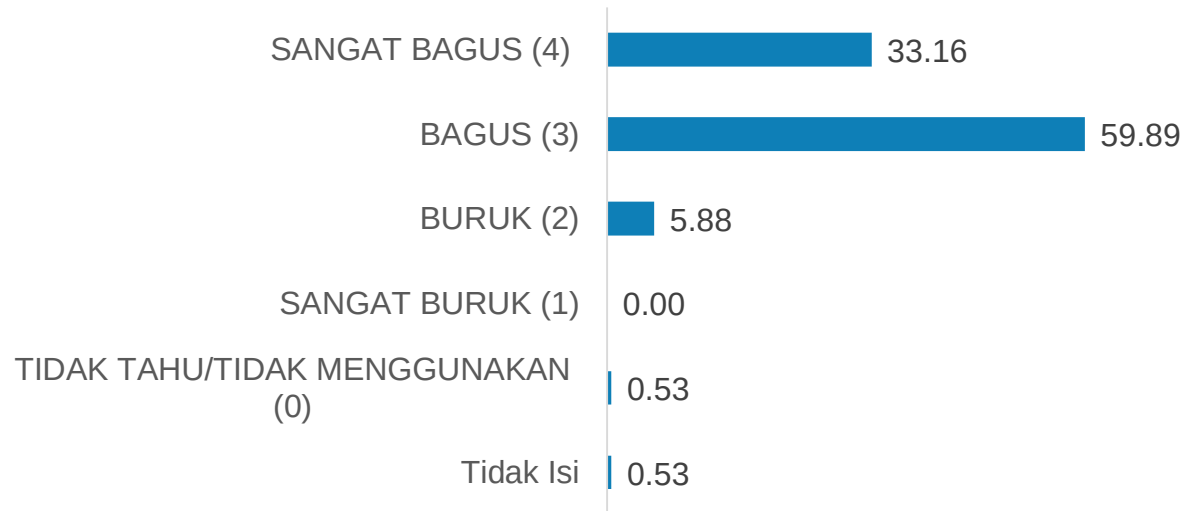
Berkaitan Dengan Peran Layanan Security			
1	Cara Mengarahkannya Lebih Di Perhatikan		
2	Untuk Petugas Keamanan Untuk Lebih Sering Mobile Ke Area Tenant		
3	Sejauh Ini Aman Saja		
4	Terus Tingkatkan Keaman Dan Performanya		
5	Mungkin Bisa Patroli Sambil Lihat Tenant Jadi Bisa Hafal Letak Tenant		

4. TENANT RELATION (1 & 2)

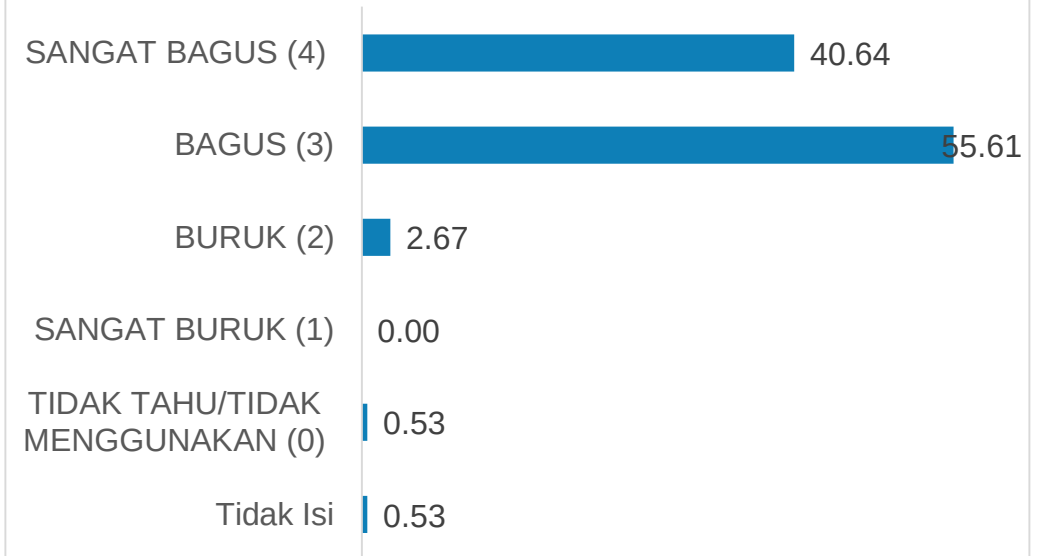


4. TENANT RELATION (3 & 4)

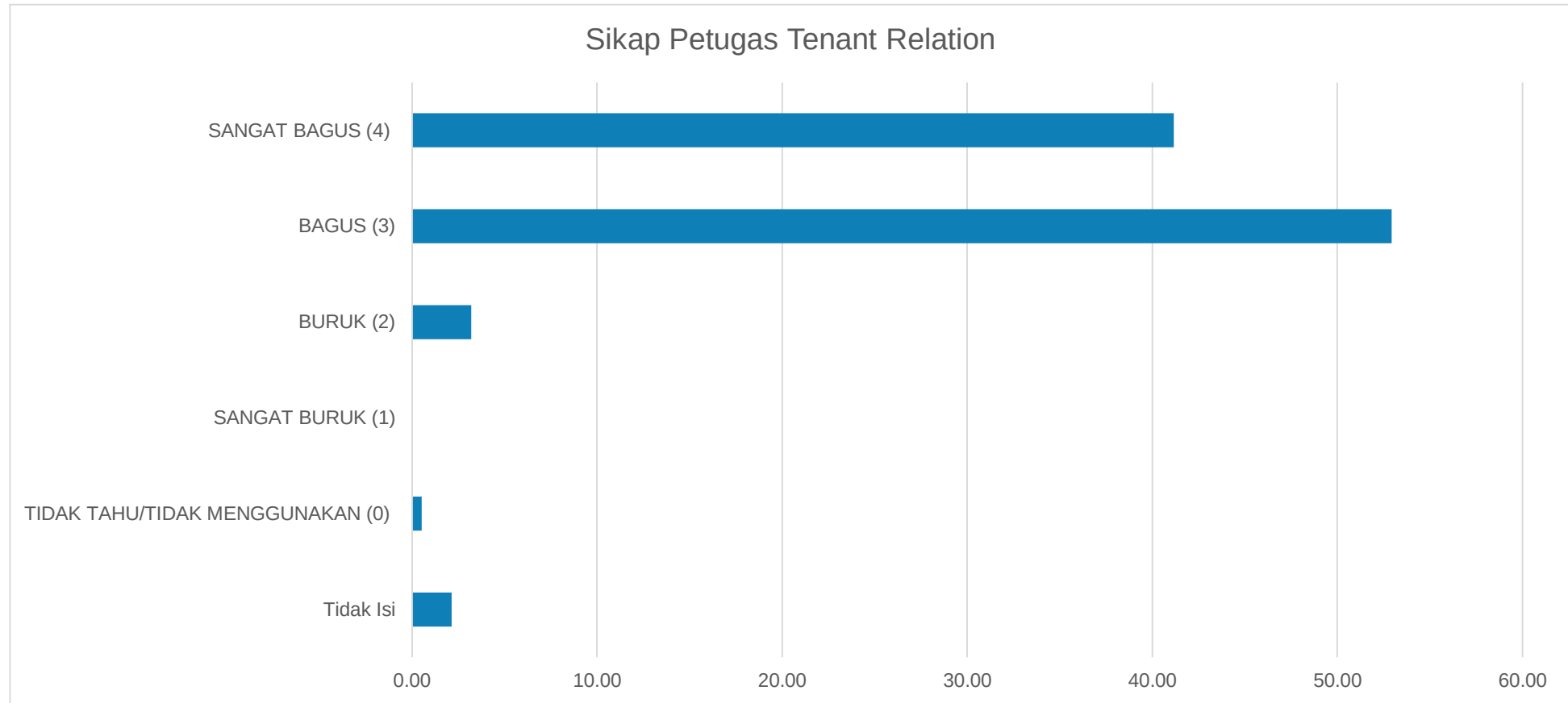
Pengetahuan dan solusi oleh TR dalam penyelesaian masalah



Kemampuan komunikasi TR Operasional

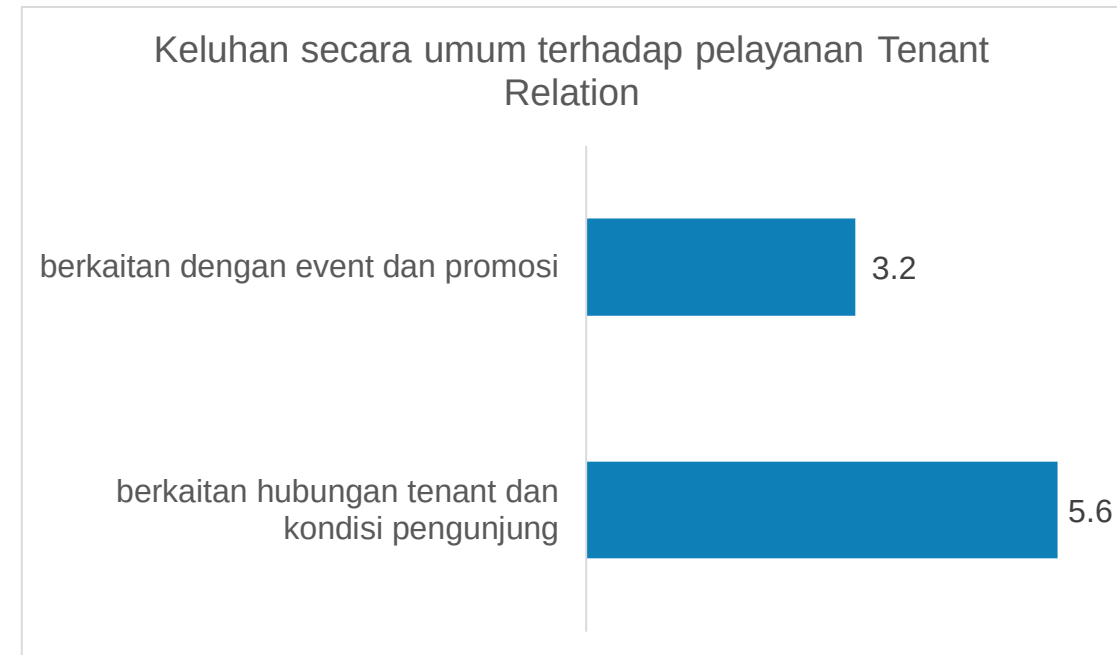


4. TENANT RELATION (5)



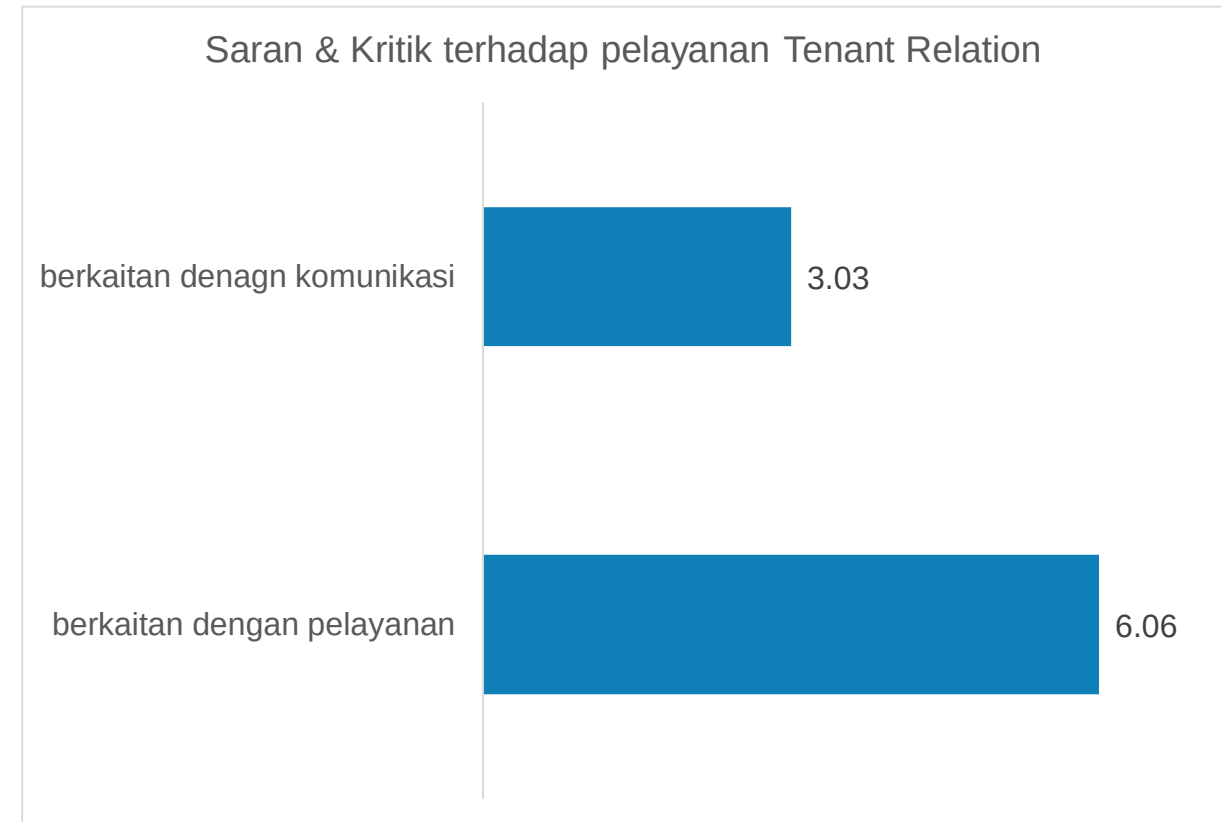
4. TENANT RELATION (6)

Keluhan Secara Umum Terhadap Pelayanan Tenant Relation				
Berkaitan Hubungan Tenant Dan Kondisi Pengunjung				
1	Kurang Sigap Terhadap Keluhan Tenant			
2	Mohon Bantuannya Perihal Mengenail SIK Masuk/Keluar Barng Maupun Pengerjaan Jika Ada Perubahan Peraturan Mohon Di Informasikan Ke Pihak Tenant Supaya Pihak Tenant Tidak Salah Pada Saat Pembuatan SIK Tersebut			
3	Harus Sering Visit Ke Store Tenant Untuk Berdiskusi Tentang Traffic Atau Event Mall Yang Berlangsung			
4	Sudah Kooperatif Dan Membantu Tenant			
5	Tidak Ada Keluhan,semua Tenant Relationship Ramah			
6	Lebih Banyak Bersosialisasi Pada Tenant Agar Lebih Solid Lagi Team Tenant			
7	Lebih Conditional Dalam Melihat Situasi Tenant,jika Ada Kondisi Sebaiknya Langsing Dibicarakan Ke Pihak Tenant Terkait(bukan Dengan Asal Dokumentasi)agar Masalah Yang Terjadi Dapat Segera Dibereskan Terutama Di Saat Mall Sedang Ramai Pengunjung			
Berkaitan Dengan Event Dan Promosi				
1	Mohon Bantuannya Perihal Mengenail SIK Masuk/Keluar Barng Maupun Pengerjaan Jika Ada Perubahan Peraturan Mohon Di Informasikan Ke Pihak Tenant Supaya Pihak Tenant Tidak Salah Pada Saat Pembuatan SIK Tersebut			
2	Harus Sering Visit Ke Store Tenant Untuk Berdiskusi Tentang Traffic Atau Event Mall Yang Berlangsung			
3	SIK Keluar Barang Hendaknya Berlkau Seminggu(jangan Cuma Sehari)			
4	Update Promsi Lebih Di Bantu Untuk Share Ke Instagram Mall			



4. TENANT RELATION (7)

Saran & Kritik Terhadap Pelayanan Tenant Relation					
Berkaitan Dengan Pelayanan					
1	Semoga Selalu Konsisten Dan Memberikan Pelayana Terbaik				
2	Semoga Bisa Ditingkatkan Lagi				
3	Perlu Ditingkatkan Lagi				
4	Tingkatkan Lagi Saat Ini Luar Biasa Respon Dari Team Tenant Relation				
5	Untuk Event-event Di Mall Lebih Ditingkatkan Lagi Karena Persaingan Mall-mall Untuk Mengadakan Sekarang Luar Biasa				
6	Untuk Pelayanan Kepada Tenant Bagus				
7	Untuk Pelayanan Kepada Tenant Bagus				
8	Ditingkatkan Lagi,perthankan				
Berkaitan Denagn Komunikasi					
1	Perbanyak Kegiatan/Event Mendatangkan Traffic				
2	Untuk Event-event Di Mall Lebih Ditingkatkan Lagi Karena Persaingan Mall-mall Untuk Mengadakan Sekarang Luar Biasa				
3	Tetap Diperthanakan Komunikasi Yang Baik Terhadap Tenant				
4	Komunikasi Antara Tenant Relationship Dengan Security Harus Lebih Maksimal				



TERIMA KASIH

LARISPA INDONESIA ☐ Lebih Baik
Dalam Metodologi, Lebih Unggul
Dalam Moral



LAPORAN SURVEI

Kepuasan
Pengunjung dan
Penyewa Tenant
Deli Park Mall



Support by:



Head Office
Jl. Sei Mencirim, Komp Lalang Green Land I Block C 17-18
Payageli Sunggal, Medan (20352)
Telp : (061) 800 26 116 Fax : (061) 800 211 39
Hotline : 0812 608 1110

Branch Office Jakarta
Perumahan Grand Bintaro Asri Blok F No. 2 Jl. Ki. Hajar
Dewantoro, Kelurahan Sawah Lama, Kecamatan Ciputat, Kota
Tangerang Selatan, Banten 15411 | Telp: **0811-619-3337**

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

KATA PENGANTAR

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kehadiran pusat-pusat perbelanjaan modern baru telah menjadi pertanda menggeliatnya sektor perekonomian belum lagi masih bertahannya pasar-pasar tradisional yang ada, dan masih merupakan alternatif bagi konsumen untuk membeli barang-barang kebutuhannya. Pertumbuhan sektor ritel di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Namun kondisi tersebut harus diwaspadai dan dicermati oleh para pengembang, khususnya terkait dengan daya beli masyarakat pasca terjadinya Covid 19 yang terjadi sejak tahun 2019-2022

Fenomena maraknya pembangunan pusat perbelanjaan modern telah terjadi 15-20 tahun terakhir. Munculnya pusat perbelanjaan baru juga tidak mustahil mematikan pusat perbelanjaan yang telah ada sebelumnya.

NO	PLAZA/MALL DIKOTA MEDAN	LOKASI
1	DELI PARK	MEDAN
2	SUN PLAZA	MEDAN
3	MILLENIUM	MEDAN
4	RINGROAD CITY WALK	MEDAN
5	HERMES	MEDAN
6	LIPPO	MEDAN
7	CENTER POINT	MEDAN
8	MEDAN MALL	MEDAN
9	PLAZA MEDAN FAIR	MEDAN
10	THAMRIN PLAZA	MEDAN
11	MANHATAN	MEDAN
12	FOKAL POIN	MEDAN
13	PALLADIUM	MEDAN

Saat ini paling tidak tercatat lebih dari 13 (tiga belas) pusat perbelanjaan modern telah berdiri di Kota Medan, belum lagi yang masih dalam proses pembangunan. Hal tersebut menyebabkan munculnya persaingan antar pengembang pusat perbelanjaan modern yang saling berlomba untuk merebut hati pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan perhatian yang lebih dari pihak pengembang pusat perbelanjaan modern untuk mengetahui bagaimana perilaku pengunjungnya, agar mampu menarik pengunjung dalam jumlah besar. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan kajian mengenai analisis kepuasan pengunjung, dan penyewa (tenan) dan positioning pusat perbelanjaan Deli Park di Kota Medan.

B.TUJUAN SURVEI

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung dan penyewa terhadap layanan Deli Park
2. Mengidentifikasi atribut kepuasan layanan serta sarana dan prasarana yang di tawarkan Deli Park
3. Mengetahui preferensi pengunjung terhadap atribut pusat perbelanjaan Deli Park di bandingkan dengan Mall / Plaza yang ada di Kota Medan
4. Mengkaji positioning pusat perbelanjaan Deli Park berdasarkan karakteristik Sosial Ekonomi masyarakat pengunjung

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Survei dilaksanakan mulai selama 5 Hari tanggal 23 s/d 27 Agustus 2023 dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1	Pelatihan enumerator	21 Agustus 2023	Enumerator diberikan kompetensi tentang hal-hal yang dibutuhkan dalam melakukan survei yaitu : 1) Memahami bagaimana menjadi enumerator yang baik. 2) Memahami instrumen survei 3) Memahami pengambilan sample di lapangan
2	Uji coba instrumen dan evaluasi instrument	22 Agustus 2023	Enumerator melakukan simulasi lapangan dengan sample bukan sebenarnya untuk memastikan enumerator telah memiliki kompetensi yang dimaksud sekaligus mengevaluasi instrumen
3	Finalisasi Instrumen	22 Agustus 2023	1) Dari hasil simulasi lapangan dan masukan-masukan enumerator, instrumen kemudian dibakukan dan difinalisasi. 2) Template untuk menginput data penelitian didesain agar memudahkan dalam proses kerja penginputan data dan analisis data (template yang digunakan adalah SPSS 25.0)
4	Pengambilan data lapangan	23 s/d 27 Agustus	Dilakukan pengambilan data untuk 2 kelompok terdiri 1) Penyewa 2) Pengunjung

			responden setiap hari
5	Verifikasi Data	27 s/d 28 Agustus 2023	Dilakukan verifikasi via telepon secara random kepada responden untuk memastikan responden tersebut benar adalah sample survei. Verifikasi dilakukan setiap satu hari setelah data lapangan dikumpulkan secara terus-menerus
6	Input Data	23 s/d 28 Agustus 2023	1) Data yang telah dikumpulkan dan diverifikasi kemudian diinput menggunakan template yang telah disiapkan. 2) Data yang telah diinput juga akan diverifikasi secara random untuk memastikan data telah diinput dengan benar. 3) Input data dilakukan satu hari setelah verifikasi lapangan dan dilakukan secara terus-menerus.
7	Analisis Data dan Pembuatan Laporan Survei	29 s/d 30 Agustus 2023	1) Data yang sudah diinput dengan benar kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data yang direncanakan. 2) Data yang telah dianalisis kemudian diinterpretasi untuk menghasilkan laporan akhir survei. 3) Hasil interpretasi akan menghasilkan rekomendasi yang akan dimuat didalam laporan akhir survey
8	Persentasi Akhir	31 Agustus 2023	• Persentasi Laporan Akhir

D. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini termasuk dalam criteria Non-probability sampling dimana jumlah populasinya tidak dapat diketahui secara pasti. Namun dengan asumsi tingkat lalu lintas orang rata-rata perhari sebanyak 5000 orang maka dengan tingkat kesalahan 1.34%, jumlah sample yang akan diambil sebanyak 672 responden.


Raosoft®

Sample size calculator

What margin of error can you accept? 5% is a common choice	2 %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer yes, while 10% answer no, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? Typical choices are 90%, 95%, or 99%	98 %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer yes would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.
What is the population size? If you don't know, use 20000	5000	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? Leave this as 50%	50 %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly one way or the other, the population probably is, too. If you don't know, use 50%, which gives the largest sample size. See below under More information if this is confusing.
Your recommended sample size is	2018	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

Online surveys with **Vovici** have completion rates of 66%!

Alternate scenarios								
With a sample size of			With a confidence level of					
Your margin of error would be			Your sample size would need to be					
			1000	2000	3000	90	95	99
			3.29%	2.01%	1.34%	1264	1623	2268

Gambar. Hasil Simulasi Margin Error dan Confidence Level
serta Jumlah Sampel yang Direkomendasikan

Tabel. 1
Jumlah Responden

SURVEIYOR	JUNI							
	0	0	0	0	0	0	0	TANGGAL
	1	2	3	4	5	6	7	JLH HARI
	s	s	r	k	j	s	m	HARI
1	0	0	16	16	16	16	16	80
2	0	0	16	16	16	16	16	80
3	0	0	16	16	16	16	16	80
4	0	0	16	16	16	16	16	80
5	0	0	16	16	16	16	16	80
6	0	0	16	16	16	16	16	80
Total Kusioner								480

Kusioner 16
Minggu

olah data
Tenan 190
Pengunjung 480
Targer Kuioner 670

Matriks Jumlah Responden Berdasarkan Target & Karakteristik Waktu

	Deli Park	Sub-Total
Akhir Bulan 1,2,3,4,5,6	384	384
Hari Libur 1	96	96
Sub-Total 7 Hari		Total = 480 Responden

E. INSTRUMEN PENELITIAN

Terlampir Kuisiner Tenant

Terlampir Kuisiner Pelanggan

Anggaran Survei

Terlampir

BAB II METODELOGI

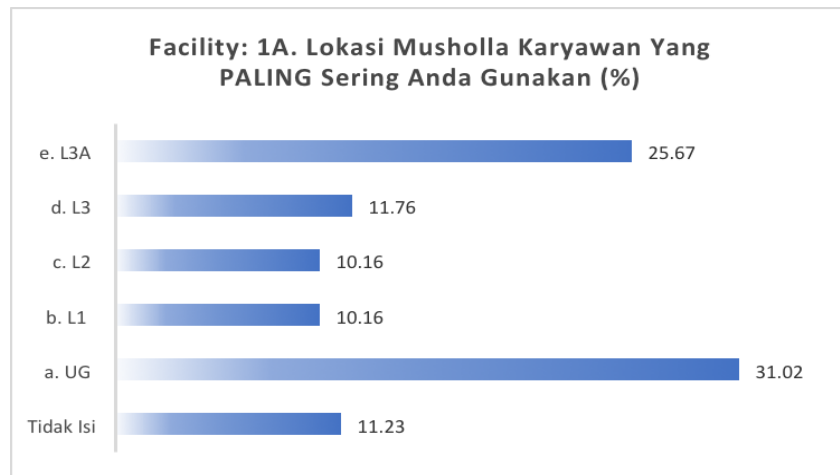
1. Teknik Penarikan Sampel

BAB III HASIL SURVEI TENAN

1. HASIL SURVFACILITY

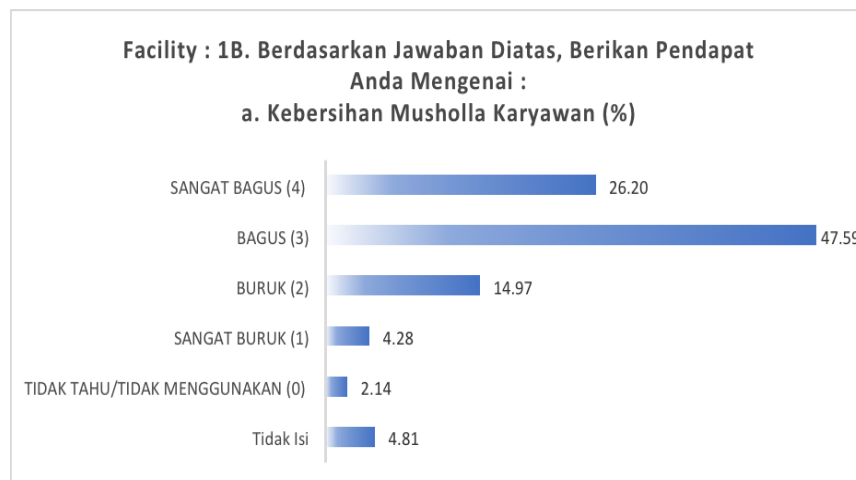
1. Lokasi Musholla

Tabel 1. Lokasi Musholla



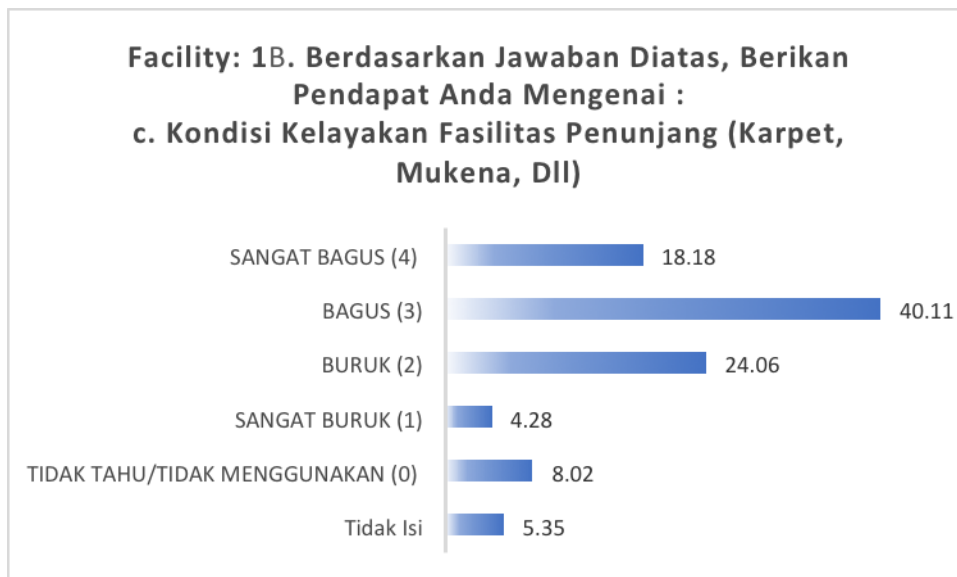
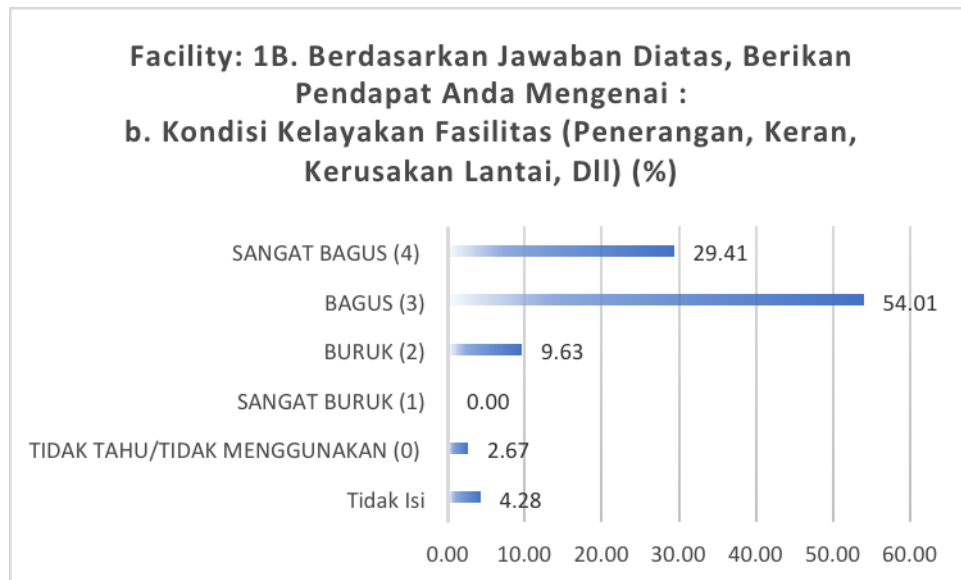
Dari 178 Sampel Penelitian ini lokasi paling sering di gunakan pada Lantai UG dengan persentasi 31,02 %, kemudian lantai L3 25,67 %, Lantai L3 11,76 %, disusul oleh lantai L2 10,16 % dan L1 10,16 %

Tabel 2. Kebersihan Musholla

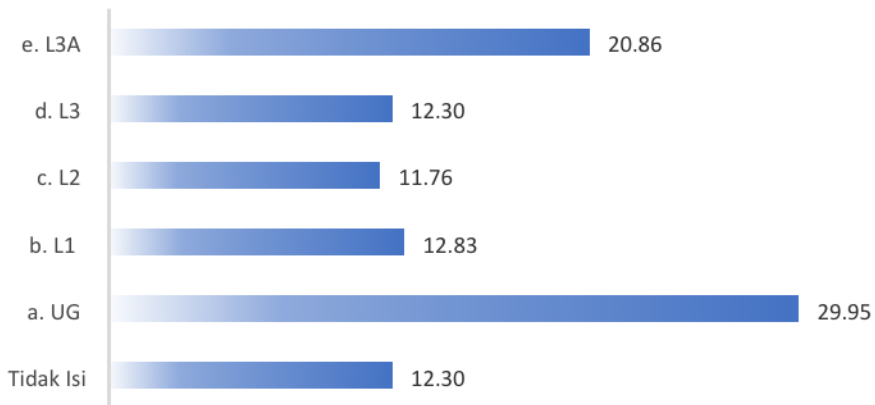


Berkitan dengan kebersihan musholla, Dari 178 responden menyatakan bahaw kebersihan yang bagus sebanyak 47,59 %, sangat bagus 26,20 %, Buruk 14,97 %, Sangat buruk 4.28 % dan tidak tahu 2,14 %, ada 4.81 % yang tidak mengisi kusioner.

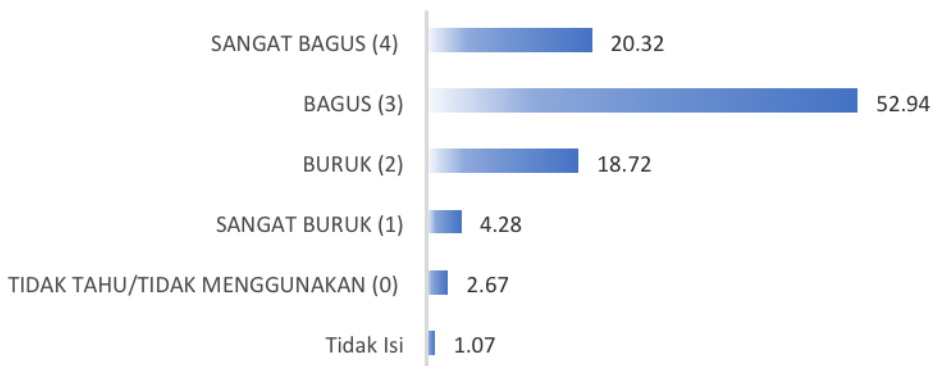
Tabel 3. Kondisi Kelayakan Fasilitas Musholla



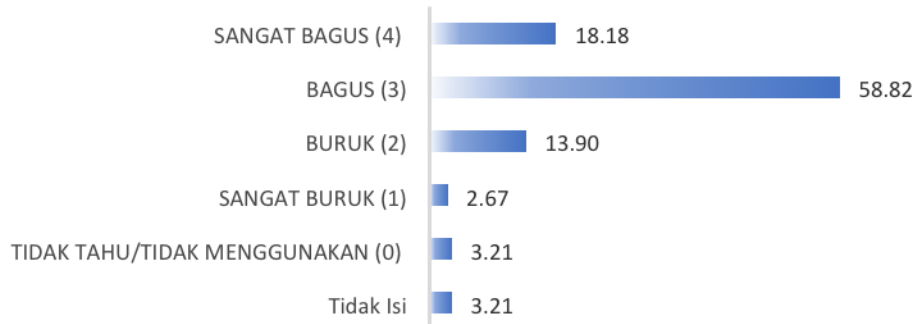
Facility: 2A. Lokasi Toilet Karyawan Yang PALING Sering Anda Gunakan



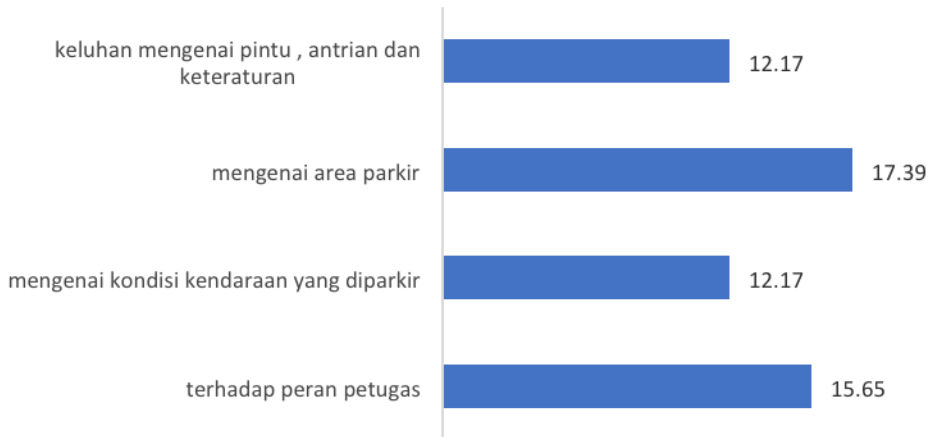
**Facility: 2B. Berdasarkan Jawaban Diatas, Berikan Pendapat Anda Mengenai :
a. Kebersihan Toilet Karyawan**



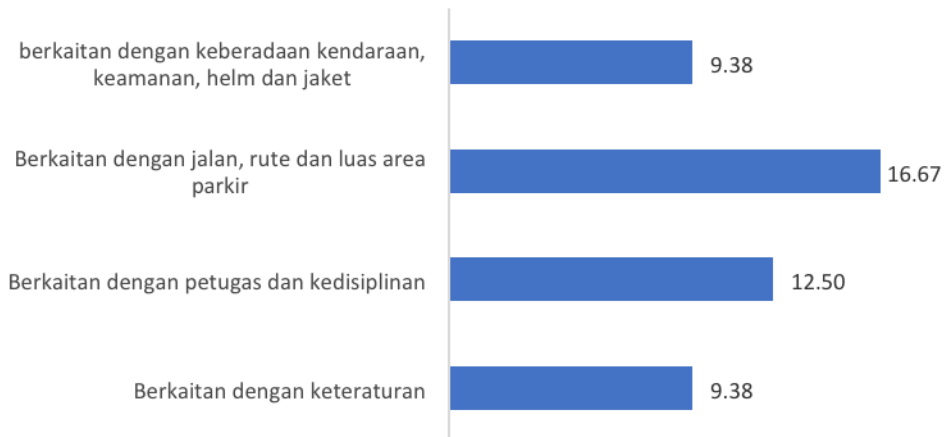
**Facility: 2B. Berdasarkan Jawaban Diatas, Berikan
Pendapat Anda Mengenai :
b. Kondisi Kelayakan Fasilitas (Eg : Fungsi Keran
Air, Fungsi Closet, Urinoir) (%)**



Keluhan secara umum terhadap pelayanan parkir

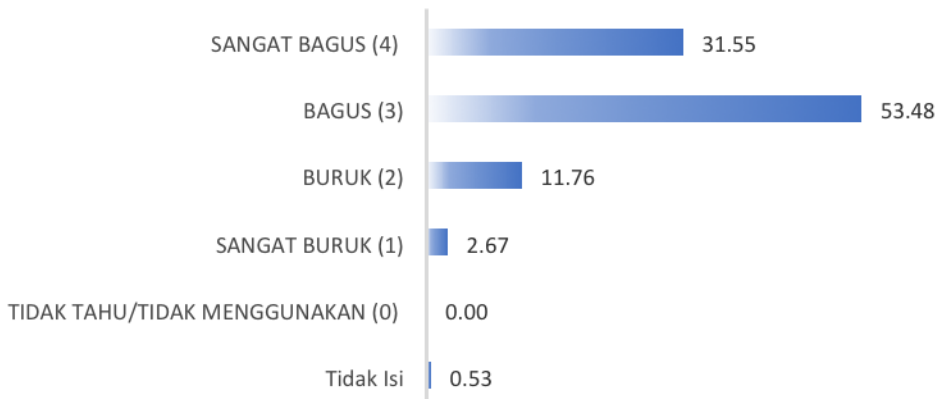


Saran & Kritik terhadap pelayanan parkir

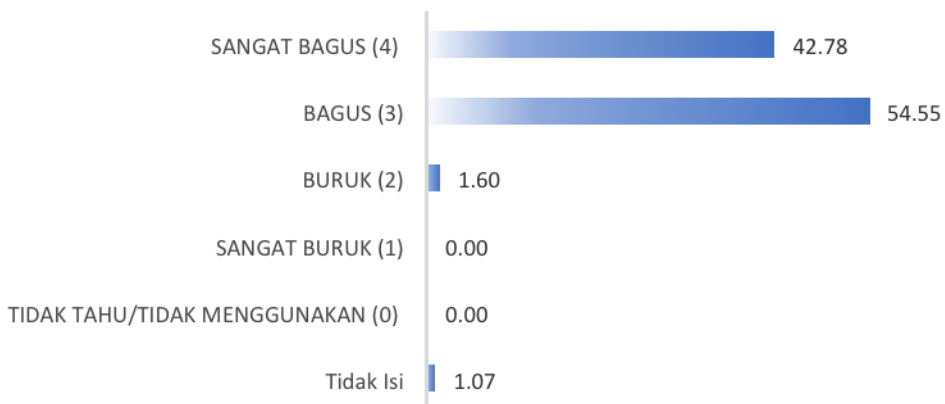


ENGINEERING

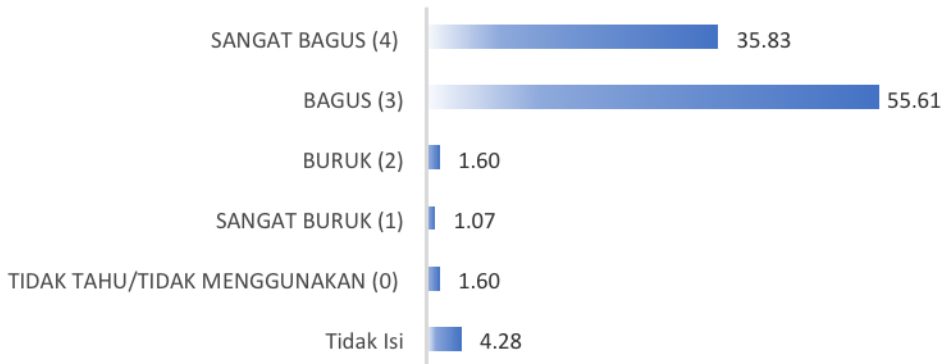
Engineering: 1. Kenyamanan Air Conditioning (AC) (%)



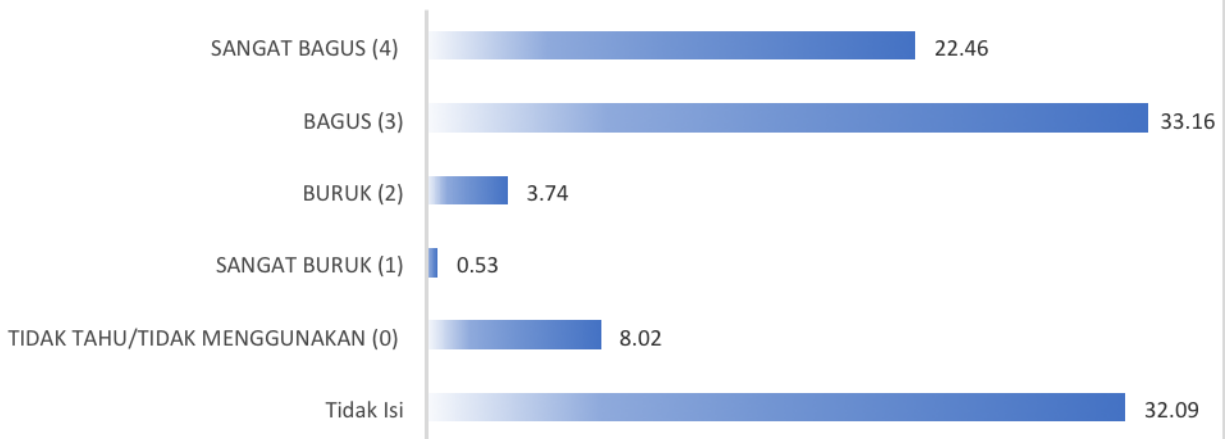
Engineering: 2. Kelancaran Supply Listrik Di Dalam Tenant



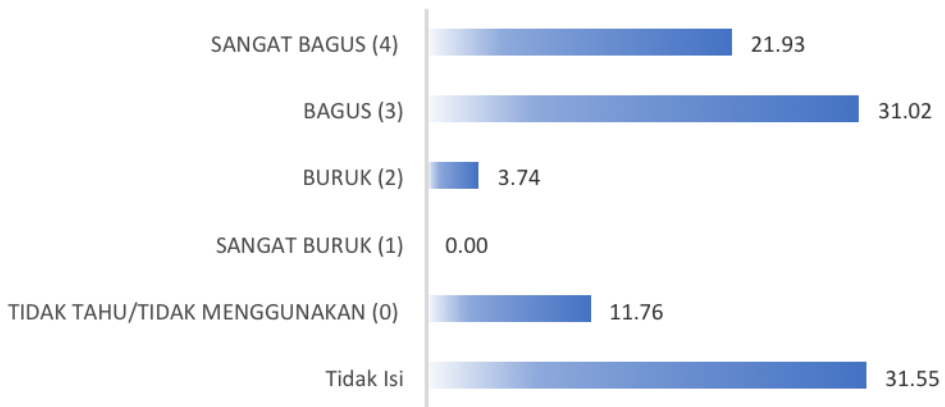
**Engineering: 3. Kelancaran Sistem Backup Listrik
Ketika Mati Lampu (Rata-rata 1 Menit Setelah
Listrik Utama Padam)**



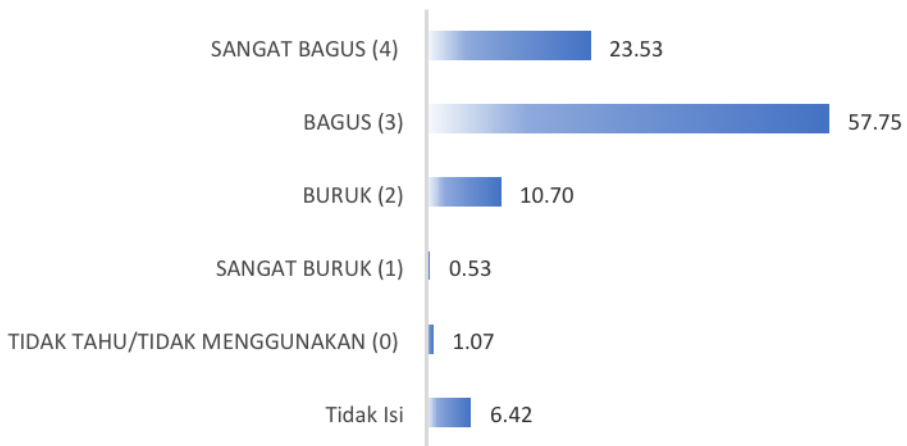
**Engeneering: 4. Kelancaran Supply Air Bersih Di Dalam Tenant
(Khusus Tenant F&B)**



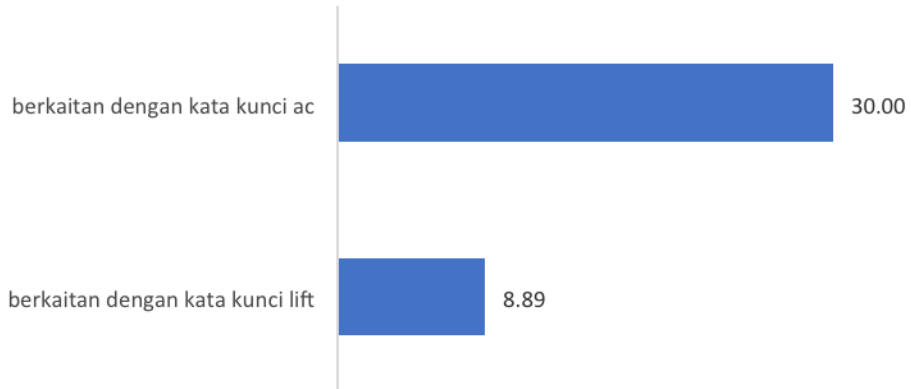
ENGINEERING: 5. KELANCARAN SUPPLY GAS DI DALAM TENANT (KHUSUS TENANT F&B)



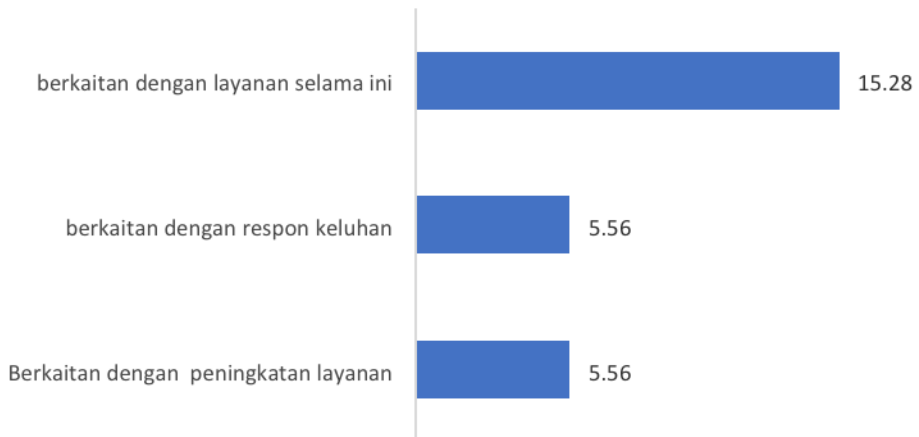
Engineering: 6. Kondisi Lift Barang



Engineering: 7. Keluhan secara umum terhadap pelayanan engineering

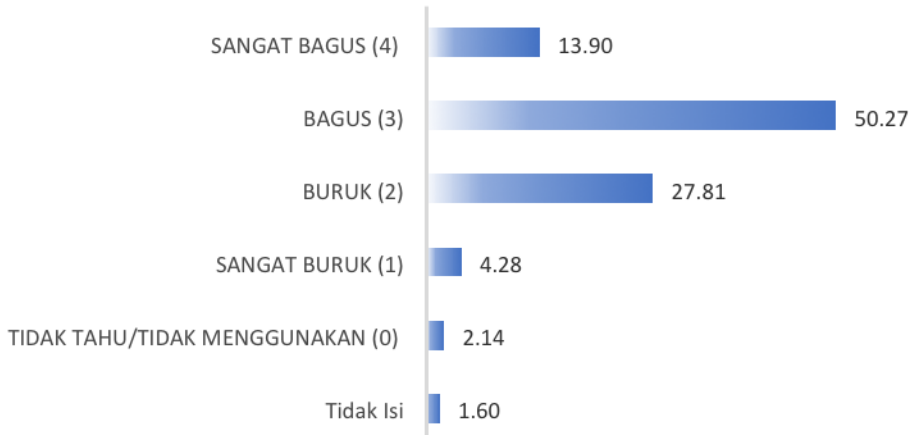


8. Saran & Kritik terhadap pelayanan engineering

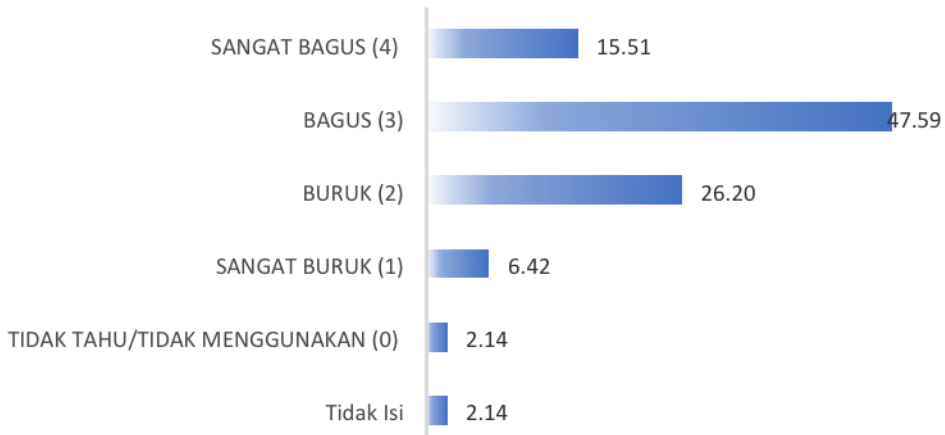


PARKING DEPT.

Parking Dept: 1. Luas Area Parkir Motor Karyawan



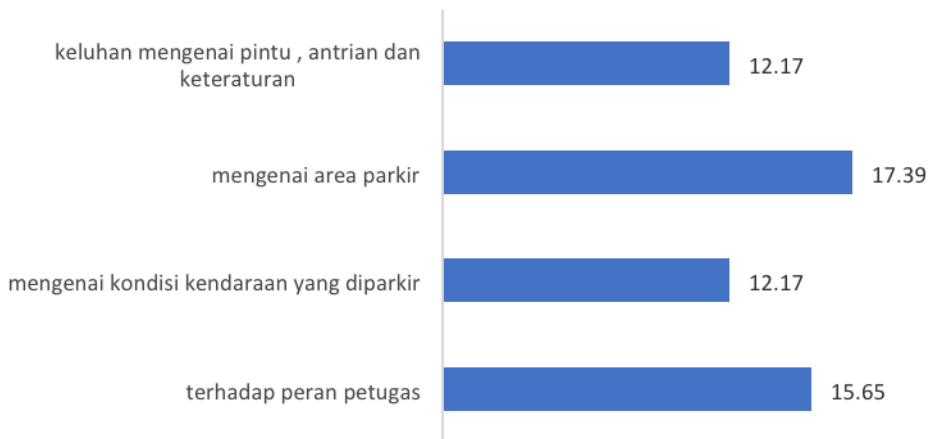
Parking Dept: 2. Pelayanan Petugas Di Area Parkir



Parking Dept: 3. Kerapihan Area Parkir

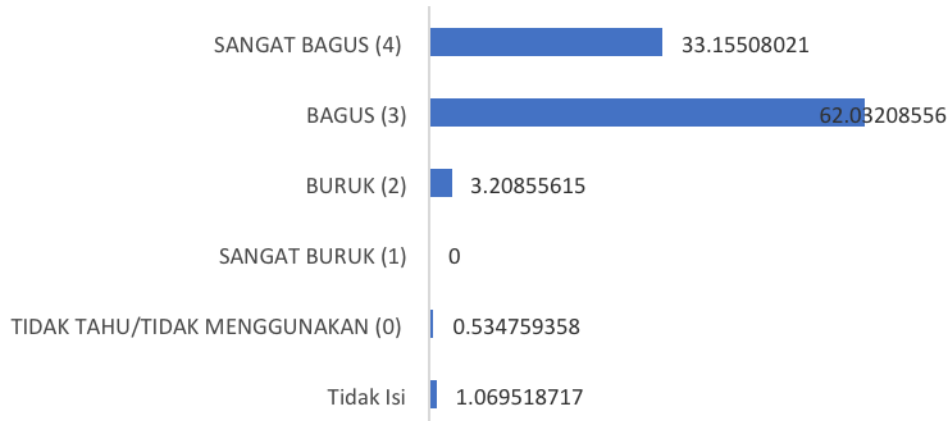


Keluhan secara umum terhadap pelayanan parkir

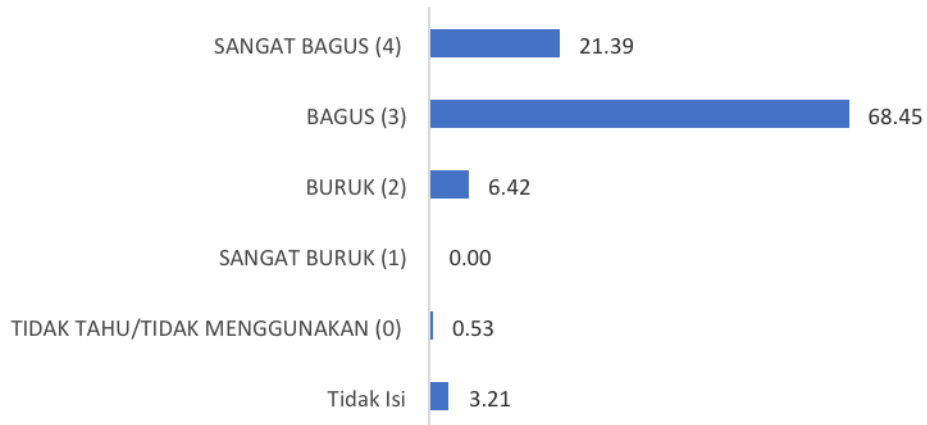


HOUSE KEEPING

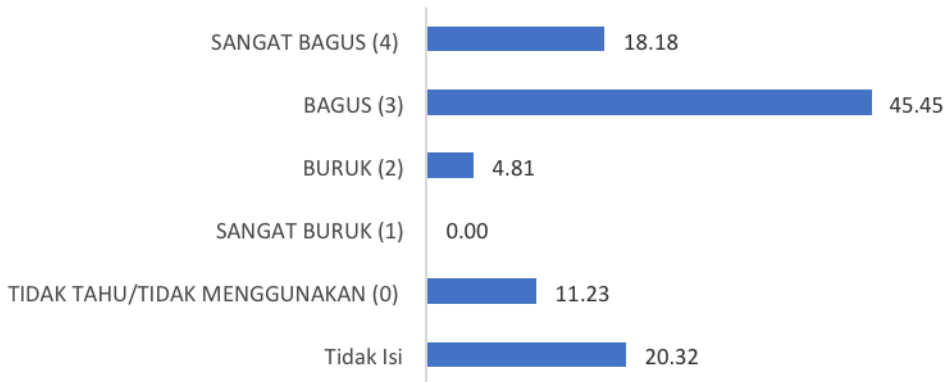
Kebersihan koridor mall



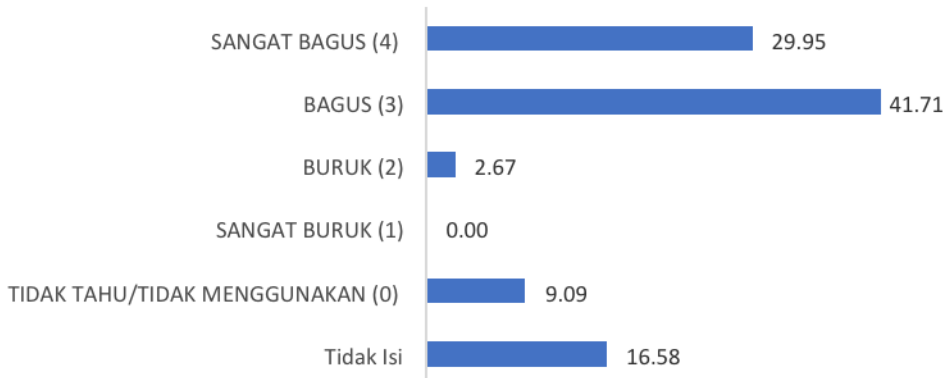
Kebersihan area parkir



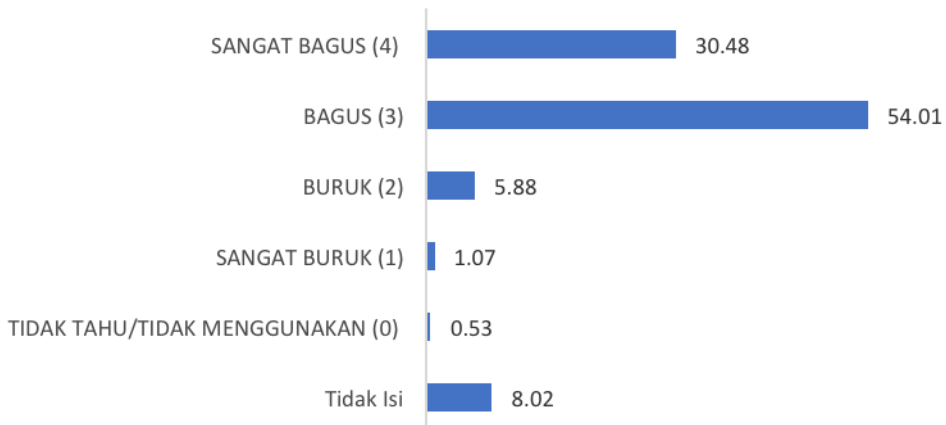
Petugas secara rutin membersihkan shop front tenant (Khusus Non F&B)



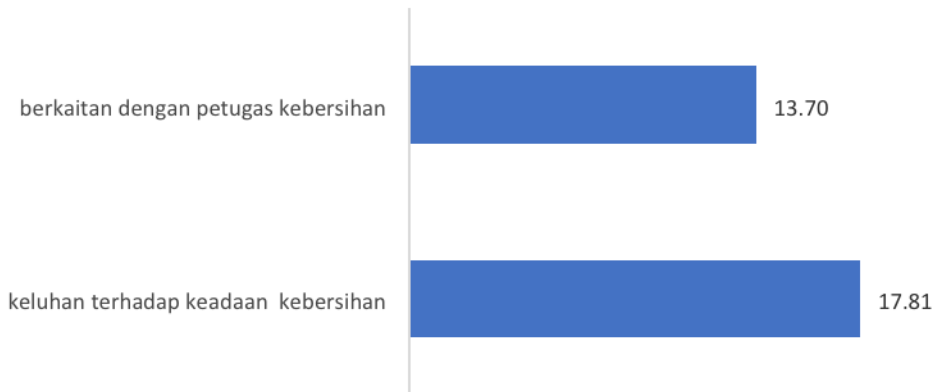
Pengangkatan sampah 2 kali sehari oleh petugas (Khusus Non F&B)



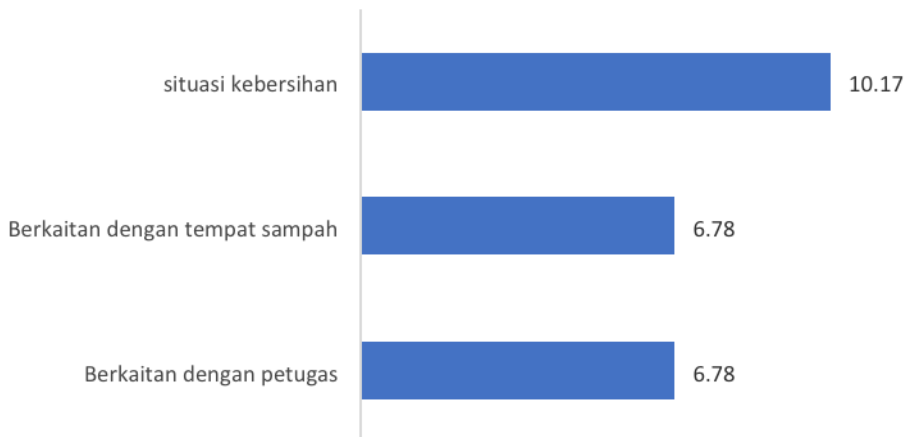
Pelayanan petugas kebersihan



Keluhan secara umum terhadap pelayanan kebersihan

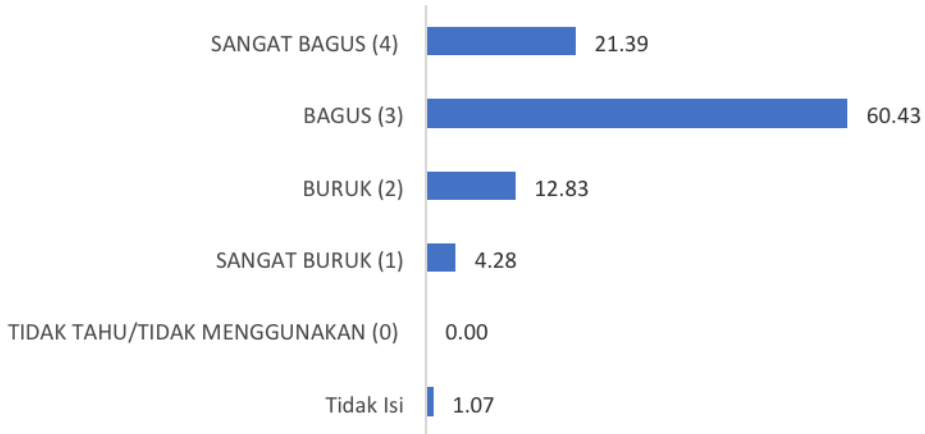


Saran & Kritik terhadap pelayanan kebersihan



SECURITY DEPT.

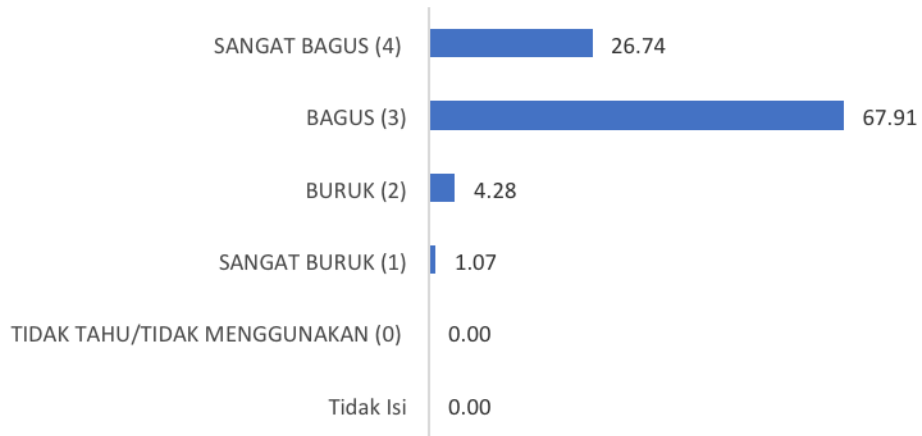
Pelayanan/sikap petugas keamanan



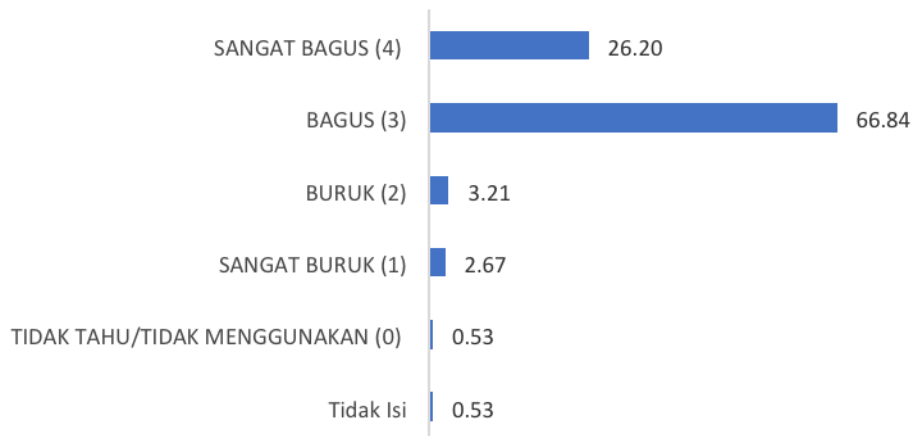
Kemudahan meminta bantuan kepada petugas keamanan



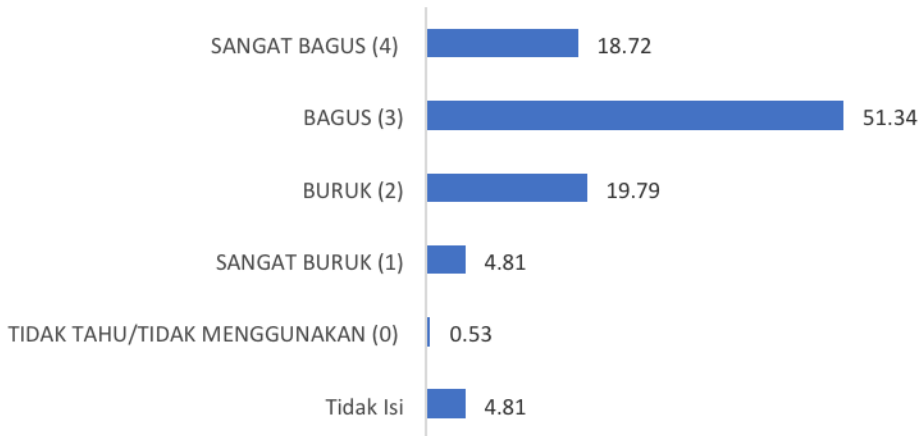
Penampilan petugas keamanan



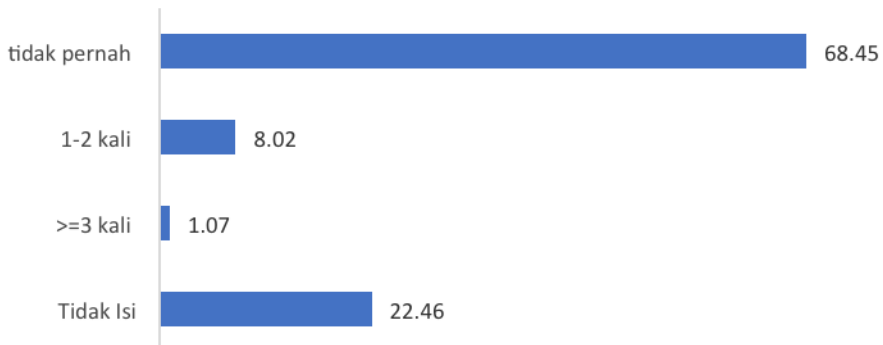
Perasaan aman di dalam Delipark Mall



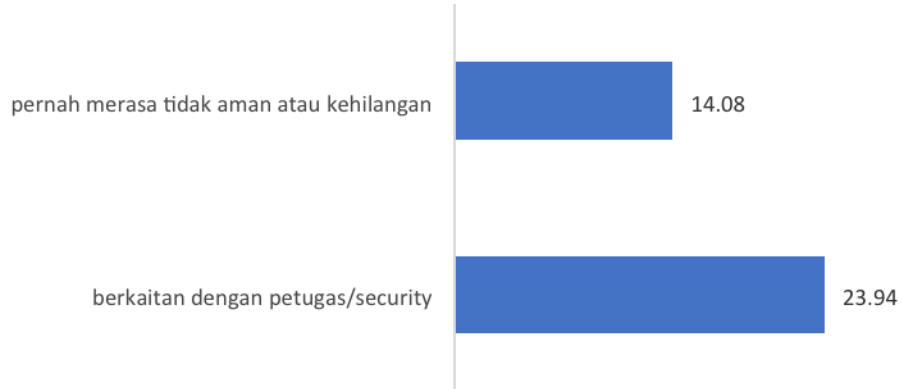
Perasaan aman di area parkir



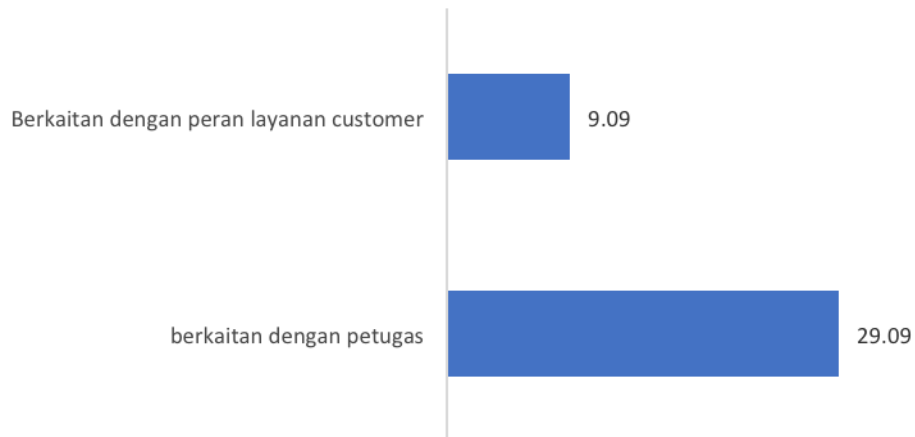
Tingkat kriminalitas yang terjadi di area tenant (Intensitas kejadian/tindak kriminal dalam sebulan)



Keluhan secara umum terhadap pelayanan security

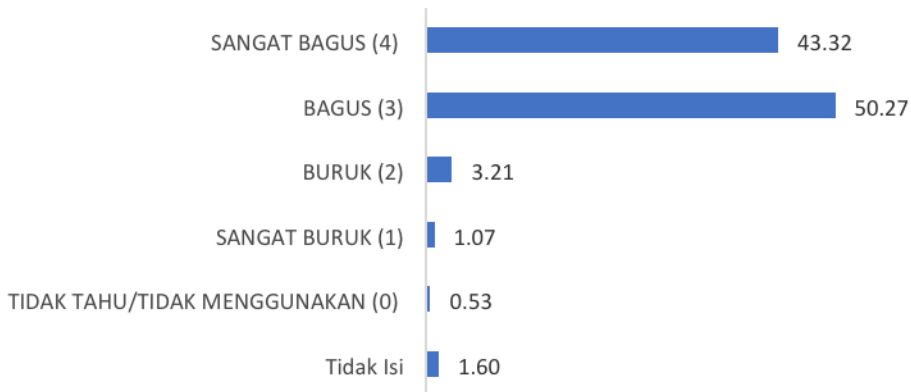


Saran & Kritik terhadap pelayanan security



TENANT RELATION

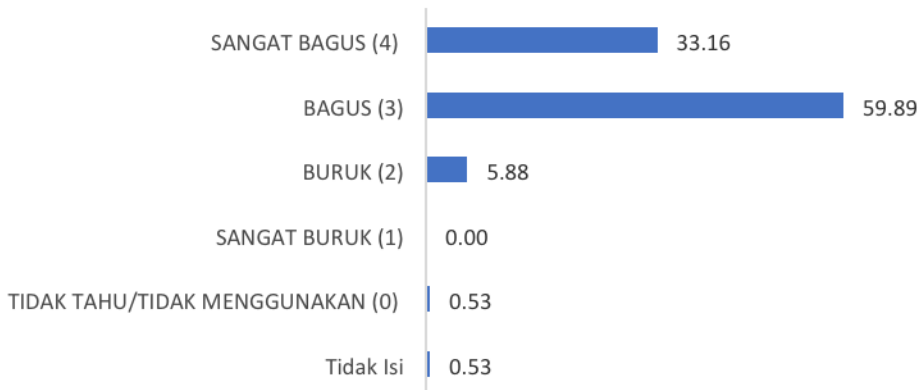
Kemudahan menghubungi pihak Tenant Relation (HP, Email dll)



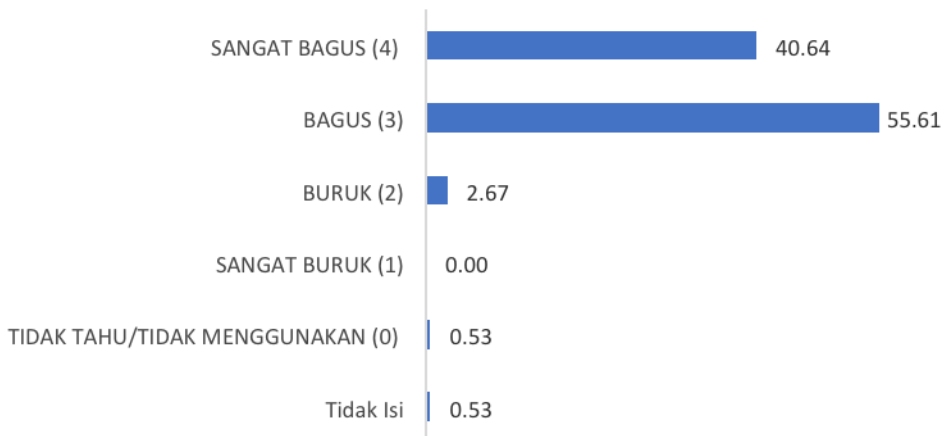
Respon awal terhadap complain yang disampaikan (Standar respon awal terhadap komplain adalah 20 menit)



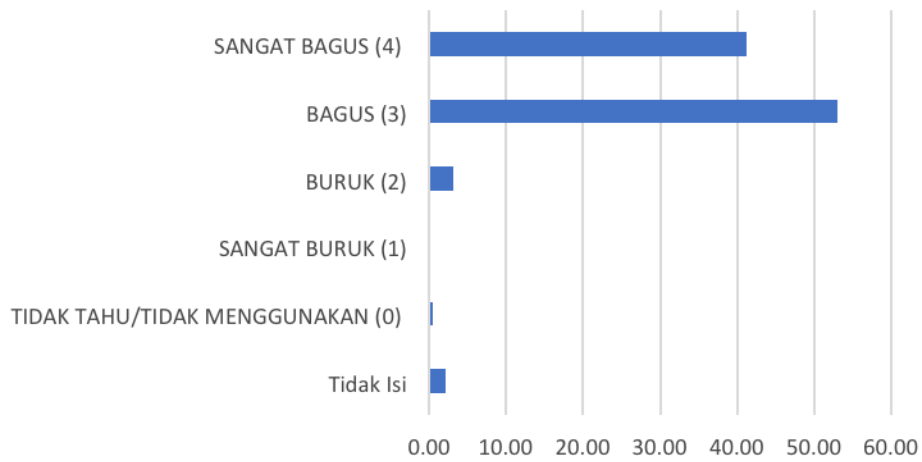
Pengetahuan dan solusi oleh TR dalam penyelesaian masalah



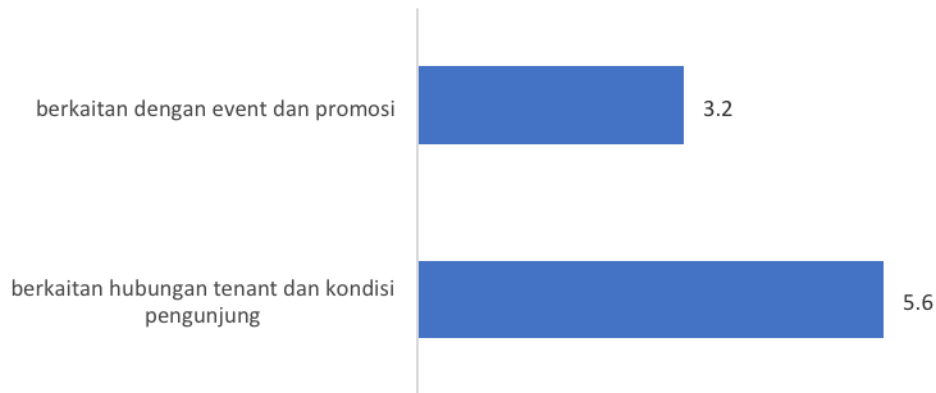
Kemampuan komunikasi TR Operasional



Sikap Petugas Tenant Relation



Keluhan secara umum terhadap pelayanan Tenant Relation



Saran & Kritik terhadap pelayanan Tenant Relation

