

## **Analisis Kualitas Layanan (Servqual) Pengelola Gedung KPK dengan Exploratory Factor Analysis (EFA)**

**Andrie Francisco\*, Teofilus, Eric Harianto**

Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia

Email: [andrie88francisco@gmail.com](mailto:andrie88francisco@gmail.com)\*

---

**Keywords:**

*EFA; kualitas layanan; pengelola Gedung.*

---

**Abstract**

*The Corruption Eradication Commission (KPK) is a state institution supported by the government in the form of building infrastructure. Proper management of the KPK building is crucial for its safe and comfortable use by users and to protect state assets within. Therefore, the KPK building management business process was developed as a strategic step in improving service quality. The objective of this study was to analyze the determinants of service quality from the perspective of building users. A quantitative methodology was applied through questionnaire distribution, and the sample consisted of permanent employees and contract workers working within the KPK building. Data were analyzed using IBM SPSS 22. The sample size was 833 respondents. The data analysis technique used exploratory factor analysis (EFA), including validity testing, reliability testing, and evaluation of common method bias, as well as identification of the servqual dimensions of the formed factors. The results showed that service quality was influenced by the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, tangibles, availability, empathy, device performance, safety, and comfort. This study has limitations that could potentially influence the findings, particularly those related to external factors originating from individual characteristics of respondents, such as emotional conditions, social, economic, and cultural backgrounds.*

---

**Kata Kunci:**

EFA; service quality; building management.

---

**Abstrak**

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) adalah lembaga negara yang diberikan dukungan oleh pemerintah berupa infrastruktur gedung. Gedung KPK sangatlah penting untuk dikelola dengan baik agar dapat dimanfaatkan dengan aman dan nyaman oleh pengguna gedung serta untuk melindungi aset negara yang berada didalamnya. Sehingga, disusunlah proses bisnis pengelola gedung KPK sebagai langkah strategis dalam menciptakan kualitas layanannya. Tujuan penelitian adalah menganalisis determinan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna gedung. Metodologi kuantitatif diterapkan melalui penyebaran kuesioner dan sample merupakan pegawai tetap dan tenaga kontrak yang bertugas didalam gedung KPK. Data dianalisis menggunakan aplikasi IBM SPSS 22. Jumlah sampel adalah 833 responden. Teknik analisis data adalah exploratory factor analysis (EFA), meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan evaluasi common method bias serta identifikasi dimensi servqual dari faktor yang terbentuk. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dimensi responsiveness, reliability, assurance, tangible, availability, empathy, device performance, safety, dan comfortable. Penelitian ini mengandung keterbatasan yang

## PENDAHULUAN

Kegiatan dari sebuah lembaga kenegaraan tentu perlu disikapi dengan sangat bijak, mengingat kegiatan tersebut sering berkaitan langsung dengan kepentingan dan pelayanan masyarakat. Sehingga, perlu adanya dukungan khusus dari pemerintahan. Salah satu bentuk dukungan pemerintah adalah dengan menyiapkan infrastruktur gedung untuk lembaga-lembaga yang dianggap memiliki kepentingan atau fungsi khusus/strategis di pemerintahan Indonesia. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) adalah salah satu lembaga yang mendapatkan dukungan infrastruktur gedung dari pemerintah. Gedung KPK dimanfaatkan sebagai gedung aktivitas perkantoran dan sebagai gedung dengan fungsi khusus untuk menyimpan informasi rahasia, penyimpanan benda sitaan negara, dan rumah tahanan. Hal ini menjadikan gedung KPK sebagai objek vital yang harus dikelola dengan baik dan serius, agar fungsi gedung KPK dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Pengelolaan gedung KPK memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan pengelolaan gedung pada umumnya, karena melibatkan sejumlah isu kritical yang memerlukan perhatian khusus serta strategi mitigasi risiko. Dari sisi keamanan, pengelola gedung melakukan pengendalian hak akses pengguna gedung, melakukan pemetaan terhadap area-area yang dapat diakses oleh pihak eksternal, serta mengelola berbagai sistem pendukung keamanan seperti CCTV, sistem pintu berakses, mesin x-ray, sistem parkir, dan sistem proteksi kebakaran. Dalam hal kenyamanan, pengelola berupaya menyediakan ruang kerja dan fasilitas pendukung lainnya yang memadai, menjamin ketersediaan sumber daya listrik dan air, menjaga penerangan dan suhu ruangan yang kondusif untuk bekerja, serta memastikan peralatan operasional gedung dalam kondisi optimal melalui pemeliharaan rutin dan perbaikan terhadap kerusakan. Sementara itu, dari segi efisiensi, pengelolaan difokuskan pada pengurangan pemborosan energi, di antaranya melalui penerapan sistem otomatis untuk pencahayaan dan pendinginan ruangan, serta pemanfaatan energi surya sebagai sumber energi alternatif.

Sebagai langkah strategis untuk menciptakan kualitas layanannya, pengelola gedung KPK menyusun beberapa proses bisnis untuk memenuhi harapan penggunanya. Proses bisnis pembangunan gedung dan peralatan adalah aktivitas layanan untuk membangun atau merenovasi sarana dan prasarana gedung beserta peralatannya. Proses bisnis operasional gedung dan peralatan adalah aktivitas menjalankan sistem operasional dan peralatan gedung agar dapat menunjang aktivitas pengguna gedung. Proses bisnis pemeliharaan gedung dan peralatan adalah aktivitas pemeliharaan gedung beserta peralatannya agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna gedung. Proses bisnis perbaikan gedung dan peralatan adalah aktivitas untuk melakukan perbaikan terhadap kerusakan gedung atau peralatan pendukungnya. Proses bisnis operasional CCTV dan akses kontrol adalah aktivitas untuk memastikan CCTV dan akses kontrol berfungsi secara optimal. Proses bisnis pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) gedung dan peralatan adalah aktivitas untuk melakukan mitigasi risiko terhadap kecelakaan kerja dan bencana kebakaran. Proses bisnis layanan gedung dan peralatan adalah aktivitas untuk memenuhi permintaan atau keluhan pengguna gedung.

Salah satu teori yang kerap digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah *service quality* atau *servqual* yang dikemukakan oleh

Parasuraman et al., (1988). Dalam kerangka servqual, kualitas layanan diukur berdasarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Suatu layanan dianggap berkualitas dan memuaskan apabila mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Fokus utama dari servqual adalah memahami dan mengelola perbedaan antara harapan dan persepsi sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan kerangka konsepnya, servqual dianggap relevan dengan karakteristik layanan pengelolaan gedung KPK yang berorientasi pada pemenuhan harapan pengguna. Oleh karena itu, layanan-layanan yang disediakan oleh pengelola gedung KPK dianalisis guna mengidentifikasi faktor-faktor kualitas layanan yang mampu memenuhi ekspektasi para penggunanya. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah dimensi-dimensi dalam model servqual (Parasuraman et al., 1988) dapat merepresentasikan tingkat kepuasan pengguna gedung KPK, serta apakah terdapat dimensi kualitas layanan lain yang turut berkontribusi dalam menjelaskan kepuasan pengguna gedung tersebut.

Urgensi penelitian ini sangat tinggi mengingat gedung KPK menyimpan aset negara dan informasi sensitif, serta digunakan oleh ribuan pegawai. Kegagalan dalam mengelola kualitas layanan dapat berdampak pada gangguan operasional, kebocoran data, bahkan ancaman keselamatan. Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor kualitas layanan secara empiris menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen yang lebih tepat sasaran.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada: (1) penerapan EFA untuk mengeksplorasi dimensi Servqual dalam konteks pengelolaan gedung instansi penegak hukum, (2) identifikasi potensi dimensi baru di luar model Parasuraman et al. (1988), dan (3) penggunaan sampel besar (833 responden) yang mencakup seluruh pengguna gedung KPK. Penelitian ini juga menjadi yang pertama dalam mengintegrasikan evaluasi Common Method Bias (CMB) dalam analisis kualitas layanan gedung.

Pengelolaan gedung yang berkualitas diharapkan mampu menunjang efektivitas dan optimalisasi kinerja para pengguna gedung dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja. Oleh karena itu, kontribusi penelitian ini dalam konteks pengelolaan gedung, khususnya gedung KPK adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. Sementara itu, dari sisi akademis, temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori servqual dengan mengaplikasikannya kedalam konteks kualitas layanan pengelolaan gedung.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (google form) dan skala pengukuran menggunakan skala likert dengan score 1 sampai 5 (1=sangat tidak setuju, 2=tidak setuju, 3=netral, 4=setuju, 5=sangat setuju). Responden penelitian ini adalah pegawai tetap dan tenaga kontrak yang ditugaskan KPK untuk menjalankan fungsinya di dalam gedung KPK. Teknik sample yang digunakan adalah sample jenuh, artinya seluruh responden merupakan sampel penelitian (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel penelitian adalah 2137 orang. Teknik analisis data menggunakan teknik exploratory factor analysis (EFA). Aplikasi yang digunakan adalah aplikasi IBM SPSS 22. Pengujian yang dilakukan adalah uji data dan uji indikator untuk memastikan unsur analisis EFA terpenuhi,

selanjutnya uji reliabilitas, evaluasi CMB (common method bias), dan identifikasi dimensi servqual yang terbentuk.

## Item Operasional

**Tabel 1. Item Operasional**

Kode	Indikator	Skala
Q01	Menurut saya, ruang kerja di gedung KPK memenuhi kapasitas yang ada	Likert
Q02	Menurut saya, setiap unit kerja di fasilitasi ruang rapat yang memadai	Likert
Q03	Menurut saya, pengelola gedung KPK memperhatikan kebutuhan spiritual pengguna gedung dengan memfasilitasi ruang ibadah yang memadai	Likert
Q04	Menurut saya, ruang laktasi di gedung KPK memberikan kenyamanan privasi	Likert
Q05	Menurut saya, fasilitas ruang olahraga memadai	Likert
Q06	Menurut saya, petugas pengelola gedung tersedia di setiap gedung KPK	Likert
Q07	Menurut saya, kelistrikan gedung KPK memadai	Likert
Q08	Menurut saya, gedung KPK dilengkapi dengan CCTV untuk meningkatkan keamanan gedung	Likert
Q09	Menurut saya, gedung KPK dilengkapi dengan sistem proteksi kebakaran untuk meningkatkan keamanan gedung	Likert
Q10	Menurut saya, gedung KPK dilengkapi sistem akses untuk meningkatkan keamanan gedung	Likert
Q11	Menurut saya, jumlah mesin scanning x-ray sesuai dengan jumlah pintu masuk kedalam gedung KPK	Likert
Q12	Menurut saya, di setiap lantai gedung KPK terdapat tangga darurat	Likert
Q13	Menurut saya, gedung KPK dilengkapi dengan sistem informasi gedung (berupa TV dan sound pengumuman gedung)	Likert
Q14	Menurut saya, petugas pengelola gedung mampu melakukan perbaikan terhadap keluhan yang disampaikan	Likert
Q15	Menurut saya, peralatan operasional gedung dilakukan pemeliharaan dengan baik	Likert
Q16	Menurut saya, hasil kerja yang dihasilkan pengelola gedung sesuai dengan keinginan saya	Likert
Q17	Menurut saya, sistem pintu berakses mampu melakukan pembatasan akses masuk kepada pengguna gedung	Likert
Q18	Menurut saya, penerangan gedung membuat saya nyaman	Likert
Q19	Menurut saya, suhu gedung membuat saya nyaman	Likert
Q20	Menurut saya, backup kelistrikan gedung mampu melakukan backup saat kelistrikan utama mati	Likert
Q21	Menurut saya, PLTS gedung KPK dapat meningkatkan efisiensi energy	Likert
Q22	Menurut saya, data recording CCTV gedung tersedia	Likert
Q23	Menurut saya, data tapping pintu berakses gedung tersedia	Likert
Q24	Menurut saya, lift gedung KPK berfungsi dengan baik	Likert
Q25	Menurut saya, layanan pengelolaan gedung tersedia selama 24 jam	Likert
Q26	Menurut saya, sistem proteksi kebakaran gedung berfungsi dengan baik	Likert
Q27	Menurut saya, air didalam gedung bersih	Likert
Q28	Menurut saya, siaran TV gedung memiliki kualitas gambar yang jernih	Likert
Q29	Menurut saya, volume pengumuman gedung nyaman terdengar ditelinga saya	Likert
Q30	Menurut saya, hasil gambar scanning mesin x-Ray terlihat dengan jelas	Likert
Q31	Menurut saya, petugas pengelola gedung dapat memenuhi permintaan layanan	Likert
Q32	Menurut saya, petugas pengelola gedung cepat dalam merespon keluhan layanan	Likert
Q33	Menurut saya, petugas pengelola gedung cepat dalam menyelesaikan permintaan layanan	Likert
Q34	Menurut saya, petugas pengelola gedung cepat dalam menyelesaikan keluhan layanan	Likert
Q35	Menurut saya, petugas pengelola gedung memiliki antusiasme dalam memberikan layanan kepada pengguna gedung	Likert
Q36	Saya dapat dengan mudah mengakses pintu darurat	Likert
Q37	Indikator jarum pada tabung APAR selalu dalam posisi hijau (tekanan APAR normal)	Likert
Q38	Saya dapat melihat dengan jelas petunjuk evakuasi	Likert
Q39	Saya merasa aman melaksanakan tugas saya didalam gedung KPK	Likert
Q40	Menurut saya, petugas pengelola gedung memiliki kesiapan dalam keadaan darurat	Likert
Q41	Menurut saya, simulasi evakuasi bencana kebakaran yang dilakukan pengelola gedung memberikan dampak yang baik bagi saya	Likert

<b>Q42</b>	Saya mudah dalam menyampaikan keluhan layanan	Likert
<b>Q43</b>	Saya mudah dalam menyampaikan permintaan layanan	Likert
<b>Q44</b>	Saya nyaman berkomunikasi dengan petugas pengelola gedung	Likert
<b>Q45</b>	Menurut saya, petugas pengelola gedung memahami permintaan layanan yang saya sampaikan	Likert
<b>Q46</b>	Menurut saya, petugas pengelola gedung memahami keluhan layanan yang saya sampaikan	Likert

Sumber: Output pre test diolah, 2025

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum didistribusikan kepada seluruh pengguna gedung KPK, kuesioner terlebih dahulu melalui tahap uji coba (pre-test). Tahap ini tidak termasuk dalam proses analisis EFA, melainkan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator dalam kuesioner tidak bersifat ambigu dan dapat dipahami dengan jelas oleh responden. Pre-test dilakukan terhadap 48 indikator dengan melibatkan 50 responden. Berdasarkan hasil uji coba tersebut, ditemukan bahwa dua indikator tidak memenuhi kriteria analisis EFA, sehingga jumlah indikator yang akhirnya digunakan dalam penyebaran kuesioner adalah 46 indikator.

### Sampel Penelitian

Penerapan teknik sampel jenuh tidak dapat dilaksanakan secara optimal karena jumlah responden yang berhasil dihimpun hanya mencapai 833 orang, atau setara dengan 39% dari jumlah sampel yang ditargetkan. Komposisi responden terdiri atas 55.94% pegawai tetap dan 44.06% tenaga kontrak. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah responden, antara lain dengan melibatkan kolega di masing-masing unit kerja dalam mendistribusikan kuesioner secara lebih luas, serta mengirimkan ulang tautan kuesioner beberapa kali sebagai bentuk pengingat kepada para pengguna gedung. Meskipun demikian, hingga batas waktu pengumpulan data berakhir, jumlah responden yang dibutuhkan belum berhasil terpenuhi. Menurut (Baruch & Holtom, 2008), tingkat rata-rata respon untuk studi yang menggunakan data yang dikumpulkan dari organisasi adalah 35.7%. Menurut (Hair J et al., 2010), jumlah sampel ideal dalam analisis faktor adalah 5–10 responden per item kuesioner dan minimum total 100 responden. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2013), apabila populasi pada perusahaan yang besar, maka peneliti dapat mempergunakan sampel yang didapatkan dari populasi tersebut. Berdasarkan pendapat tersebut, sampel penelitian sebesar 833 responden dapat digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Data

Pengujian kelayakan data merupakan tahapan awal yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis Exploratory Factor Analysis (EFA). Data dinyatakan memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut apabila nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA)  $\geq 0.5$  dan signifikansi pada uji Bartlett's Test of Sphericity berada di bawah 0.05. Hasil uji data dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Data**

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.868
Bartlett's Test of Sphericity	Sig. 0.000

Sumber: Data SPSS 22 diolah, 2025

Mengacu pada tabel 2, nilai KMO *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) tercatat sebesar 0.868, yang melebihi batas minimum 0.5, serta uji *Bartlett's Test of Sphericity* menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0.000, yang berada di bawah ambang 0.05. Dengan demikian, data tersebut dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan EFA.

### Uji Indikator

Pengujian indikator merupakan tahap penting yang harus dipenuhi dalam analisis EFA. Suatu indikator dianggap memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut apabila nilai *measure of sampling adequacy* (MSA) pada matriks *anti-image correlation* melebihi 0.5 dan nilai *communalities extraction* juga berada di atas 0.5. Pengujian dilakukan terhadap 46 indikator, dan hasilnya menunjukkan bahwa satu indikator memiliki nilai *communalities extraction* dibawah yang dipersyaratkan. Hasil uji indikator dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Indikator**

Jumlah Indikator	MSA	Extraction	Keterangan
45	> 0.5	> 0.5	Memenuhi syarat
1	> 0.5	0.473	Q04 tidak memenuhi syarat

Sumber: Data SPSS 22, diolah

Berdasarkan hasil pengujian indikator yang disajikan pada tabel 3, indikator Q04 tidak memenuhi kriteria kelayakan untuk dianalisis lebih lanjut melalui EFA, karena nilai *extraction* yang diperoleh sebesar 0.475 berada di bawah ambang batas yang ditetapkan. Oleh karena itu, hanya 45 indikator yang memenuhi syarat untuk dilanjutkan dalam analisis EFA.

### Analisis EFA

Dengan jumlah sampel penelitian yang melebihi 500 responden, suatu indikator dikategorikan valid apabila memiliki nilai *faktor loading* di atas 0.4, serta dianggap reliabel apabila nilai *corrected item-total correlation* melebihi 0.3 dan nilai *cronbach's alpha* berada di atas 0.6 (Hair J et al., 2010). Hasil analisis EFA dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Hasil analisis EFA**

Faktor	Indikator	Validitas		Reliabilitas		
		Loading Factor	Keterangan	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Q32	0.539	Valid	0.537	0.785	Reliabel
	Q33	0.573	Valid	0.511		
	Q34	0.548	Valid	0.523		
	Q35	0.459	Valid	0.493		
	Q36	0.571	Valid	0.482		
	Q44	0.621	Valid	0.546		
	Q45	0.574	Valid	0.483		
2	Q15	0.524	Valid	0.517	0.732	Reliabel
	Q31	0.450	Valid	0.432		
	Q41	0.575	Valid	0.495		
	Q42	0.658	Valid	0.520		

	Q43	0.548	Valid	0.497		
	Q06	0.580	Valid	0.547		
	Q07	0.499	Valid	0.477		
3	Q09	0.415	Valid	0.475	0.715	Reliabel
	Q12	0.637	Valid	0.512		
	Q13	0.674	Valid	0.572		
	Q11	0.460	Valid	0.376		
4	Q38	0.649	Valid	0.498	0.719	Reliabel
	Q39	0.622	Valid	0.574		
	Q40	0.693	Valid	0.590		
	Q22	0.593	Valid	0.520		
5	Q23	0.606	Valid	0.513	0.675	Reliabel
	Q28	0.628	Valid	0.433		
	Q27	0.374	Tidak Valid	-	-	-
	Q21	0.414	Valid	0.395		
	Q24	0.733	Valid	0.436		
6	Q29	0.490	Valid	0.418	0.653	Reliabel
	Q37	0.686	Valid	0.494		
	Q01	0.717	Valid	0.441		
	Q02	0.705	Valid	0.493		
7	Q05	0.532	Valid	0.353	0.618	Reliabel
	Q30	0.370	Tidak Valid	-	-	-
	Q10	0.770	Valid	0.462		
8	Q25	0.636	Valid	0.462	0.631	Reliabel
	Q08	0.451	Valid	0.395		
9	Q19	0.682	Valid	0.470	0.647	Reliabel
	Q20	0.712	Valid	0.509		
	Q14	0.724	Valid	0.373		
10	Q26	0.521	Valid	0.373	0.543	Tidak Reliabel
	Q16	0.718	Valid	0.417		
11	Q18	0.558	Valid	0.417	0.589	Tidak Reliabel
12	Q03	0.653	Valid	-	-	Tidak Reliabel
13	Q46	0.682	Valid	-	-	Tidak Reliabel
14	Q17	0.719	Valid	-	-	Tidak Reliabel

Sumber: Data SPSS 22 diolah, 2025

Berdasarkan hasil analisis EFA yang ditampilkan pada tabel 4, indikator Q27 “Menurut saya, air di dalam gedung bersih” dan Q30 “Menurut saya, hasil gambar scanning mesin x-ray terlihat dengan jelas” menunjukkan nilai loading factor terendah dibandingkan indikator lainnya pada faktor-faktor yang terbentuk. Rendahnya nilai ini mengindikasikan bahwa kedua indikator tersebut kurang merepresentasikan konstruk yang dimaksud, sehingga tidak mencerminkan esensi dari faktor yang terbentuk. Hal ini diperkuat oleh nilai loading factor keduanya yang berada di bawah ambang batas validitas yang telah ditetapkan. Sementara itu, indikator Q14, Q26, Q16, Q18, Q03, Q46, dan Q17 menunjukkan nilai loading factor yang melebihi ambang batas, sehingga secara teoritis indikator-indikator ini dianggap sesuai dan relevan dalam merepresentasikan konstruk yang diukur. Namun, hasil pengukuran yang dihasilkan oleh indikator-indikator tersebut menunjukkan ketidakkonsistenan antarresponden atau dalam pengukuran yang dilakukan pada waktu berbeda. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun indikator tersebut valid secara konstruk, namun belum menunjukkan reliabilitas yang memadai. Hal ini didukung oleh nilai cronbach’s alpha pada faktor-faktor terkait yang

berada di bawah batas minimum yang disyaratkan untuk reliabilitas. Dengan demikian, hasil analisis EFA terhadap 45 indikator menunjukkan bahwa hanya 36 indikator yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, serta indikator-indikator tersebut berkontribusi dalam membentuk sembilan faktor utama.

### Evaluasi CMB (Common Method Bias)

Evaluasi CMB bertujuan untuk melakukan identifikasi potensi bias terhadap data yang terkumpul dari responden yang sama antara variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Kock et al., (2021), CMB dapat terjadi ketika variabel independen dan dependen diukur dalam satu survei yang menggunakan teknik respon yang sama. Menurut Hair J et al., (2010), uji CMB bukan bagian dari analisis EFA, tetapi penting untuk mengontrol bias metode umum dalam penelitian kuantitatif. Merujuk pada pendapat tersebut, evaluasi terhadap potensi CMB dilakukan dengan metode Harman's single factor test, dimana apabila satu faktor tunggal menjelaskan total varians lebih dari 50%, maka dapat disimpulkan bahwa data mengandung indikasi CMB. Hasil evaluasi CMB dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Evaluasi CMB**

Component	Total Variance Explained		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.720	26.999	26.999

Sumber: Data SPSS 22 diolah, 2025

Hasil evaluasi CMB yang ditampilkan pada tabel 5 menunjukkan bahwa total varians yang dijelaskan oleh satu faktor sebesar 26.999%, yang berada di bawah ambang batas 50%. Dengan demikian, data dalam penelitian ini dinyatakan bebas dari bias metode umum.

### Dimensi *Servqual*

Analisis EFA menunjukkan bahwa indikator-indikator yang lolos uji validitas dan reliabilitas membentuk sembilan faktor, dengan nilai *cronbach's alpha* berkisar antara 0.618 hingga 0.785. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kesembilan faktor yang terbentuk memiliki tingkat reliabilitas yang dapat diterima. Selanjutnya, masing-masing faktor diidentifikasi untuk menentukan dimensi *servqual* yang merepresentasikan pengukuran kualitas layanan pengelolaan gedung KPK. Dimensi *servqual* pengelolaan gedung KPK dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Dimensi *Servqual* Pengelolaan Gedung KPK**

Faktor	Dimensi <i>Servqual</i>	Definisi Operasional	Sumber
1	Responsiveness	Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	(Parasuraman et al., 1988)
2	Reliability	Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan dapat diandalkan dan akurat	(Parasuraman et al., 1988)
3	Tangibel	Layanan fisik seperti sarana/fasilitas fisik dan perlengkapan peralatan	(Parasuraman et al., 1988)

4	Assurance	Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan terhadap layanan yang diberikan	(Parasuraman et al., 1988)
5	Availability	Ketersediaan informasi/data dapat diakses secara lancar oleh pihak yang berwenang dan diterima dalam format yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	(Whitman & Mattord, 2018)
6	Device Performance	Kinerja perangkat mencerminkan seberapa efisien dan efektif perangkat dapat menjalankan tugas yang dimaksudkan dalam lingkungan operasional sebenarnya	(Teixeira et al., 2012)
7	Empathy	Kepedulian dan perhatian secara personal yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya	(Parasuraman et al., 1988)
8	Safety	Layanan yang mencakup upaya untuk meminimalkan potensi bahaya, cedera, atau kerugian yang dapat dialami pelanggan selama proses pemberian layanan	(Lovelock & Wirtz, 2011)
9	Comfortable	Layanan yang mencakup kenyamanan fisik, kenyamanan emosional, dan kenyamanan psikologis	(Lovelock & Wirtz, 2011)

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 6, kualitas layanan pengelolaan gedung KPK teridentifikasi dapat diukur melalui sembilan dimensi, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, *availability*, *device performance*, *empathy*, *safety*, dan *comfortable*.

## Pembahasan

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, lima dimensi *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, terbukti dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan pengelolaan gedung KPK. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi empat dimensi tambahan, yaitu *availability*, *device performance*, *safety*, dan *comfortable* yang turut berkontribusi dalam pengukuran kualitas layanan tersebut. Temuan ini konsisten dengan hasil studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi *servqual* dapat menjelaskan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan, dalam konteks industri perbankan (Kant & Jaiswal. 2017), dalam konteks layanan pasar (Dotulong & Loindong. 2017), dan dalam konteks layanan perbankan syariah (Ikhwal. 2017).

Faktor pertama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah *Responsiveness*, yang merujuk pada kesediaan untuk membantu serta memberikan layanan dengan cepat dan akurat kepada pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pengelolaan gedung KPK, dimensi ini menggambarkan bagaimana staf merespon permintaan atau keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Kualitas respon yang diberikan akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan secara keseluruhan, sehingga menjadikan dimensi ini sebagai elemen penting dalam menentukan kualitas layanan pengelolaan gedung. Indikator Q35, yang berbunyi “petugas pengelola gedung memiliki antusiasme dalam memberikan layanan kepada pengguna”, menunjukkan nilai *loading factor* yang rendah. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian dari pihak manajemen, karena perbaikan pada aspek ini diperkirakan dapat meningkatkan nilai reliabilitas secara signifikan. Di sisi lain, indikator Q44

yang menyatakan “saya nyaman berkomunikasi dengan petugas pengelola gedung” mencatatkan loading factor yang tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek tersebut telah berjalan secara optimal dan menjadi indikator penting dalam mencerminkan dimensi responsiveness. Oleh karena itu, performa indikator ini perlu dipertahankan melalui upaya peningkatan kompetensi staf layanan, antara lain dengan menyelenggarakan pelatihan rutin yang berfokus pada etika pelayanan dan keterampilan komunikasi interpersonal.

Faktor kedua yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah Reliability, yang mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pengelolaan gedung KPK, dimensi ini mencerminkan kapasitas staf beserta sarana pendukungnya dalam menyediakan layanan operasional gedung secara tepat dan andal. Semakin tinggi tingkat keandalannya, maka semakin positif pula persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, dimensi ini memiliki kontribusi yang signifikan dalam menentukan kualitas layanan pengelolaan gedung KPK. Indikator Q31, yang menyatakan “petugas pengelola gedung dapat memenuhi permintaan layanan”, menunjukkan loading factor yang rendah, sehingga perlu menjadi perhatian pihak manajemen agar dapat ditingkatkan, dengan harapan perbaikan ini dapat memberikan kontribusi berarti terhadap peningkatan nilai alpha. Sebaliknya, indikator Q42, yaitu “saya mudah dalam menyampaikan keluhan layanan”, memiliki loading factor yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa indikator ini berfungsi secara optimal dan menjadi representasi paling kuat dari dimensi reliability. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mempertahankan kinerja indikator ini dengan mengembangkan atau memperluas kanal-kanal pengaduan layanan, sehingga pengguna gedung semakin mudah dalam menyampaikan keluhan dan memantau tindak lanjutnya.

Faktor ketiga yang ditemukan dalam penelitian ini adalah Tangible, yang merujuk pada aspek-aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan sarana yang dapat dilihat secara nyata (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pengelolaan gedung KPK, dimensi ini mencerminkan kondisi fisik bangunan serta berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di dalamnya. Karena dapat diamati langsung oleh pengguna, aspek ini memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan. Indikator Q09, yang berbunyi “gedung KPK dilengkapi dengan sistem proteksi kebakaran untuk meningkatkan keamanan gedung”, menunjukkan nilai loading factor yang rendah, sehingga memerlukan perhatian dari pihak manajerial untuk dilakukan perbaikan. Peningkatan pada indikator ini diperkirakan akan berdampak positif terhadap nilai alpha. Sebaliknya, indikator Q13 yang menyatakan “gedung KPK dilengkapi dengan sistem informasi gedung” mencatatkan nilai loading factor yang tinggi, yang menunjukkan bahwa aspek ini telah berjalan secara optimal dan berperan signifikan dalam merepresentasikan dimensi tangible dari kualitas layanan. Oleh karena itu, manajemen perlu menjaga kinerja indikator ini dengan cara memperluas cakupan dan ketersediaannya untuk memastikan bahwa sistem informasi gedung dapat diakses oleh seluruh pengguna serta senantiasa memastikan fungsi sistem ini berada dalam kondisi yang optimal.

Faktor keempat yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah Assurance, yang mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pengelolaan gedung KPK, dimensi ini berkaitan dengan upaya menciptakan jaminan dan kepercayaan terhadap layanan yang disediakan. Semakin tinggi tingkat jaminan

yang dapat diberikan, semakin besar pula kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, dimensi ini memegang peranan penting dalam memengaruhi persepsi kualitas layanan. Indikator Q11, yang berbunyi “jumlah mesin scanning x-ray sesuai dengan jumlah pintu masuk ke gedung KPK”, menunjukkan nilai loading factor yang rendah, sehingga memerlukan perhatian khusus dari manajemen untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan. Peningkatan pada indikator ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap kenaikan nilai alpha. Sebaliknya, indikator Q40, yakni “petugas pengelola gedung memiliki kesiapan dalam keadaan darurat”, mencatatkan nilai loading factor yang tinggi, yang menunjukkan bahwa aspek ini telah berfungsi secara optimal dan menjadi representasi paling kuat dari dimensi assurance dalam kualitas layanan. Oleh karena itu, manajemen perlu mempertahankan performa indikator ini dengan cara meningkatkan kapabilitas petugas melalui pelatihan berkala yang difokuskan pada kesiapsiagaan menghadapi situasi darurat, seperti simulasi evakuasi dalam kondisi kebakaran.

Faktor kelima yang berhasil diidentifikasi dalam penelitian ini adalah Availability, yang mencakup indikator-indikator terkait ketersediaan dan aksesibilitas layanan ketika dibutuhkan oleh pengguna. Sebagaimana definisi yang dikemukakan oleh Whitman & Mattord (2018), availability adalah ketersediaan informasi / data dapat diakses secara lancar oleh pihak yang berwenang dan diterima dalam format yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Faktor ini merupakan dimensi tambahan yang muncul sebagai respons terhadap kebutuhan spesifik pengguna gedung KPK, khususnya dalam hal akses terhadap data seperti rekaman CCTV, data pintu akses, dan konten TV. Dalam konteks pengelolaan gedung KPK, ketersediaan data menjadi aspek yang krusial karena berperan mendukung pelaksanaan tugas pengguna gedung, salah satunya adalah rekaman CCTV yang dapat digunakan sebagai data pendukung dalam proses persidangan. Secara umum, indikator dalam faktor ini menunjukkan nilai loading factor yang moderat, yang mengindikasikan bahwa meskipun belum menjadi prioritas intervensi, tetap diperlukan perhatian strategis. Secara khusus, indikator Q22 yang menyatakan bahwa “data recording CCTV gedung tersedia” mengindikasikan perlunya perhatian lebih lanjut dari pihak manajemen untuk memastikan ketersediaan data tersebut tetap berjalan optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan frekuensi pemeliharaan guna meminimalkan potensi gangguan layanan dan menjamin agar fungsi CCTV selalu berada dalam kondisi operasional yang baik.

Faktor keenam yang teridentifikasi dari penelitian ini adalah Device Performance, yang terdiri atas sejumlah indikator yang mengevaluasi kinerja perangkat dalam mendukung operasional layanan di lingkungan gedung KPK. Sebagaimana definisi yang dikemukakan oleh Teixeira et al., (2012), device performance mengacu pada efisiensi dan efektivitas perangkat dalam menjalankan fungsi yang ditetapkan di dalam konteks operasional nyata. Dimensi ini muncul sebagai faktor tambahan yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas kinerja perangkat operasional gedung. Dalam konteks operasional Gedung KPK, perangkat atau peralatan pendukung memainkan peran strategis dalam menjamin kelancaran distribusi layanan kepada pengguna. Kinerja perangkat yang optimal berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, sejalan dengan kemampuan perangkat tersebut dalam memenuhi harapan pelayanan. Indikator Q21 ("Menurut saya, PLTS gedung KPK dapat meningkatkan efisiensi energi") dan Q29 ("Menurut saya, volume pengumuman gedung nyaman terdengar di telinga saya"), menunjukkan nilai loading factor yang rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-

aspek tersebut memerlukan perhatian lebih lanjut dari pihak manajemen untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan. Peningkatan kualitas indikator-indikator ini diperkirakan akan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan nilai reliabilitas ( $\alpha$ ). Sebaliknya, indikator Q28 ("Menurut saya, lift gedung KPK berfungsi dengan baik"), memiliki nilai loading factor yang tinggi, yang menunjukkan bahwa kinerja perangkat pada area tersebut telah berjalan secara optimal dan berperan sebagai representasi utama dari kualitas layanan dalam dimensi device performance. Oleh karena itu, manajemen perlu menjaga keberlanjutan performa indikator ini melalui pelaksanaan pemeliharaan lift secara rutin dan berkesinambungan, serta memberikan pelatihan kepada staf terkait sistem operasional lift agar fungsinya tetap terjaga dengan baik.

Faktor ketujuh yang ditemukan dalam penelitian ini adalah Empathy, yang merujuk pada perhatian serta layanan personal yang diberikan oleh organisasi sebagai wujud kepedulian terhadap pelanggannya (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pengelolaan gedung KPK, dimensi ini menggambarkan pengelola gedung dalam memahami dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik pengguna. Semakin baik kebutuhan spesifik tersebut dipenuhi, semakin positif pula persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, dimensi ini memainkan peran penting dalam membentuk kualitas layanan pengelolaan gedung KPK. Salah satu indikator pada dimensi ini, yaitu Q05 ("Menurut saya, fasilitas ruang olahraga memadai"), menunjukkan nilai loading factor pada tingkat sedang, yang mengisyaratkan bahwa meskipun belum mendesak, area ini tetap memerlukan perhatian ke depannya. Di sisi lain, indikator Q01 ("Menurut saya, ruang kerja di gedung KPK memenuhi kapasitas yang ada") memiliki nilai loading factor yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa aspek ini telah sesuai dengan harapan pengguna serta menjadi representasi paling kuat dari dimensi empathy dalam kualitas layanan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mempertahankan performa indikator ini dengan membangun komunikasi yang terbuka dengan para pengguna gedung, serta secara aktif mendengarkan dan memahami masukan mereka terkait kenyamanan ruang kerja dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.

Faktor kedelapan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah Safety, yang mencerminkan berbagai upaya layanan dalam menciptakan rasa aman bagi pengguna gedung. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lovelock & Wirtz. (2011), safety merupakan dimensi layanan yang berfokus pada pencegahan terhadap potensi bahaya, cedera, atau kerugian yang mungkin dialami oleh pengguna selama proses pemberian layanan. Dimensi ini muncul sebagai komponen tambahan dalam model kualitas layanan, yang menegaskan bahwa esensi layanan tidak hanya terletak pada pemberian layanan, tetapi juga menciptakan layanan yang aman dan bebas risiko bagi penggunanya. Dalam konteks pengelolaan Gedung KPK, aspek keselamatan memainkan peran strategis dalam mendukung persepsi kualitas layanan. Ketika pengguna merasa aman selama berada di dalam gedung, hal ini tidak hanya mencerminkan keandalan sistem keamanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap pengelola gedung KPK sebagai penyedia layanan yang profesional. Salah satu indikator dalam dimensi ini, yaitu Q25 ("Menurut saya, layanan pengelolaan gedung tersedia selama 24 jam"), menunjukkan nilai loading factor yang moderat, sehingga area ini belum menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Sebaliknya, indikator Q10 ("Menurut saya, gedung KPK dilengkapi sistem akses untuk meningkatkan keamanan gedung") mencatat loading factor yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa aspek tersebut telah berfungsi optimal dan menjadi representasi utama dari dimensi

safety dalam kualitas layanan. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen untuk mempertahankan performa indikator ini dengan memastikan pemeliharaan sistem akses dilakukan secara rutin agar fungsinya dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna gedung.

Faktor kesembilan yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah Comfortable, yang terdiri dari indikator-indikator yang menggambarkan upaya layanan dalam menciptakan rasa nyaman bagi pengguna gedung. Sebagaimana yang disampaikan oleh Lovelock & Wirtz. (2011), comfortable mencakup dimensi kenyamanan fisik, emosional, dan psikologis. Meskipun merupakan dimensi tambahan, faktor ini memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kualitas layanan secara keseluruhan, karena kenyamanan merupakan elemen dasar yang mempengaruhi persepsi kualitas dan tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks pengelolaan gedung KPK, kenyamanan tidak hanya berfokus pada menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pengguna, tetapi juga pada upaya untuk membantu pengguna merasa lebih tenang selama berada di dalam gedung. Salah satu indikatornya, Q08 ("Menurut saya, gedung KPK dilengkapi dengan CCTV untuk meningkatkan keamanan gedung"), menunjukkan nilai loading factor yang rendah, menunjukkan bahwa area ini memerlukan perhatian lebih dari pihak manajemen untuk dilakukan perbaikan. Peningkatan pada indikator ini diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan nilai reliabilitas (alpha). Di sisi lain, indikator Q20 ("Menurut saya, backup kelistrikan gedung mampu melakukan backup saat kelistrikan utama mati") menunjukkan nilai loading factor yang tinggi, yang menunjukkan bahwa sistem ini telah berjalan secara efektif dan menjadi indikator paling representatif dari dimensi comfortable dalam kualitas layanan. Oleh karena itu, manajemen perlu mempertahankan kinerja indikator ini dengan memastikan bahwa sistem backup kelistrikan (genset) beroperasi secara optimal, melalui pemeliharaan menyeluruh yang dilakukan secara rutin dan berkelanjutan, serta pelaksanaan uji fungsi secara berkala guna meminimalkan potensi gangguan dalam pemberian layanan pada area terkait.

## **Implikasi**

Dari sisi teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori servqual dengan mengadaptasikannya dalam konteks layanan pengelolaan gedung. Hasil penelitian mengungkapkan adanya empat dimensi baru yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan pengelolaan gedung Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), di luar lima dimensi servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988). Temuan ini sekaligus membuka peluang untuk memperluas pendekatan pengukuran kualitas layanan pada konteks pengelolaan gedung lainnya, sehingga memungkinkan validasi terhadap faktor-faktor yang teridentifikasi serta memperkaya pemahaman mengenai dimensi kualitas layanan dalam sektor tersebut.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai aspek-aspek layanan yang telah berjalan secara efektif, aspek yang membutuhkan peningkatan, serta aspek-aspek yang sebaiknya menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan. Secara lebih spesifik, temuan ini juga mengidentifikasi indikator-indikator kunci yang memiliki peran signifikan dalam membentuk kualitas layanan pada masing-masing dimensi. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut perlu dipertahankan dan dioptimalkan kinerjanya karena berpotensi besar memengaruhi persepsi pengguna gedung terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh pengelola gedung KPK.

Dari sisi manajerial, penelitian ini berhasil mengungkap berbagai faktor yang membentuk kualitas layanan dalam pengelolaan gedung KPK. Hasil ini menjadi landasan bagi manajemen dalam merancang strategi yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan kualitas layanan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah peningkatan kompetensi staf melalui pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional pelayanan gedung. Di samping itu, penting bagi manajemen untuk memastikan bahwa seluruh sistem dan peralatan gedung menjalani pemeliharaan rutin dan berkelanjutan agar dapat berfungsi secara optimal bagi para pengguna. Penelitian ini juga merekomendasikan agar manajemen mengimplementasikan suatu kerangka evaluasi yang solid, yang dapat digunakan secara periodik dan sistematis untuk menilai serta memantau keberlanjutan dan efektivitas faktor-faktor kualitas layanan yang telah teridentifikasi.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan pengelolaan gedung KPK dipengaruhi oleh sembilan faktor utama yang terbagi ke dalam lima dimensi Servqual klasik (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan empat dimensi tambahan (availability, device performance, safety, comfortable). Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model Servqual dalam konteks pengelolaan gedung instansi penegak hukum. Secara praktis, penelitian ini mengidentifikasi indikator-indikator kunci yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Secara manajerial, manajemen perlu meningkatkan kompetensi staf dan memastikan pemeliharaan sistem secara rutin.

Penelitian ini mengandung keterbatasan yang berpotensi memengaruhi hasil temuan, khususnya terkait faktor-faktor eksternal yang berasal dari karakteristik individu responden, seperti kondisi emosional, latar sosial, ekonomi, dan budaya. Aspek-aspek tersebut tidak dianalisis secara mendalam, padahal memiliki kemungkinan memengaruhi persepsi dan tanggapan responden terhadap kualitas layanan yang diteliti. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) agar memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kualitas layanan pengelolaan gedung KPK, dengan mengintegrasikan analisis kuantitatif dan eksplorasi kualitatif secara bersamaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Baruch, Y., & Holtom, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations*, 61(8), 1139–1160.
- Berry, L. L. (2000). Cultivating service brand equity. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 128–137. <https://doi.org/10.1177/0092070300281012>
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33–55.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

- Donthu, N., & Yoo, B. (1998). Cultural influences on service quality expectations. *Journal of Service Research*, 1(2), 178–186. <https://doi.org/10.1177/109467059800100207>
- Dotulong, L. O. H., & Loindong, S. S. (2017). Eksplorasi faktor service quality terhadap kepuasan pelanggan Pasar Pinasungkulan Karombasan Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi (JMBI) UNSRAT*, 4(3), 173–181.
- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C., & Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods*, 4(3), 272–299. <https://doi.org/10.1037/1082-989X.4.3.272>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Education.
- Ikhwal, N. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah Kota Batam. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (JEBI)*, 2(2), 185–194.
- Indrawati, B. (2023). Analisis SERVQUAL pengukuran tingkat kualitas layanan dan kepuasan konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52. <https://doi.org/10.36782/jibf.v7i1.222>
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411–430. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2016-0119>
- Kock, F., Berbekova, A., & Assaf, A. G. (2021). Understanding and managing the threat of common method bias: Detection, prevention and control. *Tourism Management*, 86, 104330. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104330>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berrdi narasikan saja, jangan buat per point.y, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Rahmi, S., Tamsah, H., & Bata Ilyas, G. (2022). Analisis peran dimensi-dimensi service quality dalam mempengaruhi keputusan pembelian rumah subsidi di Kabupaten Gowa. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/10.37476/akmen.v19i1.1863>
- Ramanathan, U., Win, S., & Wien, A. (2018). A SERVQUAL approach to identifying the influences of service quality on leasing market segment in the German financial sector. *Benchmarking: An International Journal*, 25(6), 1935–1955. <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2016-0194>
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 1–19). Sage Publications.

- Sivesan, S. (2020). Factor analysis of perceived service quality of hospitality industry in Jaffna District: An application of SERVQUAL model. *Global Journal of Management and Business Research: G Interdisciplinary*, 20(4), 37–43. <https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/3212>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Cetakan ke-27)*. Bandung: Alfabeta.
- Sularto, L. (2021). Analisis kualitas layanan penyedia data di Indonesia menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(1), 41–50. <https://doi.org/10.20473/jtiik.v8i1.2021.41-50>
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18–34. <https://doi.org/10.1177/002224299305700402>
- Teixeira, J., Patrício, L., Nunes, N. J., Nóbrega, L., Fisk, R. P., & Constantine, L. (2012). Customer experience modeling: From customer experience to service design. *Journal of Service Management*, 23(3), 362–376. <https://doi.org/10.1108/09564231211248453>
- Whitman, M. E., & Mattord, H. J. (2018). *Principles of information security (6th ed.)*. Cengage Learning.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (2nd ed.)*. McGraw-Hill.