

ABSTRAK

Kajian mengenai kepuasan penghuni terhadap manajemen pemeliharaan gedung komersial dilakukan pada Gedung Menara BRILiaN Jakarta. Latar belakang penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan pemeliharaan dalam memastikan kenyamanan, keamanan, serta keberlangsungan operasional gedung. Meskipun telah menerapkan konsep green and smart building, masih dijumpai beberapa kendala baik pada aspek teknis maupun kualitas layanan pengelolaan.

Pendekatan yang digunakan adalah mixed method dengan mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penghuni gedung, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak pengelola dan perwakilan tenant. Analisis kuantitatif menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja, yang kemudian diperdalam dengan analisis kualitatif.

Temuan penelitian menunjukkan adanya atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum optimal, khususnya pada pemeliharaan sistem teknis dan respons terhadap keluhan. Di sisi lain, beberapa aspek telah menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan. Dengan demikian, peningkatan manajemen pemeliharaan yang terarah dan berkelanjutan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan penghuni.

Kata kunci : manajemen pemeliharaan gedung, kepuasan penghuni, Importance Performance Analysis (IPA), gedung komersial, mixed method