

## **Pengaruh kualitas pelayanan pengelola terhadap kepuasan penghuni rusunawa pucang di kabupaten sidoarjo**

Larasati Rachfita Dewi, Sri Susilowati

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Dr. Soetomo  
Srisusilowati@unitomo.ac.id

**ABSTRAK** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Rusunawa Terhadap Kepuasan penghuni Rusunawa Pucang Di Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Metode Deskriptif Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang dipakai adalah Kuesioner. Sampel yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Propotional Sampling, dengan hasil jumlah sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Pada penelitian ini variabel bebas Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati, sedangkan untuk variabel terikatnya adalah Kepuasan Penghuni. Pengujian instrument peneliti menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, pada Pengujian Asumsi Klasik peneliti menggunakan Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas. Sedangkan pada Metode Analisis Data peneliti menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, dan Uji Hipotesisnya menggunakan Uji F dan Uji t. Hasil Uji Hipotesis yang didapat oleh peneliti yaitu nilai probabilitas signifikansi Uji F  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka mendukung hipotesis pertama. Pada hasil Uji t variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan  $0,354 > \alpha 0,05$  tidak mendukung hipotesis kedua, variabel Keandalan berpengaruh signifikan  $0,020 < \alpha 0,05$  mendukung hipotesis ketiga, variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan  $0,037 < \alpha 0,05$  mendukung hipotesis keempat, variabel Jaminan berpengaruh signifikan  $0,035 < \alpha 0,05$  mendukung hipotesis kelima, variabel Empati berpengaruh signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$  mendukung hipotesis keenam. Berdasarkan hasil Uji t di tarik kesimpulan bahwa variabel Empati berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Penghuni dan mendukung hipotesis ketujuh.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Pengelolaan; Rusunawa; Kepuasan Penghuni.

**ABSTRACT** *This study aims to determine the Influence of Rusunawa Managers Service Quality on Satisfaction of Rusunawa Pucang residents in Sidoarjo Regency. In this study, researchers used a quantitative descriptive method with the data collection technique used were questionnaire. The sample used by researchers in this study is Proportional Sampling, with the samples taken amounting to 100 respondents. In this study, the independent variable of Service Quality consists of Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, while the dependent variable is Occupant Satisfaction. Test instrument researchers used the Validity Test and Reliability Test, the Classical Assumptions Test researchers used the Normality Test, Multicollinearity Test, and Heteroscedasticity Test. While the Research Data Analysis Method uses Multiple Linear Regression Analysis, and the Hypothesis Test uses the F Test and t Test. Hypothesis Test Results obtained by researchers are the significance value of the F Test significance  $0,000 < \alpha 0,05$ , then support the first hypothesis. On the t test results the Tangibels variable did not have a significant effect  $0.354 > \alpha 0.05$  did not support the second hypothesis, the variable of the Influence had a significant effect  $0.020 < \alpha 0.05$  supported the third hypothesis, the Responsibility variable had a significant effect  $0.037 < \alpha 0.05$  supported the fourth hypothesis, Guarantee variable significantly influences  $0.035 < \alpha 0.05$  supports the fifth hypothesis, Empathy variable has a significant effect  $0.000 < \alpha 0.05$  supports the*

*sixth hypothesis. Based on the results of the t test, it was concluded that Empathy had the most dominant effect on occupant satisfaction and supported the seventh hypothesis.*

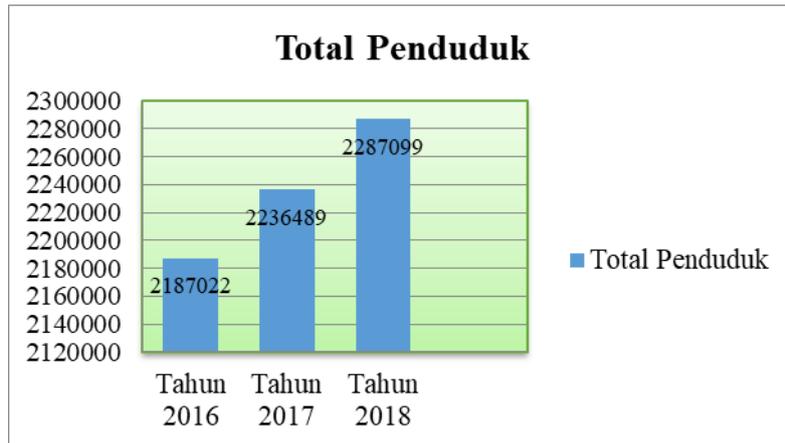
**Keywords:** *Service Quality; Management; Rusunawa; Satisfaction of Residents.*

## **PENGANTAR**

Dalam era saat ini semakin meningkatnya permintaan terhadap perumahan ternyata juga menghadapi persoalan ketersediaan lahan bagi pengembangan rumah di perkotaan. Kondisi keterbatasan lahan semakin berat dirasakan terutama bagi penyediaan rumah untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan kemerdekaan negara ini bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum, sebagaimana diatur dalam Pasal 28H 2 yang "Setiap orang berhak mendapatkan kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan". Jika dihubungkan dengan hak asasi, maka tempat tinggal (perumahan dan pemukiman) merupakan hak bagi setiap warga negara, kebutuhan tersebut wajib dilindungi, dihormati, ditegakkan dan dimajukan oleh pemerintah.

Karena itu, perlu ditekankan adanya keberpihakan pemerintah terhadap penyediaan kebutuhan dasar masyarakat atau pokok diantaranya seperti rumah atau hunian atau pemukiman penduduk (Sholichah, 2017). Keberpihakan itu semakin nyata di era otonomi daerah, dimana pemerintah provinsi dan kabupaten atau kota dituntut aktif dan berperan strategis dalam mengaktualisasikan program-program pelayanan publik. Pemerintah maupun lembaga non profit telah memulai prakarsa untuk mengatasi kelangkaan rumah bagi masyarakat golongan berpenghasilan rendah ini dengan berupaya membuat perencanaan dan pola pembiayaan perumahan bagi masyarakat golongan berpenghasilan rendah. Namun sampai saat ini kemampuan pemerintah untuk penyediaan rumah sangat terbatas. Keterbatasan kemampuan pemerintah dalam penyediaan rumah untuk masyarakat golongan berpenghasilan rendah ini tanpa disadari telah memacu munculnya kawasan-kawasan perumahan yang tidak tertata sehingga menjadi kawasan kumuh. Kecenderungan perkembangan kawasan menjadi kumuh ini sebenarnya dapat diantisipasi akan tetapi usaha untuk mencegah terjadinya penurunan kualitas lingkungan menjadi kumuh pada kawasan perumahan dirasakan masih kurang. Konsep pembangunan Rumah Susun Sewa Sederhana (Rusunawa) pada dasarnya memang ditujukan untuk mengatasi persoalan-persoalan kekumuhan dan rumah tempat tinggal yang ditimbulkan oleh pergerakan urbanisasi yang dari tahun ke tahun semakin meningkat.

Di Indonesia masih banyak masyarakat yang belum terpenuhi dengan kebutuhan pokok tersebut, tidak terkecuali di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil sensus penduduk di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2016 sampai tahun 2018 dapat di lihat dari grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Total Penduduk Kabupaten Sidoarjo

Sumber: Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo diakses Desember 2018

Keberadaan rusunawa diharapkan dapat mengatasi beberapa permasalahan dan dapat memberikan peluang dalam peningkatan kualitas masyarakat dalam penyediaan tempat hunian yang layak sesuai tata ruang daerah. Selain itu, pembangunan rusunawa ini juga dapat menanggulangi lingkungan permukiman perkotaan yang berkembang tidak sehat (kumuh) dan menjembatani masyarakat untuk mendapatkan tempat hunian yang layak dengan cara menyewa sesuai kondisi atau kemampuan mereka.

Rusunawa Pucang Sidoarjo merupakan salah satu rusunawa yang dibangun oleh Pemerintah Propinsi Jawa Timur sebagai solusi dari perkembangan kota Sidoarjo sebagai kota industri yang berdampak pada penambahan jumlah penduduk kota Sidoarjo ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan terhadap hunian yang layak bagi seluruh lapisan masyarakat Sidoarjo. Rusunawa Pucang Sidoarjo yang dibangun oleh Pemerintah Propinsi Jawa Timur ini, memiliki sasaran calon penghuninya yaitu pada umumnya terdiri dari: Pegawai negeri golongan I dan II, Karyawan swasta, pegawai bank dan masyarakat umum yang golongan ekonominya menengah kebawah. Rusunawa Pucang ini didirikan di daerah kecamatan Pucang Kabupaten Sidoarjo yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Rusunawa yang telah diselesaikan pada akhir tahun 2012 memiliki 5 lantai yang terdiri sebagai berikut:

Tabel 1. Total Unit Hunian Rusunawa Pucang

	Gedung A	Gedung B	Gedung C
Lantai 1	7	3	3
Lantai 2	24	24	24
Lantai 3	24	24	24
Lantai 4	24	24	24

Lantai 5	24	24	24
Total Unit Hunian	103	99	99

Sumber: Dokumen Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo

Disertai adanya fasilitas-fasilitas yang memadai seperti aula serbaguna, taman bermain, tempat olahraga, tempat ibadah umat muslim, dan lapangan futsal. Target dan sasaran masyarakat dari Rusunawa Pucang Sidoarjo ini pada umumnya terdiri dari pendaftar wajib warga asli Kabupaten Sidoarjo atau jika tidak ber KTP Sidoarjo juga diperkenankan bagi warga yang bekerja di Sidoarjo dengan membuat Surat Keterangan Perusahaan (SKP) bahwa bekerja di wilayah Sidoarjo, berpenghasilan dibawah Rp 3.500.000,- atau di bawah UMK daerah per bulan, memiliki surat nikah (bagi yang telah menikah), membuat surat pernyataan tidak memiliki rumah pada kelurahan yang ditinggali sebelumnya, dan seluruh calon penghuni wajib melalui wawancara.

Rusunawa juga di jalankan dengan membentuk adanya badan pengelola yang telah dibuat oleh pemerintah, pengelolaan rusunawa juga sangat diutamakan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dari sisi pelayanannya kepada penghuni rusunawa agar segala tujuan dari pendirian rusunawa ini dapat dijalankan sesuai harapan pemerintah. Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan hal tersebut, bahwa pelayanan merupakan suatu proses interaksi dalam rangka memenuhi keinginan salah satu pihak, dimana selama berinteraksi selalu menciptakan suatu nilai atau harapan (Fandy, 2011).

Agar pengelolaan dan pelayanan rusunawa mampu mempertahankan kenyamanan, keamanan, kepuasan dan sehat bagi para penyewa rusunawa yang sebagian besar adalah masyarakat berpenghasilan rendah, diperlukan suatu pengelolaan yang teratur, tertib, terarah, terukur, dan terstruktur dengan baik, maka perlu dibentuk badan pengelola rusunawa yang bertanggung jawab, seperti yang telah disampaikan menurut Peraturan Menteri Perumahan Rakyat Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa, pengelola mempunyai tanggung jawab atas fungsi rusunawa yang telah diatur didalam Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.

Keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuninya akan mempengaruhi kondisi kepuasan tinggal penghuninya, sehingga penghuni harus melakukan adaptasi terhadap lingkungannya. Hasil adaptasi dari perilaku penghuni tersebut akan membawa dampak terhadap kenyamanan lingkungan tinggal unit hunian baik dampak yang baik maupun dampak yang buruk. Dalam penelitian ini analisis yang diangkat akan membahas tentang respon penghuni dalam mendapatkan kenyamanan tinggal di lingkungan tinggal rusunawa terhadap pelayanan maupun fasilitas yang ada, sehingga diharapkan akan menghasilkan konsep kriteria kepuasan tinggal sesuai dengan harapan penghuninya. Peneliti mengacu pada lima dimensi faktor pelayanan yang dapat dijadikan indikator dalam menentukan kepuasan penghuni Rusunawa (Kotler & Keller, 2009). Adapun kelima kelompok karakteristik tersebut adalah:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Rumah Susun Sederhana Sewa di Kabupaten Sidoarjo dirancang dengan pola pengelolaan rumah susun sederhana melalui peraturan-peraturan untuk pengelola maupun penghuni rumah susun. Koordinator pengelola beserta pegawai pengelolaan rusunawa pucang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Tetapi pada faktanya saat ini masih terdapat permasalahan dalam hal pelayanan pada pengelola rusunawa yang dirasakan oleh penghuni rusunawa yang dianggap pegawai pengelola rusunawa pucang ini tidak menjalankan fungsinya secara optimal yang mencakup pelayanan insfrakturturnya seperti pada pelayanan administrasi, pelayanan personal kepada penghuni dan pelayanan keamanan, aspek sosial penataan unit hunian dan lingkungan sebaiknya memungkinkan terjalinnya hubungan sosial antar penghuni sehingga menunjang hubungan sosial maupun pada aspek ekonomi, hingga aspek pengelolaan yang dapat melaksanakan tata aturan dan penerapan sanksi dengan baik, dan adanya pemberdayaan masyarakat yang diberikan oleh pengelola rusunawa kepada penghuni merasa masih kurang atas apa yang telah pengelola berikan merupakan hal yang sangat penting dan strategis untuk segera direalisasikan.

Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pada penyedia jasa, melainkan dilihat dari persepsi pelanggan atau penghuni itu sendiri. Hingga saat ini, pengelola Rusunawa Pucang Sidoarjo belum pernah melihat seperti apa pelayanan yang sudah diberikan kepada para penghuni dan mengetahui posisinya di mata penghuni dalam hal kualitas layanan yang telah mereka berikan yang seharusnya menjadi salah satu acuan perbaikan dalam memberikan layanan yang terbaik. Untuk itu dengan adanya ketimpangan antara tujuan pengelolaan dengan kondisi dilapangan sangat menarik untuk dilakukan suatu penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Rusunawa Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo”.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) pengelola berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo?
2. Apakah Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo?
3. Apakah Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo?
4. Apakah Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo?
5. Apakah Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo?
6. Apakah Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo?
7. Manakah Variabel yang dominan berpengaruh di antara Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo?

## **Hipotesis**

Hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berpikir dan landasan teori (Indrasari et al., 2015). Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti. Hipotesis disusun dan diuji untuk menunjukkan benar atau salah dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya (Sugiyono, 2010). Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan teoritis yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>:** Diduga Bukti Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Rusunawa Pucang Sidoarjo.
- H<sub>2</sub>:** Diduga Bukti Fisik ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Rusunawa Pucang Sidoarjo.
- H<sub>3</sub>:** Diduga Kehandalan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Rusunawa Pucang Sidoarjo.
- H<sub>4</sub>:** Diduga Daya Tanggap ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Rusunawa Pucang Sidoarjo.
- H<sub>5</sub>:** Diduga Jaminan ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Rusunawa Pucang Sidoarjo.
- H<sub>6</sub>:** Diduga Empati ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Rusunawa Pucang Sidoarjo.
- H<sub>7</sub>:** Diduga Empati ( $X_5$ ) berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Rusunawa Pucang Sidoarjo

## **METODE PENELITIAN**

### **Definisi Operasional, identifikasi variabel, dan indikator variabel**

#### **Variabel *Independent* (Variabel Bebas)**

Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Indikator Kualitas Pelayanan:

#### 1) Bukti Fisik ( $X_1$ )

Kualitas Pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, dan tempat informasi. Indikatornya adalah:

- a) Seluruh pegawai rusunawa berpenampilan rapi dan bersih ( $X_{1.1}$ )
- b) Pegawai rusunawa memiliki ketrampilan menggunakan Sumber Daya Alat (SDA) yang tersedia, misal : komputer ( $X_{1.2}$ )
- c) Pengelola rusunawa memberikan hunian rusunawa dalam kondisi yang layak huni ( $X_{1.3}$ )

#### 2) Kehandalan ( $X_2$ )

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Indikatornya adalah:

- a) Pegawai rusunawa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan Anda ( $X_{2.1}$ )
- b) Pegawai rusunawa dapat memberikan pelayanan dengan cepat ( $X_{2.2}$ )
- c) Pengelola rusunawa menerapkan tata tertib dengan tepat dan tegas ( $X_{2.3}$ )

#### 3) Daya Tanggap ( $X_3$ )

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Pegawai rusunawa menindaklanjuti keluhan Anda ( $X_{3.1}$ )
- b) Pegawai rusunawa menjelaskan mengenai kebutuhan dan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah di pahami ( $X_{3.2}$ )
- c) Pegawai rusunawa mudah dihubungi / ditemui pada saat jam pelayanan ( $X_{3.3}$ )

#### 4) Jaminan ( $X_4$ )

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a) Pegawai rusunawa jujur dalam memberikan pelayanan ( $X_{4.1}$ )
- b) Pegawai rusunawa dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data yang Anda berikan ( $X_{4.2}$ )
- c) Pegawai rusunawa bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan ( $X_{4.3}$ )

#### 5) Empati ( $X_5$ )

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap penghuni Indikatornya adalah:

- a) pegawai rusunawa memberikan pelayanan dengan ramah ( $X_{5.1}$ )
- b) pegawai rusunawa bersedia mendengarkan keluhan Anda dengan seksama ( $X_{5.2}$ )
- c) pegawai rusunawa bersedia mendengarkan saran Anda dengan seksama ( $X_{5.3}$ )

### **Variabel *Dependent* (Variabel Terikat)**

#### Kepuasan Penghuni ( $Y$ )

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikatornya adalah:

- 1) Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pengelola rusunawa memuaskan ( $Y_1$ )
- 2) Kualitas bangunan yang diberikan pengelola rusunawa memuaskan ( $Y_2$ )
- 3) Kelengkapan sarana dan prasana pada rusunawa pucang memuaskan ( $Y_3$ )
- 4) Kualitas lokasi pada rusunawa pucang strategis ( $Y_4$ )

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Indrasari, 2017; Sugiyono, 2010). Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang kejadian, atau hal minat yang ingin diinvestigasi. Populasi menurut kedua peneliti dapat disimpulkan bahwa populasi adalah apa yang akan diteliti oleh peneliti dengan melakukan investigasi dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sekaran, 2011). Berdasarkan pengertian diatas yang menjadi populasi pada penelitian yaitu penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo pada gedung A berjumlah 415 orang, gedung B 396 orang, gedung C 189 orang dengan jumlah populasi sebanyak 1000 orang

#### **Sampel**

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *propotional sampling*. Teknik *propotional sampling* yaitu sampel yang dihitung berdasarkan perbandingan. Dengan cara perhitungan yaitu:

Gedung A (415 orang)

Gedung B (396 orang)

Gedung C (189 orang)

Jadi,  $415 + 396 + 189 = 1000$  orang. Maka, sampel akan diambil 10% dari keseluruhan populasi,  $1000 \times 10\% = 100$ .

Dari hasil di atas diketahui sampel yang harus diambil sebanyak 100 responden dan jumlah kuesioner yang harus disebar pada penelitian ini berjumlah 100 kuesioner.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dapat berasal dari dokumen maupun keterangan responden, baik dalam bentuk statistik, atau dalam bentuk lain untuk keperluan penelitian. Data diperoleh dengan mengukur nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi (Kuncoro, 2001). Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

#### **Data Primer**

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sugiyono, 2010). Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebar. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu penghuni Rusunawa Pucang Sidoarjo.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku-buku, jurnal dan literature lain yang menunjang dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah dokumen atau arsip dari Koordinator dan Administrasi Pengelolaan Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data mutlak diperlukan dalam setiap kegiatan penelitian. Hal ini mengingat bahwa data merupakan segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi mengenai hasil penelitian. Metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

#### **Kuesioner (angket)**

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai penulis adalah Kuesioner (angket). Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010). Data angket yang telah dibagikan pada responden diperiksa, kemudian dihitung dengan menggunakan skala likert. Jawaban yang digunakan dalam skala likert dalam penelitian ini adalah sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RR), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Dalam penelitian ini poin-poin tersebut diberi skor seperti berikut:

Tabel 2. Skor Pendapat Responden

NO	JAWABAN	SKOR
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2010)

## DISKUSI

### Analisis Deskriptif

#### Penilaian Responden Terhadap Identitas Responden

Berdasarkan hasil jawaban responden atas kuisioner yang dibagikan dapat digambarkan profil responden berdasarkan jenis kelamin, status, usia, pendidikan, lama tinggal dan pekerjaan dan pendidikan sebagai berikut:

##### a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	50	50.0	50.0	50.0
perempuan	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber :  
Olah data  
SPSS  
versi 23

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 50 orang (50%), dan responden perempuan berjumlah 50 orang (50%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sama jumlahnya.

##### b. Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan Status Pernikahan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Status

STATUS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Menikah	83	83.0	83.0	83.0
Belum Menikah	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Olah data SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berstatus Menikah berjumlah 83 orang (83%), dan responden yang berstatus Belum Menikah berjumlah 17 orang (17%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah yang berstatus Menikah.

c. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan Usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 Th	16	16.0	16.0	16.0
26-30 Th	30	30.0	30.0	46.0
31-40 Th	38	38.0	38.0	84.0
41-50 Th	9	9.0	9.0	93.0
>51 Th	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Olah data SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 16 orang (16%), responden yang berusia 26 sampai 30 tahun berjumlah 30 orang (30%), responden yang berusia 31 sampai 40 tahun berjumlah 38 orang (38%), responden yang berusia 41 sampai 50 tahun berjumlah 9 orang (9%), dan responden yang berusia lebih dari 51 tahun berjumlah 7 orang (7%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian responden dalam penelitian ini adalah yang berusia 31-40 tahun.

d. Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan Pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Responden Berdasarkan Pendidikan  
PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	9	9.0	9.0	9.0
SMA/SMK	55	55.0	55.0	64.0

D1/D3	13	13.0	13.0	77.0
S1/S2	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Olah data SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pendidikan SMP berjumlah 9 orang (9%), responden yang berpendidikan SMA atau SMK berjumlah 55 orang (55%), responden yang berpendidikan D1 atau D3 berjumlah 13 orang (13%), dan responden yang berpendidikan S1 atau S2 berjumlah 23 orang (23%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah SMA atau SMK.

e. Responden berdasarkan Lama Tinggal

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan Lama Tinggal yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Responden Berdasarkan Lama Tinggal

LAMA TINGGAL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 Th	40	40.0	40.0	40.0
3-4 Th	50	50.0	50.0	90.0
>5 Th	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Olah data SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan lama tinggal 1 sampai 2 tahun berjumlah 40 orang (40%), responden dengan lama tinggal 3 sampai 4 tahun berjumlah 50 orang (50%), dan responden dengan lama tinggal lebih dari 5 tahun berjumlah 10 orang (10%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah dengan lama tinggal 3 sampai 4 tahun.

f. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data responden berdasarkan Pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	5	5.0	5.0	5.0
SWASTA	60	60.0	60.0	65.0
WIRUSAHA	7	7.0	7.0	72.0
IRT	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Olah data SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan PNS berjumlah 5 orang (5%), responden dengan pekerjaan karyawan swasta berjumlah 60 orang (60%), responden wirausaha berjumlah 7 orang (7%), dan responden dengan

pekerjaan ibu rumah tangga berjumlah 28 orang (28%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian responden dalam penelitian ini adalah karyawan swasta.

### Penilaian Responden Tentang Variabel Independen

Adapun jawaban responden terhadap masing – masing indikator variabel independen adalah sebagai berikut :

#### a. Deskriptif Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )

Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) dalam penelitian diukur dengan menggunakan 3 pernyataan. Hasil tanggapan responden masing-masing indikator variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 8. Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )

Sumber:  
Olah  
Data  
SPSS  
versi 23  
  
Dar  
i tabel  
diatas  
dapat  
diketahui  
bahwa  
jawaban  
responde  
n atas  
indikator  
variabel  
Bukti

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Seluruh pegawai rusunawa berpenampilan rapi dan bersih	3%	12%	18%	49%	18%	100%
2	Pegawai rusunawa memiliki ketrampilan menggunakan Sumber Daya Alat (SDA) yang tersedia, misal : komputer	1%	8%	18%	52%	21%	100%
3	Pengelola rusunawa memberikan hunian rusunawa dalam kondisi yang layak huni	1%	7%	17%	52%	23%	100%

Fisik ( $X_1$ ) adalah sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden terhadap pernyataan “Seluruh pegawai rusunawa berpenampilan rapi dan bersih” dapat diketahui bahwa 3 orang (3%) menjawab Sangat TidakSetuju, 12 orang (12%) menjawab Tidak setuju, 18 orang (18%) menjawab Kurang Setuju, 49 orang (49%) menjawab Setuju dan 18 orang (18%) menjawab Sangat Setuju Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 49 orang (49%) menjawab Setuju.
- 2) Jawaban responden terhadap pernyataan “Pegawai rusunawa memiliki ketrampilan menggunakan Sumber Daya Alat (SDA) yang tersedia, misal : komputer” dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 8 orang (8%) menjawab Tidak Setuju, 18 orang (18%) menjawab Kurang Setuju, 52 orang (52%) menjawab Setuju dan 21 orang (21%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 52 orang (52%) menjawab Setuju.
- 3) Jawaban responden terhadap pernyataan “Pengelola rusunawa memberikan hunian rusunawa dalam kondisi yang layak huni” dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Kurang Setuju, 7 orang (7%) menjawab Tidak Setuju, 17 orang (17%) menjawab KurangSetuju, 52 orang (52%) menjawab Setuju dan 23 orang (23%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 52 orang (52%) menjawab Setuju.

#### b. Deskriptif Variabel Kehandalan ( $X_2$ )

Variabel Kehandalan ( $X_2$ ) dalam penelitian diukur dengan menggunakan 3 pernyataan. Hasil tanggapan responden masing-masing indikator variabel Kehandakan ( $X_2$ ) selengkapnya sebagai berikut:

Table 9. Jawaban Responden Terhadap Variabel  
Kehandalan ( $X_2$ )

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Pegawai rusunawa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan Anda	0%	6%	28%	36%	30%	100%
2	Pegawai rusunawa dapat memberikan pelayanan dengan cepat	0%	10%	16%	52%	22%	100%
3	Pengelola rusunawa menerapkan tata tertib dengan tepat dan tegas	0%	5%	27%	50%	18%	100%

Sumber: Data Olah SPSS versi 23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Kehandalan ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai rusunawa memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan Anda" dapat diketahui bahwa 6 orang (6%) menjawab Tidak setuju, 28 orang (28%) menjawab Kurang Setuju, 36 orang (36%) menjawab Setuju dan 30 orang (30%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 36 orang (36%) menjawab Setuju.
- 2) Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai rusunawa dapat memberikan pelayanan dengan cepat" dapat diketahui bahwa 10 orang (10%) menjawab Tidak Setuju, 16 orang (16%) menjawab Kurang Setuju, 52 orang (52%) menjawab Setuju, dan 22 orang (22%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 52 orang (52%) menjawab Setuju.
- 3) Jawaban responden terhadap pernyataan "Pengelola rusunawa menerapkan tata tertib dengan tepat dan tegas" dapat diketahui bahwa 5 orang (5%) menjawab Tidak Setuju, 27 orang (27%) menjawab Kurang Setuju, 50 orang (50%) menjawab Setuju dan 18 orang (18%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 50 orang (50%) menjawab Setuju.

c. Deskriptif Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ )

Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) dalam penelitian diukur dengan menggunakan 3 pernyataan. Hasil tanggapan responden masing-masing indikator variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 10. Jawaban Responden Variabel  
Daya Tanggap ( $X_3$ )

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total
		STS	TS	KS	S	SS	

1	Pegawai rusunawa menindaklanjuti keluhan Anda	0%	4%	22%	54%	20%	100%
2	Pegawai rusunawa menjelaskan mengenai kebutuhan dan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah di pahami	1%	4%	23%	56%	16%	100%
3	Pegawai rusunawa mudah dihubungi / ditemui pada saat jam pelayanan	1%	6%	15%	61%	17%	100%

Sumber: Olah Data SPSS versi 23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Daya Tanggap adalah sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden terhadap pernyataan “Pegawai rusunawa menindaklanjuti keluhan And” dapat diketahui bahwa 4 orang (4%) menjawab Tidak Setuju, 22 orang (22%) menjawab Kurang Setuju, 54 orang (54%) menjawab Setuju dan 20 orang (20%) menjawab Sangat Setuju Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 54 orang (54%) menjawab Setuju.
- 2) Jawaban responden terhadap pernyataan “Pegawai rusunawa menjelaskan mengenai kebutuhan dan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah di pahami” dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 4orang (4%) menjawab Tidak Setuju, 23 orang (23%) menjawab Kurang Setuju, 56 orang (56%) menjawab Setuju dan 16 orang (16%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 56 orang (56%) menjawab Setuju.
- 3) Jawaban responden terhadap pernyataan “Pegawai rusunawa mudah dihubungi / ditemui pada saat jam pelayanan” dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Kurang Setuju, 6 orang (6%) menjawab Tidak Setuju, 15 orang (15%) menjawab Kurang Setuju, 61 orang (61%) menjawab Setuju dan 17 orang (17%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 61 orang (61%) menjawab Setuju.

d. Deskriptif Variabel Jaminan ( $X_4$ )

Variabel Jaminan ( $X_4$ ) dalam penelitian diukur dengan menggunakan 3 pernyataan. Hasil tanggapan responden masing-masing indikator variabel Jaminan ( $X_4$ ) selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 11. Jawaban Responden Variabel Jaminan ( $X_4$ )

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Pegawai rusunawa jujur dalam memberikan pelayanan	1%	6%	14%	55%	24%	100%
2	Pegawai rusunawa dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data yang	0%	3%	13%	59%	25%	100%

	Anda berikan						
3	Pegawai rusunawa bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan	1%	2%	18%	55%	24%	100%

Sumber : Olah Data Spss versi 23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Jaminan ( $X_4$ ) adalah sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai rusunawa jujur dalam memberikan pelayanan" dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 6 orang (6%) menjawab Tidak Setuju, 14 orang (14%) menjawab Kurang Setuju, 55 orang (55%) menjawab Setuju dan 24 orang (40%) menjawab Sangat Setuju Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 55 orang (55%) menjawab Setuju.
- 2) Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai rusunawa dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data yang Anda berikan" dapat diketahui bahwa 3 orang (3%) menjawab Tidak Setuju, 13 orang (13%) menjawab Kurang Setuju, 59 orang (59%) menjawab Setuju dan 25 orang (25%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 59 orang (59%) menjawab Setuju.
- 3) Jawaban responden terhadap pernyataan "Pegawai rusunawa bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan" dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Kurang Setuju, 2 orang (2%) menjawab Tidak Setuju, 18 orang (18%) menjawab Kurang Setuju, 55 orang (55%) menjawab Setuju dan 24 orang (24%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 55 orang (55%) menjawab Setuju.

e. Deskriptif Variabel Empati ( $X_5$ )

Variabel Empati ( $X_5$ ) dalam penelitian diukur dengan menggunakan 3 pernyataan. Hasil tanggapan responden masing-masing indikator variabel Empati ( $X_5$ ) selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 12. Jawaban Responden Variabel Empati ( $X_5$ )

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	pegawai rusunawa memberikan pelayanan dengan ramah	0%	5%	15%	48%	32%	100%
2	pegawai rusunawa bersedia mendengarkan keluhan Anda dengan seksama	1%	3%	7%	69%	20%	100%
3	pegawai rusunawa bersedia mendengarkan saran Anda dengan seksama	1%	0%	15%	55%	29%	100%

Sumber : Olah Data Spss versi 23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Empati ( $X_5$ ) adalah sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden terhadap pernyataan “pegawai rusunawa memberikan pelayanan dengan ramah” dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 6 orang (6%) menjawab Tidak Setuju, 14 orang (14%) menjawab Kurang Setuju, 55 orang (55%) menjawab Setuju dan 24 orang (40%) menjawab Sangat Setuju Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 55 orang (55%) menjawab Setuju.
- 2) Jawaban responden terhadap pernyataan “pegawai rusunawa bersedia mendengarkan keluhan Anda dengan seksama” dapat diketahui bahwa 3 orang (3%) menjawab Tidak Setuju, 13 orang (13%) menjawab Kurang Setuju, 59 orang (59%) menjawab Setuju dan 25 orang (25%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 59 orang (59%) menjawab Setuju.
- 3) Jawaban responden terhadap pernyataan “pegawai rusunawa bersedia mendengarkan saran Anda dengan seksama” dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Sangat Kurang Setuju, 2 orang (2%) menjawab Tidak Setuju, 18 orang (18%) menjawab Kurang Setuju, 55 orang (55%) menjawab Setuju dan 24 orang (24%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 55 orang (55%) menjawab Setuju.

### Penilaian Responden Tentang Variabel Dependen

#### a) Deskriptif Variabel Kepuasan Penghuni

Variabel Kepuasan Penghuni (Y) dalam penelitian diukur dengan menggunakan 4 pernyataan. Hasil tanggapan responden masing-masing indikator variabel Kepuasan Penghuni (Y) selengkapnya sebagai berikut:

Tabel 13. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Penghuni (Y)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Total
		ST S	TS	KS	S	SS	
1	Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pengelola rusunawa memuaskan	2%	5%	11%	51%	31%	100%
2	Kualitas bangunan yang diberikan pengelola rusunawa memuaskan	0%	4%	12%	68%	16%	100%
3	Kelengkapan sarana dan prasana pada rusunawa pucang memuaskan	0%	2%	5%	57%	36%	100%
4	Kualitas lokasi pada rusunawa pucang strategis	0%	1%	22%	52%	25%	100%

Sumber:Olah Data Spss versi 23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden atas indikator variabel Kepuasan Penghuni (Y) adalah sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pengelola rusunawa memuaskan” dapat diketahui bahwa 2 orang (2%) menjawab Sangat Tidak Setuju, 5 orang (5%) menjawab Tidak Setuju, 11orang (11%) menjawab Kurang Setuju, 51 orang (51%) menjawab Setuju dan 31 orang (31%) menjawab Sangat Setuju Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 51 orang (51%) menjawab Setuju.

- 2) Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas bangunan yang diberikan pengelola rusunawa memuaskan” dapat diketahui bahwa 4 orang (4%) menjawab Tidak Setuju, 12 orang (12%) menjawab Kurang Setuju, 68 orang (68%) menjawab Setuju dan 16 orang (16%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 68 orang (68%) menjawab Setuju.
- 3) Jawaban responden terhadap pernyataan “Kelengkapan sarana dan prasana pada rusunawa pucang memuaskan” dapat diketahui bahwa 2 orang (2%) menjawab Tidak Setuju, 5 orang (5%) menjawab Kurang Setuju, 57 orang (57%) menjawab Setuju dan 36 orang (36%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 57 orang (57%) menjawab Setuju.
- 4) Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas lokasi pada rusunawa pucang strategis” dapat diketahui bahwa 1 orang (1%) menjawab Tidak Setuju, 22 orang (22%) menjawab Kurang Setuju, 52 orang (52%) menjawab Setuju dan 25 orang (25%) menjawab Sangat Setuju. Berdasarkan uraian tersebut diketahui jawaban sebagian besar responden yaitu 52 orang (52%) menjawab Setuju.

### Uji Instrument Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai taraf signifikansi dengan alpha 0,05. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari 0,05 dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 14. Uji Validitas Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )

Pernyataan	$r_{hitung}$	Prob. Sig.	Keterangan
X.1.1	0,707	0,05	Valid
X.1.2	0,766	0,05	Valid
X.1.3	0,705	0,05	Valid

Sumber : Olah Data Spss versi 23

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator pada  $X_1$  yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,05 untuk sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 15. Uji Validitas Variabel Kehandalan ( $X_2$ )

Pernyataan	$r_{hitung}$	Prob. Sig	Keterangan
X.2.1	0,747	0,05	Valid
X.2.2	0,760	0,05	Valid
X.2.3	0,759	0,05	Valid

Sumber : Olah Data Spss versi 23

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien

korelasi lebih besar dari 0,05 untuk sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 16. Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X<sub>3</sub>)

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	Prob. Sig.	Keterangan
X.3.1	0,774	0,05	Valid
X.3.2	0,805	0,05	Valid
X.3.3	0,733	0,05	Valid

Sumber : Olah Data Spss versi 23

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,05 untuk sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 17. Uji Validitas Variabel Jaminan (X<sub>4</sub>)

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	Prob. Sig.	Keterangan
X.4.1	0,842	0,05	Valid
X.4.2	0,775	0,05	Valid
X.4.3	0,774	0,05	Valid

Sumber: Olah Data SPSS versi 23

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,05 untuk sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 18. Uji Validitas Variabel Empati (X<sub>5</sub>)

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	Prob. Sig.	Keterangan
X.5.1	0,817	0,05	Valid
X.5.2	0,725	0,05	Valid
X.5.3	0,765	0,05	Valid

Sumber: Olah Data SPSS versi 23

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,05 untuk sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

Tabel 19. Uji Validitas Variabel Kepuasan Penghuni (Y)

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	Prob. Sig.	Keterangan
------------	---------------------	------------	------------

Y.1.1	0,822	0,05	Valid
Y.1.2	0,778	0,05	Valid
Y.1.3	0,700	0,05	Valid
Y.1.4	0,667	0,05	Valid

Sumber : Olah Data SPSS versi 23

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari 0,05 untuk sampel sebanyak 100 responden. Dari hasil diatas menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika cronbach's alpha > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach's alpha < 0,60.

Tabel 20. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X <sub>1</sub> )	0.788	0,60	Reliabel
Kehandalan (X <sub>2</sub> )	0,805	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X <sub>3</sub> )	0, 813	0,60	Reliabel
Jaminan (X <sub>4</sub> )	0,825	0,60	Reliabel
Empati (X <sub>5</sub> )	0,812	0,60	Reliabel
Kepuasan Penghuni (Y)	0.795	0,60	Reliabel

Dari uji tersebut

tabel diatas reliabilitas

Sumber : Olah Data SPSS versi 23

menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu lebih dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing – masing variabel dari kuisioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuisioner yang handal.

### Pengujian Asumsi Klasik

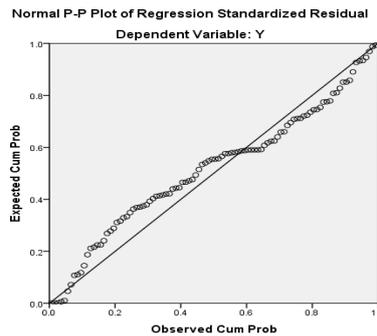
#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Dalam uji normalitas ini ada 2 (dua) cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal apa tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Alat uji yang

digunakan oleh peneliti adalah distribusi pada grafik P-Plot. Berikut ini hasil uji normalitas menggunakan grafik P-Plot menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23:

### Uji Normalitas



Gambar 2. Grafik P-Plot

Sumber: Olah Data Primer SPSS versi 23

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada grafik histogram, hal ini menunjukkan bahwa pola distribusi normal. Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan grafik P-Plot model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Adanya multikolinieritas dapat dilihat dari toleransi value atau nilai Variance factor, kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independent manakah yang dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Cara mengetahui ada tidaknya penyimpangan uji multikolinieritas adalah dengan melihat nilai Tolerance dan VIF masing-masing variabel independen, jika nilai Tolerance > 0.10 dan VIF < 1.0, maka data bebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 21. Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.230	1.807		1.787	.077		
	X1	-.078	.084	-.072	-.932	.354	.964	1.037
	X2	.227	.096	.201	2.374	.020	.796	1.257
	X3	.221	.104	.182	2.114	.037	.774	1.293
	X4	.201	.094	.171	2.144	.035	.905	1.105
	X5	.519	.107	.410	4.875	.000	.811	1.234

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah Data SPSS versi 23

Melihat pada tabel diatas, hasil perhitungan nilai *Tolerance* masing-masing variabel kurang dari 0.10, dan pada perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel independen lebih dari 1.0. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

Uji ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linier. Apabila asumsi heterokedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan, dan begitupun sebaliknya jika asumsi

heterokedastisitas terpenuhi , maka model regresi dinyatakan valid sebagai alat peramalan. Untuk mengetahui hipotesis pada uji Heterokedastisitas pada pengujian ini adalah

Sig. > 0,05 , maka tidak ada gejala Heterokedastisitas

Sig. < 0,05, maka adanya gejala Heterokedastisitas

Tabel 22. Uji Heterokedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.297	1.214		3.538	.001
	X1	-.054	.057	-.096	-.958	.341
	X2	-.054	.064	-.093	-.844	.401
	X3	-.053	.070	-.084	-.751	.455
	X4	.028	.063	.045	.438	.662
	X5	-.134	.072	-.204	-1.874	.064

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Olah Data SPSS versi 23

Berdasarkan pada tabel diatas, pada signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel tidak terjadi adanya Heterokedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut Ghazali (2013:96) digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih dan juga untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara Variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), Kehandalan (X<sub>2</sub>), Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), Jaminan (X<sub>4</sub>) Dan Empati (X<sub>5</sub>) Terhadap Variabel Kepuasan Penghuni (Y). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini yang didapat dari hasil pengolahan data dengan program SPSS adalah:

Tabel 23. Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.230	1.807		1.787	.077
	Bukti Fisik	-.078	.084	-.072	-.932	.354
	Kehandalan	.227	.096	.201	2.374	.020
	Daya Tanggap	.221	.104	.182	2.114	.037
	Jaminan	.201	.094	.171	2.144	.035
	Empati	.519	.107	.410	4.875	.000

---

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni  
Sumber: Olah Data SPSS versi 23

Dari tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 3.230 - 0,078\text{Bukti Fisik} + 0.227\text{Kehandalan} + 0,221\text{Daya Tanggap} + 0,201\text{Jaminan} + 0,519\text{Empati}$$

Keterangan :

Y :Variabel terikat Kepuasan Penghuni

a : Konstanta

b<sub>1</sub> : Koefisien regresi variabel bebas Bukti Fisik

b<sub>2</sub> :Koefisien regresi variabel bebas Kehandalan

b<sub>3</sub> : Koefisien regresi variabel bebas Daya Tanggap

b<sub>4</sub> : Koefisien regresi variabel bebas Jaminan

b<sub>5</sub> : Koefisien regresi variabel bebas Empati

X<sub>1</sub>: Variabel bebas Bukti Fisik

X<sub>2</sub>: Variabel bebas Kehandalan

X<sub>3</sub>: Variabel bebas Daya Tanggap

X<sub>4</sub>: Variabel bebas Jaminan

X<sub>5</sub>: Variabel bebas Empati

e : Error ( Variabel pengganggu diluar variabel bebas )

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Nilai a (Constanta) sebesar 3,230 berarti jika X<sub>1</sub> (Bukti Langsung), X<sub>2</sub> (Kehandalan), X<sub>3</sub> (Daya Tanggap), X<sub>4</sub> (Jaminan) dan X<sub>5</sub> (Empati) bernilai 0, maka kepuasan penghuni bernilai 3,230.
- 2) Bukti Fisik memiliki nilai koefisien regresi dengan arah negatif sebesar -0,078 menyatakan bahwa Y (Kepuasan Penghuni) akan menurun sebesar -0,078 untuk setiap tambahan satu satuan X<sub>1</sub>(Bukti Fisik) dengan asumsi variabel lain konstan. Jadi apabila Keandalan mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Penguni akan menurun -0,078.
- 3) Kehandalan memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,227 menyatakan bahwa Y (Kepuasan Penghuni) akan meningkat sebesar 0,227 untuk setiap tambahan satu satuan X<sub>2</sub> (Kehandalan) dengan asumsi variabel lain konstan. Jadi apabila Kehandalan mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Penghuni akan meningkat 0,227.
- 4) Daya Tanggap memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,221 menyatakan bahwa Y (Kepuasan Penghuni) akan meningkat sebesar 0,221 untuk setiap tambahan satu satuan X<sub>3</sub> (Daya Tanggap) dengan asumsi variabel lain konstan. Jadi apabila Daya Tanggap mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Penghuni akan meningkat 0,221.
- 5) Jaminan memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,201 menyatakan bahwa Y (Kepuasan Penghuni) akan meningkat sebesar 0,201 untuk setiap tambahan satu satuan X<sub>4</sub> (Jaminan) dengan asumsi variabel lain konstan. Jadi apabila Jaminan mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Penghuni akan meningkat 0,201.
- 6) Empati memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,519 menyatakan bahwa Y (Kepuasan Penghuni) akan meningkat sebesar 0,519 untuk setiap tambahan satu satuan X<sub>5</sub> (Empati) dengan asumsi variabel lain konstan. Jadi apabila Empati mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Penghuni akan meningkat 0,519.

### Analisis Koefisien Determinasi

Untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial digunakan analisis koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan (Sugiyono, 2010).

Tabel 24. Kofesiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.462	.433	1.64788

Sumber: Olah data SPSS versi 23

Pada tabel diatas nilai korelasi adalah 0,679. Nilai ini dapaet diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori cukup. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square ( $R^2$ ) atau *Koefisien Determinasi (Kd)* yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini. Nilai *Kd* yang diperoleh adalah 46,2%. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh kontribusi sebesar 46,2% terhadap variabel terikat.

### Uji Hipotesis

#### Uji Simultan F (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* atau variabel terikat. Pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  terhadap  $Y$  secara simultan atau bersama – sama (Ghozali, 2013). Apabila besarnya probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima, sedangkan jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak.

Tabel 25. Uji Simultan ( Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	218.901	5	43.780	16.122	.000 <sup>b</sup>
	Residual	255.259	94	2.716		
	Total	474.160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni

b. Predictors: (Constant), Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

Sumber: Olah Data SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas, probability signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ) dan Empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni ( $Y$ ). Hasil pengujian ini berarti mendukung Hipotesis Pertama yang diajukan “Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo”.

#### Uji Parsial ( Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri – sendiri variabel bebas Bukti Fisik ( $X_1$ ), Kehandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan( $X_4$ ) dan Empati ( $X_5$ ) terhadap variabel terikat Kepuasan Penghuni ( $Y$ ). Apabila besarnya probabilitas

signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_a$  diterima, sedangkan jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak.

Tabel 26. Uji Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.230	1.807		1.787	.077
	Bukti Fisik	-.078	.084	-.072	-.932	.354
	Kehandalan	.227	.096	.201	2.374	.020
	Daya Tanggap	.221	.104	.182	2.114	.037
	Jaminan	.201	.094	.171	2.144	.035
	Empati	.519	.107	.410	4.875	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni

Sumber: Olah Data SPSS versi 23

a) Bukti Fisik ( $X_1$ )

Memiliki nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu  $0,354 > 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni. Hasil pengujian ini mengungkapkan bahwa tidak mendukung Hipotesis kedua "Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo".

b) Kehandalan ( $X_2$ )

Memiliki nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,020 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima hal ini menunjukkan bahwa variabel Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni. Hasil pengujian ini berarti mendukung hipotesis ketiga yang diajukan yaitu "Kehandalan berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo".

c) Daya Tanggap ( $X_3$ )

Memiliki nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,037 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni. Hasil pengujian ini berarti mendukung hipotesis keempat yang diajukan yaitu "Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo".

d) Jaminan ( $X_4$ )

Memiliki nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,035 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni. Hasil pengujian ini berarti mendukung hipotesis kelima yang diajukan yaitu "Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo".

e) Empati ( $X_5$ )

Memiliki nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni. Hasil pengujian ini berarti mendukung hipotesis keenam yang diajukan yaitu "Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo".

Berdasarkan hasil analisis spss pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Empati berpengaruh paling dominan diantara Kelima variabel bebas. Dari hasil perbandingan kelima variabel bebas dapat mendukung Hipotesis ketujuh yang di ajukan

yaitu “Empati berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo”.

### **Pengaruh Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), Kehandalan (X<sub>2</sub>), Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), Jaminan (X<sub>4</sub>) dan Empati (X<sub>5</sub>) terhadap Kepuasan Penghuni (Y).**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa variabel Bukti Fisik (X<sub>1</sub>), Kehandalan (X<sub>2</sub>), Daya Tanggap (X<sub>3</sub>), Jaminan (X<sub>4</sub>) dan Empati (X<sub>5</sub>) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) pada Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo Hal ini berdasarkan hasil probabilitas signifikan yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hasil pengujian ini berarti mendukung Hipotesis Pertama yang diajukan “Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penghuni di Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo”.

### **Pengaruh Bukti Fisik (X<sub>1</sub>) Terhadap Kepuasan Penghuni.**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Bukti Langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni dengan nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu  $0,354 > 0,05$ . Agar penghuni merasa puas atas layanan yang diberikan terutama pada variabel Bukti Langsung seperti kerapuhan pegawai pengelola dalam bekerja dan masih perlunya penambahan peralatan yang modern guna mendukung kegiatan administrasi yang lebih efisien kedepannya, juga pada fasilitas-fasilitas fisik lainnya. Karena penghuni yakin dengan meningkatnya kualitas pelayanan variabel ini akan menambah Kepuasan Penghuni mereka selama menjadi penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo.

### **Pengaruh Kehandalan (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Penghuni.**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penghuni dengan nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,020 < 0,05$ . Agar penghuni merasa puas oleh karena itu Pengelola Rusunawa Pucang perlu melakukan peningkatan pada variabel Kehandalan seperti dengan memberikan pelatihan, pendidikan, dan pengembangan kinerja kepada para karyawan pengelola dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap penghuni sehingga penghuni puas dengan pelayanan yang pengelola berikan. Dan menerapkan ketentuan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh Dinas Cipta Karya dengan benar dan baik.

### **Pengaruh Daya Tanggap (X<sub>3</sub>) Terhadap Kepuasan Penghuni**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni dengan nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,037 < 0,05$ . Dari hasil analisis di atas variabel Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Penghuni. Agar penghuni merasa puas atas pelayanan yang diberikan terutama pada variabel Daya Tanggap seperti lebih cepat dan tepat lagi dalam merespon keluhan penghuni di tingkatkan. Karena penghuni yakin dengan meningkatnya kualitas pelayanan dimensi ini akan menambah kepuasan penghuni selama menjadi penghuni di Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo.

### **Pengaruh Jaminan (X<sub>4</sub>) Terhadap Kepuasan Penghuni**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni dengan nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,035 < 0,05$ . Dari analisis yang dilakukan variabel Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penghuni. Agar penghuni merasa puas atas pelayanan yang diberikan terutama pada variabel Jaminan seperti ini. Peningkatan variabel jaminan yang dapat dilakukan oleh pengelola dengan meningkatkan kejujuran, kerahasiaan, dan tanggung jawab karyawan pengelola rusunawa dalam menjaga kepercayaan penghuni kepada pengelola

mulai dari informasi atau data pribadi yang diberikan oleh penghuni, pertanggungjawaban pelayanan administrasi yang diberikan, maupun keinginan penghuni agar hal tersebut tidak terjadi risiko yang merugikan penghuni rusunawa pucang . Jaminan sangat diperlukan pada setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun, karena setiap risiko yang terjadi atas Jaminan yang kurang maka akan berdampak sangat buruk.

### **Pengaruh Empati ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Penghuni**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni dengan nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0.000 < 0.05$ . Dari analisis yang dilakukan pada variabel Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penghuni. Hal ini berarti penghuni yakin dengan meningkatnya kualitas pelayanan variabel ini akan menambah kepuasan penghuni selama menjadi penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo. Supaya kepuasan penghuni terus bertambah, maka pengelola rusunawa harus terus meningkatkan variabel empati yang dimilikinya seperti dapat memahami kebutuhan penghuni, memberikan pelayanan dengan baik, dan dapat mendengarkan keluhan dan saran dari penghuni. Semua itu harus dilakukan oleh pengelola rusunawa pucang agar penghuni merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### **Variabel Kualitas Pelayanan Yang Paling Dominan Dalam Mempengaruhi Kepuasan.**

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh variabel Empati ( $X_5$ ) yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan penghuni dibandingkan dengan variabel Bukti Fisik/ $X_1$ , Keandalan/ $X_2$ , Daya Tanggap/ $X_3$ , dan Jaminan/ $X_4$ . Hal ini ditunjukkan oleh koefisien Variabel Empati ( $X_5$ ) yang paling besar dibandingkan dengan koefisien regresi kualitas pelayanan lainnya, yaitu dengan nilai beta sebesar 0,519 atau sebesar 51,9%. Ini berarti persepsi penghuni terhadap Variabel Empati memberikan pengaruh paling besar dibandingkan dengan persepsi penghuni terhadap variabel kualitas pelayanan yang lainnya. Pengaruh Variabel Empati terhadap tingkat kepuasan penghuni menunjukkan bahwa penghuni Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo memberikan perhatian yang lebih besar terhadap variabel Empati dalam mengekspresikan kepuasannya.

Hal ini menjadi pusat perhatian yang cukup besar pada item variabel Empati yaitu dapat dapat memahami kebutuhan penghuni, memberikan pelayanan dengan baik, dan dapat mendengarkan keluhan dan saran dari penghuni. Tetapi untuk meningkatkan kepuasan penghuni, maka Pengelola Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo, harus terus memperbaiki variabel Empati yang dimiliki oleh Pengelola Rusunaw Pucang Sidoarjo. Kemudian yang berpengaruh setelah variabel Empati adalah variabel Keandalan ( $X_2$ ), yang memiliki nilai beta (koefisien regresi) sebesar 0,227 atau sebesar 22,7%. Apabila variabel Keandalan ini ditingkatkan lagi maka kepuasan penghuni akan lebih meningkat lagi. Penelitian ini membuktikan bahwa Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Bukti Langsung merupakan urutan variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap variabel kepuasan penghuni. Tetapi dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan penghuni adalah variabel Empati, karena mempunyai koefisien paling besar dari Variabel kualitas pelayanan lainnya yaitu sebesar 0,519 atau sebesar 51,9% atau dapat dilihat dari tingkat taraf signifikansi sebesar  $0,000 < \alpha$  value 0,05.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan dengan pengujian Hipotesis sebagai berikut:

1. Hasil Uji F didapat nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05. "Bukti Fisik/ $X_1$ , Keandalan/ $X_2$ , Daya Tanggap/ $X_3$ , Jaminan/ $X_4$ , Empati/ $X_5$  berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penghuni/ $Y$  Pada Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo", jadi Hipotesis Pertama ( $H_1$ ) terbukti benar.

2. Hasil Uji t (Bukti Fisik/ $X_1$ ) dengan taraf signifikansi  $0,354 >$  dari Alpha ( $\alpha$ )  $0,05$ . "Bukti Fisik ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Pada Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo", jadi Hipotesis kedua ( $H_2$ ) tidak terbukti benar.
3. Hasil Uji t (Kehandalan/ $X_2$ ) dengan nilai signifikansi  $0,020 <$  dari Alpha ( $\alpha$ )  $0,05$ . "Kehandalan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Pada Rusunawa Pucang Kabupaten Sidoarjo", jadi Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) terbukti benar.
4. Hasil Uji t (Daya Tanggap/ $X_3$ ) dengan nilai signifikansi  $0,037 <$  dari Alpha ( $\alpha$ )  $0,05$ . "Daya Tanggap ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Pada Pengelola Rusunawa Pucang Sidoarjo", Jadi Hipotesis keempat ( $H_4$ ) terbukti benar.
5. Hasil Uji t (Jaminan/ $X_4$ ) dengan nilai signifikansi  $0,035 <$  dari Alpha ( $\alpha$ )  $0,05$ . "Jaminan ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Pada Pengelola Rusunawa Pucang Sidoarjo", Jadi Hipotesis kelima ( $H_5$ ) terbukti benar.
6. Hasil Uji t (Empati/ $X_5$ ) dengan nilai signifikansi  $0,000 <$  dari Alpha ( $\alpha$ )  $0,05$ . "Empati ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Pada Pengelola Rusunawa Pucang Sidoarjo", Jadi Hipotesis keenam ( $H_6$ ) terbukti benar.
7. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel (Empati/ $X_5$ ) Paling Dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Penghuni dibandingkan dengan variabel Bukti Fisik/ $X_1$ , Kehandalan/ $X_2$ , Daya Tanggap/ $X_3$  dan Jaminan/ $X_4$ . Hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien regresi variabel paling besar yaitu sebesar  $0,519$  atau sebesar  $51,9\%$ . Jadi Hipotesis ketujuh ( $H_7$ ) terbukti benar.

## REFERENSI

- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Andi.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Information Technology*, 2(2).
- Indrasari, M. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. *Yogyakarta: Indomedia Pustaka*.
- Indrasari, M., Newcombe, P., Eliyana, A., & Yunus, E. (2015). The Influence of Academic Climate and Individual Creativity on Lecturer Competence in Private University at Surabaya Indonesia. *International Journal of Business and Management*. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n8p127>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. In *Jakarta: Erlangga*. <https://doi.org/10.1177/0022022111434597>
- Kuncoro, M. (2001). Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi. *Yogyakarta: UPP-AMP YKPN*.
- Sekaran, U. (2011). Research Methods for Business (Metodologi Penelitian). *Salemba Empat, Jakarta*.
- Sholichah, N. (2017). Apresiasi Masyarakat Miskin Terhadap Layanan Sosial Dasar Pemerintah. *Jurnal Komunikasi Profesional*. <https://doi.org/10.25139/jkp.v1i1.171>
- Sugiyono, P. D. (2010). Metode Penelitian Bisnis (Cetakan ke-15). *Bandung: Penerbit Alfabeta*.