

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGHUNI RUSUNAWA  
(Studi Kasus : Rusunawa Rejosari Pekanbaru)**

**RIO MARTHA  
113110631**

**ABSTRAK**

Kota Pekanbaru memiliki masalah pemukiman dan penataan ruang perkotaan. Hal ini dikarenakan setiap tahunnya jumlah penduduk di kota Pekanbaru terus bertambah, sehingga membuat masyarakat atau para pendatang yang masih bertahan hidup di kota Pekanbaru dengan tingkat kebutuhan ekonomi yang sangat terbatas menyebabkan mereka tinggal di tempat-tempat yang tidak layak untuk dihuni. Berdasarkan data statistik kota Pekanbaru mengungkapkan pertumbuhan penduduk tahun 2010 - 2016 sebesar 0,20% pertahun (BPS Kota Pekanbaru) yang didominasi oleh pendatang.

Keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuninya akan mempengaruhi kondisi kepuasan tinggal penghuninya, sehingga penghuni harus melakukan adaptasi terhadap lingkungannya. Ketertarikan penulis mengapa penelitian ini dilakukan adalah untuk mengukur kepuasan penghuni terhadap pelayanan rusunawa, dan mendapatkan faktor variabel pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni rusunawa. Tahap selanjutnya mendesain questioner penelitian kemudian melakukan pengambilan data dengan metode *Simple Random Sampling*. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada para penghuni Rusunawa Rejosari Pekanbaru.

Secara parsial variabel bebas  $X_D$  dan  $X_E$  kurang mempunyai pengaruh yang signifikan, sedangkan variabel bebas  $X_A$ ,  $X_B$ , dan  $X_C$  mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Penghuni ( $Y$ ). Besarnya pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel adalah : variabel Pelayanan Profil Ruang ( $X_A$ ) sebesar 0,571, variabel Pelayanan Fasilitas ( $X_B$ ) sebesar 0,442 dan variabel Pelayanan Sosial ( $X_C$ ) sebesar 0,563. Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan Profil Ruang ( $X_A$ ) merupakan variabel yang dominan, dimana hal tersebut dapat ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang dimiliki oleh variabel ( $X_A$ ) sebesar 0,571 adalah paling besar dibandingkan dengan yang dimiliki oleh variabel ( $X_B$ ) sebesar 0,442 dan ( $X_C$ ) sebesar 0,563.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan, profil ruang, fasilitas, sosial, jaminan, akses, *variabel, sampling, SPSS*

# ANALYSIS OF EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF RUSUNAWA

(Case Study: Rusunawa Rejosari Pekanbaru)

**RIOMARTHA**

**113110631**

## ABSTRACT

Pekanbaru city has urban settlement problem and spatial arrangement. This is because every year the number of residents in the city of Pekanbaru continues to increase, thus making the community or the immigrants who still survive in the city of Pekanbaru with the level of economic needs are very limited to cause them to live in places that are not suitable for habitation. Based on statistical data Pekanbaru city reveals population growth in 2010 - 2016 amounted to 0.20% per year (Pekanbaru BPS Pekanbaru) dominated by immigrants.

Limitations of rent-based apartment rental capabilities in meeting the needs of the inhabitants will affect the living conditions of the occupants' satisfaction, so the residents must adapt to their environment. Interest of the writer why this research is done is to measure the satisfaction of residents to the service of rusunawa, and get the service variable factors that have an effect on the satisfaction of the residents of rusunawa. The next step is to design the research questioner then do the data retrieval using Simple Random Sampling method. The data was collected by distributing questionnaires to the residents of Rusunawa Rejosari Pekanbaru.

Partially the independent variables XD and XE have no significant influence, while the independent variables XA, XB, and XC have a significant influence on the dependent variable that is Satisfaction Penghuni (Y). The amount of partial influence of each variable are: Room Service (XA) variable is 0.571, Facility Service variable (XB) is 0.442 and Social Service (XC) variable is 0.563. Based on the test results can be seen that the variable Profile Profile Space (XA) is a dominant variable, where it can be indicated by the value of regression coefficient owned by variable (XA) of 0.571 is the largest compared to the variable (XB) of 0.442 and (XC) of 0.563.

Keywords: satisfaction, service, space profile, facility, social, guarantee, access, variable, sampling, SPSS