

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Umum

Penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan yang telah banyak dilakukan oleh berbagai kalangan mahasiswa. Hal ini bisa dibaca dari berbagai literatur hasil penelitian terdahulu tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan. Berikut hasil penelitian dari peneliti sebelumnya tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan.

2.2. Penelitian Sebelumnya

Tinjauan pustaka berisikan tentang penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memberikan pedoman bagi penelitian yang sedang dilakukan dalam permasalahan yang tidak terpecahkan demi mendapatkan hasil penelitian yang sangat baik. Dalam penelitian disajikan beberapa hasil penelitian terdahulu yaitu Dafrimon (2012), Mustafa (2013), Zahro (2016).

Dafrimon (2012), meneliti tentang “*Kualitas Kepuasan Penghuni Rumah Susun Perum Perumnas Palembang*”. Solusi yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kediaman layak huni bagi penduduk yang rendah pendapatannya datar, sehingga dalam jangka panjang pemerintah dapat berkonsentrasi pada apartemen sederhana berbasis perumahan sewa (Rusunawa). Dalam melayani kebutuhan orang-orang ada keterbatasan yang masih dihadapi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan penghuni, dengan membandingkan kualitas layanan yang diharapkan dari penduduk dan kualitas perawatan yang diterima. Hasil dari adaptasi *host* dengan *kendi* pengaruh perilaku dan berdampak pada tingkat kepuasan. Lokasi yang digunakan untuk penelitian di Rumah Susun

dikelola oleh Perum Perumnas (Perusahaan Umum Pembangunan Rumah Nasional) terletak di Desa 23 Ilir, 24 Ilir, 26 Ilir Bukit Kecil. Penelitian ini menunjukkan bahwa penghuni di Perum Perumnas Perut tidak puas dengan kualitas pelayanan mereka menerima, karena ada kesenjangan dan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Tangibles* -0,06 dan 0,98, *Realibilitas* -0,07 dan 0,97, *Responsif* -0,07 dan 0,97, *Jaminan* 0,03 dan 0,99, *Emphaty* 0,07 dan 0,97. Dalam analisis diagram *Cartesius* diperoleh pernyataan Perumnas bahwa penghuni 35 atribut pernyataan hanya 11 atribut pernyataan puas dan 6 atribut pernyataan yang harus ada ditangani. Untuk memenuhi tingkat kepuasan warga, pengelola Rumah Susun Perumnas SP2J perlu melakukan perbaikan desain interior dan pemasangan jaringan air.

Mustafa (2013), meneliti tentang “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni (Studi Kasus Di Rusunawa Jurug Surakarta)*”. Pada penelitian ini mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Data diperoleh melalui penyebaran kuisisioner dengan metode sampel acak sederhana (*simple random sampling*) yang ditujukan kepada para penghuni Rusunawa Jurug. Data dianalisis dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 17.00 (*Statistical Product and Service Solution*). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, dimana Y merujuk pada variabel kepuasan penghuni, variabel *tangibles* (X1), variabel *reliability* (X2), variabel *responsiveness* (X3), variabel *assurance* (X4), dan variabel *empathy* (X5). Hasil analisis data menunjukkan bahwa dalam uji t, variabel *tangibles* (X1), *assurance* (X4) dan variabel *empathy* (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penghuni (Y), besarnya pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel berturut-turut adalah 19,2%, 37,9 %, dan 33,8 %. Melalui uji F ketiga variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat sebesar 74,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penghuni dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut sebesar 74,7%, sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dipakai dalam penelitian ini. Variabel bebas yang

mempunyai pengaruh paling utama dibandingkan dengan variabel bebas lainnya terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan) adalah variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai regresinya sebesar 37,9 %. Artinya *assurance* (jaminan) merupakan dimensi jasa yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan penghuni Rusunawa Jurug.

Zahro (2016), meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Terhadap Kepuasan Penyewa Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Waru Gunung Karang Pilang Surabaya*”. Rumah susun Waru Gunung adalah rumah susun dengan penduduk berpenghasilan rendah yang dikelola oleh Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah. Hal ini terletak di sekitar batas kota dekat kawasan industri, sehingga jangkauan cukup jauh dari pusat kota. Akibatnya, situasinya kurang diperhatikan. Banyak rusunawa merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah, seperti dalam manajemen pemeliharaan yang kurang, fenomena mafia di rusunawa, penyewaan game disewakan sehingga berdampak pada pembangunan apartemen bersubsidi untuk masyarakat yang turun. tidak tercapai Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Terhadap Kepuasan Tenant Rusunawa Warugunung Karangpilang Surabaya, untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan variabel (X) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari penyewa *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *variable* (Y). Metode dalam penelitian ini adalah *explanatory survey* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data dengan teknik kuesioner, observasi, dan pencarian secara online. Analisis data menggunakan *Simple Regression Regression Analysis*. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh signifikan Kepuasan Penyedia Jasa Mutu sebesar 52,3%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti pembenahan fasilitas rusunawa, daya tanggap dan petugas keamanan pada lingkungan rusunawa.

2.3. Keaslian Penelitian

Dari tinjauan pustaka yang dipaparkan diatas maka tugas akhir ini memiliki perbedaan-perbedaan seperti lokasi penelitian, permasalahan, pembahasan, variabel X dan variabel Y. Karena perbedaan-perbedaan seperti yang tersebut maka penulis mengangkat kasus ini sebagai bahan penelitian tugas akhir.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau