



## **Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng Terhadap Kepuasan Penghuni**

### ***Analysis of the Quality of Service of Flamboyan Cengkareng Flats Towards Resident Satisfaction***

**Mety Titin Herawaty<sup>1)</sup> & Zahra<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Program Studi Studi Penyiaran, Fakultas Komunikasi Dan Bahasa, Universitas Bina Sarana Informatika, Kramat Raya No.98, Jakarta Pusat, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Kramat Raya No.98, Jakarta Pusat, Indonesia

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rusunawa Flamboyan. Menjawab keluhan penghuni, melakukan evaluasi, dan menyusun standar kualitas pelayanan adalah permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan metode *Servqual* dengan 50 responden dan 50 kuesioner yang telah melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Dalam pengujian menggunakan metode *Servqual* pada penghuni Rusunawa Flamboyan Cengkareng, ditemukan bahwa mereka memiliki persepsi rata-rata sebesar 3,72 terhadap lima dimensi *Servqual*, sedangkan nilai harapannya adalah 3,36. Dengan demikian, terdapat selisih sebesar 0,36 yang bernilai positif, mengindikasikan bahwa pelayanan dalam kelima dimensi *Servqual* tersebut telah memenuhi harapan para penghuni. Selanjutnya peningkatan terhadap evaluasi fasilitas, identifikasi area perbaikan, dan penetapan standar kualitas pelayanan yang jelas adalah poin-poin yang bisa terus dipacu.

**Kata Kunci:** Analisis, Kualitas Pelayanan, Rusunawa Flamboyan, *Servqual*

#### **Abstract**

*This study analyzes the quality of service provided by Rusunawa Flamboyan. Answering residents' complaints, conducting evaluations, and developing service quality standards are the problems discussed in this study. This research is quantitative and uses the *Servqual* method with 50 respondents and 50 questionnaires that have been subjected to validity, reliability, and hypothesis tests. In testing using the *Servqual* method on residents of Rusunawa Flamboyan Cengkareng, it was found that they had an average perception of 3.72 on the five dimensions of *Servqual*, while the expected value was 3.36. Thus, there is a difference of 0.36, which is positive, indicating that the services in the five *Servqual* dimensions have met the residents' expectations. Furthermore, improvements to facility evaluation, identification of areas of improvement, and setting clear service quality standards are points that can continue to be encouraged.*

**Keywords:** Analysis, Service Quality, Rusunawa Flamboyan, *Servqual*

**How to Cite:** Herawaty Mety Titin., Zahra. (2023). Judul Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng Terhadap Kepuasan Penghuni. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 1(1) 2020: 238-249,



## PENDAHULUAN

Rusunawa (Rumah Susun Sewa) Flamboyan adalah salah satu tempat tinggal yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat dengan penghasilan rendah di daerah Cengkareng Barat. Rusunawa Flamboyan memiliki jumlah unit hunian yang cukup besar dan terdiri dari beberapa blok.

Penghuni Rusunawa Flamboyan adalah keluarga kecil dengan penghasilan rendah yang membutuhkan tempat tinggal yang layak dan terjangkau. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rusunawa Flamboyan belum sepenuhnya memenuhi harapan penghuni. Beberapa keluhan yang sering dilontarkan oleh penghuni adalah masalah kebersihan, fasilitas yang kurang lengkap, serta keterlambatan perbaikan kerusakan, maupun interaksi dengan staf.

Permasalahan yang ditemukan, penghuni rusunawa Flamboyan cengkareng merasa masih ada kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen. Kekurangan ini bisa berkaitan dengan fasilitas, perbaikan kerusakan, maupun interaksi dengan staf. Pihak manajemen Rusunawa Flamboyan Cengkareng belum melakukan evaluasi secara teratur terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan sehingga dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan. Rusunawa Flamboyan Cengkareng belum memiliki standar kualitas pelayanan yang jelas. Hal ini menyebabkan sulitnya menentukan kriteria dan ukuran untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor keandalan (*reliability*), masih terdapat kekurangan dari pihak Kost dalam memberikan pelayanannya kepada Penghuni. Faktor ketanggapan (*responsiveness*), masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam hal memberikan hasil dari permintaan dari Penghuni dan adanya keterlambatan informasi kepada setiap Penghuni. Faktor keyakinan (*assurance*), Staff Kost kadang masih belum begitu paham tentang apa yang dimau Penghuni sehingga kadang staff hanya memberikan jawaban yang kurang memuaskan. Pada faktor empati (*emphaty*), pihak Kost masih memiliki kekurangan dengan seringnya menunda dalam membantu serta kurang optimal dalam memberikan respon yang cepat untuk menerima permintaan Penghuni. Serta faktor berwujud (*tangible*) kekurangan dalam segi fasilitas sehingga Penghuni kurang merasakan kenyamanan (Stanley, Utama Tasik, Anggraini Dewi, Ciamas Elsera Siemin, 2023)

Peningkatan Kualitas Pelayanan Fasilitas Rumah Kos-Kosan Di Perumahan X Kota Batam Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*". Dalam penelitian ini kualitas pelayanan fasilitas penghuni yang menjadi pokok permasalahan. Dimensi kualitas yang dibahas dalam metode *service quality*, dimensi: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *empathy* (Edi, 2019)

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rusunawa Flamboyan dengan menggunakan metode *servqual* serta mengukur kepuasan penghuni terhadap kualitas pelayanan tersebut. Dari metode tersebut peneliti akan menggunakan lima dimensi *servqual* yang ada, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Metode ini membandingkan lima dimensi *servqual*, yaitu keandalan yang mengacu pada kemampuan Rusunawa Flamboyan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Daya tanggap mengacu pada kemampuan Rusunawa Flamboyan untuk merespon kebutuhan dan permintaan penghuni secara cepat.

Jaminan mengacu pada kemampuan Rusunawa Flamboyan untuk memberikan jaminan atas kualitas pelayanan yang diberikan. Empati mengacu pada kemampuan Rusunawa Flamboyan untuk memahami dan merespon kebutuhan penghuni secara individual. Bukti fisik mengacu pada penampilan fisik dari Rusunawa Flamboyan, termasuk gedung, fasilitas, dan staf.

Tujuan dari hasil penelitian ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kekuatan dan kelemahan kualitas pelayanan Rusunawa Flamboyan, serta memberikan rekomendasi yang dapat membantu pihak manajemen Rusunawa Flamboyan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penghuni. Dengan peningkatan kualitas pelayanan, diharapkan penghuni dapat merasa lebih nyaman dan puas tinggal di Rusunawa Flamboyan dan hal ini dapat berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Analisa data deskriptif**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data deskriptif, yakni permasalahan yang dianalisis berbentuk sebuah nilai yang berdasarkan dari hasil pengolahan dan penilaian dari para penghuni Rusun Flamboyan Cengkareng.

### **Pengambilan Sample**

Non-probabilitas sampel (*Non-probability Sampling*) adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Teknik ini digunakan ketika representasi atau kesetaraan sampel tidak menjadi hal yang penting. Dalam penelitian ini, digunakan teknik *Quota Sampling*, yang menentukan jumlah sampel dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu hingga mencapai kuota yang diinginkan (Septiani Yuni, Aribbe Edo, 2020), Sampel dalam penelitian ini merupakan representasi dari keseluruhan populasi di Rusunawa Flamboyan Cengkareng yang berjumlah 50 orang.

### **Pengumpulan Data**

Tahap pengumpulan data memiliki peranan krusial dalam proses penelitian atau analisis karena kualitas dan validitas temuan dan kesimpulan yang dihasilkan sangat bergantung pada kualitas data yang terkumpul. Pengumpulan data menjadi elemen utama dalam kegiatan analisis data. Setelah data terkumpul, reduksi data dilakukan untuk menyimpulkan dan mengelompokkan data berdasarkan konsep, kategori, dan tema tertentu (Ahmad, 2018), Dalam tahapan ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder dalam pengumpulan data.

### **Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan untuk memastikan keabsahan dan keakuratan data yang telah dikumpulkan

1. Uji Validitas dilakukan untuk memverifikasi apakah pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner *Servqual* secara valid mengukur dimensi pelayanan yang diteliti.
2. Uji Reabilitas bertujuan untuk memverifikasi keandalan atau konsistensi pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam kuesioner.
3. Metode *Servqual* dilakukan dengan tujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan, serta memahami tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan persepsi dan harapan mereka

### **Rumah Susun**

Rumah susun adalah struktur gedung bertingkat yang dibangun dalam satu kompleks dengan unit-unit yang dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah. Bangunan ini dilengkapi dengan fasilitas bersama, seperti tanah dan benda bersama, dan didirikan secara vertikal sesuai Undang-Undang Nomor 20 tahun 2011. Kehadiran rumah susun di kota dianggap sebagai solusi untuk menyediakan hunian vertikal yang efektif dan efisien dalam pemanfaatan lahan. (Hasna, 2021)

### **Pengertian Kepuasan**

Kepuasan Pelanggan adalah "suatu keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Khairil, 2021)

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan untuk mencapai kepuasan penghuni. Rusunawa harus memperhatikan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan penghuni. Pelayanan yang tepat dapat memenuhi atau melebihi harapan warga terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Rusunawa merupakan bukti kepercayaan warga terhadap pelayanan.

### **Analisis Variabel Metode *Servqual***

Berikut ini merupakan ketentuan lima dimensi *servqual* beserta pertanyaan kuesioner yang disebarakan untuk responden :

**Tabel 2 Dimensi *Servqual***

Kode	Dimensi
X1	<i>tangibles</i> (berwujud)
X2	<i>reliability</i> (keandalan)
X3	<i>responsiveness</i> (daya tanggap)
X4	<i>assurance</i> (jaminan)
X5	<i>empathy</i> (empati)
Y	Kepuasan Penghuni

(sumber: metode *servqual*)

**Tabel 3 Kuesioner berdasarkan dimensi *servqual***

Dimensi	Nilai	Kode	Petanyaan
<i>Tangibles</i> (berwujud)	Harapan	X1.1	Fasilitas yang ada di Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus tertata dengan rapih
		X1.2	Staf pengelola Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus berpenampilan rapih dan menarik
	Persepsi	X1.3	Fasilitas yang ada di Rusunawa Flamboyan Cengkareng tertata dengan rapih
		X1.4	Staf pengelola Rusunawa Flamboyan Cengkareng berpenampilan rapih dan menarik
<i>Reliability</i> (keandalan)	Harapan	X2.1	Pelayanan yang diberikan oleh staf harus tepat pada waktunya
		X2.2	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus dapat diandalkan dalam menangani setiap masalah yang dialami penghuni
	Persepsi	X2.3	Pelayanan yang diberikan oleh staf tepat pada waktunya
		X2.4	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng dapat diandalkan dalam menangani setiap masalah yang dialami penghuni
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Harapan	X3.1	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus selalu merespon keluhan penghuni
		X3.2	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus selalu dapat menyelesaikan keluhan penghuni
	Persepsi	X3.3	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng selalu merespon keluhan penghuni
		X3.4	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng selalu dapat menyelesaikan keluhan penghuni
<i>Assurance</i> (jaminan)	Harapan	X4.1	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani penghuni
		X4.2	Penghuni Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus merasa aman dan nyaman
	Persepsi	X4.3	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani penghuni
		X4.4	Penghuni Rusunawa Flamboyan Cengkareng merasa aman dan nyaman
<i>Empathy</i> (empati)	Harapan	X5.1	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus memahami kebutuhan spesifik penghuni
		X5.2	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng harus mendengarkan dengan baik masalah ataupun kebutuhan penghuni
	Persepsi	X5.3	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng memahami kebutuhan spesifik penghuni
		X5.4	Staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng mendengarkan dengan baik masalah ataupun kebutuhan Penghuni

Kepuasan Penghuni	Y1	Penghuni merasa pelayanan yang diberikan oleh staf tepat pada waktunya
	Y2	Penghuni merasa staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng selalu merespon keluhan penghuni
	Y3	Penghuni merasa staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng memberikan perhatian dan pelayanan yang ramah
	Y4	Penghuni merasa staf Rusunawa Flamboyan Cengkareng dapat dipercaya oleh penghuni

(Sumber : Pengolahan data)

**Metode Servqual (Service Quality)**

Servqual adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, menganalisis isu-isu kualitas, dan mengidentifikasi cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan (Septiani Yuni, Aribbe Edo, 2020)

Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan pada setiap variabel dalam metode Servqual:

1. Menghitung rata – rata nilai persepsi (P) untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \frac{\sum P_{ij}}{n}$$

**Keterangan:** Pij = persepsi responden ke – j terhadap variabel – in = jumlah responden

2. Menghitung rata – rata nilai harapan (E) untuk setiap variable

$$\bar{E} = \frac{\sum E_{ij}}{n}$$

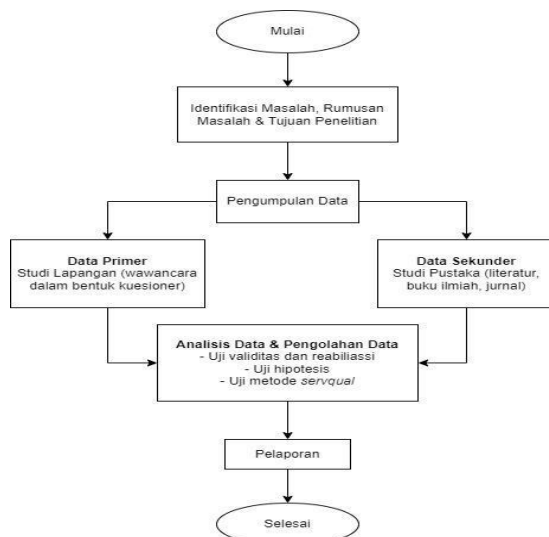
**Keterangan:** Eij = harapan (ekspektasi) responden ke – j terhadap variabel – in = jumlah responden

3. Menghitung nilai kesenjangan (gap) atau Servqual untuk setiap variabel.

$$Nilai\ Servqual = Nilai\ Persepsi - Nilai\ Harapan$$

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien oleh penulis dalam penelitian ini adalah *Service Quality (Servqual)*. Pengukuran tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit pada periode periode maret 2020 secara keseluruhan pasien dinyatakan “Puas”, namun secara dimensi masih terdapat gap skor yang masih bernilai negatif atau “Tidak Puas” pada dimensi Daya Tanggap (IRAWAN BENY, 2020)

**Tahapan Penelitian**



Gambar 1. Tahapan Penelitian

**H<sub>0</sub>** : Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng dan kepuasan penghuni menggunakan metode *servqual*.

**H<sub>1</sub>** : Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng dan kepuasan penghuni menggunakan metode *servqual*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisa Pengolahan data Responden

Adapun cara yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner adalah membuat kuesioner pada *Google Form* kemudian disebarluaskan secara online kepada penghuni Rusunawa Flamboyan cengkareng. Jumlah responden yang menjadi sampel dari perwakilan populasi sebanyak 50 orang penghuni. Berikut ini merupakan detail responden yang sudah didapat :

Sampel dalam penelitian ini merupakan representasi dari keseluruhan populasi di Rusunawa Flamboyan Cengkareng yang berjumlah 50 orang. Berikut ini merupakan rumus slovin yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

#### Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel  $N$  = Populasi sampel  $e$  = nilai error (kesalahan) 1%. Maka perhitungan  $n$  adalah

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2}$$

$$n = 50$$

**Tabel 1. Identitas Responden**

Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia
Amrin Fauzan	Laki - laki	28
Mustanir	Laki - laki	54
Transima	Laki - laki	55
Nyami	Perempuan	48

(jumlah di table mewakili)

Dari table diatas data responden terdapat 44 orang atau 44% yang merupakan responden berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 56 orang atau 56% merupakan responden berjenis kelamin perempuan, dan usia responden diatas 20 tahun.

### 2. Analisa Uji Validitas

Pada tahap ini, penulis melakukan uji validitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas yang sesuai dan menghasilkan data yang akurat serta dapat diandalkan. Perhitungan uji validitas ini menggunakan software SPSS 29.

#### a. Berwujud (*Tangibles*)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.469**	.466**	.458**	.818**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.469**	1	.293*	.274	.694**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.039	.054	<.001
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.466**	.293*	1	.196	.686**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.039		.173	<.001
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.458**	.274	.196	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.054	.173		<.001
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.818**	.694**	.686**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 29)

**Tabel II**  
**Hasil Uji validitas Data *Tangibles***

Kode	rtabel	rhitung	Keterangan
X1.1	0,278	0,818	Valid
X1.2		0,694	Valid
X1.3		0,686	Valid
X1.4		0,683	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil dari pengujian validitas X1.1= 0,818, X1.2=0,694, X1.3=0,686, X1.4=0,683 dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud (*tangibles*) yang terdiri dari empat pertanyaan dapat dikatakan valid dengan rtabel sebesar 0,278.

**b. Keandalan (*Reliability*)**

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.031	.137	.301*	.481**
	Sig. (2-tailed)		.830	.344	.034	<.001
	N	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	.031	1	.416**	.345*	.734**
	Sig. (2-tailed)	.830		.003	.014	<.001
	N	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	.137	.416**	1	.408**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.344	.003		.003	<.001
	N	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	.301*	.345*	.408**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.034	.014	.003		<.001
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.481**	.734**	.728**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 29)

**Tabel II**  
**Hasil Uji validitas Data *Reliability***

Kode	rtabel	rhitung	Keterangan
X2.1	0,278	0,481	Valid
X2.2		0,734	Valid
X2.3		0,728	Valid
X2.4		0,740	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil dari pengujian validitas X2.1= 0,481, X2.2=0,734, X2.3=0,728, X2.4=0,740 dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud (*tangibles*) yang terdiri dari empat pertanyaan dapat dikatakan valid dengan rtabel sebesar 0,278.

**c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.678**	.434**	.453**	.822**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.002	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	.678**	1	.524**	.427**	.858**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.002	<.001
	N	50	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	.434**	.524**	1	.442**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001		.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	.453**	.427**	.442**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	.001		<.001
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.822**	.858**	.750**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 29)

**Tabel III**  
**Hasil Uji validitas Data Responsiveness**

Kode	rtabel	rhitung	Keterangan
X3.1	0,278	0,822	Valid
X3.2		0,858	Valid
X3.3		0,750	Valid
X3.4		0,716	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil dari pengujian validitas X3.1= 0,822, X3.2=0,858, X3.3=0,750, X3.4=0,716 dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud (*tangibles*) yang terdiri dari empat pertanyaan dapat dikatakan valid dengan rtabel sebesar 0,278.

**d. Jaminan (Assurance)**

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total
X4.1	Pearson Correlation	1	.446**	.495**	.436**	.757**
	Sig. (2-tailed)		.001	<.001	.002	<.001
	N	50	50	50	50	50
X4.2	Pearson Correlation	.446**	1	.566**	.471**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.001		<.001	<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X4.3	Pearson Correlation	.495**	.566**	1	.512**	.811**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	50	50	50	50	50
X4.4	Pearson Correlation	.436**	.471**	.512**	1	.784**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001		<.001
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.757**	.786**	.811**	.784**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 29)

**Tabel IV**  
**Hasil Uji validitas Data Assurance**

Kode	rtabel	rhitung	Keterangan
X4.1	0,278	0,757	Valid
X4.2		0,786	Valid
X4.3		0,811	Valid
X4.4		0,784	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil dari pengujian validitas X4.1= 0,757, X4.2=0,786, X4.3=0,811, X4.4=0,784 dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud (*tangibles*) yang terdiri dari empat pertanyaan dapat dikatakan valid dengan rtabel sebesar 0,278.

**e. Empati (Empathy)**

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	Total
X5.1	Pearson Correlation	1	.428**	.143	.248	.687**
	Sig. (2-tailed)		.002	.320	.082	<.001
	N	50	50	50	50	50
X5.2	Pearson Correlation	.428**	1	.129	.281*	.643**
	Sig. (2-tailed)	.002		.373	.048	<.001
	N	50	50	50	50	50
X5.3	Pearson Correlation	.143	.129	1	.156	.651**
	Sig. (2-tailed)	.320	.373		.279	<.001
	N	50	50	50	50	50
X5.4	Pearson Correlation	.248	.281*	.156	1	.595**
	Sig. (2-tailed)	.082	.048	.279		<.001
	N	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.687**	.643**	.651**	.595**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Tabel IV**  
**Hasil Uji validitas Data Assurance**

Kode	rtabel	rhitung	Keterangan
X5.1	0,278	0,678	Valid
X5.2		0,643	Valid
X5.3		0,651	Valid
X5.4		0,595	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil dari pengujian validitas X5.1= 0,678, X5.2=0,643, X5.3=0,651, X5.4=0,595 dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud (tangibles) yang terdiri dari empat pertanyaan dapat dikatakan valid dengan rtabel sebesar 0,278

### 3. Analisa Uji Metode Servqual

#### a. Nilai Persepsi

Persepsi nilai mencerminkan penilaian mengenai kualitas layanan yang diterima oleh penghuni. Berikut adalah contoh perhitungan nilai persepsi berdasarkan hasil data dari 50 responden.  $\sum P_{ij} = 183$

$$= \frac{183}{50} = 3,36$$

**Tabel 7 Nilai Persepsi Penghuni**

Kode Pertanyaan	Nilai Skor	Nilai Persepsi Penghuni (P)
X1.3	183	3,66
X1.4	176	3,52
X2.3	180	3,6
X2.4	190	3,8
X3.3	182	3,64
X3.4	193	3,86
X4.3	191	3,82
X4.4	188	3,76
X5.3	173	3,46
X5.4	204	4,08

(Sumber : Data diolah (2023))

#### b. Nilai Harapan

Nilai harapan mencerminkan sejauh mana harapan penghuni terhadap kualitas yang akan mereka terima. Berikut ini adalah contoh perhitungan nilai harapan penghuni berdasarkan hasil data dari 50 responden.

$$\sum E_{ij} = 179$$

$$= \frac{179}{50} = 3,38$$

**Tabel 8 Nilai Harapan Penghuni**

Kode Pertanyaan	Nilai Skor	Nilai Harapan Penghuni (E)
X1.1	179	3,58
X1.2	176	3,54
X2.1	186	3,72
X2.2	175	3,5
X3.1	185	3,7
X3.2	175	3,5
X4.1	185	3,7
X4.2	189	3,78
X5.1	181	3,62
X5.2	202	4,04

(Sumber : Data diolah (2023))

### c. Nilai Servqual

Nilai gap dari setiap pertanyaan diperoleh dengan menghitung selisih antara nilai harapan. Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Rusunawa Flamboyan Cengkareng. Hasil perhitungan nilai gap dari setiap pertanyaan dapat ditemukan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 9 Nilai Servqual**

Dimensi	Skor Persepsi	Skor Harapan	NilaiGap
Tangibles	3,66	3,58	0,08
	3,52	3,54	-0,02
Reliability	3,6	3,72	-0,12
	3,8	3,5	0,3
Responsiveness	3,64	3,7	-0,06
	3,86	3,5	0,36
Assurance	3,82	3,7	0,12
	3,76	3,78	-0,02
Empathy	3,46	3,62	-0,16
	4,08	4,04	0,04
Rata-rata	3,72	3,36	0,36

(Sumber : Data diolah (2023))

Dari tabel di atas diketahui bahwa persepsi penghuni di Rusunawa Flamboyan Cengkareng dilihat dari lima dimensi *servqual* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,72 dan nilai harapan 3,36 sehingga terdapat gap sebesar 0,36 yang bernilai positif artinya bahwa dari kelima dimensi *servqual* tersebut sudah memenuhi harapan penghuni.

## 4. Analisa Uji Hipotesa

### a. Uji T

Jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka variabel  $X$  berpengaruh terhadap variabel  $Y$ . Sedangkan jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka variabel  $X$  tidak berpengaruh terhadap variabel  $Y$ . Di bawah ini adalah rumus untuk mencari  $t$  tabel :

$$(a/2 ; n-k-1) \text{ dengan nilai signifikansi } 0,05$$

Keterangan :

$a$  = nilai signifikan  $n$  = jumlah sampel  $k$  = jumlah variabel

Penulis menggunakan rumus untuk mencari  $t$  tabel dengan jumlah sampel 50, dengan demikian perhitungan untuk mencari  $t$  tabel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= (a/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2 ; 50-5-1) \\ &= (0,025 ; 44) \\ &= 2,015 \end{aligned}$$

Dapat dijelaskan bahwa  $(0,05/2 ; 50-5-1)$   $n$  jumlah sampel  $50-5-1$  maka hasilnya  $(0,025 ; 44)$  dapat dilihat pada distribusi  $t$  tabel baris signifikansi 0,025 dengan jumlah sampel 44 maka hasilnya 2,015.

#### 1. Bukti fisik (*tangibles*)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.214	1.417		5.798	<.001
	Bukti fisik	.498	.098	.590	5.069	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan penghuni

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji  $t$  variabel bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan penghuni adalah  $0,01 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $5,069 > 2,015$ . Artinya variabel bukti fisik (*tangibles*) terdapat pengaruh terhadap kepuasan penghuni.

2. Keandalan (*reliability*)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.525	1.481		5.757	<.001
	Keandalan	.465	.100	.556	4.637	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan penghuni

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji t variabel keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel keandalan(*reliability*) terhadap kepuasan penghuni adalah  $0,01 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,637 > 2,015$ . Artinya variabel keandalan (*reliability*) terdapat pengaruh terhadapkepuasan penghuni.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.798	.799		9.762	<.001
	Daya tanggap	.512	.053	.810	9.585	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan penghuni

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji t variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan penghuni adalah  $0,01 < 0,05$  dan nilai t hitung  $9,585 > 2,015$ . Artinya variabel daya tanggap (*responsiveness*) terdapat pengaruh terhadapkepuasan penghuni.

4. Jaminan (*assurance*)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.887	1.575		9.455	<.001
	Jaminan	.029	.103	.040	.279	.782

a. Dependent Variable: Kepuasan penghuni

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji t variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel jaminan(*assuarnce*) terhadap kepuasan penghuni adalah  $0,782 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,279 < 2,015$ . Artinya variabel jaminan (*assuarnce*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penghuni.

5. Empati (*empathy*)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.823	1.504		4.537	<.001
	Empati	.559	.098	.635	5.698	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan penghuni

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji t variabel empati (*empathy*) menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel empati(*empathy*) terhadap kepuasan penghuni adalah  $0,01 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,698 > 2,015$ . Artinya variabel empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan penghuni.

**b. Uji F**

Untuk menguji apakah seluruh variabel atau variabel independent, Penulis menggunakan runus untuk mencari f tabel dengan jumlah sampel 50, dengan demikian perhitungan untuk mencari f tabel adalah sebagai berikut ini rumus untuk mencari f tabel :

$$(n-k-1)$$

Keterangan : n = jumlah sampel k = jumlah variabel

$$df 1 = k = 5$$

$$df 2 = n-k-1$$

$$= (50-5-1) = 44$$

Dapat dijelaskan bahwa n jumlah sampel (50-5-1) maka hasilnya 44 dapat dilihat pada distribusi f tabel baris signifikan 0,05 dengan baris 44 maka hasilnya 2,43.

**Mety Titin Herawaty & Zahra. Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng Terhadap Kepuasan Penghuni**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.687	5	23.737	28.858	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	36.193	44	.823		
	Total	154.880	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji f variabel X1,X2,X3,X4 dan X5 terhadap variabel Y menjelaskan dari hasil uji f bahwa nilai signifikan adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai f hitung  $28,858 > f$  tabel 2,43. Artinya variabel X1,X2,X3,X4 dan X5 terdapat pengaruh terhadap variabel Y.

## SIMPULAN

Hasil uji validitas menyatakan dari 24 pertanyaan yang diberikan, hasil dari seluruhnya dinyatakan valid dengan nilai r tabel  $> 0,278$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan valid dan dapat dipakai untuk penelitian selanjutnya. Hasil uji realibilitas menyatakan dari 24 pertanyaan yang diberikan, hasil dari seluruhnya dinyatakan valid dengan nilai reliabelnya  $> 0,6$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan reliabel dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,701 maka reabilitas dikatakan baik dan secara konsisten memiliki hasil yang sama jika dilakukan pengujian berulang. Hasil pengujian menggunakan metode servqual menyatakan bahwa persepsi penghuni di Rusunawa Flamboyan Cengkareng dilihat dari lima dimensi servqual memiliki nilai rata-rata sebesar 3,72 dan nilai harapan 3,36 sehingga 47 terdapat gap sebesar 0,36 yang bernilai positif artinya bahwa dari kelima dimensi servqual tersebut sudah memenuhi harapan penghuni.

Hasil Uji Hipotesa terhadap lima dimensi nilai f hitung  $28,858 > f$  tabel 2,43. Artinya variabel X1,X2,X3,X4 dan X5 terdapat pengaruh terhadap variabel Y. Perlu adanya evaluasi fasilitas yang ada di Rusunawa Flamboyan dan identifikasi area yang memerlukan perbaikan. Perlu adanya penetapan standar kualitas pelayanan yang jelas dan komunikasi kepada seluruh staf untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R. (2018). Analisis Data Kualitatif. Jurnal.Uin-Antasari, 17, 81. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/view/2374/1691>
- Edi, S. (2019). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FASILITAS RUMAH KOS-KOSAN DI PERUMAHAN X KOTA BATAM DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVIQUAL). Profisiensi, 7, 1112. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnalprofisiensi/article/view/3416/pdf>
- Hasna, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Penghuni Terhadap Atribut Fisik dan Pelayanan di Rumah Susun Tidar Kota Magelang. Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM), 2, 153. <https://media.neliti.com/media/publications/475457-none-fa057e20.pdf>
- IRAWAN BENY, S. E. D. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODESERVICE QUALITY (SERVQUAL). Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF), 3, 58. <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKF/article/view/522/224>
- Khairil, S. A. D. (2021). PENILAIANKEPUASAN PELANGGANDENGANAPLIKASI SURVEIPADA PDAM KOTA BENGKULU. Jurnal TEKNOSI, 1, 16. <https://ejournal.unib.ac.id/teknosia/article/view/15542/7825>
- Septiani Yuni, Aribbe Edo, D. R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). Jurnal Teknologi Dan Open Source, 3, 131. <https://www.neliti.com/id/publications/439551/analisis-kualitas-layanan-sistem-informasi-akademik-universitas-abdurrah-terhada>
- Stanley, Utama Tasik, Anggraini Dewi, Ciamas Elsera Siemin, S. (2023). ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA KOST THAMRIN 71 MEDAN. ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA KOST THAMRIN 71 MEDAN, 1012. <https://semnas.univbinainsan.ac.id/index.php/escaf/article/view/275/145>