

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENYEWA DI RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA
(RUSUNAWA) DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA METRO LAMPUNG**

TESIS



OLEH:

RUDY RISMAWWAN

NPM. 20710028

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2022**



**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENYEWA DI RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA
(RUSUNAWA) DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA METRO LAMPUNG**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Magister
Manajemen**

**OLEH:
RUDY RISMAWWAN
NPM. 20710028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Rismawwan, Rudy 2022. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penyewa di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota METRO LAMPUNG. Pembimbing 1: Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C., Pembimbing 2: Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting pada sektor pemerintahan. Suatu fasilitas dan pelayanan sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Adanya penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penyewa di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Metro Lampung. Penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* sebagai Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sehingga didapatkan jumlah sampel sebesar 46 orang sebagai responden, responden tersebut adalah penyewa hunian Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Metro Lampung.

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Pengujian Persyaratan Instrumen yang digunakan adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji Persyaratan Analisis mencakup Uji Normalitas, Uji Homogenitas, Uji Regresi Linier Berganda. Hipotesis Statistik mencakup uji t dan uji f. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan sebuah aplikasi *SPSS Version 21 for Windows* diperoleh data yang menjelaskan Fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penyewa, Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penyewa, dan Kepuasan Penyewa dapat dipengaruhi oleh dua Variabel Independen yaitu Fasilitas dan Pelayanan.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Penyewa

ABSTRACT

Rismawwan, Rudy 2022. The Influence of Facilities and Services on Tenant Satisfaction Levels in The Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman METRO LAMPUNG City. Supervisor 1: Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C., Supervisor 2: Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.

Service is one of the important factors in the government sector. A facility and service has a very big influence on people's satisfaction. The existence of this study aims to obtain data and find out the Effect of Facilities and Services on Tenants' Satisfaction Levels in The Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Metro Lampung City. This study uses Accidental Sampling as a sampling technique using the Slovin formula so that the number of samples obtained is 46 people as respondents, these respondents are residential tenants Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Metro Lampung.

In this study using quantitative research methods. Requirements Testing The instruments used are Validity Test and Reliability Test. Test Requirements Analysis includes Normality Test, Homogeneity Test, Multiple Linear Regression Test. Statistical Hypothesis includes t test and f test. Based on the results of research using an application SPSS Version 21 for Windows obtained data that explains that facilities do not have a positive and significant effect on tenant satisfaction, services have a positive and significant effect on tenant satisfaction, and tenant satisfaction can be influenced by two exogenous variables, namely facilities and services.

Keywords: Facilities, Service, Tenant Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN
TESIS
PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENYEWA DI RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA
(RUSUNAWA) DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA METRO LAMPUNG

OLEH:
RUDY RISMAWAN
NPM. 20710028

Telah melakukan bimbingan dan diperbaiki BAB I-V
Metro, 20 November 2022
Pembimbing I



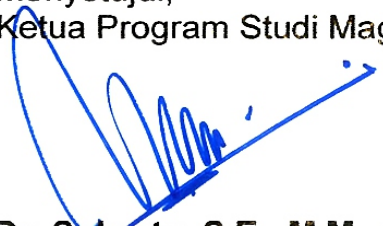
Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.
NIDN: 0228035801

Pembimbing II



Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.
NIDN: 0223016502

Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.
NIDN: 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN
TESIS

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENYEWA DI RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA
(RUSUNAWA) DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA METRO LAMPUNG

OLEH:
RUDY RISMAWAN
NPM. 20710028

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Metro, 31 Maret 2022
Tim Penguji

Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.
NIDN: 0228035801

,Ketua

Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.
NIDN: 0223016502

, Sekretaris

Dr. M. Ihsan Dacholfany, M. Ed.
NIDN: 0229077501

, Penguji Utama

Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si.
NIP: 19620827 198803 1 001

MOTTO

“The World is Full of Good People. If You Can't Find One, Be One.”

Dunia Ini Penuh dengan Orang Baik. Jika Anda Tidak Dapat
Menemukannya, Jadilah Salah Satunya.

(Rudy Rismawwan)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang mana telah memberikan mukjizat, anugerah, kemudahan serta kelancaran dalam penyelesaian penyusunan Penelitian ini. Penulis mempersembahkan Tesis ini kepada:

1. Bapak ISKANDAR dan Ibu DWI PARTI RAHAYU yang sangat saya sayangi dan banggakan. Terimakasih atas kasih sayang, do'a, semangat dan dukungannya selama ini kepada anaknya sehingga saya sebagai anaknya sangat bangga dengan ketulusan kalian.
2. Kakakku AHMAD SUFENDRI yang mana selalu memberi dukungan dari beberapa motivasinya hingga saat ini motivasi yang telah diberikan sangat bermanfaat bagi saya.
3. Adikku DHEA SILVANIA MAVILLIA terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan dalam meraih kesuksesan. Semoga masa depan adikku dapat meraih kesuksesan yang lebih besar dimasa yang akan mendatang.
4. Sahabat-sahabat yang memberikan arahan, solusi dan menunggu kesuksesan saya.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim. Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, puji dan syukur penulis panjatkan ke pada Allah SWT yang mana telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada Saya sehingga Saya dapat menyusun dan menyelesaikan tugas ini.

Selanjutnya sholawat serta salam kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risallahnya kepada seluruh umat manusia dan suri tauladan bagi kita semua.

Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir Program Studi Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Metro. Tesis yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penyewa di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Metro". Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Jazim Ahmad, M. Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Agus Sutanto, M. Si. selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C. selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan arahan serta bimbingan dengan sabra hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Dr. Marhaban Sigalingging, M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan arahan serta bimbingan dengan sabra hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.
6. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen Tahun Angkatan 2020 tanpa terkecuali.

Saya mengucapkan banyak terimakasih dan jika dalam penyusunan Tesis ini banyak kata-kata yang salah atau penyajiannya yang kurang sempurna, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya, semoga tugas ini berguna bagi kita semua. Amiin....

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kota Metro, 31 Maret 2022

Penulis

RUDY RISMAWAN
NPM. 20710028

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rudy Rismawwan

NPM : 20710028

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini adalah karya saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri serta bukan merupakan replikasi maupun salinan dari hasil penelitian orang lain. Apabila terbukti Tesis ini merupakan plagiat atau salinan, maka Tesis ini dianggap GUGUR serta GELARNYA DIBATALKAN.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan segala akibat yang timbul menjadi tanggung jawab penulis.

Kota Metro, 31 Maret 2022



RUDY RISMAWWAN



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : RUDY RISMAWAN
NPM : 20710028
Jenis Dokumen : TESIS

JUDUL:

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENYEWA DI RUMAH SUSUN SEDERHANA SEWA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 07 April 2022

Kepala Unit,



Dr. Anif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801

Jalan Hajar Dewantara No.116
Kec. Metro Timur Kota
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)	xii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TEBEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Masalah	3
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Ruang Lingkup Penelitian	5

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur	6
1. Fasilitas	6

2. Pelayanan	8
3. Kepuasan Penyewa	10
B. Penelitian Relevan	14
C. Kerangka Penelitian	15
D. Hipotesis Penelitian	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	19
B. Metode Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	20
1. Populasi	20
2. Sampel	20
3. Teknik Sampling	21
D. Definisi Operasional Variabel	21
E. Teknik Pengumpulan Data	24
1. Data Primer	24
2. Data Sekunder	24
F. Pengujian Persyaratan Instrumen	25
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas	26
G. Pengujian Persyaratan Analisis	27
1. Uji Normalitas	27
2. Uji Homogenitas	27
3. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi	27
H. Hipotesis Statistik	28
1. Uji T	28
2. Uji F	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	31
B. Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Data	42
2. Pengujian Persyaratan Instrumen	42

3. Pengujian Persyaratan Analisis.....	46
4. Hipotesis Statistik.....	50
C. Pembahasan.....	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA.....	57
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	60
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kisi-kisi Instrumen.....	22
Tabel 2 Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 1.3 Rekapitulasi Kuisisioner Penelitian.....	42
Tabel 1.4 Uji Validitas Fasilitas.....	43
Tabel 1.5 Uji Validitas Pelayanan.....	44
Tabel 1.6 Uji Validitas Pelayanan.....	44
Tabel 1.7 Uji Reliabilitas.....	46
Table 1.8 Uji Normalitas.....	47
Tabel 1.9 Uji Homogenitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Penyewa.....	47
Tabel 2 Uji Homogenitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penyewa.....	48
Tabel 2.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 2.2 Uji t_1	50
Tabel 2.3 Uji t_2	51
Tabel 2.4 Uji f	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian.....	17
Gambar 1.2 Struktur Organisasi UPTD Rusunawa.....	41
Gambar 1.3 Grafik Fasilitas Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Penyewa.....	49
Gambar 1.4 Grafik Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Penyewa.....	50