

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