

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGHUNI APARTEMEN TAMANSARI PROSPERO SIDOARJO

Sri Susilowati¹, *Ilya Farida², *Wiwik Budiarti³

¹²³ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr. Soetomo

e-mail : sri.susilowati@unitomo.ac.id¹, ilya.farida@unitomo.ac.id², wiwik.budiarti@unitomo.ac.id³

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality simultaneously and partially on satisfaction of residents of Tamansari Prospero Sidoarjo Apartments and to find out the dominant influential variables. This study uses primary data from questionnaires with 110 respondents. Measurements using a Likert scale and processed statistically using the formula of multiple linear regression with SPSS version 21 program, namely the F test and t test at a significant level (0.05). F Test Results proved correct, Physical Evidence (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Attention (X5) simultaneously had a significant effect on the satisfaction of Apartment residents. The t-test results proved correct, physical evidence (X1), responsiveness (X3) and attention (X5) partially had a significant effect. Whereas Reliability (X2) and Guarantees (X4) proved partially no significant effect. Proved to be true Physical evidence (X1) has a dominant influence on the satisfaction of residents of Tamansari Prospero Sidoarjo Apartments "with the largest (Beta) coefficient of 0.419 compared to the other independent variables. The magnitude of the influence of the independent variable, namely Service Quality (X) which was analyzed together on the dependent variable namely Apartment Occupational Satisfaction (Y) with R Square of 66.8%, while the remaining 33.2% was influenced by other variables not present in the study this.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Response, Guarantee, Attention, apartment Occupational Satisfaction*

Latar Belakang

Perkembangan kota dengan gaya hidup masyarakatnya telah menyebabkan terjadinya urbanisasi. Masalah kependudukan merupakan masalah bagi perkotaan, makin padat penduduk kota, semakin menurunkan pola hubungan kemasyarakatan, karena lingkungan hidup yang lebih mengutamakan efisiensi dan efektifitas ekonomi. Pertumbuhan ekonomi menjadi kunci penting dalam perkembangan sebuah wilayah atau daerah. Pertumbuhan tersebut dapat dilakukan melalui pembangunan-pembangunan yang ada di beberapa daerah terutama daerah yang padat penduduk. Kabupaten kota Sidoarjo terletak di wilayah propinsi Jawa Timur dengan letak geografis yang strategis. Kabupaten kota Sidoarjo dari posisinya yang dekat dengan ibu kota Jawa Timur, Surabaya telah menjadikan Kabupaten kota Sidoarjo sangat potensial untuk

dikembangkan sebagai daerah pendukung Surabaya.

Kebijakan desentralisasi dari pemerintah pusat Jawa Timur kini telah melaksanakan pekerjaan besar, untuk pembangunan Apartemen sebagai tempat hunian modern untuk tenaga professional. Tamansari Prospero merupakan Apartemen pertama di Sidoarjo yang khusus untuk memenuhi hunian untuk menunjang para professional dari dalam dan luar negeri. Terobosan baru, eksklusif dan ekonomis. Tamansari Prospero adalah salah satu mahakarya untuk menjawab masa depan kota Sidoarjo yang nantinya bisa menjadi salah satu ikon di kota Sidoarjo

Apartemen Tamansari Prospero merupakan hunian vertical yang bergaya modern yang terletak di kawasan premium, lokasi yang strategis dengan fasilitas layanan yang baik, usaha yang menjanjikan bagi penghuni dan

pemilik bisnis dalam mengelola bisnisnya. Pembangunan Apartemen Tamansari Prospero diharapkan mampu membawa perubahan besar di sektor perekonomian di kota Sidoarjo. Dalam rencana pembangunan jangka panjang kota Sidoarjo, Apartemen akan dikembangkan menjadi tempat hunian modern untuk para profesional. Selain itu di saat purna kerja diharapkan dapat sebagai tempat usaha dengan berbisnis area Commercial Room (Plaza Apartemen).

Kualitas pelayanan merupakan kesan utama yang diterima oleh konsumen yang dapat mempengaruhi kepuasan pada konsumen sehingga berkeinginan untuk menggunakan jasa pada perusahaan yang sama dikemudian hari.. Menurut Tjiptono (2008) ada 5 (lima) dimensi dalam menilai kualitas jasa layanan yaitu “Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Perhatian”. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut harus ditunjukkan dan dibuktikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo secara simultan dan parsial serta mengetahui variable yang berpengaruh dominan.

Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 143) “Kualitas (*quality*) adalah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Menurut Tjiptono (2008: 247) pada prinsipnya, definisi “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Berikut lima (5) dimensi besar menurut Fandy Tjiptono(2008 : 69) yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)
Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*)
Yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan yang bebas dari bahaya, risiko.
5. Perhatian (*emphaty*)
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2009 : 138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Menurut Egle, et, al (2010) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen (Mowen. 2001).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:366) cara mengukur kepuasan pelanggan ada 6 konsep inti mengenai obyek pengukuran yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
Cara mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa yang diberikan. Ada dua proses pengukuran. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan. Kedua, menilai dan

membandingkan kepuasan antar pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa pesaing.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
 Berbagai penelitian membagi kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Terdiri dari empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan jasa perusahaan berdasarkan *item* spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan *item* spesifik yang sama. Keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan.
3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)
 Kepuasan tidak diukur secara langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.
4. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)
 Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan menanyakan kepada pelanggan apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)
 Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.
6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)
 Ketidakpuasan pelanggan meliputi (a) komplain; (b) retur atau pengembalian produk; (c) biaya garansi; (d) Penarikan kembali produk dari pasar; (e) *gethok tular* negatif; dan (f) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing)

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 2008):

1. Sistem keluhan dan saran
2. *Ghost shopping*
3. *Lost customer analysis*
4. Survei kepuasan konsumen

Ciri-Ciri konsumen yang puas

Kotler, dkk (2000) mengatakan bahwa ciri-ciri konsumen yang puas adalah :

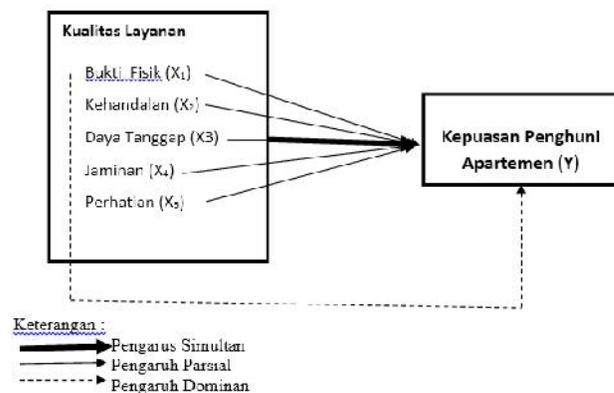
- a. Loyal terhadap produk
- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

Menurut Kotler (2004: 42) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Keberhasilan perusahaan apabila karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa puas dan di mata pelanggan citra menjadi positif.

Pengertian Apartemen

Apartemen merupakan tempat tinggal suatu bangunan bertingkat yang lengkap dengan ruang duduk, kamar tidur, dapur, ruang makan, jamban, dan kamar mandi yang terletak pada satu lantai, bangunan bertingkat yang terbagi atas beberapa tempat tinggal. (Kamus Umum Bahasa Indonesia, 1994, p : 69)



Gambar Kerangka Konseptual

Populasi dan Sampel

Penelitian dilakukan pada bulan April dan Mei 2019 populasinya adalah keseluruhan Penghuni Tower Fortuna Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo, yang berjumlah 110 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Sensus yaitu metode pengambilan sampel yang melibatkan semua anggota populasi yang berjumlah 110 orang penghuni Apartemen sebagai responden.

Analisis Deskriptif

Tabel 5.2
 Deskriptif Responden Penelitian

Status Penghuni/Responden	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Pemilik	51	46 %
Penyewa	59	54 %
Total	110	100 %
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Laki-laki	53	48 %
Perempuan	57	52 %
Total	110	100 %
Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Wiraswasta	63	57 %
Pegawai Swasta	38	35 %
Mahasiswa, Pelajar, Ibu Rumah Tangga	9	8 %
Total	110	100 %

Sumber : Data diolah Peneliti

Diskriptif Variabel Penelitian

Tabel 5.3
 Bukti Fisik (X1)

Indikator Bukti Fisik (X ₁)	Rata-rata
X _{1.1} Gedung apartemen dalam kondisi baik	4,52
X _{1.2} Lokasi apartemen yang strategis	4,15
X _{1.3} Lingkungan apartemen yang baik	4,40
X _{1.4} Tersedianya air yang baik dan lancar	3,95
X _{1.5} Tersedianya listrik yang baik dan memadai	4,05
X _{1.6} Tersedianya gym room dalam kondisi yang layak dan baik	3,90
X _{1.7} Tersedianya swimming pool dan pool deck yang baik	3,71
X _{1.8} Pegawai apartemen berpenampilan baik dan rapi	4,13
X _{1.9} Tersedianya jumlah lift dan tangga darurat yang memadai dan kondisinya baik	3,80
X _{1.10} Tersedia area parkir yang memadai dan kondisinya baik	3,87
X ₁ Bukti Fisik, baik	4,021

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Tabel 5.4
 Kehandalan (X₂)

Indikator Kehandalan (X ₂)	Rata-rata
X _{2.1} Karyawan dan staf yang memberikan layanan dengan baik dan benar	4,27
X _{2.2} Karyawan dan staf yang memberikan layanan sesuai harapan	3,82

X _{2.3} Karyawan dan staf yang memberikan layanan secara professional	4,05
X ₂ Kehandalan, baik	4,02

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Tabel 5.5
 Daya Tanggap (X₃)

Indikator Jaminan (X ₄)	Rata-rata
X _{4.1} Karyawan dan staf yang jujur dan dapat dipercaya	4,25
X _{4.2} Ada jaminan keamanan tinggal di apartemen	4,27
X _{4.3} Ada jaminan kebersihan tinggal di apartemen	4,02
X ₄ Jaminan, baik	4,18

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Tabel 5.7
 Perhatian (X₅)

Indikator Perhatian (X ₅)	Rata-rata
X _{5.1} Karyawan dan staf melayani tanpa memandang status sosial	4,35
X _{5.2} Karyawan dan staf memperhatikan kebutuhan penghuni apartemen	4,27
X _{5.3} Karyawan dan staf mengutamakan kepentingan penghuni apartemen	4,19
X ₅ Kemudahan, baik	4,27

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Tabel 5.8
 Kepuasan Penghuni Apartemen (Y)

Indikator Kepuasan Penghuni Apartemen (Y)	Rata-rata
Y _{1.1} Anda puas dengan kondisi gedung apartemen Taman Sari Prospero Sidoarjo	4,05
Y _{1.2} Anda puas dengan fasilitas penunjang yang telah tersedia di apartemen Taman Sari Prospero Sidoarjo	3,91
Y _{1.3} Anda puas dengan profesionalisme/kemampuan kerja karyawan dan staf apartemen dalam memberikan layanan	4,15
Y _{1.4} Anda puas dengan layanan karyawan dan staf apartemen dalam menyelesaikan masalah dan keluhan penghuni apartemen	4,11
Y _{1.5} Anda puas dengan kondisi keamanan, kebersihan lingkungan serta kenyamanan di Taman Sari Prospero Sidoarjo	4,13
Y _{1.6} Anda puas secara keseluruhan tinggal di Apartemen Taman Sari Prospero Sidoarjo	4,20
Y Kepuasan Penghuni Apartemen, puas	4,09

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis

1. Uji Validitas

Dari hasil Uji Validitas variable Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Perhatian (X₅) dan Kepuasan Penghuni Apartemen (Y) di ketahui bahwa korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor (*Corrected Item Total*

Correlation) masing-masing pernyataan dalam variable X dan Y lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang di gunakan dalam variable bukti fisik valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas diketahui bahwa nilai *alpha Cronbach* variable Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Perhatian (X5) dan Kepuasan Penghuni (Y) lebih dari 0,6 sehingga jawaban yang di berikan responden dapat di percaya atau dapat di andalkan/ reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 diketahui bahwa titik-titik menyebar berimpit di sekitar diagonal, hal ini menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 diketahui bahwa dari kelima variabel bebas yang ada memiliki nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10, maka penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas.

Hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 diketahui bahwa titik-titik data tersebar di daerah antara 0 – Y dan tidak membentuk pola tertentu, maka model regresi yang terbentuk di identifikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda dari pengolahan data dengan program SPSS versi 21 adalah sebagai berikut :

Tabel 5.17
 Regresi linear Berganda

Model		Coefficients		T	Sig	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficient			
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	,910	,477		1,968	,059
	X1	,810	,139	,419	5,836	,000
	X2	,075	,082	,065	,954	,362
	X3	,142	,063	,211	2,255	,026
	X4	,034	,023	,099	1,519	,132
	X5	,179	,061	,256	2,912	,004

Sumber : Lampiran 4

Persamaan regresi linear berganda yang di dapat dari table di atas adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,910 + 0,810 X1 + 0,075 X2 + 0,142 X3 + 0,034 X4 + 0,179 X5$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 0,910 menunjukkan bahwa dengan tanpa variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5), maka nilai kepuasan penghuni sebesar 0,910 .
2. Nilai koefisien regresi bukti fisik (X1) sebesar 0,810 menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variable bukti fisik (X1) mengakibatkan nilai kepuasan penghuni mengalami perubahan sebesar 0,810 dengan asumsi variable kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) konstan.
3. Nilai koefisien regresi kehandalan (X2) sebesar 0,075 menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variable kehandalan (X2) mengakibatkan nilai kepuasan penghuni mengalami perubahan sebesar 0,075 dengan asumsi variable bukti fisik (X1), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) konstan.
4. Nilai koefisien regresi daya tanggap (X3) sebesar 0,142 menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variable daya tanggap (X3) mengakibatkan nilai kepuasan penghuni mengalami perubahan sebesar 0,142 dengan asumsi variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), jaminan (X4) dan perhatian (X5) konstan.
5. Nilai koefisien regresi jaminan (X4) sebesar 0,034 menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variable jaminan (X4) mengakibatkan nilai kepuasan penghuni mengalami perubahan sebesar 0,034 dengan asumsi variable

bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3) dan perhatian (X5) konstan.

6. Nilai koefisien regresi perhatian (X5) sebesar 0,179 menunjukkan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada variable perhatian (X5) mengakibatkan nilai kepuasan penghuni mengalami perubahan sebesar 0,179 dengan asumsi variable bukti fisik(X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3) dan jaminan (X4) konstan.

Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 sebagai berikut:

Tabel 5.18

Koefisien Determinasi Berganda (R²)

Anova ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimete
1	,817 ^a	,668	,652	,28537

a.Predictors:(Constant),X5,X4,X3,X2,X1

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa besarnya R Square (R²) adalah sebesar 0,668. Hal ini menunjukkan bahwa 66,8% Variasi naik turunnya kepuasan penghuni (Y) dapat dipengaruhi oleh variasi naik turunnya variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) , sedangkan sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Pembuktian Hipotesis

1. Pengujian Pengaruh Simultan dengan uji F

Hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 sebagai berikut:

Tabel 5.19

Uji Pengaruh Simultan

Anova ^a						
Model		Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	17,008	5	3,402	41,769	,000 ^b
	Residual	8,469	104	,081		
	Total	25,477	109			

a.Dependent Variabel Y

b.Predictors: (Constant),X5,X4,X3,X2,X1

Table di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 dan F dengan $\alpha = 0,05$ berarti ($0,000 < 0,05$) Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) terhadap kepuasan penghuni (Y).

2.Pengujian Pengaruh Partial dengan uji t

Table 5.17 di atas diketahui bahwa :

1. Nilai signifikansi variable bukti fisik (X1) sebesar 0,000 dengan $\alpha = 0,05$ berarti ($0,000 < 0,05$) Hal ini menunjukkan bahwa variable bukti fisik secara partial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni.
2. Nilai signifikan kehandalan (X2) sebesar 0,362 dengan $\alpha = 0,05$ berarti ($0,362 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variable kehandalan secara partial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo
3. Nilai signifikansi variable daya tanggap (X3) sebesar 0,026 dengan $\alpha = 0,05$ berarti ($0,026 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variable daya tanggap secara partial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni.
4. Nilai signifikan jaminan (X4) sebesar 0,132 dengan $\alpha = 0,05$ berarti ($0,132 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variable Jaminan secara partial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero.
5. Nilai signifikansi variable perhatian (X5) sebesar 0,004 dan t-hitung sebesar 2,912. Dengan $\alpha = 0,05$ berarti ($0,004 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variable perhatian secara partial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni.

Uji Dominan

Dari tabel 5.20 di atas di ketahui bahwa variable X1 yaitu Bukti fisik memiliki koefisien (Beta) terbesar yaitu sebesar 0,419 dibandingkan dengan variable bebas yang lainnya, maka variable X1 merupakan variable bebas yang dominan

mempengaruhi variable terikat yaitu kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo. Sehingga Hipotesis ke tiga yang di ajukan dalam penelitian ini terbukti benar.

Pembahasan

1. Pengaruh Simultan

Dari hasil uji hipotesis di dapatkan bahwa variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo adalah terbukti. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo di tentukan oleh seberapa baik bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang di berikan pihak pengelola atau manajemen apartemen terhadap pemilik atau penghuni apartemen.

2. Pengaruh Parsial

a. Variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen.

Bukti fisik (X1), Daya tanggap (X3), dan Perhatian (X5) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen (Y). Hal ini di buktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai probabilitas atau nilai signifikansi variable bukti fisik (X1), daya tanggap (X3 dan perhatian (X5) lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis “Diduga bukti fisik, daya tanggap dan perhatian secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo”.

Variabel bukti fisik (X1) berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen (Y) karena mempunyai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Bukti fisik (X1) merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan penghuni apartemen. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo dengan adanya bukti fisik yang berupa bangunan, fasilitas pendukung lainnya yang baik dan lengkap serta lokasi yang strategis dan lingkungan yang baik telah di berikan oleh pihak pengelola atau Manajemen apartemen merupakan daya tarik bagi penghuni apartemen. Para Penghuni dapat menikmati atau menggunakan semua fasilitas bangunan sarana dan prasarana tersebut dengan baik dan nyaman. Lokasi yang strategis yang dekat dengan fasilitas

umum membuat para Penghuni memiliki mobilitas yang tinggi dengan cepat dan mudah untuk sampe ke tempat Mereka bekerja. Lingkungan apartemen yang baik dapat membuat Para Penghuni Apartemen merasa aman dan nyaman. Penampilan para Pegawai apartemen yang baik juga merupakan daya tarik tersendiri bagi Penghuni apartemen, sebaik baik penampilan para Pegawai apartemen akan membuat para Penghuni semakin nyaman tinggal di apartemen. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Fandi Tjiptono (2008) dan hasil penelitian dari Prima Dea Arijani & Ragil Haryanto (2016) bahwa bukti fisik yang terdiri dari bangunan serta fasilitas pendukungnya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen. Bukti fisik ini mempunyai korelasi yang positif terhadap kepuasan. Semakin baik bukti fisik yang di berikan, maka akan tercipta tingkat kepuasan yang semakin tinggi.

Variabel daya tanggap (X3) berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen (Y) karena mempunyai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo dengan adanya daya tanggap yang baik dari pegawai apartemen yang meliputi pegawai cepat merespon permintaan penghuni, pegawai cepat memberi bantuan saat di butuhkan dan pegawai cepat menangani keluhan penghuni, yang telah yang telah di lakukan oleh semua pegawai apartemen kepada pemilik atau penghuni apartemen, sehingga mereka dapat menyelesaikan semua permasalahannya dengan baik. Sikap pegawai apartemen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Fandi Tjiptono (2008) dan hasil penelitian dari Prima Dea Arijani & Ragil Haryanto (2016) bahwa daya tanggap yang terdiri dari respon dan tindakan pegawai untuk membantu permasalahan yang di hadapi penghuni apartemen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen. Daya tanggap ini mempunyai korelasi yang positif terhadap kepuasan. Semakin baik daya tanggap yang di berikan oleh para pegawai apartemen, maka akan tercipta semakin tinggi pula tingkat kepuasan penghuni apartemen.

Variabel perhatian (X5) berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen (Y)

karena mempunyai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo dengan adanya perhatian yang baik dari pegawai apartemen yang meliputi pegawai melayani tanpa memandang status sosial, pegawai perhatian terhadap penghuni apartemen dan pegawai mengutamakan kepentingan penghuni apartemen, yang telah dilakukan oleh semua pegawai apartemen kepada pemilik atau penghuni apartemen, sehingga mereka merasa nyaman tinggal di apartemen. Sikap pegawai apartemen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Fandi Tjiptono (2008) dan hasil penelitian dari Prima Dea Arijani & Ragil Haryanto (2016) bahwa perhatian yang terdiri dari respon dan perhatian pegawai terhadap penghuni apartemen mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen. Perhatian ini mempunyai korelasi yang positif terhadap kepuasan. Semakin baik perhatian yang diberikan oleh para pegawai apartemen, maka akan tercipta semakin tinggi pula tingkat kepuasan penghuni apartemen.

b. Variabel yang tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen.

Kehandalan (X2) dan Jaminan (X4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen (Y). Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai probabilitas atau nilai signifikansi variabel kehandalan (X2) dan jaminan (X4) lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian ini berarti menolak hipotesis “Diduga bukti fisik, daya tanggap dan perhatian secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo”.

Variabel kehandalan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen (Y) karena mempunyai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo tidak dipengaruhi variabel kehandalan yang berupa pegawai memberi layanan yang baik, pegawai memberi layanan yang sesuai harapan dan pegawai selalu memberikan layanan yang profesional, hal ini disebabkan karena Penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo ini lebih banyak (59%) berstatus penyewa bukan pemilik. Penghuni apartemen

menempati apartemen hanya sekedar untuk beristirahat. Kebutuhan Penghuni apartemen, seperti layanan makanan, minuman, kendaraan cenderung dipenuhi sendiri/tidak melibatkan Pegawai apartemen, karena penghuni apartemen sebagian besar para profesional (Wiraswasta dan Pegawai Swasta) yang lebih banyak beraktifitas di tempat kerjanya dan kesibukan mereka sangat padat, sehingga mereka jarang berinteraksi dengan pegawai apartemen. Selain itu gaya hidup penghuni apartemen ini mayoritas bersifat individualis dan tertutup.

Variabel jaminan (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen (Y) karena mempunyai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo tidak dipengaruhi variabel jaminan yang berupa pegawai apartemen jujur dan dapat dipercaya, ada jaminan keamanan tinggal di apartemen dan ada jaminan kebersihan apartemen. Hal ini disebabkan karena kamar apartemen yang relative sempit, untuk kebersihannya dapat dilakukan sendiri. Sedangkan kondisi Apartemen sudah dirancang dengan keamanan berlapis untuk bisa masuk area apartemen harus memiliki kartu akses khusus untuk penghuni dan pihak Pengelola telah memasang kamera CCTV di setiap pintu utama keluar masuk Apartemen.

Luaran Yang Dicapai

Hasil luaran penelitian adalah artikel ilmiah yang akan dipublikasikan dalam jurnal lokal yang memiliki ISSN dan Poster.

SIMPULAN

1. Hasil uji F diketahui hipotesis pertama terbukti benar bahwa bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄) dan perhatian (X₅), secara simultan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo”.
2. Hasil uji t diketahui hipotesis kedua untuk bukti fisik (X₁), daya tanggap (X₃) dan perhatian (X₅) terbukti benar secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero

Sidoarjo”, sedangkan untuk kehandalan (X_2) dan jaminan (X_4) terbukti tidak benar secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo”

3. Hasil Uji t di ketahui hipotesis ketiga terbukti benar bahwa “bukti fisik (X_1) berpengaruh dominan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo”

SARAN

1. Pengelola atau Manajemen apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo sebaiknya lebih memperhatikan dimensi bukti fisik seperti sarana dan prasarana serta penampilan pegawai, karena dimensi ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan penghuni apartemen.
2. Pengelola atau Manajemen apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo sebaiknya lebih memperhatikan dimensi Daya Tanggap dan Perhatian yang berkaitan dengan profesionalisme pegawai apartemen, karena mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen.
3. Bagi Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian di bidang yang sama agar dapat mengembangkan variabel dan indikator yang di gunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizawati. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis*, 7, 59–67.

Atmawati, R. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumberdaya Manusia, Surakarta*, 5(1).

Cooper, D. R. (1999). *Metode Penelitian Bisnis* (5th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Dibyantoro. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 2(2), 113–131.

Domodar, G. (n.d.). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Engel, J. F. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: BinaRupa.

Fujun Lai, M. G. & B. J. B. (2009). How quality, value image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of Business Research*, 62, 980–986.

Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang.

Hasibuan, Malayu, S. . (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Kertajaya, H. (2007). *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Yogyakarta: Andi.

Kotler, P. (2004). *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. and K. L. K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, P. dan K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.

Lestari, T. S. dan T. (2001). Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya terhadap Produktivitas Usaha Garmen di Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 16(3).

Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1341–1348.

Manullang, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba Empat.

Mimi SA, K. N. (2018). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 164–173.

Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (10th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

Mowen, H. &. (2001). *Manajemen Biaya, Manfaat & Rekayasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Musanto, T. (2005). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan : Studi Kasus CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(3).

Nainggolan, N. P. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional dan Lokasi

Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi. *Fakultas Ekonomi Medan : Universitas Sumatera Utara*.

Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, Malang*, 6(2).

Notoatmodjo, S. (2003). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2003). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Prima Dea Arijani, R. H. (2016). Preferensi Penghuni Tinggal di Apartemen Bersubsidi The Modern Golf Kota Tangerang. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(2), 129–138.

Rufi'i. (2011). *Statistika*. Surabaya: Unipa.

Samuel, H. (2006). Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Hipermarket Carrefour di Surabaya). *Jurnal Pemasaran Universitas Petra Surabaya*, 1(2).

Schiffman, L. G. K. (2008). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall Internasional.

Sudarmo, I. G. (n.d.). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. (2004). *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2007). *statistika untuk penelitian*. Bandung: alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (5th ed.). Jakarta: Rineka Cipta.

Sumarni, M. (2000). *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Liberty Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Swastha D.H, Basu, dan I. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern* (4th ed.). Yogyakarta: Liberty.

Syahputra, M. H. I. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Accupant Pada Hotel Lido Graha di Lhokseumawe. *Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara*.

Tjiptono, F. dan C. G. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, H. (n.d.). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wilkie, W. L. (2004). *Customer Behavior*. (s. Jhon Wiley & Sons. Inc, Ed.) (3rd ed.). New York.