

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

Rudy Rismawan¹, Suharto², Marhaban Sigalingging³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

E-mail: Rudyrismawan400@gmail.com¹

hartoumm@gmail.com²

marhaban@ptmitra.com³

Abstrak

Dari hasil survey yang dilakukan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Metro menerangkan bahwa di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur ada beberapa hal yang merupakan poin penting. 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. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif, dengan sampel rumus *slovin* sehingga didapatkan 46 responden yang diisi oleh penghuni UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. Metode pengambilan data yang diperoleh yaitu dengan cara menggunakan kuisioner yang dibagikan ke penghuni UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur melalui selebaran yang telah peneliti sediakan. 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 dengan bantuan aplikasi komputer *Spss Version 21 for Windows*. Dengan hasil riset yang membuktikan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penyewa hunian UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. Sedangkan Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penyewa hunian UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. Sehingga, Kepuasan Penyewa dapat dipengaruhi oleh dua Variabel Eksogen yaitu Fasilitas dan Pelayanan. Kemudian saran dari riset yang dilakukan oleh peneliti yaitu lebih meningkatkan Fasilitas yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur supaya penyewa hunian merasa sangat puas atas fasilitas yang diberikan oleh pihak UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur, lebih meningkatkan kualitas Pelayanan para pegawai yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur supaya terciptanya penyewa hunian merasa puas atas kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur, dan untuk tercapainya Fasilitas dan kualitas Pelayanan yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur perlu adanya kesadaran dari pegawai maupun penyewa hunian UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur untuk merawat secara Bersama-sama Gedung Rusunawa sehingga dapat terciptanya rasa puas atas Fasilitas dan kualitas Pelayanan yang didapatkan penyewa hunian.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan Penyewa

Abstract

From the results of a survey conducted by Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Metro menerangkan bahwa di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur there are a few things that are important points. 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 determine the effect of facilities and services on the level of satisfaction of tenants in simple rental flats (Rusunawa) Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Metro. This study uses a quantitative research method, with a sample of the slovin formula so that 46 respondents are obtained who are filled by residents UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. The method of collecting data obtained is by using a questionnaire distributed to residents UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. through the sheet that the researcher has provided. 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 with the help of the computer application Spss Version 21 for Windows. With research results that prove that the facilities have no significant effect on tenant satisfaction UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. While the service has a significant effect on the satisfaction of residential tenants UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. Thus, Tenant Satisfaction can be influenced by two Exogenous Variables, namely Facilities and Services. Then suggestions from research conducted by researchers are to further improve existing facilities at UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur so that residential tenants feel very satisfied with the facilities provided by UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur, further improve the quality of service for employees at UPTD Rusunawa Iringmulyo East Metro in order to create residential tenants who are satisfied with the quality of services provided by employees at the East Metro UPTD Rusunawa Iringmulyo, and to achieve the facilities and quality of services available at the East Metro UPTD Rusunawa Iringmulyo, there needs to be awareness from employees and tenants of residential UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur to jointly maintain the Rusunawa Building so that it can create a sense of satisfaction with the facilities and quality of services obtained by residential tenants.

Keyword: Facilities, Service, Tenant Satisfaction.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk masyarakat Kota Metro semakin meningkat menuntut adanya kebutuhan pokok, salah satunya yaitu perumahan atau tempat hunian. Pertumbuhan penduduk secara umum dialami oleh wilayah lainnya juga di Indonesia tak terkecuali Kota Metro.

Berdasarkan Basis Data Pusat Pengembangan Kawasan Perkotaan tahun 2016, Kota Metro mencapai

jumlah penduduk sebanyak 160.729 jiwa dengan luas wilayah 68,74 km². Jika lebih dispesifik terdiri dari 80.300 jiwa penduduk laki-laki dan 80.429 jiwa penduduk perempuan dengan pertumbuhan penduduk sebesar 1,55%. Kepadatan penduduk di Kota Metro 2.338 jiwa/km², dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Metro Pusat sebesar 4.340 jiwa/km² dan kepadatan penduduk terendah terletak di Kecamatan Metro Selatan sebesar

1.054 jiwa/km². Dominasi penduduk dewasa atau muda di Kota Metro mencapai presentase 69,68% dari jumlah keseluruhan penduduk Kota Metro. Hal ini telah meningkatkan kebutuhan akan perumahan yang layak bagi semua lapisan masyarakat Kota Metro. Di sisi lain, ketersediaan lahan untuk permukiman semakin meningkat. Selain hambatan tersebut, hal lain yang tidak boleh dilupakan adalah kendala keterbatasan kemampuan ekonomi masyarakat.

Mengingat banyaknya masyarakat kelas menengah ke bawah dan keterbatasan dana pemerintah, jelas bahwa pemerintah tidak mungkin memberikan subsidi yang komprehensif atau menyeluruh kepada publik. Jadi masyarakat harus lebih mandiri secara finansial. Solusi alternatif diperlukan untuk mengatasi hambatan yang tampaknya tepat ini dijelaskan. Sehingga di dirikanlah Rumah Susun Sederhana Sewa sebagai solusinya.

Di Kota Metro telah di dirikannya Rumah Susun Sederhana Sewa, yang terdiri dari 2 Gedung (Gedung A dan Gedung B), masing-masing Gedung terdiri dari 5 Lantai, 196 ruang sewa, masing-masing ruangan yang disewakan terdapat: toilet, ruang tamu, ruang kamar, ruang dapur, ruang jemur baju, washtafle, installasi kelistrikan, air bersih. Per lantai telah disediakan tempat untuk pembuangan sampah sehingga memudahkan penghuni dalam menjaga kebersihan, terdapat 1 Musholla di masing-masing Gedung, 2 area parker di masing-masing Gedung. 1 toilet umum di masing-masing Gedung, 1 aula dan 5 tempat pelaku usaha di masing-masing Gedung.

Pada titik yang terbaik dari semuanya, ada banyak masalah teknis dan sosial yang sering bertentangan.

Konflik antara standar sewa sederhana dan perilaku rumah tangga mempengaruhi penghuni Tentang masalah kenyamanan lingkungan. Ada pula penyewa yang tergolong baru mendaftar kemudian pergi begitu saja tanpa memberi informasi kepada petugas administrasi dan ada juga yang bertanya-tanya kemudian tidak jadi menyewa. Beberapa keluhan masyarakat dan penyewa hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro mengungkapkan karena Harga, Fasilitas dan ada juga karena Pelayanan. Hasil dari kritik dan saran yang diungkapkan oleh beberapa penyewa dan beberapa calon penghuni dapat berdampak kedepannya.

Namun, dari beberapa kritik dan saran penyewa hunian dan calon penyewa hunian dapat diperbaiki sehingga minat penyewa hunian semakin tinggi. Agar Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro dapat mengetahui, memahami dan mempertahankan para penyewa hunian supaya lebih merasa puas maka diperlukannya sebuah penelitian. Dalam penelitian ini lebih mengacu kepada 3 (tiga) indikator yang dapat menyebabkan kepuasan penyewa hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro, 3 (tiga) indicator tersebut yaitu:

1. Fasilitas
2. Pelayanan
3. Kepuasan Penyewa

Analisis yang dipaparkan dalam penelitian ini akan membahas tentang tanggapan penyewa hunian terhadap pengadaan perumahan sesuai dengan Fasilitas, Pelayanan yang tersedia di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro sehingga timbul sebuah konsep kriteria memuaskan untuk menginap atau menyewa diharapkan dapat memenuhi harapan para

penyewa hunian. Pentingnya riset ini akan memberikan kontribusi pada peningkatan Fasilitas dan Pelayanan yang dapat menemukan solusi secara teoritis supaya tercapainya Kepuasan Penyewa hunian yang ada di UPTD Rumah Susun Sederhana Sewa Iringmulyo Metro Timur, Kota Metro.

Ketertarikan penulis dalam mengkaji dan menganalisis lebih dalam terkait Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan yang akan berdampak terhadap Kepuasan Penyewa hunian di UPTD Rumah Susun Sederhana Sewa Iringmulyo Metro Timur, Kota Metro.

2. Kajian Literatur

Deskripsi teori

Fasilitas

Fasilitas salah satu hal terpenting yang didapatkan oleh penyewa Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro. Ada beberapa ahli mengungkapkan definisi tentang fasilitas. Menurut Tjiptono (dalam Angga Adi Saputra, 2018:75) menyatakan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Menurut Kotler (dalam Angga Adi Saputra, 2018: 76) fasilitas adalah segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan untuk konsumen yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan.

Pelayanan

Secara umum pelayanan merupakan poin utama yang digunakan oleh perusahaan atau instansi masing-masing untuk meningkatkan sebuah kepuasan konsumennya. Menurut Soetopo (dalam Verryza Agridita Taufana, 2014: 4) menerangkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Selain itu ada juga ahli yang menerangkan

tentang pelayanan secara singkat yaitu oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Verryza Agridita Taufana, 2014: 4) bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan.

Kepuasan Penyewa

Mengingat pentingnya sebuah kepuasan dalam Perusahaan maupun Instansi maka diperlukannya tindakan berupa pelayanan yang maksimal sehingga konsumen. Definisi kepuasan Menurut Kotler dan Keller (dalam Dwi Aliyyah Apriyani S., 2017: 3) bahwa Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut ahli Tjiptono (dalam Dwi Aliyyah Apriyani S., 2017: 3) berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan mereka dan keinginannya sesuai harapan dan terpenuhi dengan baik.

Dalam penelitian ini lebih mengacu kepada 3 (tiga) indikator yang dapat menyebabkan kepuasan penyewa hunian Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro, 3 (tiga) indikator tersebut yaitu: 1) Fasilitas, 2) Pelayanan, 3) Kepuasan Penyewa.

Analisis yang dipaparkan dalam penelitian ini akan membahas tentang tanggapan penyewa hunian terhadap pengadaan perumahan sesuai dengan Fasilitas, Pelayanan yang tersedia di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro sehingga timbul sebuah konsep kriteria memuaskan untuk menginap atau menyewa diharapkan

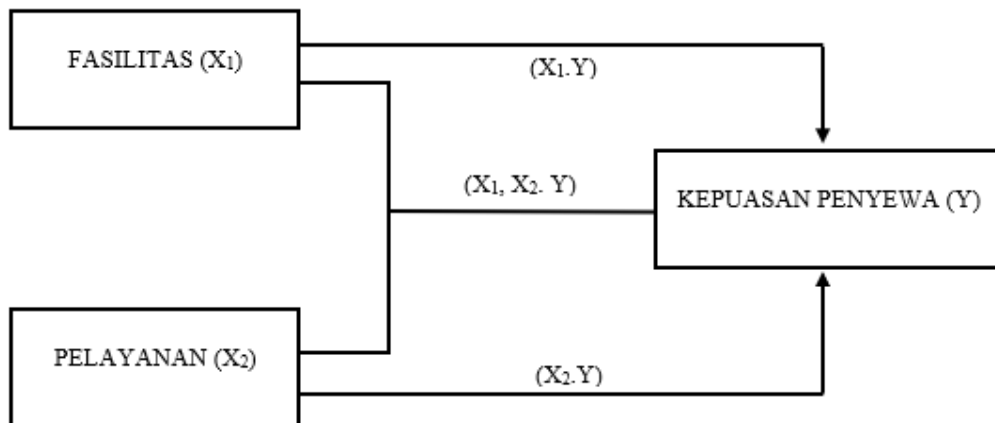
dapat memenuhi harapan para penyewa hunian.

Pentingnya riset ini akan memberikan kontribusi pada peningkatan Fasilitas dan Pelayanan yang dapat menemukan solusi secara teoritis supaya tercapainya Kepuasan Penyewa hunian yang ada di UPTD RumahSusun Sederhana Sewa

Iringmulyo Metro Timur, Kota Metro. Ketertarikan penulis dalam mengkaji dan menganalisis lebih dalam terkait Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan yang akan berdampak terhadap Kepuasan Penyewa hunian di UPTD RumahSusun Sederhana Sewa Iringmulyo Metro Timur, Kota Metro.

3. Kerangka Konseptual

Dari riset penelitian ini dapat digunakan sebuah konseptual yaitu:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

4. Hipotesis penelitian

Pada penelitian ini terdapat hipotesis, sebelum berlanjut ke hipotesis ada definisi hipotesis menurut Prof. Dr. Sugiyono, Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data. (Sugiyono, 2015: 96)

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

- H1 : Diduga bahwa Fasilitas berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Penyewa.
- H2 : Diduga bahwa Pelayanan berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Penyewa.
- H3 : Diduga bahwa Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh langsung positif terhadap Kepuasan Penyewa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dilaksanakan secara langsung terjun ke lapangan guna pengumpulan data,

maka metode yang digunakan adalah metode survei atau sering disebut dengan Bahasa Inggris *Explanatory Survey Method* dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang dilakukan terhadap objek lapangan dengan mengambil suatu sampel dari suatu populasi dengan menyertakan kuisioner sebagai alat pengumpulan sumber data yang utama.

Kemudian untuk cara mengetahui dan menguji pengaruh Variabel eksogen dan Variabel endogen yaitu pengaruh langsung antara Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penyewa di Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Metro, maka alat yang digunakan untuk menentukannya adalah menggunakan bantuan aplikasi *SPSS 21 for Windows*.

Tahapan Penelitian

Populasi

Populasi menurut Amirullah (2015: 67) adalah keseluruhan dari semua elemen yang terdiri dan mempunyai karakteristik secara umum yang digunakan untuk sebuah penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 85 populasi ditargetkan pada Penyewa Hunian yang ada di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro.

Sampel

Ada banyak pengertian tentang sampel, namun secara umumnya sampel menurut Amirullah (2015: 68) merupakan suatu dari sub kelompok dari populasi yang nantinya digunakan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini pengambilan sampel

menggunakan metode *Accidental Sampling*, *Accidental Sampling* merupakan pengambilan sampel yang tidak dipandu oleh sebuah karakteristik yang jelas. Jadi pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan siapa saja yang bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sebuah sampel dengan ketentuan apabila orang tersebut bersedia sebagai sumber data. Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Penyewa Hunian yang ada di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro.

Pada penelitian ini jumlah Penyewa Hunian yang ada di Rumah Susun Sederhana Sewa di Kota Metro diketahui sehingganya dapat ditentukan jumlah sampel minimum yang dibutuhkan yaitu menggunakan rumus Slovin. Penentuan jumlah sampel berdasarkan perhitungan sebagai berikut ini:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Alpha* (0,1), atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut ini:

$$n = \frac{85}{1 + (85 \cdot 0,1^2)} = 45,94$$

Dari hitungan di atas didapatkan hasil dengan jumlah minimum sampel sebesar 45,94 responden, jika dibulatkan akan menjadi 46 responden. Sehingga, waktu yang dibutuhkan untuk pengambilam sampel dapat dilakukan selama 5 hari dengan

pengambilan data 10 responden setiap harinya.

a. Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan cara yang digunakan untuk menentukan sampel dan jumlah besarnya sampel. Pada penelitian ini menggunakan Teknik sampling secara random yaitu Cluster Sampling maka elemen-elemen yang dijadikan sampling merupakan elemen (*Cluster*), Teknik ini dilakukan dengan tahap pemilihan sampel didasarkan pada klusternya dan bukan didasarkan pada individunya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

UPTD Rusunawa Irigmulyo Metro timur merupakan UPTD yang bernaungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman kota metro dengan visi dan misi utamanya adalah membantu masyarakat yang berpenghasilan rendah atau divabel (MBR).

Hasil Analisis

Hasil Uji Validitas

Dalam pengujian validitas pada masing-masing variable dapat dinyatakan valid karena $R_{hitung} > R_{tabel}$. Dalam pengujian validitas pada masing-masing variable dapat dinyatakan valid karena $R_{hitung} > R_{tabel}$.

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 1 Hasil Uji Reabilitas

| Variabel | Alpha Cronbach's | Standar Reliabilitas | Interprestasi |
|------------------|------------------|----------------------|---------------|
| Fasilitas | 0,754 | >0,60 | Reabel |
| Pelayanan | 0,772 | >0,60 | Reabel |
| Kepuasan Penyewa | 0,834 | >0,60 | Reabel |

Variabel Fasilitas menunjukkan angka Alpha Cronbach's 0,754 > 0,60 yang dapat dinyatakan bahwa Variabel Fasilitas adalah Reabel.

Variabel Pelayanan menunjukkan angka Alpha Cronbach's 0,772 > 0,60 yang

dapat dinyatakan bahwa Variabel Pelayanan adalah Reabel.

Variabel Kepuasan Penyewa menunjukkan angka Alpha Cronbach's 0,834 > 0,60 yang dapat dinyatakan bahwa Variabel Kepuasan Penyewa adalah Reabel.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 46 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0,0000000 |
| | Std. Deviation | 3.13722931 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0,079 |
| | Positive | 0,062 |
| | Negative | -0,079 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 0,537 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | 0,935 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Berdasarkan table di atas hasil olah data menggunakan aplikasi computer yaitu *SPSS Version 21 for Windows* dapat disimpulkan bahwa nilai Sig.

0,935 > 0,05 seingga Variabel Fasilitas, Variabel Pelayanan dan Variabel Kepuasan Penyewa dapat dinyatakan Berdistribusi Normal.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 1.2 Hasil Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5,705 | 8,585 | | 0,665 | 0,510 |
| | FASILITAS | 0,046 | 0,174 | 0,029 | 0,266 | 0,791 |
| | PELAYANAN | 1,428 | 0,222 | 0,704 | 6,424 | 0,000 |

a. Dependent Variabel: KEPUASAN_PENYEWA

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5,705 + 0,029X_1 + 0,704X_2$$

Dari uraian di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (*Constant*) sebesar 5,705 artinya jika Fasilitas dan Pelayanan nilainya Nol, maka Kepuasan Penyewa nilainya adalah 76,017.
2. Koefisien regresi pada Variabel Fasilitas nilainya adalah 0,029.

Apabila Variabel eksogen lainnya tetap dan Variabel Kepuasan Penyewa akan mengalami kenaikan sebesar 0,029. Sehingga koefisien bernilai positif yaitu Variabel Fasilitas berpengaruh positif terhadap Variabel Kepuasan Penyewa.

3. Koefisien regresi pada Variabel Pelayanan nilainya adalah 0,704. Apabila Variabel eksogen lainnya

tetap dan Variabel Kepuasan Penyewa akan mengalami kenaikan sebesar 0,704. Sehingga koefisien bernilai positif yaitu

Variabel Pelayanan berpengaruh positif terhadap Variabel Kepuasan Penyewa.

Hasil Uji t¹

Tabel 1.3 Hasil Uji t₁

| a. Coefficients ^a | | | | | | |
|------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5,705 | 8,585 | | 0,665 | 0,510 |
| | FASILITAS | 0,046 | 0,174 | 0,029 | 0,266 | 0,791 |
| | PELAYANAN | 1,428 | 0,222 | 0,704 | 6,424 | 0,000 |

a. Dependent Variabel: KEPUASAN_PENYEWA

Berdasarkan table di atas, menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} adalah 0,266. Sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,199 < 2.01669$ yang artinya Variabel Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan

Penyewa atau H_0 diterima dan H_1 ditolak bahwa secara parsial diartikan Fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penyewa.

Hasil Uji t²

Tabel 1.4 Hasil Uji t₂

| a. Coefficients ^a | | | | | | |
|------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 5,705 | 8,585 | | 0,665 | 0,510 |
| | FASILITAS | 0,046 | 0,174 | 0,029 | 0,266 | 0,791 |
| | PELAYANAN | 1,428 | 0,222 | 0,704 | 6,424 | 0,000 |

a. Dependent Variabel: KEPUASAN_PENYEWA

Berdasarkan table di atas, menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 6,424. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,424 > 2.01669$ yang artinya Variabel Pelayanan berpengaruh

terhadap Kepuasan Penyewa atau H_0 ditolak dan H_1 diterima bahwa secara parsial diartikan Pelayanan terdapat pengaruh positif terhadap Kepuasan Penyewa.

Hasil Uji f

Tabel 1.5 Hasil Uji f

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 451,709 | 2 | 225,855 | 21,928 | 0,000 ^b |
| | Residual | 442,899 | 43 | 10,300 | | |
| | Total | 894,609 | 45 | | | |

a. Dependent Variabel: KEPUASAN_PENYEWA

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

Dari table di atas terdapat nilai F_{hitung} sebesar 21,928 dengan ketentuan F_{tabel} dalam penelitian ini adalah 3,21. Sehingga dapat diartikan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $21,928 > 3,21$ maka Hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Variabel Eksogen yang terdiri dari Fasilitas dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Variabel Endogen yaitu Kepuasan Penyewa.

PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan secara keseluruhan yang dapat dibahas dan dapat memberikan informasi secara objektif sebagai berikut ini:

1. Pengaruh Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Penyewa (Y).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak yang mempunyai arti Variabel Eksogen yaitu Fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Endogen yaitu Kepuasan Penyewa.

Sama halnya dengan penelitian yang dikemukakan oleh Oniansyah, Nova Adhitya Ananda dan Reza Muhammad Rizqi (2019) dengan judul penelitian

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa)” yang menyatakan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal tersebut selaras dengan penelitian ini dengan hasil pengujian yang menyatakan bahwa Fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penyewa Hunian yang ada di UPTD Rumah Susun Sederhana Sewa Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung.

2. Pengaruh Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Penyewa (Y).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang mempunyai arti Variabel Eksogen yaitu Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Endogen yaitu Kepuasan Penyewa.

Sama halnya dengan penelitian yang dikemukakan oleh Azhar Mustafa dan Sugiarto (2013) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni (Studi Kasus Rusunawa Jurug Surakarta)” dengan hasil penelitian bahwa bahwa penggunaan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penghuni yang ada di Rusunawa jurug Surakarta.

Hal tersebut selaras dengan penelitian ini dengan hasil pengujian yang menyatakan bahwa Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penyewa Hunian yang ada di UPTD Rumah Susun Sederhana Sewa Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung.

3. Pengaruh Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Penyewa (Y).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 dapat disimpulkan bahwa Hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Variabel Eksogen yang terdiri dari Fasilitas dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Variabel Endogen yaitu Kepuasan Penyewa.

Hal ini menandakan bahwa Fasilitas dan Pelayanan merupakan sebuah terobosan bagi UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur yang dapat meningkatkan kualitas fasilitas yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur, selain itu juga kualitas pelayanan menjadi titik utama sebagai terobosan bagi UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap penghuni maupun calon penghuni guna untuk meningkatkan Kepuasan Penyewa hunian,

Fasilitas dan Pelayanan juga dapat berfungsi untuk meminimalisir turunya minat sewa yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo Metro Timur. Sehingga perlu adanya peningkatan Fasilitas dan Pelayanan yang bagus dan tepat kepada penyewa hunian..

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak yang mempunyai arti Variabel Eksogen yaitu Fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Endogen yaitu Kepuasan Penyewa.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang mempunyai arti Variabel Eksogen yaitu Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Endogen yaitu Kepuasan Penyewa.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 dapat disimpulkan bahwa Hipotesis ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Variabel Eksogen yang terdiri dari Fasilitas dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Variabel Endogen yaitu Kepuasan Penyewa.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan maha dapat diusulkan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Fasilitas yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo, Metro Timur supaya penyewa hunian merasa sangat puas atas fasilitas yang diberikan

- oleh pihak UPTD Rusunawa Iringmulyo, Metro Timur.
2. Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan para pegawai yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo, Metro Timur supaya terciptanya penyewa hunian merasa puas atas kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo, Metro Timur.
 3. Untuk tercapainya Fasilitas dan kualitas Pelayanan yang ada di UPTD Rusunawa Iringmulyo, Metro Timur perlu adanya kesadaran dari pegawai maupun penyewa hunian UPTD Rusunawa Iringmulyo, Metro Timur untuk merawat secara Bersama-sama Gedung Rusunawa sehingga dapat terciptanya rasa puas atas Fasilitas dan kualitas Pelayanan yang didapatkan penyewa hunian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah (2015). Populasi dan Sampel, h. 67-68.
- Mustafa, A., & Sugiarto (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni (Studi Kasus Rusunawa Jurug Surakarta).
- Oniansyah, A. Nova A., & R. Reza M. (2019) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Unit Seketeng, Kecamatan Sumbawa).
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, 3(2), h. 75-76.
- Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cetakan Ke-22 96. Alfabeta CV. Bandung.
- Sunarti, D. A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen *The Little A Coffee Shop Sidoarjo*), 51(2), h. 3.