

Kode>Nama Rumpun : 571/Manajemen

**LAPORAN AKHIR
PENELITIAN DIPA PEMULA
TAHUN ANGGARAN 2018/2019**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGHUNI APARTEMEN TAMANSARI PROSPERO
DI KABUPATEN SIDOARJO**

Tim Pengusul :

Ketua Tim Pengusul	: Dra, Ec. Sri Susilowati, M.Si	0702076601
Anggota Tim Pengusul	: Ilya Farida, SE, MM.	0722127201
Anggota Tim Pengusul	: Dra. Wiwik Budiarti, MM	0709096401

**Berdasar Surat Keputusan Rektor Universitas Dr. Soetomo
Nomor : AA.139/B.1.05/I/2019, Tanggal 22 Januari 2019
Penelitian DIPA Pemula ini dibiayai oleh Universitas Dr. Soetomo
Tahun Anggaran 2018/2019**

UNIVERSITAS DR. SOETOMO

JULI 2019

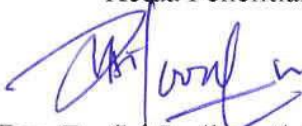
HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DOSEN PROGRAM STUDI

1. Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero di Kabupaten Sidoarjo.
2. Ketua Penelitian
 - a. Nama Lengkap : Dra, Ec. Sri Susilowati, M.Si
 - b. NIDN : 0702076601
 - c. Jabatan Fungsional : Lektor
 - d. Jurusan/Fakultas : Ekonomi Manajemen / FEB
 - e. Perguruan Tinggi : Universitas Dr. Soetomo Surabaya
 - f. Alamat : Jl. Semolowaru 84 Surabaya
 - g. Telepon : (031) 5944752
3. Anggota Pengabdian : 2 orang
 - Anggota Penelitian 1
 - a. Nama Anggota 1 : Ilya Farida, SE.MM
 - b. NIDN : 0722127201
 - Anggota Penelitian 2
 - c. Nama Anggota 1 : Dra, Ec. Wiwik Budiarti, MM
 - d. NIDN : 0709096401
 - Anggota Penelitian 3 : Larasati Rachfita Dewi (2014320187)
Yunita Risky Anugrah (2015320162)
4. Lokasi Penelitian : Apartemen Tamansari Prospero Jl. Kahuripan Raya Kav. 23, 25, 27 Sidoarjo
5. Kerjasama Institusi Lain
 - Nama Instansi : -
 - Alamat : -
6. Masa Penelitian
 - Keseluruhan : 8 Bulan
7. Biaya yang diperlukan
 - Bantuan DRPM : Rp 5.000.000
 - Bantuan : Rp -



Dekan Fakultas Ekonomi
(Dra. I. X. Susanto Soekiman, MM)
NIP : 02.01.1.385

Surabaya, 10 Juli 2019
Ketua Penelitian


(Dra, Ec. Sri Susilowati, M.Si)
NIP : 95.01.1.184



Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian
(Dr. Sri Utami Ady, MM)
NPP : 94.01.1.170

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dan untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan. Penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner dengan 110 responden. Pengukurannya menggunakan skala Likert dan diolah secara statistik menggunakan rumus Regresi linier berganda dengan program SPSS versi 21, yaitu Uji F dan Uji t pada taraf signifikan α (0,05). Hasil Uji F terbukti benar, Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Perhatian (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen. Hasil Uji t terbukti benar, Bukti fisik (X_1), Daya tanggap (X_3) dan Perhatian (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan. Sedangkan Keandalan (X_2) dan Jaminan (X_4) terbukti secara parsial tidak berpengaruh signifikan. Terbukti benar Bukti fisik (X_1) berpengaruh dominan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo” dengan nilai koefisien β (Beta) terbesar yaitu sebesar 0,419 dibandingkan dengan variabel bebas yang lainnya. Besarnya pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Layanan (X) yang dianalisis bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Penghuni Apartemen (Y) dengan R Square sebesar 66,8%, sedangkan sisanya sebesar 33,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Kepuasan Penghuni/Pelanggan.

PRAKATA

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat dan karuniaNya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo. Namun karena keterbatasan waktu, tenaga dan pikiran, Peneliti menyadari bahwa hasil Penelitian ini jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang konstruktif akan Peneliti terima dengan kerendahan hati. Dalam kesempatan ini Peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Bachrul Amiq SH, MH, selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya yang telah memberikan ruang bagi kami untuk berkarya.
2. Bapak Dr. Ir. JFX. Susanto Soekiman, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dr. Soetomo Surabaya yang telah memberikan kesempatan bagi kami unntuk mengembangkan diri melalui pelaksanaan penelitian ini.
3. Ibu Dr. Sri Utami Ady, MM selaku Ketua Lembaga Penelitian Universitas Dr. Soetomo Surabaya yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan demi terselesainya penelitian ini.
4. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu yang lebih banyak memberikan bantuan dan doa sehingga dapat terselesainya penelitian ini.

Dan akhirnya dengan segala keterbatasan yang ada, peneliti berharap semoga penelitian ini dapat menambah wawasan pemikiran dan bermanfaat khusus bagi peneliti serta seluruh pembaca. Amin.

Surabaya, 22 Juli 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Peneliti Terdahulu.....	5
2.2 Pengertian Pelayanan	6
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.5 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan.....	13
2.6 Pengertian Apartemen.....	15
2.7 Kerangka Konseptual.....	15
2.8 Hipotesis.....	15
BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	25
3.1 Tujuan Penelitian	16
3.2 Manfaat Penelitian.....	16
BAB 4. METODE PENELITIAN.....	17
4.1 Pendekatan Penelitian.....	17
4.2 Lokasi Penelitian.....	17
4.3 Subyek Penelitian.....	17
4.4 Rancangan Penelitian	17
4.5 Populasi dan Sampel.....	17

4.6. Variabel Operasional.....	18
4.7 Analisis Data.....	20
4.8 Pengujian Instrumen.....	21
4.9 Pengujian Asumsi Klasik.....	21
4.10 Pengujian Hipotesis	23
BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN LUARAN YANG DICAPAI	24
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	24
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	26
5.3 Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis.....	32
5.4 Pembahasan.....	46
5.5 Luaran yang Dicapai.....	50
BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN.....	51
6.1 Simpulan.....	51
6.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

- Artikel
- Poster
- Surat Pernyataan Keaslian

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2. Tabel 5.1. Pegawai Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo	26
3. Tabel 5.2. Diskriptif Responden Penelitian	26
4. Tabel 5.3. Diskriptif Variabel Penelitian Bukti Fisik (X1).....	27
5. Tabel 5.4. Diskriptif Variabel Penelitian Keandalan (X2).....	28
6. Tabel 5.5. Diskriptif Variabel Penelitian Daya tanggap (X3).....	29
7. Tabel 5.6. Diskriptif Variabel Penelitian Jaminan (X4).....	30
8. Tabel 5.7. Diskriptif Variabel Penelitian Perhatian (X5).....	30
9. Tabel 5.8. Diskriptif Variabel Penelitian Kepuasan Penghuni (Y)....	31
10. Tabel 5.9. Uji Validitas Bukti Fisik (X1).....	32
11. Tabel 5.10. Uji Validitas Kehandalan (X2)	33
12. Tabel 5.11. Uji Validitas Daya Tanggap (X3).....	33
13. Tabel 5.12. Uji Validitas Jaminan (X4)	34
14. Tabel 5.13. Uji Validitas Perhatian (X5).....	34
15. Tabel 5.14. Uji Validitas Kepuasan Penghuni (Y).....	34
16. Tabel 5.15. Uji Reliabilitas.....	35
17. Tabel 5.16. Nilai Tolerance dan VIF.....	37
18. Tabel 5.17. Regresi Linier Berganda.....	39
19. Tabel 5.18. Koefisien Determinasi Berganda (R ²).....	41
20. Tabel 5.19. Uji Pengaruh Simultan.....	42
21. Tabel 5.20. Uji Pengaruh Parsial.....	44
22. Tabel 5.21. Analisis Nilai Standar Koefisien Beta.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	15
2. Gambar 5.1. Uji Normalitas.....	36
3. Gambar 5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Daftar Kuesioner
2. Lampiran 2. Input Data
3. Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Lampiran 4. Output SPSS

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Taman Sari Prospero di Kabupaten Sidoarjo.

2. Tim Penelitian

No	Nama	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (jam/minggu)
1	Dra.Sri Susilowati,MSi	Ketua	Manajemen Pemasaran	Unitomo	15
2	Ilya Farida, SE, MM	Anggota	Akuntansi Biaya	Unitomo	12
3	Dra.Wiwik Budiati,MM	Anggota	Teori Ekonomi Mikro	Unitomo	12

3. Objek Penelitian (jenis material): Apartemen

4. Masa Pelaksanaan

Mulai : bulan Nopember tahun 2018

Berakhir : bulan Juli tahun 2019.

5. Usulan Biaya DRPM

6. Lokasi Penelitian (lab/studio/lapangan) Apartemen Tamansari Prospero Kabupaten Sidoarjo

7. Instansi lain yang terlibat (jika ada,dan uraikan apa kontribusinya) -

8. Temuan yang ditargetkan : Diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Taman Sari Prospero Kabupaten Sidoarjo.

9. Kontribusi mendasar pada suatu bidang ilmu : Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu Pemasaran yang terkait masalah kualitas layanan.

10. Jurnal ilmiah yang menjadi sasaran Jurnal Penelitian Universitas 17 Agustus Surabaya.

11. Rencana luaran HKI, buku, purwarupa atau luaran lainnya yang ditargetkan, tahun rencana perolehan atau penyelesaiannya (Tidak Ada)

Lampiran 1. Biodata Ketua dan Anggota

I. Biodata Ketua

A. Identitas Diri

1	Nama lengkap dan gelar	Dra. Sri Susilowati, M.Si
2	Jenis kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP	95011184
5	NIDN	0702076601
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Sukoharjo, 02 Juli 1966
7	E-mail	srisusilowati100@gmail.com
8	Nomor telepon/HP	085731422727
9	Alamat Kantor	Jl.Semolowaru No.84 Surabaya
10	Nomor telepon/Fax	Telp. (031) 5944750 Fax.(031) 5938935
11	Lulusan yang telah dihasilkan	S-1 = 11.738 orang
12	Mata Kuliah yang diampu	1. Pengantar Bisnis 2. Pengantar Manajemen 3. Manajemen Pemasaran

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Gajah Mada	Universitas Airlangga	
Bidang Ilmu	Manajemen	Magister Sains	
Tahun masuk-lulus	1985-1991	2003-2005	
Judul Skripsi/tesis/disertasi	Penerapan Teori Antrian pada Pelayanan Jasa Rumah Sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Dr Moewardi Surakarta)	Pengaruh Pengelolaan Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Dosen Universitas DR. Soetomo Surabaya.	
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Munandar, M.Si	DR. Praptini Yulianti, M.Si.	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2014 (Ketua Peneliti)	Dampak Pengelolaan Sumberdaya Manusia Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT. Bukit Jaya Abadi Surabaya	Dikti	11.500.000
2	2016 (Ketua Peneliti)	Komitmen Organisasi Karyawan Universitas Dr. Soetomo Surabaya Analisis Kinerja Keuangan Primer	DIPA Unitomo	3.000.000,-
3.	2017 (Anggota	Koperasi STKIP PGRI Bangkalan Tahun Buku 2013-2015	DIPA Unitomo	3.000.000

	Peneliti)			
--	------------	--	--	--

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2017 (Sebagai Ketua)	Pelatihan Pembuatan Hantaran Pengantin Sebagai Upaya Pemanfaatan Waktu Luang Bagi Sekelompok Ibu-ibu PKK di Perumahan Griya Permata Hijau, Candi, Sidoarjo.	Lembaga Pengabdian pada Masyarakat Universitas Dr. Soetomo Surabaya.	3.000.000

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1.	Dampak Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT Bukit Jaya Abadi Surabaya.	Jurnal JMM17 ISSN 2355-7435	Volume 03, Nomor 02, (90-103), September 2016

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

H. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

--	--	--	--	--

J. Penghargaan Dalam 10 Tahun Terakhir

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah DIPA Pengabdian Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Surabaya, 15 Nopember 2018
Pengusul,

Dra. Sri Susilowati, M.Si.

II. Biodata Anggota I

A. Identitas Diri

1	Nama lengkap dan gelar	Ilya Farida, SE, MM
---	------------------------	---------------------

2	Jenis kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP	-
5	NIDN	0722127201
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Bangkalan, 22 Desember 1972
7	E-mail	Ilyafarida221@Gmail.com
8	Nomor telepon/HP	08155130455
9	Alamat Kantor	Jl.Semolowaru No.84 Surabaya
10	Nomor telepon/Fax	Telp. (031) 5944750 Fax.(031) 5938935
11	Lulusan yang telah dihasilkan	S-1 = 11.738 orang
12	Mata Kuliah yang diampu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Statistik I 2. Statistik II 3. Akuntansi Biaya

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Bangkalan Madura	Universitas Brawijaya Malang
Bidang Ilmu	EkonomiManajemen	Magister Manajemen
Tahun masuk-lulus	1991 – 1996	1996-1998
Judul Skripsi/tesis/disertasi	Perhitungan Cost of Fund untuk menentukan Tingkat suku bunga kredit	Analisi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Struktur Modal Perusahaan Manufaktur yang Go Publik di BEJ.
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Ec. Mudjiyanto, M.Si	DR. H. Harry Susanto

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)

1	2013 (Sebagai Anggota Peneliti)	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (Quality Of Worklife/QWL) terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Pada PT. Bhakti Karya Kurnia Surabaya.	Dikti	14,000,000
2	2014 (Sebagai Anggota Peneliti)	Dampak Pengelolaan Sumberdaya Manusia Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT. Bukit Jaya Abadi Surabaya	Dikti	11.500.000,-
3	2016 (Sebagai Anggota Peneliti)	Komitmen Organisasi Karyawan Universitas Dr. Soetomo Surabaya	DIPA Unitomo	3.000.000
4	2017 (Sebagai Ketua Peneliti)	Analisis Kinerja Keuangan Primer Koperasi STKIP PGRI Bangkalan Tahun Buku 2013-2015	DIPA Unitomo	3.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2017 (sebagai Anggota)	Pelatihan Pembuatan Hantaran Pengantin Sebagai Upaya Pemanfaatan Waktu Luang Bagi Sekelompok Ibu-ibu PKK di Perumahan Griya Permata HIjau, Candi, Sidoarjo.	DIPA Unitomo	3.000.000

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1.	Dampak Pengelolaan SDM	Jurnal JMM17	Volume 03, Nomor

2.	Terhadap Semangat Kerja Komitmen Organisasi Karyawan Universitas Dr. Soetomo Surabaya	ISSN 2355-7435 Jurnal EKSPEKTRA ISSN 2549-3604	02, (90-103), September 2016 Volume 01 Nomor 01 Pebruari 2017
----	--	--	--

E. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

F. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

G. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

H. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

I. Penghargaan Dalam 10 Tahun Terakhir

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah DIPA Universitas Dr. Soetomo Surabaya.

Surabaya, 15 Nopember 2018
Pengusul,

Ilya Farida, SE, MM

III. Biodata Anggota II

A. Identitas Diri

1	Nama lengkap dan gelar	Dra. Wiwik Budiarti, MM
2	Jenis kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP	93.01.1.120
5	NIDN	0709096401
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Kediri, 09 September 1964
7	E-mail	
8	Nomor telepon/HP	
9	Alamat Kantor	Jl.Semolowaru No.84 Surabaya
10	Nomor telepon/Fax	Telp. (031) 5944750 Fax.(031) 5938935
11	Lulusan yang telah dihasilkan	S-1 = 738 orang
12	Mata Kuliah yang diampu	4. Teori Ekonomi Mikro 5. Teori Ekonomi Makro

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Gajah Mada	Universitas Airlangga	
Bidang Ilmu	Manajemen	Magister Sains	
Tahun masuk-lulus	1985-1991	2003-2005	
Judul Skripsi/tesis/disertasi	Penerapan teori antrian pada pelayanan jasa rumah sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Dr Moewardi Surakarta)	Pengaruh Pengelolaan Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Dosen Universitas DR. Soetomo Surabaya.	
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Munandar, Msi	DR. Praptini Yulianti, Msi	

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1	2014 (Ketua Peneliti)	Dampak Pengelolaan Sumberdaya Manusia Terhadap Semangat Kerja Karyawan PT. Bukit Jaya Abadi Surabaya	Dikti	15.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Juta Rp)
1				

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1.	Pengaruh Komitmen Organisasi dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan	Journal	Vol. XVI No.1 Tahun 2011

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

H. Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

J. Penghargaan Dalam 10 Tahun Terakhir

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan hibah pengabdian masyarakat

Surabaya, 15 Nopember 2018
Anggota Pengusul,

Dra.Ec. Wiwik Budiarti, MM

SURAT PERNYATAAN KESANGGUPAN**MENYELESAIKAN PENELITIAN DIPA UNITOMO TAHUN 2018 - 2019**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. Ec. Sri Susilowati, M.Si
NIDN : 0702076601
Pangkat / Golongan : Penata III/C
Jabatan Fungsional : Lektor

Dengan ini menyatakan bahwa Saya sanggup dan bertanggung jawab untuk melaksanakan dan menyelesaikan Penelitian DIPA UNITOMO tahun 2018 – 2019 dengan Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero di Kabupaten Sidoarjo, yang diusulkan dalam Penelitian Dosen Pemula DIPA Universitas Dr. Soetomo tahun anggaran 2018 – 2019.

Bilamana pengusulan proposal penelitian saya disetujui, namun hingga akhir masa penelitian saya belum bisa menyelesaikan dan memenuhi tuntutan dalam kontrak penelitian, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku serta mengembalikan seluruh biaya penugasan yang sudah diterima ke Kas Universitas.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,
Dekan,

Surabaya, 10 Juli 2019
Yang menyatakan,

(Dr. Ir. JFX. Susanto Soekiman, MM)
NIP : 02.01.1.385

Dra. Ec. Sri Susilowati, M.Si.
NIP: 95.01.1.184

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian

(Dr. Sri Utami Ady, MM)
NPP : 94.01.1.170

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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 professional. Dengan berkembangnya pembangunan Apartemen, maka kebutuhan akan tempat

tinggal yang strategis, dekat dengan tempat kerja dan dekat dengan fasilitas umum (sarana transportasi, Rumah Sakit, pusat perbelanjaan, Sekolah, Kampus, Tempat Hiburan, dll) dapat terealisasi. Selain itu di saat purna kerja diharapkan dapat sebagai tempat usaha dengan berbisnis area Commercial Room (Plaza Apartemen).

Sidoarjo merupakan kota dengan kecepatan pertumbuhan yang relative tinggi, terutama karena kemajuan industry dan komersialisasi. Memiliki variasi industry manufaktur, jasa agro dan kreatif, mendukung menjadi kota modern dan dinamis. Apartemen Tamansari Prospero menjadi salah satu bagian penting untuk Sidoarjo, letak strategis, memudahkan Penghuni untuk menjangkau segala lokasi dengan akses yang mudah.

Persaingan yang semakin ketat, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, terutama kebutuhan primer yaitu tempat tinggal yang salah satunya adalah Apartemen. Motivasi Investor dalam membeli apartemen mempunyai 2 motif atau tujuan. Motif yang pertama untuk di tempati dan akan di jual kembali di kemudian hari setelah harga apartemen tersebut mengalami kenaikan. Motif yang ke dua untuk mendapatkan keuntungan penghasilan dengan cara di sewakan, sehingga investor tersebut mendapatkan penghasilan tetap setiap bulan atau tahun. Motif yang ke dua ini investor menginginkan pihak manajemen pengembang memberikan pelayanan yang dapat memuaskan penghuni apartemen, sehingga mereka nyaman tinggal di apartemen tersebut. Hal ini yang menyebabkan Pengembang harus mempertahankan orientasi pada kepuasan penghuninya sebagai tujuan utama pengembang harus menghasilkan Apartemen yang berkualitas, jika Apartemen tidak dapat menarik minat penghuni dan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasar, lambat laun pasti akan ditinggalkan Penghuninya. Namun jika Apartemen tersebut memiliki daya tarik yang khas berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dan harapan Penghuninya, maka minat untuk menempati semakin banyak. Hal penting yang harus diperhatikan bagi pengelola Apartemen adalah tersedianya kualitas layanan yang memuaskan bagi para penghuninya.

Produk yang berkualitas dapat dibentuk dengan membangun pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan yang dapat memuaskan

konsumen merupakan suatu keharusan bagi perusahaan jasa untuk dapat beroperasi, berhubungan baik dengan konsumen dalam jangka panjang, serta dapat bersaing dengan perusahaan lain. Seiring perkembangan perusahaan, pelayanan tentu juga harus ditingkatkan. Dewasa ini loyalitas pelanggan menjadi pemikiran banyak perusahaan karena efeknya yang sangat besar bagi kelangsungan usaha. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan transaksi secara berulang terhadap perusahaan yang sama. Memberitahukan kepada orang lain tentang kepuasan yang didapat dari perusahaan tersebut, dan menunjukkan kekebalan dari tawaran perusahaan pesaing lain. Jaman modern yang serba praktis, menuntut setiap orang untuk bisa memanfaatkan waktu sebaik mungkin.

Perusahaan bisa menghadapi persaingan dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan jasa terbaik kepada pelanggan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan menjadi loyal dalam menggunakan produk yang dihasilkan. Mengenai bagaimana kualitas pelayanan dapat membentuk loyalitas pelanggan, dengan adanya umpan balik yang diterima pelanggan dari kualitas pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha.

Kualitas pelayanan merupakan kesan utama yang diterima oleh konsumen, hal itu juga yang mempengaruhi kepuasan pada konsumen sehingga berkeinginan untuk menggunakan jasa pada perusahaan yang sama dikemudian hari. Dengan terbentuknya loyalitas pelanggan, maka keuntungan perusahaan dapat maksimal. Hubungan baik inilah yang harus terus dijaga oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggan. 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. Berdasar uraian tersebut di atas, maka kami mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka pokok –pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan perhatian (X_5), secara simultan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?
2. Apakah kualitas layanan yang terdiri dari dimensibukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3) jaminan (X_4) dan perhatian (X_5) secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?
3. Dari kelima dimensi kualitas layanan dimensi manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini dijelaskan dalam tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1.
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun dan Judul	Persamaan	Perbedaan	
			Peneliti Terdahulu	Rencana Penelitian
1	Mimi SA, Khairina Natsir (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat.	Tema penelitian tentang Kepuasan Konsumen.	Lokasi penelitian di Jakarta Barat Tahun 2018.	Lokasi penelitian di Kota Sidoarjo Tahun 2019.
2	Prima Dea Arijani, Ragil Haryanto (2016). Preferensi Penghuni Tinggal di Apartemen Bersubsidi The Modern Golf Kota Tangerang.	Tema Penelitian tentang Penghuni Tinggal di Apartemen.	Lokasi Penelitian di Kota Tangerang Tahun 2016.	Lokasi penelitian di Kota Sidoarjo Tahun 2019.
3	Afrizawati (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang.	Tema Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Obyek Penelitian pada Hotel	Obyek Penelitian pada Apartemen
4	Nainggolan, Nora Putri (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional dan lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi.	Tema Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	Obyek Penelitian pada Hotel Tahun	Obyek Penelitian pada Apartemen

2.2. Pengertian pelayanan

“Pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa”. Menurut Moeiner (2010: 16) dalam buku Manajemen Pelayanan umum di Indonesia.

Bertolak dari pendapat diatas Moeiner juga menjelaskan dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2010: 12) bahwa “timbulnya

pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan hal yang perlu dikaji tersendiri dari kemanusiaan”.

American marketing association mendefinisikan perilaku konsumen (*consumer behavior*) sebagai “interaksi dinamis antara pengaruh dan kognisi, perilaku dan kejadian disekitar kita di mana manusia melakukan aspek pertukaran dalam hidup mereka”.

Tujuan dari pemasaran adalah memenuhi dan melayani kebutuhan dan keinginan konsumen perilaku konsumen didefinisikan sebagai “studi tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi dan pembuangan barang, jasa, pengalaman serta ide-ide”.

2.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. 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”.

Kualitas Pelayanan/jasa sering didefinisikan sebagai usaha perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi tidak hanya satu, ada berbagai macam. Namun perlu diketahui bahwa setiap dimensi-dimensi kualitas pelayanan memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda.

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan di atas dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang

diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

2.2.2. 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 atau keraguan.

5. Perhatian (*emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa. Mengukur kualitas pelayanan menurut berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Untuk mendapatkan pelayanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal.

Pelayanan membutuhkan komitmen dan keyakinan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen. Semua karyawan yang berhubungan dengan konsumen, harus menganggap diri mereka sebagai duta dari perusahaan. Beberapa kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu: (Schiffman dan Kanuk, 2008) yaitu : Keandalan, Responsif, Kompetensi, Aksesibilitas, Kesopanan, Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Empati, Fisik.

2.3. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi suatu perusahaan. Maka sering terlihat slogan-slogan "Pelanggan adalah raja". Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" artinya cukup baik, memadai dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan itu tidak hanya diindikasikan dengan keuntungan yang diperoleh, baik untuk perusahaan maupun konsumen. Kepuasan juga merupakan perasaan yang menyenangkan.

Menurut Tjiptono (2008 :186) Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". 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.

Wilkie (1994) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen (Mowen. 2001).

Berdasarkan definisi kepuasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan akan tercapai pada saat harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang didapatkannya. Dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan atau ketidakpuasan

pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan konsumen sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release* (Tjiptono, 2005). Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan atau melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumenpun semakin mendapat perhatian besar, terutama aspek keamanan dan pemakaian barang atau jasa tertentu.

Kini mulai banyak muncul aktivitas-aktivitas kaum konsumeris yang memperjuangkan hal konsumen, etika bisnis, serta kesadaran dan kecintaan akan lingkungan. Dimana mereka bekerja untuk dapat menciptakan suatu kepuasan dari segala sisi dan aspek-aspek penting lainnya. 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 keseluruhan.

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), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan meliputi (a) komplain; (b) retur atau pengembalian produk; (c) biaya garansi; (d) *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar); (e) *gethok tular* negatif; dan (f) *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing)

2.3.1. Komponen-komponen dasar dalam kepuasan konsumen

Giese & Cote (2000) mengatakan bahwa ada banyak definisi kepuasan konsumen, namun tetap mengacu kepada tiga komponen umum yang dapat mengidentifikasi kepuasan konsumen, yakni :

a. Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari yang sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai sikap yang apatis terhadap suatu produk.

b. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan dengan beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

c. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/ jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Sebagai tambahannya durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat essential bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. 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 sebagai berikut :

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

2.4. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan suatu usaha. Karena loyalitas pelanggan dapat membentuk pasar yang merupakan salah satu sumber bagi perusahaan untuk memasarkan produknya. Dengan

terciptanya loyalitas pelanggan terhadap suatu usaha, akan memudahkan perusahaan untuk menjaga kontinuitas usahanya.

Loyalitas pelanggan mempunyai karakteristik, sesuai dengan tingkatan loyalitas itu sendiri. Karakteristik inilah yang menjadi tolak ukur, sejauh mana loyalitas pelanggan yang ada di perusahaan, sehingga perusahaan dapat menentukan kebijakan berdasarkan karakteristik tersebut. Menurut Griffin (2003:31) menjelaskan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a). Melakukan pembelian produk secara teratur
- b). Membeli antar lini produk dan jasa
- c). Mereferensikan kepada orang lain.
- d). Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

2.5. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

Kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. 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.

Hal tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, karakteristik pelanggan yang loyal menurut Griffin (2003:31) adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembelian berulang secara teratur.
- 2) Membeli antar lini produk dan jasa.
- 3) Mereferensikan kepada orang lain.
- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Suatu perusahaan yang menginginkan agar perusahaan yang dapat beroperasi secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan konsumen dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Apabila yang dirasakan pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan, hal tersebut berarti pelanggan telah terpenuhi kepuasannya.

Jika pelanggan telah merasa puas, biasanya akan melakukan kegiatan pembelian ulang. Bisa jadi pelanggan akan merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk atau jasa tersebut dikemudian hari. Pelanggan yang merasa puas akan produk atau jasa yang telah dikonsumsi akan membuat pelanggan tersebut lebih loyal terhadap perusahaan.

2.6. Pengertian Apartemen

Berikut adalah beberapa 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)

Apartemen merupakan bangunan hunian yang dipisahkan secara horisontal dan vertikal agar tersedia hunian yang berdiri sendiri dan mencakup bangunan bertingkat rendah atau bangunan tinggi, dilengkapi berbagai fasilitas yang sesuai dengan standar yang ditentukan. (Ernst Neufert, 1980, p : 86)

Apartemen diartikan sebagai “...*several dwelling units share a common (usually an indoor) access and are enclosed by a common structural envelope...*”, yang artinya adalah beberapa unit hunian yang saling berbagi akses yang sama dan dilingkupi oleh struktur kulit bangunan yang sama (Kevin Lynch dan Gary Hack, 1984 : 252)

Apartemen adalah bangunan yang memuat beberapa grup hunian, yang berupa rumah flat atau rumah petak bertingkat yang diwujudkan untuk mengatasi masalah perumahan akibat kepadatan tingkat hunian dan keterbatasan lahan dengan harga yang terjangkau di perkotaan. (Endy Marlina, 2008)

Jadi, secara umum, Apartemen dapat diartikan sebagai suatu bangunan yang terdiri dari beberapa unit hunian yang disusun secara bertingkat, serta memiliki kebutuhan ruang dan fasilitas yang sama, untuk mengatasi masalah kepadatan tingkat hunian dan keterbatasan lahan di perkotaan.

2.6.1. Klasifikasi Apartemen Berdasarkan Sistem Kepemilikan

Klasifikasi apartemen berdasarkan sistem kepemilikan (Chiara, 1986) :

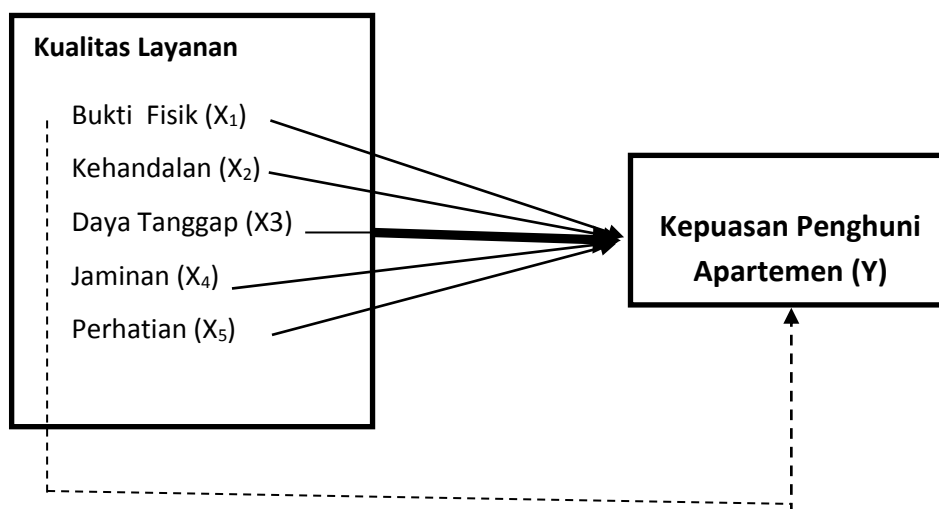
1. Apartemen Sewa

Apartemen sewa merupakan apartemen yang dimiliki oleh perorangan atau suatu badan usaha bersama yang membangun dan membiayai operasi serta perawatan bangunan, kemudian penghuni membayar uang sewa dengan harga dan jangka waktu tertentu.

2. Apartemen Beli

Apartemen yang dimiliki oleh perorangan atau suatu badan usaha bersama dengan unit-unit apartemen yang dijual kepada masyarakat dengan harga dan jangka waktu tertentu.

2.7. Kerangka Konseptual



Keterangan :

- ▶** Pengaruh Simultan
- ▶** Pengaruh Parsial
- - - - -▶** Pengaruh Dominan

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

2.8. Hipotesis Penelitian

1. Diduga kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik(X_1), keandalan(X_2), daya tanggap(X_3), jaminan(X_4) dan perhatian (X_5), secara simultan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?
2. Diduga kualitas layanan yang terdiri dari dimensibukti fisik(X_1), keandalan(X_2), daya tanggap(X_3) jaminan(X_4) dan perhatian(X_5) secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?
3. Diduga bukti fisik (X_1) berpengaruh dominan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo

BAB 3

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Menganalisis kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan perhatian (X_5), secara simultan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?
2. Menganalisis kualitas layanan yang terdiri dari dimensibukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3) jaminan (X_4) dan perhatian (X_5) secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?
3. Menganalisis pengaruh variabel yang dominan dari kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3) jaminan (X_4) dan perhatian (X_5) terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo ?

3.2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Pengembangan khasanah ilmu pengetahuan dalam Ilmu Manajemen Pemasaran terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Kemudahan) dampaknya terhadap kepuasan konsumen dalam menghuni apartemen.
- b. Bahan pertimbangan Pengelola dalam membuat keputusan terutama yang berkaitan dengan Strategi pemasarannya agar dapat menarik minat konsumen.
- c. Bahan informasi bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti fasilitas layanan Apartemen dengan mengembangkan variabel-variabel penelitian.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan, merangkum serta menginterpretasikan data-data yang diperoleh, yang selanjutnya diolah secara statistik dengan menggunakan program SPSS versi 21 sehingga diperoleh gambaran yang jelas, terarah dan menyeluruh dari masalah yang menjadi objek penelitian.

4.2. Lokasi Penelitian

Apartemen Tamansari Prospero, Komplek Kahuripan Nirwana Village, Jl. Kahuripan Raya Kav. 23, 25, 27 Sidoarjo, Jawa Timur.

4.3. Subyek Penelitian

Subyek Penelitian adalah Penghuni Apartemen Tamansari Prospero (Tower Fortuna) Komplek Kahuripan Nirwana Village, Jl. Kahuripan Raya Kav. 23, 25, 27 Sidoarjo, Jawa Timur.

4.4. Rancangan Penelitian

1. Survey Pendahuluan
2. Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian
3. Tinjauan Pustaka

4. Pengumpulan Data
5. Pengolahan Data
6. Pengujian Hipotesis
7. Analisis dan Pembahasan
8. Pembuatan Laporan Hasil

4.5. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang dilakukan pada bulan April dan Mei 2019 populasinya adalah keseluruhan Penghuni Tower Fortuna Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo, yang berjumlah 110 orang. Dari jumlah populasi tersebut semuanya akan di libatkan dalam penelitian ini. 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.

4.6. Variabel Operasional

Kualitas pelayanan(X)

Kualitas pelayanan (X) adalah perbandingan antara persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka peroleh atau terima dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan atau inginkan. Menurut Fandy Tjiptono (2008 : 69) ,terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

a. Bukti Fisik sebagai variabel X_1

Bukti Fisik (Tangible) adalah fasilitas fisik bangunan, fasilitas penunjang, sarana komunikasi dan pegawai. Berdasar Penelian Terdahulu dan Tinjauan Pustaka sebagai indikatornya adalah :

- Gedung Apartemen dalam kondisi baik ($X_{1.1}$)
- Lokasi Apartemen yang strategis ($X_{1.2}$)
- Lingkungan Apartemn yang baik($X_{1.3}$)
- Tersedia air dalam kondisi baik($X_{1.4}$)
- Tersedia listrik dalam kondisi baik($X_{1.5}$)
- Tersedia Gym Rom dalam kondisi baik ($X_{1.6}$)
- Tersedia Swimming Pool dan Pool Deck yang baik ($X_{1.7}$)

- Pegawai Apartemen berpenampilan baik dan rapi ($X_{1.8}$)
- Tersedia Lif dan tangga darurat yang baik dan jumlah memadai ($X_{1.9}$)
- Tersedia area parkir yang memadai dan dalam kondisi baik ($X_{1.10}$)

Kehandalan sebagai variabel X_2 .

Kehandalan (reliability) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (X_2). Berdasar Penelian Terdahulu dan Tinjauan Pustaka sebagai indikatornya adalah :

- Pegawai memberi layanan yang baik ($X_{2.1}$)
- Pegawai memberi layanan sesuai dengan harapan ($X_{2.2}$)
- Pegawai selalu memberi layanan yang profesional ($X_{2.3}$)

b. Daya Tanggap sebagai variabel X_3 .

Adalah ketersediaan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik dan cekatan dalam memberikan pemecahan jika terjadi permasalahan. Berdasar Penelian Terdahulu dan Tinjauan Pustaka sebagai indikatornya adalah :

- Pegawai cepat merespon permintaan Penghuni Apartemen ($X_{3.1}$)
- Pegawai cepat memberi bantuan saat dibutuhkan ($X_{3.2}$)
- Pegawai cepat menangani keluhan Penghuni ($X_{3.3}$)

c. Jaminan sebagai variabel X_4

Adalah kemampuan untuk memberikan jaminan fasilitas dan mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan. Berdasar Penelian Terdahulu dan Tinjauan Pustaka sebagai indikatornya adalah :

- Pegawai Apartemen jujur dan dapat dipercaya ($X_{4.1}$)
- Ada jaminan keamanan tinggal di Apartemen ($X_{4.2}$)
- Ada jaminan kebersihan tinggal di Apartemen ($X_{4.3}$)

d. Perhatian (Empaty) sebagai variabel X_5

Perhatian (Empaty) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan

komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan penghuni. Berdasar Penelian Terdahulu dan Tinjauan Pustaka sebagai indikatornya adalah :

- Pegawai melayani tanpa memandang status sosila ($X_{5.1}$).
- Pegawai perhatian terhadap Penghuni Apartemen ($X_{5.2}$).
- Pegawai mengutamakan kepentingan Penghuni Apartemen ($X_{5.3}$).

Kepuasan Penghuni Apartemen (Y)

Adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (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. Sebagai indikator pengukuran kepuasan konsumen sbb :

- Puas dengan kondisi Gedung Apartemen (Y_{1.1})
- Puas dengan fasilitas penunjang yang tersedia (Y_{1.2})
- Puas dengan kemampuan kerja/profesionalisme Pegawai (Y_{1.3})
- Puas dengan layana Pegawai (Y_{1.4})
- Puas dengan lingkungan keamanan, kebersihan dan kenyamanan Apartemen (Y_{1.5})
- Puas tinggal di Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo (Y_{1.6})

Kuesionerberisikan sejumlah pernyataan yang menyatakan obyek yang hendak diungkap yang didesain berdasarkan skala Likert, dengan skor penilaian rentang skala 1–5 adalah sebagai berikut :

- Skor 1 Sangat Tidak Setuju (STS)
- Skor 2 Tidak Setuju (TS)
- Skor 3 Biasa Saja (BS)
- Skor 4 Setuju (S)
- Skor 5 Sangat Setuju (SS)

4.7. Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda (Multiple Regression Analysis). Teknik ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero di Kabupaten Sidoarjo, baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Menurut Ruffini (2011 : 85), Formula dari Teknik Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Penghuni Apartemen

b_0 = Konstanta

X_1 = Bukti Fisik

X_2 = Keandalan

X_3 = Daya Tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Perhatian

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Konstanta regresi variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5

e = variabel kesalahan baku (error variabel)

4.8. Pengujian Instrumen.

1. Uji Validitas.

Uji validitas digunakan untuk menguji ketepatan alat pengukur yang dapat mengungkapkan gejala variabel yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi Bivariat Pearson, apabila hasil Uji Validitas mempunyai Pearson Correlation lebih besar dari 0,3 berarti semua instrumen/variabel adalah valid.

2. Uji Reliabilitas.

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan suatu alat pengukur yang dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Uji Reliabilitas dilakukan dengan teknik Alpha Cronbach, apabila hasil Uji Reliabilitas mempunyai Alpha lebih besar dari 0,6 berarti semua variabel adalah reliabel.

4.9. Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak menurut Ghozali (2013 : 160). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas

residual adalah dengan melihat grafik histogram. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013 : 161) adalah :

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi di temukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Multikolinearitas dapat di lihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*(VIF). Menurut Ghozali (2013 : 106) nilai cut off yang di gunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah :

- a. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan *VIF* > 10 , maka terdapat korelasi yang terlalu besar di antara salah satu variable bebas dengan variable -variabel bebas yang lain (terjadi multikolinearitas)
- b. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari pengamatan sat uke pengamatan yang lain. Jika varian dari pengamatan yang satuke pengamatan yang lain tetap, maka ini di sebut Homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan grafik plot antara nilai prediksi variable terikat (dependent) yaitu ZPRED dengan residualnya (SRESID). Menurut Ghozali (2013:139) deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* dengan dasar sebagai berikut :

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.10. Pengujian Hipotesis.

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya.

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis, sebagai berikut :

1. Uji F (uji Bersama-sama).

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan/bermakna terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan taraf kesalahan 5%, apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , berarti variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan/bermakna terhadap variabel terikat. Uji ini juga untuk mengetahui seberapa besar seluruh variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dengan melihat besarnya nilai koefisien determinasi ganda (R^2).

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan taraf kesalahan 5%, apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , berarti variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan/bermakna terhadap variabel terikat.

3. Uji Dominan

Untuk mengetahui variable mana yang dominan di antara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y), maka di lakukan dengan melihat ranking koefisien regresi yang di standarkan β (Beta) atau *Standardized of Coefficients Beta* dari masing-masing variable bebas yang signifikan. Variabel yang memiliki koefisien β (Beta) terbesar merupakan salah satu

variable bebas (X) yang dominan pengaruhnya terhadap variable terikat (Y).

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN LUARAN YANG DICAPAI

5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

5.1.1. Sejarah Singkat Apartemen Tamansari Prospero

Apartemen Tamansari Prospero berdiri pada tanggal 26 September 2014 dengan status sertifikat Apartemen : SHMSRS (Sertifikat Hak Milik Satuan Rumah Susun). Apartemen Tamansari Prospero untuk Tower Fortune memiliki 618 unit kamar dengan type yang bervariasi : Type Studio, one Bedroom, Two Bedroom dan Three Bedroom. Apartemen Tamansari Prospero memiliki empat Lift yang siap mengantar dari Lobby dan memiliki dua tangga darurat tersedia pada posisi yang berbeda. Tamansari Prospero merupakan Apartemen pertama di Sidoarjo yang khusus untuk memenuhi hunian dalam menunjang para profesional 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.

5.1.2. Kegiatan Usaha

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 professional. Dengan berkembangnya pembangunan Apartemen, maka kebutuhan akan tempat tinggal yang strategis, dekat dengan tempat kerja dan dekat dengan fasilitas umum (sarana transportasi, Rumah Sakit, pusat perbelanjaan, Sekolah, Kampus, Tempat Hiburan, dll) dapat terealisasi. Selain itu di saat purna kerja diharapkan dapat sebagai tempat usaha dengan berbisnis area Commercial Room (Plaza Apartemen). Sidoarjo merupakan kota dengan kecepatan pertumbuhan yang relative tinggi, terutama karena kemajuan industri dan komersialisasi. Memiliki variasi industri manufaktur, jasa agro dan kreatif, mendukung menjadi kota modern dan dinamis. Apartemen Tamansari Prospero menjadi salah satu bagian penting untuk Sidoarjo, letak strategis, memudahkan Penghuni untuk menjangkau segala lokasi dengan akses yang mudah.

5.1.3. Visi dan Misi

Apartemen Tamasari Prospero dalam menjalankan usahanya memiliki visi sebagai berikut :

1. Menjadi pilihan utama investasi properti.
2. Menjadi pusat ruang kegiatan warga Sidoarjo dan sekitarnya dalam mencapai kemakmuran bersama.

Apartemen Tamasari Prospero dalam menjalankan usahanya memiliki misi sebagai berikut :

1. Memberikan kualitas produk terbaik berfasilitas bintang 5 dengan nilai investasi yang wajar.
2. Mengutamakan budaya melayani (service Excellence)
3. Melaksanakan serah terima tepat waktu sesuai komitmen investor
4. Memberi kemudahan skema dan media investasi yang saling menguntungkan.
5. Menyediakan ruang publik sebagai pusat kegiatan warga Sidoarjo dan sekitarnya.
6. Menyajikan edukasi investasi yang fair dan terbuka.

5.1.4. Pegawai Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo

Jumlah Pegawai Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo, disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5.1
Pegawai Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo

No	Bagian	Jumlah
1	Personalia	2
2	Pemasaran	12
3	Keuangan	5
4	Teknik	3
5	Building	5
6	Properti	2
7	Keamanan	7
8	Kebersihan	7
9	Sopir	2
Total		45

Sumber : Personalia Apartemen Tamansari Prospero

5.2. Analisis Diskriptif

Diskriptif Responden

Tabel 5.2
Diskriptif 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

Hasil penelitian ini menggambarkan analisis deskriptif tentang tanggapan penghuni apartemen dalam menjawab instrument penelitian mengenai, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo.

5.2.1. Diskriptif Variabel Bukti Fisik (X₁)

Bukti fisik (X₁) di bentuk oleh 10 indikator. Gambaran lengkap untuk masing-masing indicator secara lengkap dapat di lihat pada table berikut :

Tabel 5.3

Bukti Fisik (X₁)

Indikator Bukti Fisik (X₁)		Rata-rata
X _{1.1.}	Gedung apartemen dalam kondisi baik	4,52
X _{1.2.}	Lokasi apartemen yangstrategis	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 simming 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 kondisi yang baik	3,80
X _{1.10.}	Tersedia area parkir yang memadai dan kondisinya baik	3,87
X ₁	Bukti Fisik	4,021

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 5.3 diketahui bahwa variabel Bukti Fisik (X₁) memiliki 10 indikator yang sebagian besar berkaitan dengan fasilitas dan sarana penunjang yang ada di dalam apartemen. Dari 10 indikator tersebut terlihat bahwa rata-rata

responden memberikan penilaian tertinggi untuk bangunan fisik sebesar 4,52 (sangat baik) sedangkan rata-rata dengan nilai terendah adalah fasilitas simming pool deck sebesar 3,71 (baik) relatif lebih kecil dibandingkan fasilitas lainnya. Dapat disimpulkan bahwa, bukti fisik gedung dan fasilitas yang ada dalam apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dinyatakan dalam kondisi baik oleh rata-rata responden dengan nilai sebesar 4,021 (baik).

5.2.2. Diskriptif Variabel Kehandalan (X_2)

Kehandalan (X_2) di bentuk oleh 3 indikator. Gambaran lengkap untuk masing-masing indikator dapat di lihat pada table berikut :

Tabel 5.4
Kehandalan (X_2)

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	4,02

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 5.4 diketahui bahwavariabel kehandalan (X_2) memiliki 3 indikator yang berkaitan dengan layanan dari karyawan yang ada dalam Apartemen. Dari 3 indikator tersebut terlihat bahwa rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi untuk layanan yang baik dan benar sebesar 4,27 (baik) sedangkan rata-rata nilai terendah adalah layanan yang sesuai dengan harapan penghuni apartemen sebesar 3,82 (baik) relatif lebih kecil dibandingkan layanan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa Karyawan Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo handal dalam memberikan pelayanan kepada Penghuni Apartemen yang dinyatakan dengan baik, rata-rata penilaian dari responden sebesar 4,02 (baik).

5.2.3 Diskriptif Variabel Daya Tanggap (X_3)

Daya tanggap (X_3) di bentuk oleh 3 indikator. Gambaran lengkap untuk masing-masing indikator dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5
Daya Tanggap (X₃)

Indikator Daya Tanggap (X ₃)		Rata-rata
X _{3.1.}	Karyawan dan staf cepat merespon permintaan penghuni apartemen	4,13
X _{3.2.}	Karyawan dan staf yang memberikan bantuan saat dibutuhkan	4,05
X _{3.3.}	Karyawan dan staf cepat menangani keluhan penghuni apartemen	4,10
X ₃	Daya Tanggap	4,09

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 5.5 diketahui bahwa variabel daya tanggap (X₃) terdapat 3 indikator. Dari 3 indikator tersebut terlihat bahwa rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi untuk kecepatan dalam merespon yaitu sebesar 4,13 (baik) sedangkan rata-rata nilai terendah adalah layanan dalam hal memberikan bantuan saat dibutuhkan yaitu sebesar 4,05 (baik) relatif lebih kecil dibandingkan lainnya. Dapat disimpulkan daya tanggap karyawan Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dinyatakan baik dengan nilai rata-rata dari responden sebesar 4,09 (baik).

5.2.4. Diskriptif Variabel Jaminan(X_4)

Jaminan (X_4) di bentuk oleh 3 indikator. Gambaran lengkap untuk masing-masing indicator dapat di lihat pada table berikut :

Tabel 5.6
Jaminan (X_4)

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	4,18

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 5.6 diketahui bahwa variabel Jaminan (X_4) memiliki 3 indikator yang berkaitan dengan jaminan pada Penghuni yang ada dalam Apartemen. Dari 3 indikator tersebut terlihat bahwa rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi dalam hal jaminan keamanan yaitu sebesar 4,27 (baik) sedangkan rata-rata terendah adalah layanan dalam hal jaminan kebersihan yaitu sebesar 4,02 (baik) relatif lebih kecil dibandingkan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa ada jaminan di Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo adalah baik dengan nilai rata-rata dari responden sebesar 4,27 (baik)

5.2.5. Diskriptif Variabel Perhatian(X_5)

Perhatian (X_5) di bentuk oleh 3 indikator. Gambaran lengkap untuk masing-masing indicator dapat di lihat pada table berikut :

Tabel 5.7
Perhatian (X_5)

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	4,27

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 5.7 diketahui bahwa variabel Perhatian (X_5) memiliki 3 indikator perhatian Karyawan dalam memberikan layanan kepada Penghuni Apartemen Tamansari Prospero. Dari 3 indikator tersebut terlihat bahwa rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi untuk melayani Penghuni Apartemen tanpa memandang status sosial dengan nilai sebesar 4,35 (baik) sedangkan rata-

rata nilai terendah adalah layanan dalam hal mengutamakan kepentingan Penghuni Apartemen dengan nilai sebesar 4,19 (baik) relatif lebih kecil dibandingkan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa karyawan Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo memberi perhatian yang baik pada Penghuni Apartemen yang dinyatakan dengan nilai rata-rata dari responden sebesar 4,27 (baik).

5.2.6. Diskriptif Variabel Kepuasan Penghuni Apartemen (Y)

Kepuasan Penghuni Apartemen (Y) di bentuk oleh 6 indikator. Gambaran lengkap untuk masing-masing indikator dapat di lihat pada table berikut :

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	4,09

Sumber : Input data (Lampiran 2)

Berdasarkan Tabel 5.8 diketahui bahwa variabel Kepuasan Penghuni Apartemen (Y) memiliki 6 indikator. Dari 6 indikator tersebut terlihat bahwa rata-rata responden memberikan penilaian tertinggi secara keseluruhan yaitu sebesar 4,20 (baik) sedangkan rata-rata nilai terendah adalah aspek kepuasan terhadap fasilitas yang ada dalam apartemen yaitu sebesar 3,91 (baik) relatif lebih kecil dibandingkan aspek kepuasan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa Penghuni Apartemen Tamansari Prospero puas dengan layanan yang dinyatakan dengan nilai rata-rata dari responden sebesar 4,09 (baik).

5.3. Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis

5.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas di gunakan untuk menguji apakah setiap butir pertanyaan benar-benar telah sah. Kriteria pengujian validitas menurut Sugiono (2011:134) adalah apabila korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor suatu variable lebih besar atau sama dengan 0,3 maka butir instrument di nyatakan valid. Hasil uji validitas masing-masing variable adalah :

Tabel 5.9
Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)

Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,437	Valid
2	0,396	Valid
3	0,521	Valid
4	0,391	Valid
5	0,483	Valid
6	0,458	Valid
7	0,398	Valid
8	0,384	Valid
9	0,531	Valid
10	0,522	Valid

Sumber : Lampiran 3

Dari Tabel diatas dapat di ketahui bahwa korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing pernyataan dalam variable Bukti Fisik lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang di gunakan dalam variable bukti fisik valid.

Tabel 5.10
Uji Validitas Variabel Kehandalan (X2)

Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,323	Valid
2	0,471	Valid
3	0,464	Valid

Sumber : Lampiran 3

Dari table diatas dapat di ketahui bahwa korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing pernyataan dalam variable Kehandalan lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang di gunakan dalam variable kehandalan valid.

Tabel 5.11
Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,871	Valid
2	0,890	Valid
3	0,742	Valid

Sumber : Lampiran 3

Dari tabel diatas dapat di ketahui bahwa korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing pernyataan dalam variable Daya Tanggap lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang di gunakan dalam variable daya tanggap valid.

Tabel 5.12
Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)

Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,700	Valid
2	0,781	Valid
3	0,775	Valid

Sumber : Lampiran 3

Dari tabel diatas dapat di ketahui bahwa korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing pernyataan dalam variable Jaminan lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang di gunakan dalam variable jaminan valid.

Tabel 5.13

Uji Validitas Variabel Perhatian (X5)

Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,882	Valid
2	0,891	Valid
3	0,886	Valid

Sumber : Lampiran 3

Dari table diatas dapat di ketahui bahwa korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing pernyataan dalam variable Perhatian lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang di gunakan dalam variable Perhatian valid.

Tabel 5.14

Uji Validitas Variabel Kepuasan Penghuni (Y)

Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
1	0,648	Valid
2	0,691	Valid
3	0,710	Valid
4	0,830	Valid
5	0,516	Valid
6	0,549	Valid

Sumber : Lampiran 3

Dari table diatas dapat di ketahui bahwa korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing pernyataan dalam variable Kepuasan Penghuni lebih dari 0,3 yang berarti bahwa semua item pernyataan yang di gunakan dalam variable Kepuasan Penghuni valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrument yang bila di gunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas variable di tentukan berdasarkan nilai *alpha Cronbach*, apabila nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variable tersebut reliabel atau dapat di andalkan. Hasil uji reliabilitas masing-masing variable adalah sebagai berikut :

Tabel 5.15

Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,775	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,605	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,916	Reliabel
Jaminan (X4)	0,869	Reliabel
Perhatian (X5)	0,946	Reliabel
Kepuasan Penghuni (Y)	0,853	Reliabel

Sumber : Lampiran 3

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.

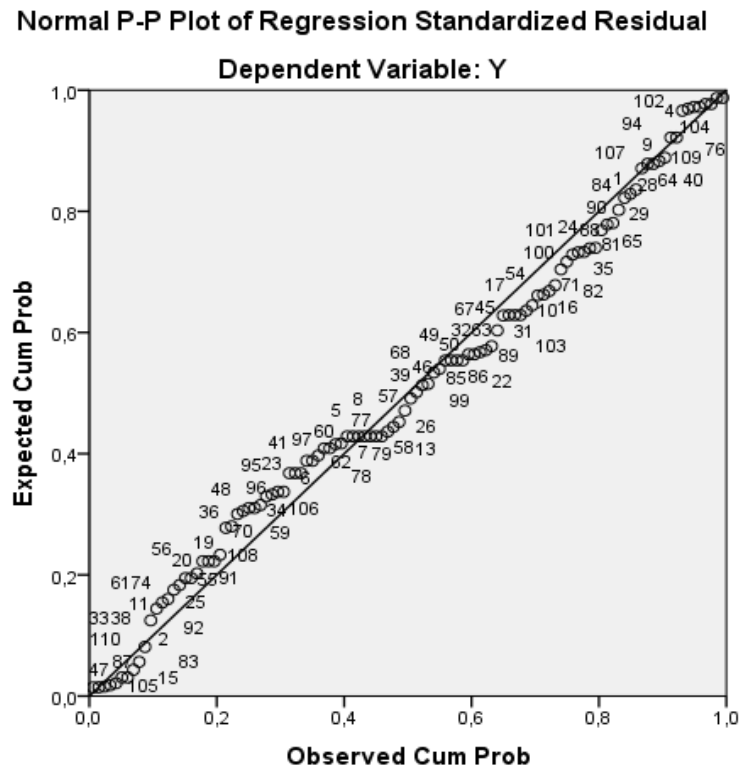
5.3.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak menurut Ghozali (2013 : 160). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013 : 161) adalah :

- c. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- d. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan /atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 21 di peroleh hasil sebagai berikut :



Gambar 5.1
Uji Normalitas

Dari grafik *normal probability plot* titik-titik menyebar berimpit di sekitar diagonal, hal ini menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi di temukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Multikolinearitas dapat di lihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor*(VIF). Menurut Ghozali (2013 : 106) nilai cut off yang di gunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah :

- c. Jika nilai $tolerance < 0,10$ dan $VIF > 10$, maka terdapat korelasi yang terlalu besar di antara salah satu variable bebas dengan variable -variabel bebas yang lain (terjadi multikolinearitas)

- d. Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.16
Nilai Tolerance dan VIF

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Bukti Fisik (X1)	0,621	1,610
Kehandalan (X2)	0,636	1,572
Daya Tanggap (X3)	0,366	2,731
Jaminan (X4)	0,748	1,337
Perhatian (X5)	0,486	2,056

Sumber : Lampiran 4 (output SPSS)

Dari kelima variabel bebas yang ada di ketahui memiliki nilai tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 , maka penelitian ini bebas dari multikolinearitas.

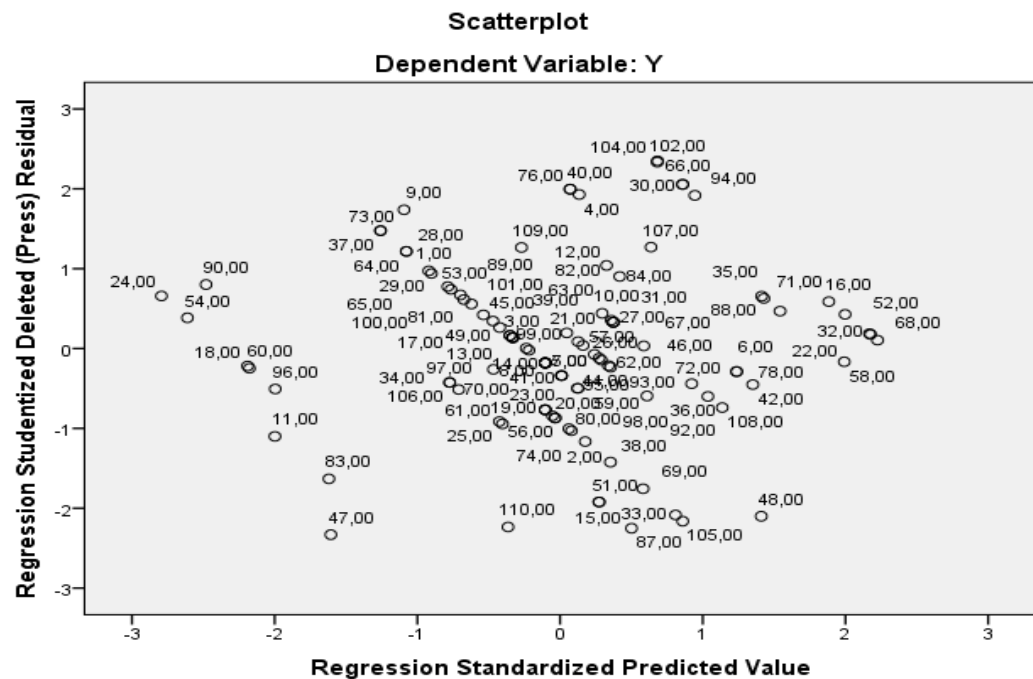
3. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Jika varian dari pengamatan yang satu ke pengamatan yang lain tetap, maka ini di sebut Homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan grafik plot antara nilai prediksi variable terikat (dependent) yaitu ZPRED dengan residualnya (SRESID). Menurut Ghazali (2013:139) deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* dengan dasar sebagai berikut :

- c. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- d. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 di peroleh hasil sebagai berikut :



Gambar 5.2

Uji Heteroskedastisitas

Dari Gambar di atas di ketahui bahwa titik-titik data tersebar di daerah antara 0 – Y dan tidak membentuk pola tertentu, maka model regresi yang terbentuk diidentifikasi tidak terjadi heteroskedastisitas. Karena data yang di olah sudah tidak mengandung heteroskedastisitas maka persamaan regresi linier berganda yang di peroleh dapat di pergunakan untuk penelitian.

5.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini di gunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara variable bukti fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Perhatian (X5) dan Kepuasan Penghuni (Y). Persamaan regresi linear berganda yang di dapat dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 21 adalah :

Tabel 5.17

Regresi linear Berganda

Model		Coefficients			T	Sig
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient		
		B	Std Error	Beta		
1	(Contant)	,910	,477		1,908	,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	,236	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.

5.3.4. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Analisis Determinasi Koefisien Berganda (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi naik turunnya variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) dapat mempengaruhi variasi naik turunnya variable kepuasan penghuni (Y). nilai R^2 adalah antara 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variable- variable independent dalam menjelaskan variasi variable dependent sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variable-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependent.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 21 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.18
Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

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 (R^2) 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.

5.3.5 Pembuktian Hipotesis

1. Pengujian Pengaruh Simultan dengan uji F

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabelbukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) terhadap kepuasan penghuni (Y) . Hipotesis dalam uji F ini adalah sebagai berikut:

1. $H_a : b_i \neq 0$, artinya 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. $H_o : b_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) terhadap kepuasan penghuni (Y).

Kriteria pengujian dengan uji F adalah dengan membandingkan nilai signifikansi dari nilai F dengan nilai α (0,05) dengan ketentuan :

1. H_o ditolak dan H_a diterima jika nilai signifikansi uji $F \leq 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel.
2. H_o diterima dan H_a ditolak jika nilai signifikansi uji $F > 0,05$ atau F hitung $< F$ table.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 diperoleh hasil 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

Sumber : Lampiran

Table di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 dan F hitung sebesar 41,769 dengan $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan (DF = 110-6 = 104), maka didapatkan F table sebesar 2,30. Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $\text{sig} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan $F \text{ hitung} > F_{\text{tabel}}$ ($41,769 > 2,30$). dengan demikian terpenuhi kriteria untuk H_0 ditolak dan H_a diterima . 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). Hasil penelitian ini berarti mendukung hipotesis pertama yang diajukan bahwa : “ bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Taman Sari Prospero di Sidoarjo”.

2. Pengujian Pengaruh Partial dengan uji t

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh partial antara variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) terhadap kepuasan penghuni (Y). Hipotesis dalam uji t ini adalah sebagai berikut:

1. $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh patial yang signifikan antara variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) terhadap kepuasan penghuni (Y).
2. $H_a : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh partial yang signifikan antara variable bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan perhatian (X5) terhadap kepuasan penghuni (Y).

Kriteri pengjian dengan uji t adalah dengan membandingkan nilai signifikansi dari nilai t ($\alpha = 0.05$) dengan ketentuan :

4. H_0 ditolak dan H_a diterima jika nilai signifikansi uji $t \leq 0,05$ dan t hitung $> t$ table.
5. H_0 diterima dan H_a ditolak jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ dan t hitung $< t$ table.

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.20
Uji Pengaruh Parsial

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig
		B	Std Error	Beta		
1	(Contant)	,910	,477		1,908	,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	,236	2,912	,004

a. Dependent Variabel : Y

Sumber : Lampiran 4

Tabel di atas menunjukkan bahwa :

1. Nilai signifikansi variable bukti fisik (X1) sebesar 0,000 dan t -hitung sebesar 5,836. Dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $110 - 6 = 104$

- maka di dapatkan t table sebesar 1,659 Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $\text{sig} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan $t - \text{hitung} > t - \text{table}$ ($5,836 > 1,659$). Dengan demikian terpenuhi kriteria untuk H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variable bukti fisik secara partial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni. Hasil uji t ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan bahwa :”Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo”
2. Nilai signifikan kehandalan (X2) sebesar 0,362 dan $t - \text{hitung}$ 0,915 . dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $110 - 6 = 104$, maka didapatkan $t - \text{table}$ sebesar 1,659 Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $\text{sig} > 0,05$ ($0,362 > 0,05$) dan $t - \text{hitung} < t - \text{table}$ ($0,915 < 1,659$). Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. 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 dan $t - \text{hitung}$ sebesar 2,255. Dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $110 - 6 = 104$ maka di dapatkan t table sebesar 1,659 Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $\text{sig} < 0,05$ ($0,026 < 0,05$) dan $t - \text{hitung} > t - \text{table}$ ($2,255 > 1,659$). Dengan demikian terpenuhi kriteria untuk H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variable daya tanggap secara partial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni. Hasil uji t ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan bahwa :”Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo”
 4. Nilai signifikan jaminan (X4) sebesar 0,132 dan $t - \text{hitung}$ 1,519 . dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $110 - 6 = 104$, maka didapatkan $t - \text{table}$ sebesar 1,659 Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $\text{sig} > 0,05$ ($0,132 > 0,05$) dan $t - \text{hitung} < t - \text{table}$ ($1,519 < 1,659$). Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variable Jaminan secara partial tidak berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo
 5. Nilai signifikansi variable perhatian (X5) sebesar 0,004 dan $t - \text{hitung}$ sebesar 2,912. Dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) = $110 - 6 = 104$

maka di dapatkan t table sebesar 1,659 Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa $\text{sig} < 0,05$ ($0,004 < 0,05$) dan $t - \text{hitung} > t - \text{table}$ ($2,912 > 1,659$). Dengan demikian terpenuhi kriteria untuk H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variable perhatian secara partial berpengaruh terhadap kepuasan penghuni. Hasil uji t ini berarti mendukung hipotesis yang diajukan bahwa :”Perhatian berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero di Sidoarjo”

3. Uji Dominan

Untuk mengetahui variable mana yang dominan di antara variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y), maka di lakukan dengan melihat ranking koefisien regresi yang di standarkan β (Beta) atau *Standardized of Coefficients Beta* dari masing-masing variable bebas yang signifikan. Variabel yang memiliki koefisien β (Beta) terbesar merupakan salah satu variable bebas (X) yang dominan pengaruhnya terhadap variable terikat (Y).

Dari hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 21 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.21
Analisis Nilai Standar Koefisien Beta
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,910	,477		1,908	,059
X1	,810	,139	,419	5,836	,000
X2	,075	,082	,065	,915	,362
X3	,142	,063	,211	2,255	,026
X4	,034	,023	,099	1,519	,132
X5	,179	,061	,236	2,912	,004

Sumber : Lampiran 4

Dari tabel di atas di ketahui bahwa variable X1 yaitu Bukti fisik memiliki koefisien β (Beta) terbesar yaitu sebesar 0,419 dibandingkan dengan variable

bebas yang lainnya, maka dari hasil tersebut variable X1 tersebut 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 atau di terima.

5.4. Pembahasan

1. Pengaruh Simultan

Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni.

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, kehadalan, daya tanggab, 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 di lakukan 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 di berikan 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 di buktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai probabilitas atau nilai signifikansi variable 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 di pengaruhi variable kehandalan yang berupa pegawai memberi layanan yang baik, pegawai memberi layanan yang sesuai harapan dan pegawai selalu memberikan layanan yang professional, 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 professional (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 di pengaruhi variable jaminan yang berupa pegawai apartemen jujur dan dapat di percaya, ada jaminan keamanan tinggal di apartemen dan ada jaminan kebersihan apartemen. Hal ini di sebabkan 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.

5.4 Luaran Yang Dicapai

Hasil luaran penelitian yang sudah dicapai adalah sebuah konsep tentang kualitas layanan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo. Disamping hasil praktis tersebut di atas, penelitian ini telah menghasilkan, yaitu :

1. Artikel ilmiah yang akan dipublikasikan dalam jurnal lokal yang memiliki ISSN.

2. Poster.

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 SIMPULAN

Dari Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil uji F di ketahui nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, berarti hipotesis pertama terbukti benar bahwa “Dimensi bukti fisik(X_1), keandalan(X_2), daya tanggap(X_3), jaminan(X_4) dan perhatian (X_5), secara simultan ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo”.
2. Hasil uji t di ketahui hipotesis kedua untuk X_1 , X_3 dan X_5 terbukti benar, sedangkan untuk X_2 dan X_4 terbukti tidak benar adalah sbb :
 - a. Bukti fisik (X_1) ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai α (0,05).
 - b. Keandalan (X_2) tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dengan tingkat signifikansi 0,362 lebih besar dari nilai α (0,05)
 - c. Daya Tanggap (X_3) ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dengan tingkat signifikansi 0,026 lebih kecil dari nilai α (0,05).
 - d. Jaminan (X_4) tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dengan tingkat signifikansi 0,132 lebih besar dari nilai α (0,05).
 - e. Perhatian (X_5) ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo dengan tingkat signifikansi 0,004 lebih kecil dari nilai α (0,05).

3. Hasil Uji t di ketahui hipotesis ketiga terbukti benar bahwa “bukti fisik (X_1) berpengaruh dominan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo” dengan nilai koefisien β (Beta) terbesar yaitu sebesar 0,419 dibandingkan dengan variable bebas yang lainnya.

6.2 SARAN

1. Pengelola atau pihak 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 pihak manajemen apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo sebaiknya lebih memperhatikan dimensi Daya Tanggap dan Perhatian yang berkaitan dengan profesionalisme pegawai apartemen, karena dimensi ini 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.

Diurutkan berdasar tahun (APA style)

- Cooper, D. R. (1999). *Metode Penelitian Bisnis* (5th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- 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.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- 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).
- Mowen, H. &. (2001). *Manajemen Biaya, Manfaat & Rekayasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (5th ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- 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).
- Kotler, P. (2004). *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2004). *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wilkie, W. L. (2004). *Customer Behavior*. (s. Jhon Wiley & Sons. Inc, Ed.) (3rd ed.). New York.

- Musanto, T. (2005). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan : Studi Kasus CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(3).
- Tjiptono, F. dan C. G. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 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).
- Engel, J. F. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: BinaRupa.
- 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.
- Sugiyono. (2007). *statistika untuk penelitian*. Bandung: alfabeta.
- Schiffman, L. G. K. (2008). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall Internasional.
- 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.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (10th ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manullang, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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*.

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

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*.

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

Diurutkan berdasar nama (IEEE style)

- [1] Afrizawati, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang,” *J. Orasi Bisnis*, vol. 7, pp. 59–67, 2012.
- [2] R. Atmawati, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall,” *J. Ekon. Manaj. Sumberd. manusia, Surakarta*, vol. 5, no. 1, 2004.
- [3] D. R. Cooper, *Metode Penelitian Bisnis*, 5th ed. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1999.
- [4] Dibyantoro, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang,” *J. Ekon. dan Inf. Akuntansi*, vol. 2, no. 2, pp. 113–131, 2012.
- [5] G. Domodar, *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [6] J. F. Engel, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: BinaRupa, 2007.
- [7] M. G. & B. J. B. Fujun Lai, “How quality, value image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom,” *J. Bus. Res.*, vol. 62, pp. 980–986, 2009.
- [8] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang, 2007.
- [9] S. . Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Revisi. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2007.
- [10] H. Kertajaya, *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- [11] P. Kotler, *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- [12] P. and K. L. K. Kotler, *Marketing Management*, 14th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2012.
- [13] G. Kotler, Philip dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, 9th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- [14] P. dan K. L. K. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2009.
- [15] T. S. dan T. Lestari, “Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya terhadap Produktivitas Usaha Garmen di Jawa Timur,” *J. Ekon. dan Bisnis Indones.*, vol. 16, no. 3, 2001.

- [16] F. Manoppo, “Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado,” *J. EMBA*, vol. 1, no. 4, pp. 1341–1348, 2013.
- [17] M. Manullang, *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [18] K. N. Mimi SA, “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat,” *J. Muara Ilmu Ekon. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 164–173, 2018.
- [19] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 10th ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- [20] H. & Mowen, *Manajemen Biaya, Manfaat & Rekayasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- [21] T. Musanto, “Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan : Studi Kasus CV Sarana Media Advertising Surabaya,” *J. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 3, 2005.
- [22] N. P. Nainggolan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi,” *Fak. Ekon. Medan Univ. Sumatera Utara.*, 2011.
- [23] S. Normasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan,” *J. Adm. Bisnis Univ. Brawijaya, Malang*, vol. 6, no. 2, 2013.
- [24] S. Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- [25] Nursalam, *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2003.
- [26] R. H. Prima Dea Arijani, “Preferensi Penghuni Tinggal di Apartemen Bersubsidi The Modern Golf Kota Tangerang,” *J. Pengemb. Kota*, vol. 4, no. 2, pp. 129–138, 2016.
- [27] Rufi’i, *Statistika*. Surabaya: Unipa, 2011.
- [28] H. Samuel, “Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Hipermarket Carrefour di Surabaya).,” *J. Pemasar. Univ. Petra Surabaya*, vol. 1, no. 2, 2006.

- [29] L. G. K. Schiffman, *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, 2008.
- [30] I. G. Sudarmo, *Manajemen Pemasaran*, 1st ed. Yogyakarta: BPFÉ.
- [31] Sugiyono, *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- [32] Sugiyono, *statistika untuk penelitian*. Bandung: alfabeta, 2007.
- [33] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 5th ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- [34] M. Sumarni, *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Liberty Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2000.
- [35] dan I. Swastha D.H, Basu, *Manajemen Pemasaran Modern*, 4th ed. Yogyakarta: Liberty, 2000.
- [36] M. H. I. Syahputra, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Accupant Pada Hotel Lido Graha di Lhokseumawe," *Fak. Ekon. Univ. Sumatera Utara.*, 2011.
- [37] F. dan C. G. Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- [38] H. Usman, *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [39] W. L. Wilkie, *Customer Behavior*, 3rd ed. New York, 2004.

LAMPIRAN 1

DAFTAR KUESIONER

Kami mohon kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk menjadi responden sehubungan dengan penelitian kami dengan Topik “ **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero di Kabupaten Sidoarjo**”. Kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan penelitian yang sedang Peneliti lakukan. Oleh karena itu kami menjamin kerahasiaan dan tidak akan mempengaruhi pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

Petunjuk umum.

a. Isilah titik-titik yang tersedia.

- 1) Nama* :(Boleh kosong)
- 2) Jenis kelamin : Laki-laki/Perempuan
- 3) Umur : Tahun
- 4) Status Pernikahan : Menikah / Belum Menikah
- 5) Pendidikan/Pekerjaan :
- 6) Status Apartemen : Pemilik / Penyewa
- 7) Lama Menghuni :Hari MingguBulanTahun

b. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara dengan cara mencontreng (V) pada kolom yang telah tersedia.

c. Tersedia 5 (lima) alternatif jawaban, sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1.
2. Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2.
3. Cukup Setuju (CS) dengan bobot nilai 3.
4. Setuju (S) dengan bobot nilai 4.
5. Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 5.

LAMPIRAN 1

	Kualitas Layanan (X)	STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
A	Bukti Fisik (X₁)					
1	Gedung Apartemen dalam kondisi baik					
2	Lokasi Apartemen yang strategis					
3	Lingkungan Apartemen yang baik					
4	Tersedia air yang baik dan lancar mengalir					
5	Tersedia jaringan Listrik yang baik dan lancar					
6	Tersedia Gym Room dalam kondisi baik					
7	Tersedia Swimming Pool dan Pool Deck yang baik					
8	Pegawai Apartemen berpenampilan baik dan rapi					
9	Tersedia Lift dan Tangga darurat dengan jumlah yang memadai dan kondisinya baik.					
10	Tersedia area parkir yang memadai dan dalam kondisi baik					
	Kehandalan (X₂)					
1	Pegawai memberi layanan yang baik					
2	Pegawai memberi layanan yang sesuai dengan harapan					
3	Pegawai selalu memberi layanan yang professional					
C	Daya Tanggap (X₃)					
1	Pegawai cepat merespon permintaan Penghuni Apartemen					
2	Pegawai cepat memberi bantuan saat dibutuhkan					
3	Pegawai cepat menangani keluhan Penghuni					
D	Jaminan (X₄)					
1	Pegawai Apartemen jujur dan dapat dipercaya					
2	Ada jaminan keamanan tinggal di Apartemen					
3	Ada jaminan kebersihan Apartemen					
E	Perhatian (X₅)					
1	Pegawai melayani tanpa memandang status sosial					
2	Pegawai perhatian terhadap Penghuni Apartemen					
3	Pegawai mengutamakan kepentingan Penghuni Apartemen					

LAMPIRAN 1

		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)
	Kepuasan Konsumen (Y)					
1	Anda puas dengan kondisi Gedung Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo.					
2	Anda puas dengan Fasilitas Penunjang yang telah tersedia di Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo.					
3	Anda puas dengan profesionalisme/kemampuan kerja Pegawai Apartemen dalam memberikan layanan.					
4	Anda puas dengan layanan Pegawai Apartemen saat menyelesaikan masalah/keluhan					
5	Anda puas dengan kondisi lingkungan Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo yang bersih, aman dan nyaman.					
6	Anda puas tinggal di Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo					

Terima kasih atas bantuannya

LAMPIRAN 2 : INPUT DATA

Responden	Bukti Fisik (X ₁)										Total	Rata - Rata	Kehandalan (X ₂)			Total	Rata - Rata
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{1.6}	X _{1.7}	X _{1.8}	X _{1.9}	X _{1.10}			X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}		
1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	39	3,9	4	4	4	12	4
2	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	43	4,3	4	4	4	12	4
3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	42	4,2	4	4	4	12	4
4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	38	3,8	5	4	5	14	4,66666667
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
6	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	44	4,4	4	4	5	13	4,33333333
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	1,33333333
10	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	39	3,9	5	4	5	14	4,66666667
11	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	35	3,5	4	3	3	10	3,33333333
12	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4	4	3	3	10	3,33333333
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
14	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40	4	5	4	4	13	4,33333333
16	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	4,4	5	4	4	13	4,33333333
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	3	4	11	3,66666667
18	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	37	3,7	4	3	4	11	3,66666667
19	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	40	4	4	4	4	12	4
20	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	39	3,9	4	4	5	13	4,33333333
21	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	38	3,8	4	4	4	12	4
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	4,9	5	4	5	14	4,66666667
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
24	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	35	3,5	4	3	4	11	3,66666667
25	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36	3,6	5	4	4	13	4,33333333
26	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	39	3,9	5	4	4	13	4,33333333
27	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	41	4,1	4	4	4	12	4

28	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	42	4,2	4	4	4	12	4
29	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35	3,5	4	4	4	12	4
30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41	4,1	4	4	5	13	4,33333333
31	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
32	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	46	4,6	5	4	5	14	4,66666667
33	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40	4	5	4	4	13	4,33333333
34	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4	4	3	4	11	3,66666667
35	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	46	4,6	5	4	4	13	4,33333333
36	4	3	5	3	5	3	5	5	3	4	40	4	5	4	5	14	4,66666667
37	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	40	4	4	4	4	12	4
38	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	44	4,4	5	4	4	13	4,33333333
39	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	43	4,3	4	4	4	12	4
40	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	38	3,8	5	4	4	13	4,33333333
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
42	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45	4,5	4	4	5	13	4,33333333
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
46	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	40	4	5	4	5	14	4,66666667
47	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	38	3,8	3	3	3	9	3
48	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4	4	3	3	10	3,33333333
49	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3,9	4	4	4	12	4
51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40	4	5	4	4	13	4,33333333
52	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	4,4	5	4	4	13	4,33333333
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3,9	4	3	4	11	3,66666667
54	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	34	3,4	4	3	3	10	3,33333333
55	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
56	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	39	3,9	4	4	5	13	4,33333333
57	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	39	3,9	4	4	4	12	4
58	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47	4,7	5	4	4	13	4,33333333

59	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4,2	4	4	4	12	4
60	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	35	3,5	4	3	3	10	3,33333333
61	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	37	3,7	5	4	4	13	4,33333333
62	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40	4	5	3	4	12	4
63	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	39	3,9	4	4	4	12	4
64	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	42	4,2	4	4	4	12	4
65	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36	3,6	4	4	4	12	4
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40	4	4	4	5	13	4,33333333
67	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
68	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	47	4,7	5	4	4	13	4,33333333
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	3,8	5	4	4	13	4,33333333
70	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
71	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	47	4,7	5	4	4	13	4,33333333
72	4	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	42	4,2	5	4	5	14	4,66666667
73	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	39	3,9	4	4	4	12	4
74	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	3	42	4,2	4	4	4	12	4
75	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	42	4,2	4	4	4	12	4
76	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	38	3,8	5	4	4	13	4,33333333
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
78	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45	4,5	5	4	4	13	4,33333333
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
80	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	3	4	11	3,66666667
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
82	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	39	3,9	5	4	4	13	4,33333333
83	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	36	3,6	4	3	4	11	3,66666667
84	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	3	3	10	3,33333333
85	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	3,9	4	4	4	12	4
87	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	42	4,2	5	4	4	13	4,33333333
88	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42	4,2	4	4	4	12	4
89	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4,2	4	3	4	11	3,66666667

90	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35	3,5	4	3	3	10	3,33333333
91	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
92	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4	4	4	5	13	4,33333333
93	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	42	4,2	4	4	4	12	4
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	5	4	4	13	4,33333333
95	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4,2	4	4	4	12	4
96	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	40	4	4	3	4	11	3,66666667
97	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38	3,8	4	4	4	12	4
98	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	41	4,1	5	4	4	13	4,33333333
99	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	41	4,1	4	4	4	12	4
100	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45	4,5	4	4	4	12	4
101	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37	3,7	4	4	4	12	4
102	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41	4,1	4	4	4	12	4
103	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	4,1	4	4	4	12	4
104	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41	4,1	5	4	4	13	4,33333333
105	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40	4	4	4	4	12	4
106	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40	4	4	3	4	11	3,66666667
107	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46	4,6	5	4	4	13	4,33333333
108	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	43	4,3	4	4	4	12	4
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,9	4	4	4	12	4
110	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	40	4	4	3	4	11	3,66666667
Total	497	456	484	408	446	429	434	454	418	426	4452	445,2	470	420	446	1328	442,666667
Rata - rata	4,518	4,15	4,4	3,71	4,05	3,9	3,945	4,13	3,8	3,87	40,5	4,0472727	4,27273	3,81818	4,05	12,073	4,02424242

Responden	Daya Tanggap (X_3)			Total	Rata Rata	Jaminan (X_4)			Total	Rata Rata	Perhatian (X_5)			Total	Rata Rata	Kepuasan Penghuni (Y)						Total	Rata Rata
	$X_{3.1}$	$X_{3.2}$	$X_{3.3}$			$X_{4.1}$	$X_{4.2}$	$X_{4.3}$			$X_{5.1}$	$X_{5.2}$	$X_{5.3}$			$Y_{1.1}$	$Y_{1.2}$	$Y_{1.3}$	$Y_{1.4}$	$Y_{1.5}$	$Y_{1.6}$		
1	3	3	3	9	3	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
2	4	4	4	12	4	5	3	3	11	2,75	5	5	4	14	4,6667	4	4	3	3	4	5	23	3,8333
3	3	3	4	10	3,3333	4	3	3	10	2,5	4	5	4	13	4,3333	4	4	4	4	3	5	24	4
4	4	4	4	12	4	5	3	4	12	3	5	5	5	15	5	5	5	4	5	4	5	28	4,6667
5	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
6	4	4	5	13	4,3333	5	5	4	14	3,5	5	5	5	15	5	5	4	5	5	4	4	27	4,5
7	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
8	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
9	4		4	8	2,6667	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
10	5	5	4	14	4,6667	5	4	4	13	3,25	5	5	4	14	4,6667	4	3	5	4	5	5	26	4,3333
11	3	4	3	10	3,3333	3	3	3	9	2,25	4	3	3	10	3,3333	3	3	3	3	3	3	18	3
12	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	4	27	4,5
13	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
14	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
15	5	5	4	14	4,6667	4	4	4	12	3	5	4	5	14	4,6667	4	3	4	3	4	4	22	3,6667
16	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30	5
17	4	4	3	11	3,6667	4	3	4	11	2,75	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
18	3	3	2	8	2,6667	3	3	4	10	2,5	3	3	3	9	3	3	3	4	3	3	3	19	3,1667
19	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	4	23	3,8333
20	4	4	5	13	4,3333	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	3	3	4	4	4	5	23	3,8333
21	4	4	5	13	4,3333	4	4	4	12	3	5	5	5	15	5	5	4	4	4	4	4	25	4,1667
22	4	5	5	14	4,6667	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30	5
23	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
24	2	2	2	6	2	3	3	3	9	2,25	3	3	3	9	3	3	3	3	3	4	3	19	3,1667
25	4	4	4	12	4	4	4	2	10	2,5	4	4	4	12	4	4	3	4	4	3	4	22	3,6667
26	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	3	5	4	5	3	25	4,1667
27	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	5	4	4	13	4,3333	4	4	4	4	4	5	25	4,1667

28	4	4	4	12	4	4	3	3	10	2,5	3	3	3	9	3	4	4	4	4	4	4	24	4
29	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
30	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30	5
31	5	4	4	13	4,3333	4	3	4	11	2,75	5	4	4	13	4,3333	4	5	4	4	4	5	26	4,3333
32	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30	5
33	5	5	4	14	4,6667	5	4	5	14	3,5	5	5	5	15	5	3	3	4	4	5	4	23	3,8333
34	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	3	11	3,6667	4	4	3	4	4	3	22	3,6667
35	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	5	29	4,8333
36	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	4	3	5	5	5	4	26	4,3333
37	3	3	3	9	3	4	4	4	12	3	3	3	3	9	3	4	4	4	4	4	4	24	4
38	4	4	4	12	4	5	3	3	11	2,75	5	5	4	14	4,6667	4	4	3	3	4	5	23	3,8333
39	3	3	4	10	3,3333	4	3	3	10	2,5	4	5	4	13	4,3333	4	4	4	4	3	5	24	4
40	4	4	4	12	4	5	3	4	12	3	5	5	5	15	5	5	5	4	5	4	5	28	4,6667
41	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
42	4	4	5	13	4,3333	5	5	4	14	3,5	5	5	5	15	5	5	4	5	5	4	4	27	4,5
43	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
44	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
45	4		4	8	2,6667	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
46	5	5	4	14	4,6667	5	4	4	13	3,25	5	5	4	14	4,6667	4	3	5	4	5	5	26	4,3333
47	3	4	3	10	3,3333	3	3	3	9	2,25	4	3	3	10	3,3333	3	3	2	3	3	3	17	2,8333
48	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	4	27	4,5
49	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
50	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
51	5	5	4	14	4,6667	4	4	4	12	3	5	4	5	14	4,6667	4	3	4	3	4	4	22	3,6667
52	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30	5
53	4	4	3	11	3,6667	4	3	4	11	2,75	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
54	3	3	2	8	2,6667	1	1	2	4	1	3	3	3	9	3	3	3	4	3	3	3	19	3,1667
55	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	4	23	3,8333
56	4	4	5	13	4,3333	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	3	3	4	4	4	5	23	3,8333
57	4	4	5	13	4,3333	4	4	4	12	3	5	5	5	15	5	5	4	4	4	4	4	25	4,1667
58	4	5	5	14	4,6667	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	4	5	5	5	5	29	4,8333

90	3	3	2	8	2,6667	3	3	3	9	2,25	3	3	3	9	3	3	4	4	3	3	3	20	3,3333
91	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	4	23	3,8333
92	4	4	5	13	4,3333	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	3	3	4	4	4	5	23	3,8333
93	4	4	5	13	4,3333	4	4	4	12	3	5	5	5	15	5	5	4	4	4	4	4	25	4,1667
94	4	5	5	14	4,6667	5	4	5	14	3,5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30	5
95	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
96	2	2	2	6	2	3	3	3	9	2,25	3	3	3	9	3	3	3	3	3	4	3	19	3,1667
97	4	4	4	12	4	4	4	3	11	2,75	4	4	4	12	4	4	4	4	4	3	4	23	3,8333
98	5	5	5	15	5	5	5	4	14	3,5	5	5	5	15	5	5	3	5	4	5	3	25	4,1667
99	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	5	4	4	13	4,3333	4	4	4	4	4	5	25	4,1667
100	4	4	4	12	4	4	3	3	10	2,5	3	3	3	9	3	4	4	4	4	4	4	24	4
101	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	4	24	4
102	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	30	5
103	5	4	4	13	4,3333	4	3	4	11	2,75	5	4	4	13	4,3333	4	5	4	4	4	5	26	4,3333
104	5	5	5	15	5	5	4	4	13	3,25	4	4	4	12	4	5	5	5	5	5	5	30	5
105	5	5	4	14	4,6667	5	4	5	14	3,5	5	5	5	15	5	3	3	4	4	5	4	23	3,8333
106	4	4	4	12	4	4	4	4	12	3	4	4	3	11	3,6667	4	4	3	4	4	3	22	3,6667
107	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	3	3	3	9	3	5	4	5	5	4	5	28	4,6667
108	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3,75	5	5	5	15	5	3	4	5	5	5	4	26	4,3333
109	4	4	3	11	3,6667	4	4	3	11	2,75	5	5	5	15	5	3	4	4	5	5	5	26	4,3333
110	3	3	4	10	3,3333	5	5	4	14	3,5	4	4	4	12	4	3	3	3	3	4	4	20	3,3333
	454	445	451	1350	450	468	437	442	1347	336,75	479	470	461	1410	470	445	430	456	452	456	462	2701	450,17
	4,13	4,05	4,1	12,3	4,0909	4,3	4	4	12,2	3,0614	4,4	4,3	4,2	12,8	4,2727	4	3,9	4,15	4,1	4,1	4,2	24,6	4,0924

LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. VARIABEL X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,775	,785	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	34,6000	8,829	,437	,311	,757
Item_2	35,2909	9,052	,396	,274	,762
Item_3	34,9455	8,933	,521	,481	,751
Item_4	35,1000	8,274	,391	,266	,767
Item_5	35,0545	8,199	,483	,476	,751
Item_6	35,2000	8,932	,458	,422	,756
Item_7	35,3000	8,542	,398	,367	,763
Item_8	34,8545	9,116	,384	,285	,764
Item_9	35,2273	7,590	,531	,362	,745
Item_10	35,4273	8,449	,522	,339	,746

2. VARIABEL X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,605	,614	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	7,8727	,516	,323	,104	,647
Item_2	8,3273	,534	,471	,255	,437
Item_3	8,0909	,469	,464	,256	,427

3. VARIABEL X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,916	,919	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	8,2545	1,880	,871	,847	,845
Item_2	8,2273	1,920	,890	,856	,833
Item_3	8,2818	1,911	,742	,553	,957

4. VARIABEL X4.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,869	,870	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	7,9909	1,752	,700	,490	,860
Item_2	8,2727	1,466	,781	,622	,788
Item_3	8,2273	1,608	,775	,613	,793

5. VARIABEL X5.**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,946	,946	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	8,4636	1,719	,882	,778	,924
Item_2	8,5455	1,663	,891	,793	,917
Item_3	8,6273	1,649	,886	,786	,921

6. VARIABEL Y.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,853	,853	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	20,5091	5,867	,648	,505	,826
Item_2	20,6455	6,121	,591	,604	,837
Item_3	20,4091	5,840	,710	,711	,814
Item_4	20,4455	5,570	,830	,758	,791
Item_5	20,4091	6,519	,516	,437	,849
Item_6	20,3545	6,176	,549	,358	,845

LAMPIRAN 4

Regression

		Notes
Output Created		03-JUL-2019 10:35:33
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet0 <none> <none> <none> 110
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
Syntax		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 X3 X4 X5 /SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED) (*ZPRED ,Y) /RESIDUALS DURBIN NORMPROB(ZRESID) ID(RESPONDEN) /CASEWISE PLOT(ZRESID) ALL.
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:01,28 00:00:00,90 2708 bytes 792 bytes

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	4,0924	,48346	110
X1	3,9641	,25000	110
X2	4,0242	,41557	110
X3	4,0909	,71664	110
X4	4,1955	1,40134	110
X5	4,2727	,63884	110

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1,000	,712	,463	,693	,368	,664
	X1	,712	1,000	,435	,578	,214	,518
	X2	,463	,435	1,000	,540	,030	,420
	X3	,693	,578	,540	1,000	,423	,693
	X4	,368	,214	,030	,423	1,000	,374
	X5	,664	,518	,420	,693	,374	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000	,000	,000	,000
	X1	,000	.	,000	,000	,012	,000
	X2	,000	,000	.	,000	,378	,000
	X3	,000	,000	,000	.	,000	,000
	X4	,000	,012	,378	,000	.	,000
	X5	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Y	110	110	110	110	110	110
	X1	110	110	110	110	110	110
	X2	110	110	110	110	110	110
	X3	110	110	110	110	110	110
	X4	110	110	110	110	110	110
	X5	110	110	110	110	110	110

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X4, X2, X1, X3 ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,817 ^a	,668	,652	,28537	,668	41,769

Model Summary^b

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	5 ^a	104	,000	2,119

- a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X1, X3
 b. Dependent Variable: Y

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

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,910	,477		1,908	,059
	X1	,810	,139	,419	5,836	,000
	X2	,075	,082	,065	,915	,362
	X3	,142	,063	,211	2,255	,026
	X4	,034	,023	,099	1,519	,132
	X5	,179	,061	,236	2,912	,004

Coefficients^a

Model	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	
1	(Constant)	-1,855	,036				
	X1	,535	1,085	,712	,497	,330	,621
	X2	-,088	,239	,463	,089	,052	,636
	X3	,017	,267	,693	,216	,127	,366
	X4	-,010	,079	,368	,147	,086	,748
	X5	,057	,300	,664	,275	,165	,486

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics					
	VIF					
1	(Constant)					
	X1					1,610
	X2					1,572
	X3					2,731
	X4					1,337
	X5					2,056

a. Dependent Variable: Y

Coefficient Correlations^a

Model		X5	X4	X2	X1	X3	
1	Correlations	X5	1,000	-,150	-,079	-,191	-,440
		X4	-,150	1,000	,266	,023	-,325
		X2	-,079	,266	1,000	-,156	-,372
		X1	-,191	,023	-,156	1,000	-,272
		X3	-,440	-,325	-,372	-,272	1,000
	Covariances	X5	,004	,000	,000	-,002	-,002
		X4	,000	,001	,000	7,322E-005	,000
		X2	,000	,000	,007	-,002	-,002
		X1	-,002	7,322E-005	-,002	,019	-,002
		X3	-,002	,000	-,002	-,002	,004

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	5,892	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,076	8,783	,00	,00	,01	,00
	3	,017	18,468	,05	,01	,01	,29
	4	,008	26,992	,00	,00	,10	,32
	5	,005	35,581	,07	,07	,88	,26
	6	,002	62,305	,87	,92	,01	,13

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions	
		X4	X5
1	1	,00	,00
	2	,79	,00
	3	,10	,10
	4	,01	,83
	5	,09	,06
	6	,01	,01

a. Dependent Variable: Y

Casewise Diagnostics^a

Case Number	RESPONDEN	Std. Residual	Y	Predicted Value	Residual
1	1,00	,949	4,00	3,7292	,27078
2	2,00	-1,151	3,83	4,1618	-,32850
3	3,00	,161	4,00	3,9540	,04603
4	4,00	1,827	4,67	4,1453	,52132
5	5,00	-,180	4,00	4,0513	-,05128
6	6,00	-,284	4,50	4,5810	-,08096
7	7,00	-,180	4,00	4,0513	-,05128
8	8,00	-,180	4,00	4,0513	-,05128
9	9,00	1,190	4,00	3,6604	,33956
10	10,00	,348	4,33	4,2341	,09924
11	11,00	-1,062	3,00	3,3030	-,30299
12	12,00	,977	4,50	4,2211	,27892
13	13,00	-,022	4,00	4,0063	-,00630
14	14,00	-,180	4,00	4,0513	-,05128
15	15,00	-1,870	3,67	4,2004	-,53369
16	16,00	,573	5,00	4,8364	,16364
17	17,00	,420	4,00	3,8802	,11979
18	18,00	-,213	3,17	3,2274	-,06072
19	19,00	-,764	3,83	4,0513	-,21795
20	20,00	-,860	3,83	4,0788	-,24551
21	21,00	,085	4,17	4,1424	,02427
22	22,00	,178	5,00	4,9491	,05091
23	23,00	-,337	4,00	4,0963	-,09626
24	24,00	,622	3,17	2,9891	,17755
25	25,00	-,903	3,67	3,9244	-,25770
26	26,00	-,140	4,17	4,2066	-,03994
27	27,00	-,120	4,17	4,2008	-,03414
28	28,00	1,167	4,00	3,6670	,33302
29	29,00	,924	4,00	3,7364	,26360
30	30,00	1,992	5,00	4,4315	,56848
31	31,00	,328	4,33	4,2396	,09372
32	32,00	,170	5,00	4,9515	,04851
33	33,00	-2,028	3,83	4,4120	-,57866
34	34,00	-,420	3,67	3,7866	-,11996
35	35,00	,620	4,83	4,6564	,17690
36	36,00	-,590	4,33	4,5017	-,16833

37	37,00	1,417	4,00	3,5955	,40448
38	38,00	-1,397	3,83	4,2320	-,39865
39	39,00	,004	4,00	3,9990	,00105
40	40,00	1,915	4,67	4,1202	,54649
41	41,00	-,337	4,00	4,0963	-,09626
42	42,00	-,441	4,50	4,6259	-,12594
43	43,00	-,180	4,00	4,0513	-,05128
44	44,00	-,337	4,00	4,0963	-,09626
45	45,00	,327	4,00	3,9067	,09325
46	46,00	,033	4,33	4,3241	,00928
47	47,00	-2,188	2,83	3,4578	-,62442
48	48,00	-,523	4,50	4,6493	-,14931
49	49,00	,136	4,00	3,9613	,03869
50	50,00	,136	4,00	3,9613	,03869
51	51,00	-1,870	3,67	4,2004	-,53369
52	52,00	,416	5,00	4,8813	,11866
53	53,00	,735	4,00	3,7902	,20976
54	54,00	,371	3,17	3,0609	,10580
55	55,00	-,764	3,83	4,0513	-,21795
56	56,00	-,860	3,83	4,0788	-,24551
57	57,00	-,073	4,17	4,1874	-,02071
58	58,00	-,160	4,83	4,8789	-,04561
59	59,00	-,495	4,00	4,1412	-,14124
60	60,00	-,231	3,17	3,2326	-,06593
61	61,00	-,933	3,67	3,9329	-,26627
62	62,00	-,209	4,17	4,2264	-,05976
63	63,00	,196	4,17	4,1108	,05583
64	64,00	1,167	4,00	3,6670	,33302
65	65,00	,766	4,00	3,7814	,21861
66	66,00	1,992	5,00	4,4315	,56848
67	67,00	,328	4,33	4,2396	,09372
68	68,00	,101	5,00	4,9713	,02869
69	69,00	-1,713	3,83	4,3220	-,48870
70	70,00	-,509	3,67	3,8118	-,14512
71	71,00	,462	4,83	4,7014	,13192
72	72,00	-,432	4,33	4,4567	-,12335
73	73,00	1,417	4,00	3,5955	,40448
74	74,00	-,994	3,83	4,1169	-,28352
75	75,00	,161	4,00	3,9540	,04603
76	76,00	1,915	4,67	4,1202	,54649
77	77,00	-,180	4,00	4,0513	-,05128
78	78,00	-,284	4,50	4,5810	-,08096
79	79,00	-,180	4,00	4,0513	-,05128
80	80,00	-,833	3,83	4,0711	-,23776
81	81,00	,642	4,00	3,8168	,18322
82	82,00	,436	4,33	4,2089	,12441
83	83,00	-1,585	3,00	3,4524	-,45238
84	84,00	,850	4,50	4,2575	,24251
85	85,00	,136	4,00	3,9613	,03869
86	86,00	,136	4,00	3,9613	,03869
87	87,00	-2,185	3,67	4,2903	-,62366
88	88,00	,640	4,83	4,6506	,18278
89	89,00	,262	4,00	3,9252	,07481
90	90,00	,775	3,33	3,1123	,22108
91	91,00	-,764	3,83	4,0513	-,21795
92	92,00	-1,018	3,83	4,1238	-,29049
93	93,00	-,230	4,17	4,2324	-,06569
94	94,00	1,873	5,00	4,4655	,53446
95	95,00	-,495	4,00	4,1412	-,14124
96	96,00	-,481	3,17	3,3040	-,13733
97	97,00	-,261	3,83	3,9078	-,07443
98	98,00	-,583	4,17	4,3330	-,16632
99	99,00	,038	4,17	4,1558	,01084
100	100,00	,536	4,00	3,8469	,15310
101	101,00	,608	4,00	3,8264	,17363
102	102,00	2,238	5,00	4,3614	,63863
103	103,00	,328	4,33	4,2396	,09372

104	104,00	2,235	5,00	4,3621	,63791
105	105,00	-2,097	3,83	4,4318	-,59848
106	106,00	-,420	3,67	3,7866	-,11996
107	107,00	1,131	4,67	4,3441	,32262
108	108,00	-,729	4,33	4,5413	-,20797
109	109,00	1,219	4,33	3,9855	,34781
110	110,00	-2,156	3,33	3,9485	-,61515

a. Dependent Variable: Y

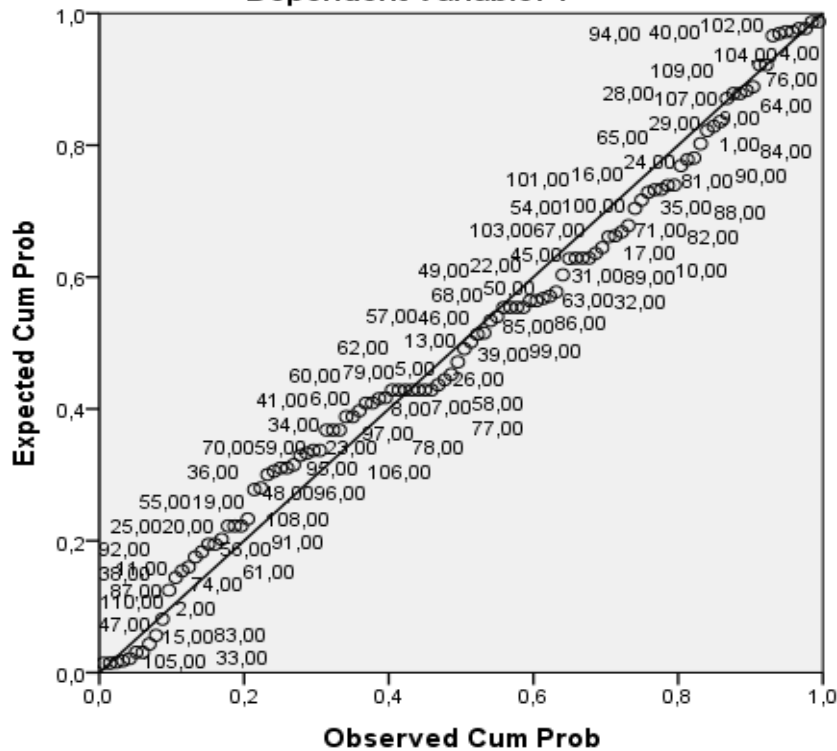
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,9891	4,9713	4,0924	,39501	110
Std. Predicted Value	-2,793	2,225	,000	1,000	110
Standard Error of Predicted Value	,029	,276	,058	,032	110
Adjusted Predicted Value	2,9669	6,8295	4,1060	,47498	110
Residual	-,62442	,63863	,00000	,27875	110
Std. Residual	-2,188	2,238	,000	,977	110
Stud. Residual	-2,283	2,302	-,004	1,025	110
Deleted Residual	-2,32952	,71035	-,01355	,37183	110
Stud. Deleted Residual	-2,331	2,351	-,004	1,036	110
Mahal. Distance	,147	101,023	4,955	11,077	110
Cook's Distance	,000	10,394	,107	,991	110
Centered Leverage Value	,001	,927	,045	,102	110

a. Dependent Variable: Y

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Y





Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo.



LATAR BELAKANG

Kualitas Layanan sangat penting bagi Perusahaan.

Apartemen Tamansari Prospero berdiri di Kabupaten Sidoarjo yang padat penduduknya dengan perkembangan ekonomi maju pesat.

Para Tenaga Profesional membutuhkan tempat tinggal yang dekat dengan tempat kerja dan fasilitas umum. Salah satu pilihan tempat tinggal di daerah padat penduduk adalah dengan pembangunan hunian vertical yaitu Apartemen.

Persaingan yang ketat, Pengelola Apartemen harus dapat memuaskan Pelanggan.

Kepuasan Pelanggan/Penghuni dapat diciptakan dengan membangun kualitas pelayanan

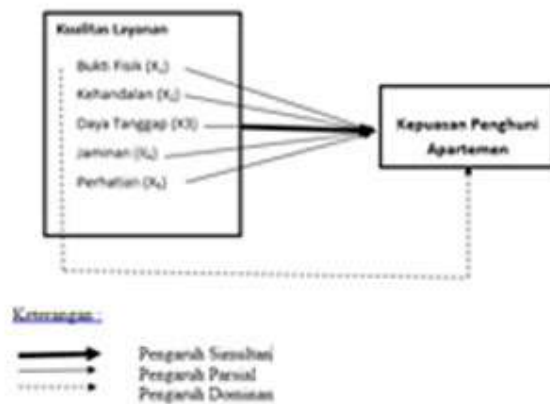
Ada 5 dimensi dalam menilai kualitas layanan yaitu : "Bukti Fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan perhatian".

Kelima dimensi kualitas layanan tersebut harus dibuktikan Pengelola Apartemen untuk memuaskan pelanggan.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Layanan secara Simultan dan Parsial terhadap kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo serta untuk mengetahui variabel yang dominan mempengaruhi Kepuasan Penghuni Apartemen Tamansari Prospero Sidoarjo.

KERANGKA KONSEPTUAL



Ketua Tim : Dra, Ec, Sri Susilowati, M.Si 0702076601

Anggota Tim : Ilya Farida, SE, MM. 0722127201

Anggota Tim : Dra. Wiwik Budiarti, MM. 0709096401

METODE PENELITIAN

1. Digunakan data primer dengan jumlah sampel 110 Responden
2. Analisis Regresi Linier Berganda :
 $Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$
3. Pengujian Instrumen : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.
4. Pengujian Asumsi Klasik : Uji Normalitas, Uji Kolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas.
5. Pengujian Hipotesis : Uji F dan Uji t

SIMPULAN

1. Hipotesis pertama terbukti benar, bahwa Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni apartemen.
2. Hipotesis kedua untuk X1, X3, X5 terbukti benar, sedangkan X2, X4 terbukti tidak benar
3. Hipotesis ketiga terbukti benar, bahwa Bukti Fisik (X1) berpengaruh dominan.

