



## **ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUSUNAWA JATINEGARA BARAT**

Tretnis Sihombing

[27mey994@gmail.com](mailto:27mey994@gmail.com)

Robert P. Panjaitan

[Panjaitanr@yahoo.com](mailto:Panjaitanr@yahoo.com)

Emerald G.M. Tobing

[Emerald.tobing@yahoo.com](mailto:Emerald.tobing@yahoo.com)

### ***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the factors that influence occupant satisfaction Rusunawa and analyze things Occupants required to meet their satisfaction with services provided by the manager. Respondents were selected using purposive sampling method. Total population of 517 families, while respondents consisted of 84 households. Data were analyzed by using Importance Performance Analysis (IPA) and the Cartesian diagram. This study was analyzed by using 19 attributes are available on the five dimensions of service quality that is Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Partial results showed there is significant influence between the quality of service to satisfaction of Occupants Rusunawa Jatinegara Barat and attributes are mapped to the most Cartesian diagram is in quadrant II, which means the quality of service Rusunawa studied showed quite good.*

*Keywords: quality of service, satisfaction.*

## **1. Pendahuluan**

Pertumbuhan jumlah penduduk dan urbanisasi merupakan salah satu permasalahan yang umumnya terjadi di daerah perkotaan. Dampak langsung yang dihadapi oleh pemerintah kota adalah keterbatasan lahan yang tersedia bagi penduduk, akibatnya persaingan untuk mendapatkan tempat tinggal menjadi masalah tersendiri. Hal tersebut mendorong masyarakat di perkotaan untuk menghuni kawasan-kawasan yang tidak sesuai dengan tata ruang kota dan tidak layak huni yaitu penyimpangan pemanfaatan lahan secara ilegal pada lokasi sepanjang bantaran sungai, rel kereta api, maupun di atas tanah yang bukan miliknya. Munculnya permukiman di kawasan yang tidak semestinya tersebut menyebabkan kekumuhan semakin meluas dan menurunnya daya dukung lingkungan di kawasan permukiman.

Menyadari permasalahan tersebut, Pemerintah pusat menerbitkan Keppres No. 22 tahun 2006 tentang Tim Koordinasi Percepatan Pembangunan Rumah Susun di Kawasan Perkotaan untuk melakukan percepatan pembangunan rumah susun sederhana bagi masyarakat berpenghasilan rendah di perkotaan. Tujuan pembangunan rumah susun sederhana tersebut untuk memenuhi kebutuhan rumah yang layak dan terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah di perkotaan.

Salah satu Rusunawa yang dibangun oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah Rusunawa Jatinegara Barat. Rusunawa yang didirikan sejak tahun 2013 ini disediakan oleh pemerintah untuk warga

relokasi dari Kampung Pulo. Pemerintah berfokus bukan hanya sekedar memindahkan warga dan memberikan hunian yang lebih layak kepada warga, tetapi juga sekaligus melakukan revitalisasi Kali Ciliwung yang dimana setiap musim hujan rumah warga selalu tergenang banjir. Kepuasan penghuni adalah respon penghuni terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan tinggal hanya dapat dirasakan oleh penghuni yang tinggal didalamnya dimana kondisi tempat tinggal itu membuat penghuninya betah untuk tinggal. Kepuasan tinggal di dalam Rusun tidak bisa diukur berdasarkan statistik karena perasaan puas umumnya berdasarkan suatu observasi atau pengalaman terhadap kekurangan atau kesempurnaan layanan sebuah hunian. Keluhan dari seorang penghuni biasanya akan menunjukkan respon terhadap permasalahan hunian tersebut. Kepuasan tinggal dapat terwujud apabila kualitas yang ditempati sesuai dengan kebutuhan dan harapan penghuninya, sehingga bisa memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas hidupnya.

Keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuni akan mempengaruhi kondisi kepuasan tinggal penghuninya. Sehingga penghuni harus melakukan adaptasi terhadap lingkungannya. Hasil adaptasi dari perilaku penghuni tersebut akan membawa dampak yang baik terhadap kenyamanan lingkungan tinggal unit hunian maupun dampak yang buruk. Namun, dalam perkembangannya Rusunawa Jatinegara Barat mengalami masalah, salah satunya adalah permasalahan layanan yang ada di Rusunawa tersebut. Secara internal menunjukkan kecenderungan kearah penurunan kualitas pelayanan, khususnya yang disebabkan oleh pengelola/petugas Rusunawa Jatinegara Barat. Belum tercapainya kualitas pelayanan yang optimal, maka sangat penting untuk mengetahui apakah pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola Rusunawa Jatinegara Barat sudah memuaskan Penghuninya dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan yang diberikan, selanjutnya tingkat kepuasan akan menunjukan kualitas pelayanan. Kualitas suatu pelayanan Rusunawa dapat diketahui melalui responden-responden Rusunawa terkait.

Untuk itu perlu diperhatikan, perbaikan terhadap kinerjanya Penghuni akan merasa puas jika kinerja dari pengelola Rusunawa melebihi atau sama dengan apa yang mereka harapkan. Penelitian pada tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Rusunawa Jatinegara Barat kepada Penghuni bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan pengelola Rusunawa Jatinegara Barat sudah memenuhi kepuasan Penghuninya dan mengetahui faktor apa saja yang memenuhi kepuasan Penghuni terhadap pelayanan pengelola Rusunawa Jatinegara Barat.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **Pemasaran**

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan penting yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan usaha dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Disamping kegiatan pemasaran perusahaan juga perlu mengkombinasikan fungsi-fungsi dan menggunakan keahlian mereka agar perusahaan berjalan dengan baik. Dalam hal ini perlu diketahui beberapa definisi pemasaran. Menurut Kotler (2009:5) "Pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial".

### **Jasa**

Secara umum, jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasar mata dan satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Dalam pengertian yang lain, jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin juga tidak perlu penggunaan barang yang berwujud. Walaupun diperlukan barang berwujud, akan tetapi tidak terdapat pemindahan hak milik atas benda tersebut.

## Rumah Susun

Berdasarkan PERMEN No.14/ 2007 tentang Pengelolaan Rumah Susun yaitu bangunan berbentuk gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan dimana terdiri dari bagian-bagian struktur secara fungsional dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama dengan sistem pengelolaan yang menganut kebersamaan. Status penguasaannya sewa serta dibangun dengan menggunakan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran. Rumah Susun Menurut Kepemilikannya adalah sebagai berikut :

### a. Rumah Susun Sederhana Milik (RUSUNAMI)

Rusun yang ditujukan pada masyarakat ekonomi menengah hingga masyarakat ekonomi mapan ini secara fisik, tampilan luarnya mirip dengan apartemen kelas menengah dan dengan fasilitas yang cukup modern, namun dengan ruang dalam yang sederhana. Sistem kepemilikan Rusunami ialah pengguna tangan pertama adalah pembeli yang membeli secara langsung dari pengembang Rusun tersebut.

### b. Rumah Susun Sederhana Sewa (RUSUNAWA)

Rusun yang ditujukan pada masyarakat ekonomi menengah ke bawah ini, baik secara fisik bangunan, interior maupun fasilitas terkesan sederhana, namun sangat layak digunakan. Sistem penggunaan Rusunawa ialah, penghuninya hanya dapat menyewa unit Rusun dari tangan pertama (pemilik dan sekaligus pengelola, yaitu Pemda setempat). Sangat dilarang keras terjadinya transaksi jual-beli Rusunawa antara pengelola dan penghuni karena memang peruntukan rusanawa ini adalah untuk masyarakat yang kurang mampu.

## Kualitas Pelayanan

Persepsi konsumen terhadap kualitas merupakan hal yang sulit dipahami, bahkan pemahaman tentang kualitas sering disalah artikan sebagai sesuatu yang baik, kemewahan, keistimewaan, atau sesuatu yang berbobot. Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan atau keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang relatif istimewa terhadap harapan pelanggan. Jika perusahaan melakukan hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti perusahaan tersebut tidak memberikan kualitas layanan yang baik.

Model *Servqual (Service Quality)* merupakan model kualitas jasa yang banyak dipakai menjadi acuan dalam melakukan riset kepuasan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, Leonard Berry dalam buku Lovelock (2010:154). Model pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan model *Servqual (Service Quality)* yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yakni :

### a. *Tangibles* (berwujud)

Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi seperti tampilan eksterior/interior bangunan, seragam karyawan, peralatan yang dipakai dan lain-lain.

### b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik yang telah dijanjikan secara akurat.

### c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan, keinginan dan kesiapan karyawan perusahaan untuk membantu pelanggan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya dengan cepat dan tanggap.

d. *Emphaty* (perhatian)

Kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh perusahaan maupun karyawan kepada setiap pelanggan secara individu, termasuk di dalamnya mengerti tentang apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini meliputi kegiatan mempelajari kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, dan mengenal secara lebih dekat setiap pelanggan.

e. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan dan keyakinan atau tingkat pengetahuan dan tingkat sopan santun yang harus dimiliki pada pelanggan.

**Kepuasan Pelanggan (Peghuni)**

Kepuasan pelanggan 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 tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler, 2009:139).

Kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectations*). Harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya, dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan yang bersangkutan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu yang akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk yang pernah dirasakannya.

**3. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Rusunawa Jatinegara Barat yang terletak di Jslsn Jatinegara Barat No.142, Bidara Cina – Jakarta Timur pada bulan Juli 2016. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada penghuni Rusunawa Jatinegara Barat. Responden penelitian yang digunakan adalah penghuni yang bertempat tinggal di Rusunawa Jatinegara Barat minimal 3 bulan lamanya dan brstatus sebagai Kepala Keluarga inti yang dinilai mampu memberikan penilaian terhadap variabel-variabel kualitas pelayanan. Variabel yang digunakan pada penelitian ini merupakan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Atribut yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 18 atribut dari lima variabel kualitas pelayanan.

**Tabel 1. Dimensi dan Atribut *Servqual***

Dimensi	Atribut
Tangibles	Ruang terbuka hijau/Taman Ketersediaan sarana olahraga Ketersediaan niaga/kios dagang untuk penghuni Lift berfungsi dengan baik Ketersediaan tempat peribadatan Ketersediaan hydran dan alarm emergency
Reliability	Petugas dapat diandalkan dalam membantu penghuni Peraturan/tata tertib dilaksanakan dengan baik
Responsiveness	Tempat parkir yang memadai Tempat parkir yang aman
Assurance	Lingkungan bebas banjir Keamanan lingkungan hunian Kenyamanan lingkungan hunian

Emphaty	Lokasi Rusunawa dekat dengan tempat bekerja Kemudahan akses transportasi Tempat bermain anak yang nyaman Ketersediaan air bersih Mendengar keluhan dari penghuni
---------	--

Sumber : diolah oleh Penulis

### Skala Likert

Skala Likert berfungsi mengukur tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan positif menyangkut atribut-atribut pelayanan. Data dari variabel kepentingan dan kinerja akan memberikan informasi tanggapan terhadap variabel-variabel kepentingan dan kinerja yang masing-masing diberi bobot 1-5.

Sangat Penting (SP) / Sangat Puas (SP)	= 5
Penting (P) / Puas (P)	= 4
Netral (N) / Netral (N)	= 3
Tidak Penting (TP) / Tidak Puas (TP)	= 2
Sangat Tidak Penting (STP) / Sangat Tidak Puas (STP)	= 1

### Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan penghuni Rusunawa Jatinegara Barat terhadap pelayanan pengelolanya. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili kinerja dan sumbu Y mewakili kepentingan. Maka akan didapat hasil berupa mempan kuadran dalam diagram kartesius.

### Diagram Kartesius

Sumbu mendatar akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dengan penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni dengan :

$$X = \frac{\sum xi}{n} \quad Y = \frac{\sum yi}{n}$$

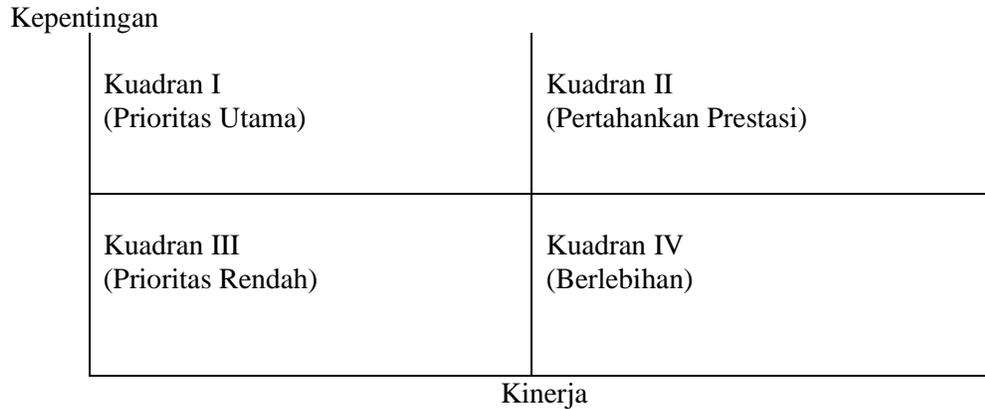
Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius pada Gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sumber : Tjiptono, 2011

Keterangan :

Kuadran I : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran II : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran III : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksananya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran IV : menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. (J.Suprpto,2006).

#### 4. Analisis dan Pembahasan

##### Mencari nilai atribut

Rata-rata tertimbang diperoleh dengan menjumlah hasil data kuesioner variable kepentingan dan kinerja dikalikan dengan skor skala Likert, kemudian dibagi dengan jumlah responden, dimana skor skala Likert adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Skor Skala Likert**

Pilihan Jawaban (Kepentingan/Kinerja)	Bobot/Nilai
Sangat Penting (SP) / Sangat Puas (SP)	5
Penting (P) / Puas (P)	4
Netral (N) / Netral (N)	3
Tidak Penting (TP) / Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Penting (STP) / Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : diolah oleh Penulis

$$\text{Rata-rata tertimbang} = \frac{(n \times 5) + (n \times 4) + (n \times 3) + (n \times 2) + (n \times 1)}{\text{jumlah responden}}$$

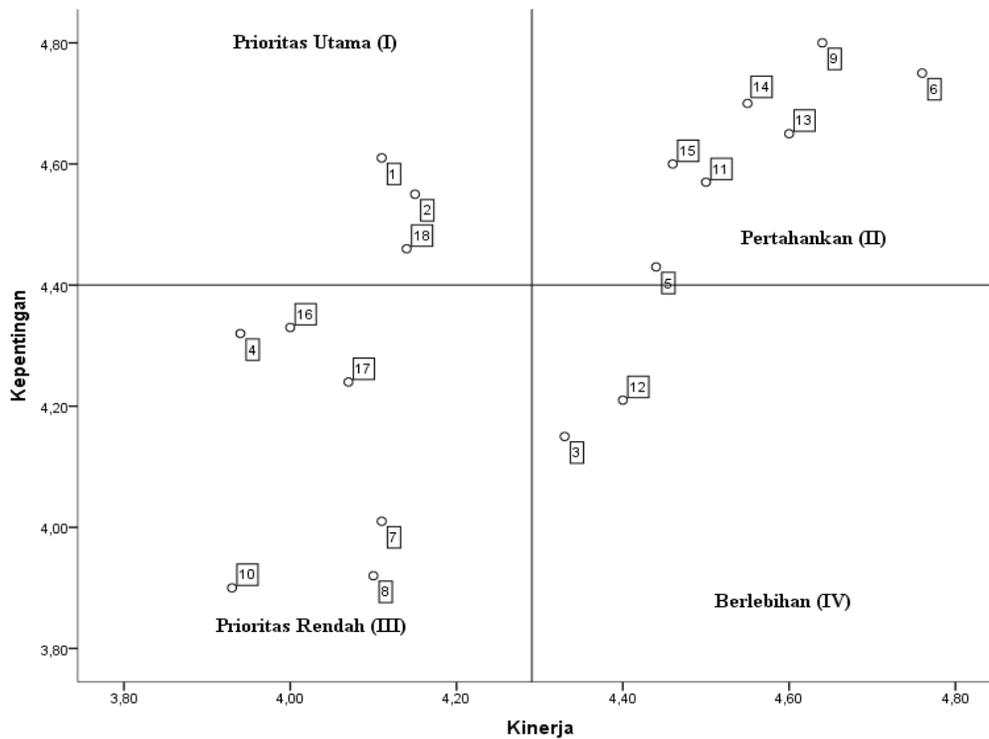
Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan diagram kartesius yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan yang diterima oleh Penghuni Rusunawa Jatinegara Barat.

**Tabel 3. Titik Koordinat Diagram Kartesius**

NO	ATRIBUT	KEPENTINGAN	KINERJA	Y	X
	<b><i>Tangibles</i></b>				
1	Ruang terbuka hijau/taman	337	345	4,01	4,11
2	Ketersediaan sarana olahraga	329	344	3,92	4,10
3	Ketersediaan niaga/kios dagang untuk penghuni	328,01	330	3,90	3,93
4	Lift berfungsi dengan baik	384	378	4,57	4,50
5	Ketersediaan tempat peribadatan	354	370	4,21	4,40
6	Ketersediaan hydran dan alarm emergency	391	386	4,65	4,60
	<b><i>Reliability</i></b>				
7	Petugas dapat diandalkan dalam membantu penghuni	364	336	4,33	4,00
8	Peraturan/tata tertib dilaksanakan dengan baik	356	342	4,24	4,07
	<b><i>Responsiveness</i></b>				
9	Tempat parkir yang memadai	349	364	4,,15	4,33
10	Tempat parkir yang aman	363	331	4,32	3,94
	<b><i>Assurance</i></b>				
11	Lingkungan bebas banjir	399	400	4,75	4,76
12	Keamanan lingkungan hunian	395	382	4,70	4,55
13	Kenyamanan lingkungan hunian	386	375	4,60	4,46
	<b><i>Emphaty</i></b>				
14	Lokasi Rusunawa dekat dengan tempat bekerja	387	345	4,61	4,11
15	Kemudahan akses transportasi	382	349	4,55	4,15
16	Tempat bermain anak yang nyaman	372	373	4,43	4,44
17	Ketersediaan air bersih	403	390	4,80	4,64
18	Mendengar keluhan dari penghuni	375	348,01	4,46	4,14
	Rata-rata			4,40	4,30

Sumber : diolah oleh Penulis

Dari perolehan data yang disajikan pada Tabel 3, diperoleh titik-titik koordinat dari setiap variabel tentunya. Dimana angka yang dihasilkan sebagai titik koordinat tersebut dialokasikan ke dalam suatu diagram yang disebut Diagram Kartesius.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Sumber : diolah oleh Penulis

**Kuadran I :** Pada kuadran ini terdapat faktor atau atribut yang dianggap penting oleh penghuni namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola. Atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah Lokasi Rusunawa dekat tempat bekerja (1), Kemudahan akses transportasi (2), dan Mendengar keluhan dari Penghuni (18).

**Kuadran II :** Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan penghuni yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola. Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah Tempat bermain anak yang nyaman (5), Lingkungan bebas banjir (6), Ketersediaan air bersih (9), Lift berfungsi dengan baik (11), Ketersediaan hydran dan alarm emergency (13), Keamanan lingkungan hunian (14) serta Kenyamanan lingkungan hunian (15).

**Kuadran III :** Kuadran ini menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh penghuni dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh pihak pengelola, atau dengan kata lain tingkat kepentingan dan kinerja adalah sama-sama rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah Tempat parkir yang aman (4), Ruang terbuka hijau/taman (7), Ketersediaan sarana olahraga (8), Ketersediaan Niaga/kios dagang bagi Penghuni (10), Petugas dapat diandalkan dalam membantu Penghuni (16), dan Peraturan/tata tertib dilaksanakan dengan baik (17).

**Kuadran IV :** Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh penghuni namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh pihak pengelola. Jadi walaupun penghuni mengalami suatu kepuasan tetapi mereka menganggap hal tersebut terlalu berlebihan. Atribut yang termasuk dalam Kuadran IV adalah Tempat parkir yang memadai (3) dan Ketersediaan tempat peribadatan (12).

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan Penulisan, Penulis menarik beberapa simpulan sebagai berikut :

Hasil pengujian Kepuasan Penghuni dengan menggunakan analisis IPA dan diagram kartesius. Dengan satu variabel independen yaitu kepuasan penghuni dan satu variabel dependen yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni Rusunawa Jatinegara Barat terhadap pelayanan yang diberikan pihak pengelola. Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai kepuasan penghuni terhadap kinerja pengelola Rusunawa Jatinegara Barat sebagai berikut :

1. Atribut yang menjadi prioritas utama pada kuadran I adalah lokasi Rusunawa dekat dengan tempat bekerja, kemudahan akses transportasi dan mendengar keluhan dari Penghuni. Hal ini karena tidak semua Penghuni Rusunawa mempunyai lokasi kerja didekat Rusunawa atau di Jakarta Timur maka akan berdampak juga pada akses transportasi mereka untuk menuju tempat bekerjanya. Kemudian tidak semua pengelola melayani dan mendengar keluhan mereka dengan baik. Mereka mengharapkan pengelola dapat melayani dengan hati.
2. Atribut yang menempati kuadran II merupakan atribut yang perlu dipertahankan oleh pihak pengelola Rusunawa, yaitu tempat bermain anak yang nyaman, lingkungan bebas banjir, ketersediaan air bersih, lift berfungsi dengan baik, ketersediaan hydran dan alarm emergency, keamanan lingkungan hunian, dan kenyamanan lingkungan hunian. Para Penghuni sudah merasa puas dengan pelayanan tersebut karena apa yang mereka harapkan sudah dipenuhi oleh pihak Pengelola dan harus dipertahankan.
3. Atribut yang mengisi kuadran III adalah atribut yang prioritasnya rendah dan dinilai kurang penting pengaruhnya bagi kepuasan pelanggan. Atribut pada kuadran ini yaitu tempat parkir yang aman, ruang terbuka hijau/taman, ketersediaan sarana olahraga, ketersediaan niaga/kios dagang untuk Penghuni, petugas dapat diandalkan dalam membantu penghuni, dan peraturan/tata tertib dilaksanakan dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh Pengelola menyangkut atribut tersebut dinilai rendah oleh Penghuni, tetapi keberadaan atribut tersebut juga dinilai tidak terlalu penting bagi mereka.
4. Atribut yang terdapat pada kuadran IV merupakan atribut yang dinilai berlebihan oleh Penghuni Rusunawa Jatinegara Barat. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah tempat parkir yang memadai dan ketersediaan tempat peribadatan. Fasilitas menyangkut atribut tersebut sudah membuat penghuni merasa puas, akan tetapi mereka menilai keberadaan atribut-atribut tersebut terlalu berlebihan karena tempat parkir yang disediakan melebihi kapasitas atau jumlah penghuni yang memiliki kendaraan. Menyangkut ketersediaan tempat peribadatan, Pengelola menyediakan musholah kecil di setiap tingkat/lantai Rusunawa akan tetapi jarang dipergunakan ketika jam beribadah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Edisi 13, Jilid 2, Erlangga, Jakarta, 2009.
- Lovelock, Christopher., Wirtz, J., dan Mussry, J., *Pemasaran Jasa (manusia, teknologi, strategi)*, Edisi 7, Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2010.
- ....., *Pemasaran Jasa (manusia, teknologi, strategi)*, Edisi 7, Jilid 2, Erlangga, Jakarta, 2010.
- Santoso, Singgih, *Menguji Statistik Parametrik : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT Gramedia, Jakarta, 2015.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2009.
- Sujarweni, Wiratna, *SPSS Untuk Penelitian*, Cetakan Pertama, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2014.
- Supranto, J. M. A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Asdi Mahatsa , 2011.
- Wijaya, David., *Pemasaran Jasa Pendidikan*, Salemba Empat, Jakarta, 2012.