

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
SEWA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
APARTEMEN TRANSIT UJUNG BERUNG KOTA
BANDUNG**

Oleh :
Dede Nursamsi
NPM : 4122.4.20.11.0063

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WINAYA MUKTI
BANDUNG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
SEWA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
APARTEMEN TRANSIT UJUNG BERUNG KOTA
BANDUNG**

Oleh :
DEDE NURSAMSI
NPM : 4122.4.20.11.0063

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Winaya Mukti

Bandung, November 2024

Pembimbing

Dr. Feby Febrian, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dr. Hj. Winna Roswina, SE.,MM.,CPM
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dodi Tisna Amijaya, S.E., MM
Ketua Program Studi

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dede Nursamsi
NPM : 4122.4.20.11.0063
Program studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung adalah:

1. Merupakan skripsi asli dan belum pernah diajukan sebelumnya oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Winaya Mukti Bandung maupun perguruan tinggi lainnya
2. Skripsi ini murni gagasan, identifikasi dan penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar pustaka seperti yang terlampir di dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi hukum sebagai akibat ketidak sesuaian isi pernyataan ini dengan keadaan sebenarnya.

Bandung, November 2024
Yang membuat pernyataan,

Dede Nursamsi

NPM : 4122.4.20.11.0063

ABSTRAK

DEDE NURSAMSI, 4122.4.20.11.0063 Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi Pada Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung)". Pembimbing Bapa Dr. Feby Febrian, SE.,MM.

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan Harga Sewa terhadap kepuasan Konsumen (suatu studi pada Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung). Sehingga peneliti melakukan prosesnya dengan menyebarkan kuesioner guna memperoleh data. Populasi dalam penelitian ini adalah penghuni Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 orang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, teknik pengumpulan data diperoleh dari data primer berupa, observasi dan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan telaah dokumen. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan harga sewa terhadap kepuasan konsumen digunakan analisa statistik dengan pengujian validitas, realibilitas, metoda Successive Interval (MSI) dan Analisis Jalur (Path Analysis)

Kesimpulan yang dihasilkan adalah Kualitas Pelayanan sudah dalam kondisi baik seperti mengenai Apartemen Transit memberikan jaminan keamanan yang baik bagi konsumen dan Harga Sewa juga baik dengan Harga sewa apartemen yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menyewa pada Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung, kualitas pelayanan dan harga sewa di Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung sejauh ini dilakukan dengan baik dan konsumen puas, maka hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga sewa pada apartemen transit ujungberung Kota. Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga Sewa, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

DEDE NURSAMSU, 4122.4.20.11.0063 Title "The Influence of Service Quality and Rental Prices on Consumer Satisfaction (A Study at the Ujungberung Transit Apartment, Bandung City)". Supervisor Dr. Feby Febrian, SE., MM.

Research was conducted to see and find out how much influence service quality and rental prices have on consumer satisfaction (a study at the Ujungberung Transit Apartment, Bandung City). So researchers carry out the process by distributing questionnaires to obtain data. The population in this study were residents of the Ujungberung City Transit Apartment. Bandung Meanwhile, the sample in this study was 70 people.

The method used in this research is a quantitative method with an associative approach, data collection techniques are obtained from primary data in the form of observations and questionnaires, while secondary data is obtained from literature study and document review. To determine the magnitude of the influence of service quality and rental prices on consumer satisfaction, statistical analysis was used by testing validity, reliability, Successive Interval (MSI) and Path Analysis methods.

The resulting conclusion is that the quality of service is in good condition, such as the Transit Apartment providing good security guarantees for consumers and the rental price is also good, with the apartment rental price influencing consumers' decisions to rent at the Ujungberung City Transit Apartment. Bandung, quality of service and rental prices at the Ujungberung City Transit Apartment. So far Bandung has done well and consumers are satisfied, so this shows that there is a significant influence between service quality and rental prices in the Ujungberung City transit apartments. Bandung.

Keywords: Service Quality, Rental Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. karena berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Bandung". Penulisan usulan penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Sidang Usulan Penelitian (SUP) guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan usulan Penelitian ini.

Disadari sepenuhnya bahwa Penulisan Usulan Penelitian ini ini dapat diselesaikan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah ikhlas memberikan bantuan, arahan dan bimbingan, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang tidak terhingga dan setinggi-tingginya khususnya kepada Yth Bapak Dr. Feby Febrian, SE.,MM. Selaku dosen pembimbing yang selalu membantu dalam penyelesaian Usulan Penelitian ini serta memberikan arahan, ilmu, bimbingan, memberikan dukungan dan bantuan berupa pemikiran serta motivasi dengan penuh kesabaran dan sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan ini.

Penyelesaian Usulan Penelitian ini juga tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Karenanya dalam kesempatan ini rasa hormat dan terimakasih yang setulus-tulusnya juga penulis sampaikan, khususnya Kepada :

1. Bapak Dr. H. Deden Komar Priatna S.T., S.I.P., M.M, CHRA selaku Rektor Universitas Winaya Mukti.
2. Ibu Dr. Hj Winna Roswinna S.E, M.M, CPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.
3. Ibu Maria Lusiana S.E, M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.
4. Bapak Dodi Tisna Amijaya, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Winaya Mukti.
5. Ketua UPTD Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat yang telah memberikan ijin meneliti.
6. Kepala beserta jajaran staff Bagian UPTD P3JB yang telah memberikan dukungan dan bimbingannya.
7. Para pegawai Satuan Pelayanan Apartemen Ujung berung Bandung pada UPTD P3JB Jawa Barat yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil.
8. Kepada segenap Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Universitas Winaya Mukti yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
9. Keluarga yang khususnya kepada kedua orang tua saya,yang selalu mendukung dan memberikan doa nya.
10. Sahabat beserta teman seperjuangan saya angkatan 2020 pada program studi Manajemen dan Akuntansi yang bersama sama berjuang untuk bisa lulus tahun ini, tidak lupa dalam saling berkomunikasi dan saling memotivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Amin.

Bandung, Oktober 2024

Penulis

Dede Nursamsi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	15
1.2.1 Identifikasi Masalah	15
1.2.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian.....	16
1.4.1 Secara Teoritis.....	16
1.4.2 Secara Praktis	17
BAB II	19
KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	19
2.1. Kajian Pustaka	19
2.1.1 Pengertian Dan Fungsi Manajemen.....	19
2.1.2 Pengertian dan Fungsi Manajemen Pemasaran	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan	24
2.1.4 Harga.....	29
2.1.5 Kepuasan Konsumen	34
2.2.6 Penelitian Terdahu	38
2.2 Kerangka Pemikiran	43
2.3 Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III.....	47
METODELOGI PENELITIAN	47
3.1 Metode Yang Digunakan.....	47
3.1.1 Rancangan Penelitian	48
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	49
3.2.1 Variabel Penelitian	49

3.2.2 Oprasionalisasi Variabel	49
3.3 Sumber Dan Cara Pengumpulan Data.....	53
3.3.1 Populasi.....	53
3.3.2 Sampel	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data	56
3.4.1 Sumber Data.....	56
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	59
3.5.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas	59
3.5.2 Method Succesive Interval (MSI)	62
3.5.3 Analisis Deskriptif.....	64
3.5.4 Aanalisis Verifikatif	68
3.5.5 Uji Klasik	71
3.5.7 Uji Hipotesis	72
BAB IV	76
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Hasil Penelitian	76
4.1.1 Gambaran Umum UPTD P3JB	76
4.1.2 Gambaran Apartemen Transit Ujungberung.....	80
4.1.3 Profil Responden	81
4.1.4 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	83
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	86
4.2 Pembahasan	90
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung.....	90
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung	102
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung.....	111
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa terhadap Kepuasan Konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung baik secara parsial atau simultan	124
BAB V.....	125
KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1 Kesimpulan	125

5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Konsumen Tahun 2023/2024.....	7
Tabel 1. 2 Hasil Analisis Survei Penilaian Pra Penelitian Kualitas Pelayanan	9
Tabel 1. 3 Hasil Analisis Survei Penilaian Pra Penelitian Harga Sewa.....	10
Tabel 1. 4 Masukan Dan Saran Pada Survei Penilaian Pra Penelitian	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel Penelitian	50
Tabel 3. 2 Populasi Dan Sampel.....	55
Tabel 3. 3 Penilaian Kuesioner Berdasarkan Skala Likert.....	60
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi	70
Tabel 4. 1 Tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	81
Tabel 4. 2 Tabel karakteristik responden berdasarkan usia	82
Tabel 4. 3 Tabel karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	82
Tabel 4. 4 Tabel Hasil Uji Validitas	84
Tabel 4. 5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Linieritas (X1)	87
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji Linieritas Variabel (X2)	88
Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai Apartemen Transit Memiliki Standar Kerja yang Jelas	90
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden mengenai Petugas Apartemen Menyampaikan Layanan secara Benar dan Akurat Sejak Pertama kali	91
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Apartemen Memberikan Pelayanan dengan cepat dan tanggap.....	92
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Merespon Setiap Konsumen Yang ingin Mendapatkan Pelayanan.....	93
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Keamanan Yang Baik....	94
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Apartemen Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan	95

Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Apartemen Mengutamakan Kepentingan Konsumen	96
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Apartemen Memberikan Perhatian Dengan Baik Pada Konsumen	97
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan Dalam Melayani Konsumen	98
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Fisik Dan Fasilitas Yang Tersedia Di Apartemen	99
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	100
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Dari Apartemen Terjangkau.....	102
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Apartemen Sesuai Dengan Anggaran Konsumen.....	103
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesesuaian Harga Sewa Dengan Kualitas Yang Diberikan.....	104
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Perbandingan Kualitas Dibanding Dengan Yang Lain Dengan Harga Yang Diberikan	105
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Mempengaruhi Keputusan Untuk Menyewa Dibanding Apartemen Lain	106
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Apartemen Transit Lebih Terjangkau Dibanding Dengan Yang Lain	107
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Yang Didapatkan Sebanding Dengan Harga Sewa	108
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Yang Dirasakan Lebih Banyak Dari Apa Yang Ditawarkan Sebelum Masuk Apartemen	109
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa.....	110
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dengan Kualitas Unit Hunian	112
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Dengan Fasilitas Yang Disediakan Saat Ini	113

Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Unit Hunian Atau Produk Dan Layanan Yang Diberikan	114
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Harga Sewa Unit HunianTerjangkau Oleh Konsumen	115
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Layanan Yang Diberikan Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Dan Laporan Dari Konsumen	116
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dalam Memberikan Pelayanan Secara Profesional Dan Sesuai Standar Kerja.....	117
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Perasaan Nyaman Dan Aman	118
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Perasaan Bahagia Dan Senang Dengan Program Yang Disediakan Apartemen	119
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden MengenaiTingkat Kepuasan Dalam Kemudahan Dari Sistem Pembayaran Sewa Yang Disediakan.....	120
Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dalam Kemudahan Sistem Pengaduan	121
Tabel 4. 39 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	122
Tabel 4. 43 Matrix Korelasi Variabel X1, Variabel X2 Dan Variabel Y	124
Tabel 4. 44 Pengujian Hipotesis Pengaruh X1 Dan X2 Terhadap Y	126
Tabel 4. 45 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	127
Tabel 4. 46 Pengaruh Langsung Dan Tidak Lansung Dari Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Jumlah Penduduk	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD P3JB.....	78
Gambar 4. 2 Gambar Uji Heteroskedastisitas	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan perumahan pemukiman menjadi permasalahan yang tidak kunjung memenuhi kebutuhan warga serta ketersediaan lahan tanah sebagai hal utama pembangunan perumahan ,masih terdapat beberapa hal yang menjadi masalah dalam pembangunan perumahan pemukiman. Pertumbuhan jumlah penduduk di Provinsi Jawa Barat, seiring dengan perkembangan waktu mengalami tren yang terus meningkat. Hal tersebut dibuktikan dengan Proyeksi Penduduk Indonesia 2010-2035 yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) dan Badan Pusat Statistik (BPS) pada 2013, dalam waktu 25 tahun, Jawa Barat akan mengalami pertumbuhan populasi sebesar 32,2% atau 13,9 juta jiwa.

Dengan kondisi tersebut, maka kebutuhan rumah sebagai kebutuhan dasar masyarakat akan mengalami pertumbuhan yang signifikan, tercatat kebutuhan rumah di Indonesia setiap tahunnya mencapai 600.000 - 800.000 unit. Namun kebutuhan tersebut tidak diiringi dengan ketersediaan lahan yang ada, disamping itu harga tanahpun semakin mahal dan sulit dijangkau oleh kalangan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Maka hal tersebut dapat memunculkan permasalahan adanya backlog, rumah tidak layak huni, serta keberadaan kawasan

kumuh yang terus meningkat, terutama di kawasan industri dan kawasan perkotaan di Jawa Barat.



Gambar 1. 1 Proyeksi Jumlah Penduduk

Sumber: disperkimjabar

Mengantisipasi permasalahan tersebut maka diperlukan pembangunan rumah vertikal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kondisi lahan yang terbatas. Sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2011, pemerintah pusat dalam hal ini memiliki tanggung jawab dan wewenang dalam membangun rumah susun untuk mengantisipasi permasalahan tersebut. Setelah pembangunan rumah susun selesai maka diperlukan pengelolaan dan pelayanan rusunawa agar proses pelayanan masyarakat terlaksana dengan baik, maka Undang Undang RI No. 23 tahun (2014) tentang pemerintahan daerah menyebutkan bahwa setiap pemerintahan daerah dituntut untuk menyediakan pelayanan publik yang optimal dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah harus mengelola pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat.

Sebagai tindak lanjut dari kebijakan tersebut, pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui peraturan Gubeur Jawa Barat Nomor 51 Tahun 2013 membentuk Unit Pelayanan Teknis pada Dinas Permukiman dan Perumahan Provinsi Jawa Barat yaitu Balai Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat (BP3JB) untuk

mendukung pengelolaan rumah susun sederhana sewa Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Pada tahun 2017 BP3JB diubah menjadi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat (UPTD P3JB) berdasarkan Pergub Jawa Barat Nomor 69 Tahun 2017. Menurut Ritohardoyo (2015) ada beberapa hal dan permasalahan perumahan dan pemukiman yang terlihat di masa pada masa lalu hingga kini antara lain : (a) pemenuhan kebutuhan perumahan ; (b) keterbatasan lahan; (c) peminggiran masyarakat lokal; (d) degradasi lingkungan akibat pembangunan perumahan; (e) keterbatasan pembiayaan; dan (f) ketidakjelasan kelembagaan yang menangani.

Hunian merupakan salah satu kebutuhan mendasar manusia yang mendukung aktifitas kehidupan sehari hari . Namun karena jumlah kebutuhan akan rumah yang sangat besar, maka pemenuhan akan rumah belum terkejar hingga saat ini, belum lagi dalam pelaksanaannya ditemukan berbagai macam hambatan. Hambatan utama adalah semakin langkanya lahan bagi pengembangan kawasan perumahan di perkotaan, walaupun ada tentu harganya sangat mahal dan menjadi tidak efisien untuk dibangun sebagai perumahan murah bagi golongan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) (Noegroho,2010).

Pembangunan rusunawa atau apartemen transit dapat menjadi sebuah solusi efektif untuk mengatasi masalah perumahan di perkotaan,terutama pada suatu daerah yang dianggap peningkatan penduduknya selalu meningkat dan keterbatasan lahan,hal ini menjadi upaya pemerintah dalam mengtasi masalah tersebut. pemerintah dan pengembang dapat menyediakan hunian yang layak dan terjangkau bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas

hidup penghuni tetapi juga mendukung pembangunan kota yang lebih berkelanjutan dan efisien.

Berdasarkan peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat NO.14/PERMEN/M/2007 tentang pengelolaan rumah susun sederhana sewa yaitu Rumah susun sederhana sewa, yang selanjutnya disebut rusunawa, adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional dalam arah horisontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing digunakan secara terpisah, status penguasaannya sewa serta dibangun dengan menggunakan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dengan fungsi utamanya sebagai hunian.

Adanya penyediaan dan pengelolaan rumah susun sederhana sewa begitu penting bagi masyarakat karena dapat mengatasi masalah kepadatan penduduk dan ditengah keterbatasan lahan dengan memanfaatkan lahan secara vertikal. Rusunawa sendiri menyediakan hunian dengan harga yang terjangkau bagi golongan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), seperti pekerja industri, buruh, ASN, dan non ASN. Apartemen transit ini dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat (UPTD P3JB) dibawah dinas Perumahan dan Pemukiman Provinsi Jawa Barat.

(Sumber: disperkim.jabarprov.go.id).

Pengelolaan rusunawa milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa

Barat (UPTD P3JB) dibawah Dinas Perumahan dan Pemukiman Jawa Barat. Yang diatur oleh Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 84 Tahun 2017.

Penyediaan dan pengelolaan rusunawa atau apartemen transit di Jawa Barat dilandasi oleh beberapa dasar hukum yaitu :

1. Undang-Undang NO.1 Tahun 2011,tentang Perumahan dan kawasan Permukiman.
2. Undang-Undang No.20 Tahun 2011, tentang rumah susun.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 1999 tentang Kawasan Siap Bangun dan Lingkungan Siap Bangun Berdiri Sendiri.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2014 tentang Pembinaan Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.
6. Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat NO. 14/PERMEN/M/2007 tentang pengelolaan rumah susun sederhana sewa.
7. Peraturan Gubernur Jawa Barat No .50 Tahun 2013,tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.
8. Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 15 Tahun 2013,tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Pembentukan UPTD P3JB)

9. Peraturan Daerah Jawa Barat No.19 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa barat No.14 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah.

Rusunawa yang dikelola Pemerintah Provinsi Jawa Barat Berada di 4 lokasi. Adapun rusunawa tersebut yaitu:

1. Rusunawa (Apartemen Transit) Rancaekek di Kab.Bandung
2. Rusunawa (Apartemen Transit) Ujungberung di Kota.Bandung
3. Rusunawa (Apartemen Transit) Solokan Jeruk di Kab.Bandung
4. Rusunawa (Apartemen Transit) Batujajar di Kab.Bandung Barat

Apartemen Transit Ujung Berung terletak di Jalan A.H. Nasution No.117 Kec. Ujung Berung Kota Bandung. Apartemen transit ini berlokasi di tempat yang sangat strategis di daerah Timur Kota Bandung. Apartemen transit ini diperuntukan untuk PNS dan Pegawai Pemerintah Non PNS. Apartemen Transit Ujung Berung memiliki luas area 14.500 m² dan terdiri dari 3 twin blok. Jumlah hunian yang tersedia di Apartemen transit Ujung Berung sebanyak 266 hunian, dengan 198 unit hunian tipe 24 dan 68 unit tipe 21. Pada tahun 2019, 99% unit hunian telah terisi. Apartemen transit yang dikelola UPTD P3JB memiliki 3 tipe hunian, yaitu tipe 21, tipe 24, dan tipe 27. Tipe hunian yang tersedia disesuaikan dengan kebutuhan penghuni. Besaran tarif sewa setiap tpe hunian telah diatur dalam Pergub Jawa Barat No. 33 Tahun 2016 dan Perda No 19 Tahun 2014.

(Sumber: disperkim.jabarprov.go.id).

Pelayanan publik oleh aparaturnegara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya

pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparaturnegara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera ditindaklanjuti sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik pada masa yang akan datang. Selain itu, pengaruh harga terhadap pelayanan publik juga menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Harga yang tidak sesuai dengan kualitas pelayanan dapat memperburuk citra aparaturnegara dan menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan harga yang adil dan transparan perlu diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara keseluruhan.

Tabel 1. 1 Data Keluhan Konsumen Tahun 2023/2024

No	Bulan	Jumlah keluhan
1	Juli 2023	-
2	Agustus 2023	-
3	September 2023	1
4	Oktober 2023	1
5	November 2023	-
6	Desember 2023	4
7	Januari 2024	-
8	Februari 2024	2
9	Maret 2024	1
10	April 2024	1

11	Mei 2024	-
12	Juni 2024	-

Sumber:uptd p3jb

Demikian dari data diatas,Keluhan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2023,dengan jumlah 4 keluhan. Peningkatan ini terjadi akibat kenaikan harga sewa, yang memicu ketidakpuasan di antara para penghuni apartemen. Kenaikan harga sering kali menjadi pemicu utama keluhan karena penghuni merasa beban biaya yang mereka tanggung tidak sesuai dengan pelayanan atau fasilitas yang mereka terima. Dalam konteks ini, penghuni mungkin merasa bahwa harga sewa yang lebih tinggi tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan atau fasilitas, sehingga menimbulkan keluhan lebih banyak dibandingkan bulan-bulan sebelumnya,hal tersebut juga dibuktikan dengan penurunan jumlah penghuni yang tadinya 99% terisi menjadi 85% dari total 265 hunian.

Dari tabel tersebut,ini menunjukkan bahwa meskipun tidak terjadi lonjakan besar dalam jumlah keluhan dan beberapa keluhan masih dapat diselesaikan oleh pengelola secara cepat, masalah-masalah yang dihadapi penghuni tetap konsisten muncul hampir setiap bulan. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian dari pengelola ataupun instansi untuk segera menanggapi keluhan-keluhan agar tidak berdampak pada kepuasan penghuni dalam jangka panjang.

Kepuasan penghuni apartemen sangat dipengaruhi oleh bagaimana manajemen atau pengelola menanggapi dan menyelesaikan keluhan mereka. Jika keluhan tidak segera diatasi atau dibiarkan berlarut-larut, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan penghuni. Sebaliknya, respon yang cepat dan solusi yang tepat

dapat meningkatkan kepercayaan penghuni terhadap manajemen apartemen. Keberhasilan dalam menangani keluhan juga berperan penting dalam menjaga reputasi apartemen dan citra pemerintah.

Tabel 1. 2 Hasil Analisis Survei Penilaian Pra Penelitian Kualitas Pelayanan

	No	Dimensi	Nilai	Mutu	Ket
Apartemen Transit Ujungberung	1	kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia di apartemen	80 - 90	B	Baik
	2	Penampilan dan kerapihan staf yang bekerja di apartemen	80 - 90	B	Baik
	3	Perhatian yang diberikan oleh staf apartemen	70 - 80	C	Cukup Baik
	4	Kenyamanan jam operasional apartemen	80 - 90	B	Baik
	5	Keandalan pelayanan yang diberikan apartemen	70 - 80	C	Cukup Baik
	6	Minimnya kesalahan atau ketidakakuratan dalam pelayanan	70 - 80	C	Cukup Baik
	7	Kecepatan staf apartemen merespon permintaan atau keluhan	80 - 90	B	Baik
	8	Kejelasan informasi yang diberikan oleh staf apartemen	80 - 90	B	Baik

	9	Pengetahuan dan kemampuan staf apartemen dalam memberikan rasa percaya dan keamanan	80 - 90	B	Baik
	10	Kesopanan dan keramahan staf apartemen dalam berkomunikasi	80 - 90	B	Baik

Sumber : Hasil Analisis Prapenelitian

Dari tabel diatas dapat dilihat secara keseluruhan bahwa hasil survei pada kualitas pelayanan pada pengelolaan apartemen transit Ujungberung dikatakan baik dengan presentase rata-rata 80 – 90 % walaupun begitu tapi ini belum bisa dikatakan optimal sampai dengan 100 %.

Tabel 1. 3 Hasil Analisis Survei Penilaian Pra Penelitian Harga Sewa

	No	Dimensi	Nilai	Mutu	Ket
Apartemen Transit Ujungberung	1	Harga sewa dari apartemen ini terjangkau	70 - 80	C	Cukup Baik
	2	Harga sewa dari apartemen ini sesuai dengan anggaran	60 - 70	D	Kurang Baik
	3	Harga sewa ini mencerminkan kualitas yang diberikan	70 - 80	C	Cukup Baik
	4	Anda memilih apartemen dengan harga lebih tinggi karena menganggap	70 - 80	C	Cukup Baik

		kualitasnya lebih baik			
	5	Manfaat yang di dapatkan dari apartemen ini sebanding dengan harga	80 - 90	B	Baik
	6	Manfaat yang dirasakan dari apartemen ini dibandingkan dengan uang yang Anda keluarkan	70 - 80	C	Cukup Baik
	7	Harga sewa apartemen ini dibandingkan dengan apartemen lain	70 - 80	C	Cukup Baik
	8	Harga sewa apartemen ini mempengaruhi keputusan Anda untuk menyewa dibandingkan dengan apartemen lain	70 - 80	C	Cukup Baik

Sumber : Hasil Analisis Prapenelitian

Keterangan:

Sangat Baik : 90-100

Baik : 80-90

Cukup Baik : 70-80

Kurang Baik : 60-70

Tidak Baik : 50-60

Dari tabel diatas dapat dilihat secara keseluruhan bahwa hasil survei pada harga sewa di Apartemen transit Ujungberung dikatakan Cukup Baik dengan presentase rata-rata 70 – 80 % ,sama halnya dengan kualitas pelayanan bahwa harga sewa belum bisa dikatakan optimal sampai dengan 100 % .

Dari penilaian-penilaian diatas menunjukkan bahwa belum ada keseimbangan antara harga dan pelayanan untuk mencapai presentase optimal 100% dan bisa dikatakan Sangat Baik.

Tabel 1. 4 Masukan Dan Saran Pada Survei Penilaian Pra Penelitian

Kualitas Pelayanan	Harga Sewa
Responsif dan tanggap terhadap Keluhan dan kerusakan supaya lebih di tingkatkan	Harga sewa naik,seharusnya ditambah lagi fasilitas seperti wifi,ATM,lift dll.
Staf pelayanan keamanan kurang ramah	Kenaikan harga sewa sebaiknya bertahap jangan langsung besar
Kualitas pelayanan tingkatkan lagi	Evaluasi dan penyesuaian harga sewa berkelanjutan
Tetap menjaga lingkungan yang bersih dan terpelihara	Harga sewa sudah naik 100% tolong di pertimbangkan lagi
Kebersihan harap ditingkatkan lagi terutama pada selasar rusun	Harga sewa diharap bisa sebanding dengan kualitas pelayanan
Disediakan sarana mesin atm agar lebih mudah	
Disediakan sarana kesehatan	

Sumber : Hasil Analisis Prapenelitian

Pada Tabel 4. Dapat kita lihat bahwa para konsumen atau penghuni apartemen transit telah memberikan masukan dan saran yang menggambarkan

harapan mereka terkait kualitas pelayanan dan harga sewa pada Apartemen Transit Ujungberung, Penghuni menilai bahwa dari segi kualitas pelayanan merasa bahwa responsivitas terhadap keluhan dan kerusakan lebih ditingkatkan lagi bukan hanya itu tapi dari segi keandalan, keterampilan dan kemampuan petugas masih perlu ditingkatkan lagi. Peningkatan Kualitas Pelayanan secara umum juga sangat diharapkan oleh penghuni, terkait lingkungan mereka menginginkan lingkungan apartemen yang selalu bersih dan terawat dengan baik.

Selain itu dari segi Harga Sewa, kenaikan menjadi perhatian utama para penghuni, penghuni menginginkan kenaikan yang terjadi dilakukan secara bertahap, bukan dengan kenaikan dalam jumlah besar sekaligus agar tidak memberatkan terutama masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Penghuni memberikan saran agar setiap ada kenaikan harga dibarengi dengan penambahan dan peningkatan fasilitas atau penunjang Seperti wifi, ATM, *lift* dan sarana kesehatan untuk meningkatkan kenyamanan, karena dengan kenaikan yang terjadi penghuni merasa perlu adanya fasilitas tersebut untuk memberikan akses cepat ke fasilitas umum dan memudahkan penghuni.

Dengan adanya peningkatan fasilitas, penghuni merasa bahwa kenaikan harga sewa akan lebih sebanding dengan manfaat yang mereka peroleh apalagi dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. Fasilitas yang baik dan memadai tidak hanya meningkatkan kualitas hidup penghuni, tetapi juga dapat memberikan nilai tambah bagi pengelola apartemen dalam jangka panjang, karena penghuni yang puas cenderung untuk bertahan lebih lama dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Pengelola properti perlu mempertimbangkan

kemampuan ekonomi para penghuni ketika merencanakan kenaikan harga sewa. Selain bertahap, ada baiknya pengelola atau instansi melakukan riset atau survei kepuasan penghuni secara berkala untuk memahami ekspektasi dan kebutuhan mereka, termasuk seberapa besar mereka mampu menanggung kenaikan harga. Survei ini juga bisa memberikan gambaran tentang prioritas fasilitas yang paling diinginkan penghuni, sehingga alokasi anggaran peningkatan fasilitas bisa lebih tepat sasaran.

Di sinilah pentingnya bagi pengelola untuk selalu memperbarui kualitas fasilitas dan layanan agar penghuni merasakan bahwa mereka mendapatkan nilai yang sesuai dengan harga yang dibayarkan. Dengan strategi yang terencana dan peningkatan fasilitas yang berkelanjutan, kenaikan harga sewa dapat diterima dengan lebih baik oleh penghuni.

Demikian dengan cara peningkatan dan pengoptimalan pelayanan terbaik dan harga sewa yang seimbang dapat memberikan kepuasan kepada penghuni atau konsumen apartemen. Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen perlu melakukan suatu cara yang menguntungkan kedua belah pihak agar semua merasa puas dan tidak ada yang dirugikan.

Dalam penelitian ini analisis yang diangkat akan membahas tentang respons penghuni atau konsumen dalam mendapatkan kepuasan tinggal di apartemen transit terhadap kualitas pelayanan dan harga sewa, sehingga diharapkan akan menghasilkan suatu konsep kepuasan sesuai yang diharapkan.

Berdasarkan alasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Sewa**

Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Adanya indikasi kualitas pelayanan yang belum optimal yang berkaitan dengan pelayanan petugas di Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung.
2. Adanya indikasi kenaikan harga sewa yang memberatkan ditandai dengan adanya keluhan terutama pada kenaikan yang tidak bertahap dan permintaan penambahan fasilitas di Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung.
3. Adanya ketidakpuasan konsumen dalam hal Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa yang tidak seimbang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sehubungan identifikasi masalah diatas maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Apartemen Transit Ujungberung?
2. Bagaimana Harga Sewa di Apartemen Transit Ujungberung?
3. Bagaimana Kepuasan Konsumen di Apartemen Transit Ujungberung?

4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa terhadap Kepuasan Konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung baik secara Parsial Maupun Simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari Rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian untuk mengetahui dan memahami :

1. Kualitas Pelayanan di Apartemen Transit Ujungberung.
2. Harga Sewa di Apartemen Transit Ujungberung.
3. Kepuasan Konsumen di Apartemen Transit Ujungberung.
4. Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung baik secara Parsial Maupun Simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat,sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

Adapun kegunaan secara teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan wawasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga sewa yang dapat mempengaruhi kepuasan pada Konsumen Apartemen Transit Ujungberung.

2. Bagi Pengelola Apartemen Transit Ujungberung, menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh kepada Konsumen dan mempertimbangkan lagi terkait harga sewa pada Apartemen Transit Ujungberung.
3. Bagi Universitas Winaya Mukti, sebagai bahan referensi dan bahan pertimbangan mengenai teori yang digunakan berkaitan dengan teori Manajemen Pemasaran.
4. Bagi Pihak Lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan referensi serta bahan kajian maupun pengembangan bagi peneliti selanjutnya, khususnya mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung.

1.4.2 Secara Praktis

Adapun kegunaan secara praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi mengenai bidang ilmu yang seharusnya diberikan kepada mahasiswa agar memiliki wawasan yang sesuai dengan dunia kerja
2. Bagi Pengelola Apartemen Transit Ujungberung , Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pandangan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung, sehingga dapat dijadikan

pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

3. Bagi Universitas Winaya Mukti Bandung, sebagai bahan referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat dalam pengembangasn dan perbaikan dimasa yang akan datang khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.
4. Bagi Pihak Lain, Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung, serta sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Dan Fungsi Manajemen

2.1.1.1. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah suatu ilmu dan seni untuk merapkan aspek dan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian pada kegiatan-kegiatan dari seorang individu atau kelompok manusia dengan efektif dan efisien yang didukung dengan sumberdaya-sumberdaya yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan .

Menurut burhanudin (2019:53) Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Mary Parker Follet dalam (Burhanuddin, 2019) manajemen adalah sebuah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Dengan kata lain, seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan.

Haryanti et al., (2023) menyatakan bahwa manajemen adalah proses kerja dengan menggunakan orang dan sumber sumberdaya untuk mencapai tujuan. Menurut Ratnasari (2019) manajemen adalah proses perencanaan ,pengorganisasian ,pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Nurdiansyah dan Rahman (2019:3) .Manajemen adalah serangkaian aktivitas yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan,dan pengendalian untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditargetkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya.

Penulis menyimpulkan dari semua definisi tersebut bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni yang berfokus pada proses mengatur dan mengelola sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu individu atau organisasi. Proses ini melibatkan fungsi-fungsi utama seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan pengendalian. Secara keseluruhan, manajemen adalah sebuah upaya kolaboratif di mana seorang manajer bertugas untuk mengarahkan dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan cara yang efektif dan efisien demi mencapai tujuan organisasi.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Manajemen merupakan suatu bentuk kata kerja .Dengan demikian,seseorang manajer dalam melakukan pekerjaannya harus menerapkan fungsi-fungsi dari manajemen. Berikut fungsi-fungsi manajemen menurut George R.Terry, Hasibuan, dalam Setyaningsih, (202) sebagai berikut:

1.Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan ,dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Aktivitas perencanaan memfokuskan pada mempertahankan tujuan. Para manajer menegaskan secara jelas apa yang organisasi harus lakukan agar berhasil.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokkan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

3. Pengarahan (*actuating*)

Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan. Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian.

4. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara.

2.1.2 Pengertian dan Fungsi Manajemen Pemasaran

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah melibatkan pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan yang menguntungkan, Kotler, P. dan Armstrong, G dalam buku “Principles Of Marketing” 17th edition.

Menurut Sudarsono (2020:2) pemasaran merupakan proses manajerial yang menjadikan individu atau kelompok mendapatkan yang di inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen.

Sedangkan Menurut Fathoni et al (2019:11) Manajemen pemasaran adalah kegiatan perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam buku manajemen pemasaran edisi 13 jilid 1, “pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain.” Menurut definisi ini, pemasaran bukan hanya menjual barang; itu juga mencakup proses menciptakan nilai dan menjalin hubungan dengan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Manajemen pemasaran menurut Buchori dan Djaslim dalam Fatma Setyaningsih (2021:222) adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk

menghasilkan pertukaran yang memuaskan individu dan memenuhi tujuan organisasi.

Demikian dapat disimpulkan berdasarkan definisi diatas yaitu manajemen pemasaran merupakan proses manajerial yang mencakup perencanaan, penerapan, dan pengendalian berbagai kegiatan yang bertujuan untuk menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk atau jasa yang bernilai dengan pihak lain. Tujuan utama dari manajemen pemasaran adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, membangun hubungan yang menguntungkan dengan pasar sasaran, serta mencapai tujuan organisasi. Manajemen pemasaran bukan hanya tentang menjual barang, tetapi juga melibatkan penciptaan nilai dan pengelolaan hubungan pelanggan secara berkelanjutan.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran

Terdapat 3 fungsi manajemen pemasaran yang mana diantaranya yaitu:

1. Fungsi Pertukaran

Pada fungsi manajemen pemasaran ini, dibagi kembali menjadi dua fungsi yaitu pembelian dan penjualan. Artinya, dalam manajemen pemasaran ini harus ada strategi khusus untuk menjalankan kedua fungsi tersebut. Bagaimana caranya agar orang dapat tertarik untuk membeli atau bagaimana caranya untuk mempertemukan antara penjual dan pembeli.

2. Fungsi Fisis

Pada fungsi ini fokusnya pada waktu, lokasi, juga strategi yang perlu dipertimbangkan ketika produk akan diproses dan dipasarkan hingga berada ditangan konsumen.

3. Fungsi Penyediaan Sarana

Manajemen Pemasaran juga dapat berfungsi sebagai penyedia sarana karena manajemen pemasaran ini akan berkaitan dengan segala hal yang bertujuan melancarkan kegiatan operasional pemasaran, diantaranya:

- a. Melaksanakan Riset
- b. Mengembangkan Produk
- c. Melakukan Kegiatan produksi
- d. Menetapkan Harga
- e. Memberikan Pelayanan

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan produk atau layanan yang dapat memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan dengan berbagai fitur dan karakteristik yang dianggap memuaskan oleh konsumen. Pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi.

Menurut Zaithaml dalam Hardiyansyah (2018:55) kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono dalam Haryanti (2023:94) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Selanjutnya menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty dalam Haryanti (2023:94) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Demikian juga menurut Tjiptono (Indrasari, 2019) kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diinginkan.

Selanjutnya Menurut Mutiawati,dkk dalam Hutomo Manggala (2022:41) kualitas pelayan adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam Hutomo

Manggala (2022:41) kualitas layanan menjadi elemen yang dominan dalam evaluasi pelanggan, termasuk ke dalam menentukan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan menurut Kasmir dalam (Ikhsan, 2022) adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang harus diperhatikan perusahaan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci kesuksesan suatu perusahaan terutama di bidang properti. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan. Apabila layanan yang diberikan dalam jasa property kurang maka konsumen enggan kembali untuk berlangganan ke tempat tersebut. Pelayanan yang baik seperti penyediaan sarana prasarana yang nyaman, penanganan keluhan yang cepat dan memberikan solusi dari keluhan tersebut.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga berpotensi melampaui harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan melibatkan berbagai aspek seperti produk, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, serta dapat mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan. Kualitas ini bersifat dinamis dan dapat ditingkatkan seiring waktu untuk menciptakan keunggulan kompetitif. Pelayanan yang baik, termasuk dalam merespons keluhan dan menyediakan fasilitas yang memadai, menjadi faktor kunci

dalam mempertahankan pelanggan dan mencapai kesuksesan perusahaan, terutama di sektor jasa dan properti.

Kualitas pelayanan juga merupakan kunci kesuksesan perusahaan atau instansi, terutama dalam industri properti, karena pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing dan memastikan loyalitas konsumen. Pelayanan yang efektif mencakup penyediaan fasilitas yang nyaman, penanganan keluhan yang cepat, dan solusi yang memuaskan untuk masalah yang dihadapi konsumen.

2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zaithaml yang dikutip (Manggala & Adirinekso, 2022) bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu diantaranya:

1. Reliabiliti (Keandalan)

Yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat. Mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Ini mencakup konsistensi dalam pelaksanaan layanan dan kepatuhan terhadap janji-janji yang dibuat kepada pelanggan.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Ketanggapan menurut (Tjiptono, 2012) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan serta merespon permintaan pelanggan dengan sigap. Mengukur sejauh mana perusahaan mampu membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Ini

mencakup kesiapan staf untuk merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan secara tepat waktu.

3. . *Assurance* (Jaminan)

Adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan kepada pelanggan. Mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan. Ini termasuk kompetensi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun dari penyedia layanan.

4. *Empathy* (Empati)

perhatian penuh perhatian yang diberikan secara individual kepada pelanggan. Mengacu pada perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara individual. Ini mencakup pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen, serta kemampuan untuk memberikan perhatian pribadi kepada mereka.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam hal ini penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan bahan komunikasi. Tampak secara fisik atau sesuatu yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat, mulai dari lokasi Gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat alat penunjang pelaksanaan pelayanan.

2.1.4 Harga

2.1.4.1 Pengertian Harga

Harga merupakan jumlah uang yang diberikan oleh konsumen kepada pelaku usaha dengan tujuan memperoleh barang atau layanan yang diinginkan. Selain itu, harga merupakan salah satu penentu dari keberhasilan perusahaan dalam menjalani usahanya

Menurut Kotler & Armstrong dalam (Nugroho & Yuniarinto, 2021) *“Price is the amount of money charged for a product or service. More broadly, price is the sum of all the values that customers give up to gain the benefits of having or using a product or service.”* yang artinya harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan. Selanjutnya menurut Hassan dalam (Rachmawansyah et al., 2023) harga ialah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk. Bagi perusahaan penetapan harga ialah cara untuk membedakan penawarannya dari para pesaing.

Kotler dan Keller dalam, (Rachmawansyah et al., 2023) harga harus mencerminkan nilai konsumen bersedia membayar harga dibandingkan harus mencerminkan hanya biaya pembuatan produk atau memberikan layanan. Artinya harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan konsumen untuk mendapatkan suatu barang yang memiliki manfaat serta bagi penggunaannya. Untuk menentukan penetapan harga para pelaku usaha dituntut untuk mengetahui siapakah target pasar yang ingin dituju.

Menurut Indrasari dalam Sindy Jaya Lesmana, (2019, p.46) mengatakan bahwa harga merupakan jumlah uang yang diperlukan untuk menilai barang atau layanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Firmansyah & Mahardika (2019:83) yang menyatakan bahwa “Harga merupakan jumlah nilai termasuk barang dan layanan yang ditawarkan guna pengganti benda.” Sedangkan menurut Riyono & Budiharja dalam Melati & Dwijayanti (2020:88) “Harga merupakan sesuatu yang dijadikan untuk pertukaran barang atau jasa oleh konsumen.”

Harga sewa tentunya sangat mempengaruhi kepuasan konsumen karena harga sewa berpengaruh terhadap tingkat pendapatan konsumen. Jika harga sewa yang harus menawarkan calon penyewa terlalu tinggi, pelanggan akan berpikir dua kali untuk menyewa apartemen tersebut. Sebaliknya, jika biaya yang harus dibayar relatif murah sesuai kualitas yang ditawarkan, pelanggan tentu akan mempertimbangkan untuk menyewa apartemen tersebut.

Harga dari berbagai definisi di atas, bahwa harga adalah jumlah uang atau nilai moneter yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, atau memanfaatkan produk atau layanan. Harga bukan hanya mencerminkan biaya produksi, tetapi juga nilai yang dirasakan oleh konsumen, dan menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan pembelian. Bagi perusahaan, penetapan harga adalah strategi penting yang dapat membedakan penawaran mereka dari pesaing. Selain itu, harga juga merupakan elemen kunci dalam menciptakan nilai bagi konsumen dan memengaruhi kesuksesan perusahaan atau instansi di pasar.

Dalam konteks properti, harga sewa sangat mempengaruhi kepuasan konsumen karena berpengaruh terhadap tingkat pendapatan mereka. Harga sewa yang terlalu tinggi dapat menghalangi calon penyewa, sementara harga yang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan dapat mendorong konsumen untuk mempertimbangkan penyewaan.

2.1.4.2 Dimensi Harga

Dimensi harga menurut Kotler & Armstrong (2018:220) menjelaskan ada tiga ukuran yang mencirikan harga yaitu sebagai berikut :

1. Keterjangkauan Harga

Harga sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen orang sering memilih harga yang lebih tinggi diantara dua barang karena mereka melihat adanya perbedaan kualitas. Indikator keterjangkauan harga adalah harga yang ditawarkan terjangkau dan kemampuan pembeli untuk membeli produk. Biasanya terdapat beberapa jenis produk dalam satu merek, dengan harga yang berbeda dari yang termurah hingga yang termahal, dan konsumen dapat menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Kesesuaian harga dengan kualitas

Kesesuaian harga dengan kualitas produk, yaitu harga sering digunakan oleh pembeli sebagai indikator kualitas produk; biasanya, mereka memilih barang dengan harga yang lebih tinggi karena mereka melihat perbedaan kualitas, dan apabila harganya lebih tinggi, konsumen cenderung percaya bahwa kualitasnya juga lebih baik. Salah satu indikator kesesuaian harga

dengan kualitas produk adalah harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diterima dan harga yang sesuai dengan hasil.

3. Kesesuaian harga dengan daya saing

Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga adalah ketika pembeli sering membandingkan harga produk dengan produk lainnya; Dalam hal ini, harga murah suatu produk sangat dipertimbangkan oleh pembeli saat mereka memutuskan untuk membeli produk tersebut. Indikator harga sesuai kemampuan atau daya saing harga adalah adanya potongan harga dan harga terjangkau dibandingkan dengan pesaing. Konsumen akan menganggap produk mahal jika mereka merasa manfaatnya lebih kecil dari uang yang dikeluarkan. Jika ini terjadi, konsumen akan berpikir dua kali.

4. Kesesuaian harga dengan manfaat.

Kesesuaian harga dengan keuntungan adalah ketika pembeli memilih untuk membeli suatu barang jika keuntungan yang mereka rasakan lebih besar atau sebanding dengan uang yang mereka keluarkan. Jika keuntungan yang mereka rasakan lebih kecil dari uang yang mereka keluarkan, pembeli akan menganggap barang tersebut mahal dan akan berpikir dua kali. Untuk melakukan pembelian ulang, yang ditampilkan oleh keributan harga dengan keuntungan yang dirasakan dan harga yang ditawarkan memiliki keuntungan yang diperlukan.

2.1.4.3 Peranan Harga

Peranan harga sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi suatu perusahaan di pasar, yang tercermin dari pangsa pasar dan kemampuan

untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan. Peranan harga juga terlibat dalam proses penjualan beli suatu produk atau jasa, harga membantu konsumen menentukan apakah mereka akan membeli produk tersebut atau tidak.

Penilaian suatu perusahaan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari produk yang dijual oleh perusahaan tersebut. Baik penjual maupun pembeli sangat memperhatikan harga. Jika harga yang disepakati antara penjual dan pembeli, pertukaran barang atau jasa akan terjadi. Menurut Tjiptono dalam Wirapraja, dkk (2019:185) harga memiliki dua peranan utama dalam proses pengambilan keputusan pembelian yaitu sebagai berikut :

1. Peranan Alokasi Dari Harga

Harga dapat membantu pembeli dalam memutuskan cara memperoleh manfaat tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya. Harga dapat membantu mereka memilih cara mengalokasikan daya beli mereka pada berbagai jenis barang atau jasa. Setelah membandingkan harga dari berbagai opsi yang tersedia, pembeli menentukan jumlah dana yang ingin mereka gunakan. Pada akhirnya, pembeli mengetahui berapa banyak dana yang harus dikeluarkan.

2. Peranan Informasi Dari Harga

Fungsi Informasi harga dalam mendidik konsumen tentang faktor produk seperti Kualitas Jika pembeli kesulitan memilih komponen produksi atau keuntungan secara tujuan, informasi harga dapat membantu. Persepsi yang berlaku adalah bahwa kualitas yang tinggi ditunjukkan oleh harga yang tinggi. Informasi harga sangat penting untuk membuat keputusan

pembelian, informasi ini harus diperhatikan dan dipahami dari jawaban yang dihasilkan dari informasi harga ini dapat mempengaruhi perilaku konsumen sehingga terciptanya keputusan pembelian konsumen terhadap suatu barang atau jasa.

Berdasarkan penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa harga dapat membantu pembeli membuat keputusan tentang bagaimana mengalokasikan uang mereka untuk membeli barang atau jasa sesuai dengan informasi harga yang mereka pahami. Akibatnya, perilaku pembeli dapat dipengaruhi oleh keputusan mereka untuk membeli barang atau jasa.

2.1.5 Kepuasan Konsumen

2.3.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah pengukuran atau indikator sejauh mana konsumen atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Didin & Anang (2019).

Pendapat lain muncul dari Tjiptono dalam (Wahyu, 2019) kepuasan konsumen merupakan hal yang wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi. Hasil studi berkesinambungan dibidang pemasaran bahwa kepuasan konsumen berkaitan dengan ukuran kinerja finansial seperti peningkatan laba.

Menurut Lina Sari Situmeang dalam Johan w, (2023) Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Herawati et al., 2018).

Menurut Herlambang dalam khairani (2019) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut (Indrasari, 2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.

Menurut Tjiptono (2017) kepuasan konsumen merupakan rasa perasaan yang timbul setelah memadukan kinerja dengan harapan. kepuasan konsumen merupakan rasa nyaman atau tidak nyaman individu pada prodak yang dibeli atau jasa yang dipakai. Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima dan yang diharapkan. Zulkarnaen, W., Amin, N., N. (2018).

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Aleiyya & Widayanto, 2019) kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan baik itu senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh, Perasaan puas ataupun perasaan senang yang sangat tinggi dapat

menciptakan emosional dengan perusahaan yang bersangkutan dan pelanggan yang puas juga lebih sukar untuk mengubah pilihan yang diinginkannya.

Demikian bahwa dari beberapa definisi diatas menunjukkan bahwa kepuasan konsumen adalah ukuran atau indikator sejauh mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terpenuhi melalui produk atau layanan yang mereka terima. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dengan pengalaman atau kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan, konsumen merasa puas, yang dapat meningkatkan loyalitas dan kemungkinan penyewaan ulang secara berkepanjangan. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, konsumen akan merasa kecewa. Kepuasan konsumen juga memiliki dampak signifikan pada kinerja finansial , seperti peningkatan laba dan kesetiaan konsumen.

2.1.5.2 Dimensi Kepuasan Konsumen

Menurut Lupiyoadi dalam Rifqah (2021) terdapat lima dimensi kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas Produk

Ini merujuk pada sejauh mana suatu produk memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas produk mencakup aspek seperti keandalan, daya tahan, kinerja, dan fitur yang ditawarkan. Produk yang berkualitas tinggi akan cenderung lebih diminati oleh konsumen karena memberikan nilai lebih dan kepuasan yang lebih tinggi.

2. Harga

Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Harga yang kompetitif dan sesuai dengan nilai yang dirasakan oleh konsumen akan mempengaruhi keputusan pembelian. Konsumen biasanya membandingkan harga dengan manfaat yang mereka terima dari produk tersebut.

3. Kualitas Jasa

Konsumen merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai ataupun karyawan perusahaan. Ini mencakup aspek seperti kecepatan pelayanan, keandalan, ketanggapan, dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas jasa yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Emotional Factor

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan konsumen puas terhadap produk atau jasa tertentu. Perasaan ini dapat mencakup kebanggaan, kepuasan, kegembiraan, atau bahkan kecemasan dan ketidakpuasan. Faktor emosional seringkali berperan penting dalam membentuk persepsi konsumen dan keputusan pembelian mereka.

5. Biaya Dan Kemudahan

Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan konsumen.

2.2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dijadikan sebagai bahan perbandingan dan kajian, adapun hasil penelitian terdahulu tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
Jeni Ayu Tri Pranita (2023)	Pengaruh Harga Sewa dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apartemen PT Gunawangsa Merr	Tempat penelitian dilakukan.	Kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebas serta kepuasan sebagai variabel terikatnya. Penelitian Kuantitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui kuesioner.	bahwa adanya pengaruh signifikan harga sewa terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Yang kedua adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr. Dan yang terakhir adanya pengaruh secara simultan harga sewa dan kualitas

				layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunawangsa Mapan Sentosa Merr.
Abdul Gofur (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Indosteger Jaya Perkasa	Kerangka model penelitian	metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif , Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda.Dan semua variabelnya sama.	Hasil analisis data dari uji simultan dan uji parsial, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dibuktikan dari uji analisis regresi.
Indra Firdiyansyah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam	a.Terdapat metode analisis kualitatif b.Teknik pengolahan data c.Menggunakan metode deskriptif dan verifikatif d.Terdapat variabel Lokasi	Sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan dan harga seta kepuasan.	Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Harga secara parsial berpengaruh

		e.Indikator harga		positif terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
Tri Melda Mei Liana (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Okejek	Dimensi pada variabel	Penggunaan variabel tiga yang sama yaitu kualitas pelayanan, harga dan kepuasan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Dari hasil penelitian, penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut: 1. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan okejek. 2. Berdasarkan hasil uji t variabel harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan

				<p>pelanggan okejek.</p> <p>3. Berdasarkan hasil uji f variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>4. Berdasarkan Dari uji keefisien determinasi (R^2) variabel kualitas pelayanan harga, promosi, berpengaruh sebesar 66,4 % sisanya 33.6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.</p>
Ferdy Roring (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Oci Manado.	<p>Terdapat variabel kualitas produk dalam penelitiannya.</p> <p>Kerangka model penelitian</p>	Kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat	<p>Berdasarkan pengujian dan pengamatan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan oci.</p> <p>Berdasarkan pengujian dan pengamatan untuk variabel</p>

				<p>harga berpengaruh positif dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan oci.</p> <p>Berdasarkan pengujian dan pengamatan untuk variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan oci.</p> <p>Berdasarkan pengujian dan pengamatan secara bersama – sama (simultan), variabel kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan oci.</p>
Alvin Mariansyah (2020)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu	Terdapat kualitas produk	<p>Metode penelitin yang digunakan kuantitatif</p> <p>Terdapat variabel kualitas</p>	<p>Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dan nilai</p>

			pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.	koefisien korelasi menunjukkan hubungan sebesar 80,1%. Variabel harga (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dan nilai koefisien korelasi menunjukkan hubungan sebesar 80,1%.
--	--	--	---	---

Sumber: hasil analisis peneliti

Untuk melakukan penelitian ini, beberapa penelitian sebelumnya digunakan sebagai acuan. Ada banyak persamaan, variabel kualitas pelayanan dan harga sewa akan diambil dalam penelitian ini. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penelitian sebelumnya juga membahas kualitas layanan dan harga. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ini benar. Tempat penelitian ini menunjukkan perbedaan utama dengan penelitian sebelumnya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang perbandingan antara pelayanan yang diterima dan harapan yang diharapkan. Menurut Zaithaml dalam Hardiyansyah (2018:55) kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Baik tidak nya kualitas pelayanan barang ataupun jasa tergantung pada kemampuan perusahaan atau instansi dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Harapan konsumen tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan seperti reliability(kehandalan), responsiveness(daya tanggap), assurance(jaminan), empathy(empati), tangibles(bukti fisik).

Menurut Kotler dan Amstrong (2018: 324) dalam (Nugroho & Yuniarinto, 2021) *price the amount of money charged for a product or service, or the sum of the value that customers exchange for the benefits or having or using the product or service.* Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Rama Rachmawansyah (2023:472) menjelaskan ada empat ukuran yang mencirikan harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga.

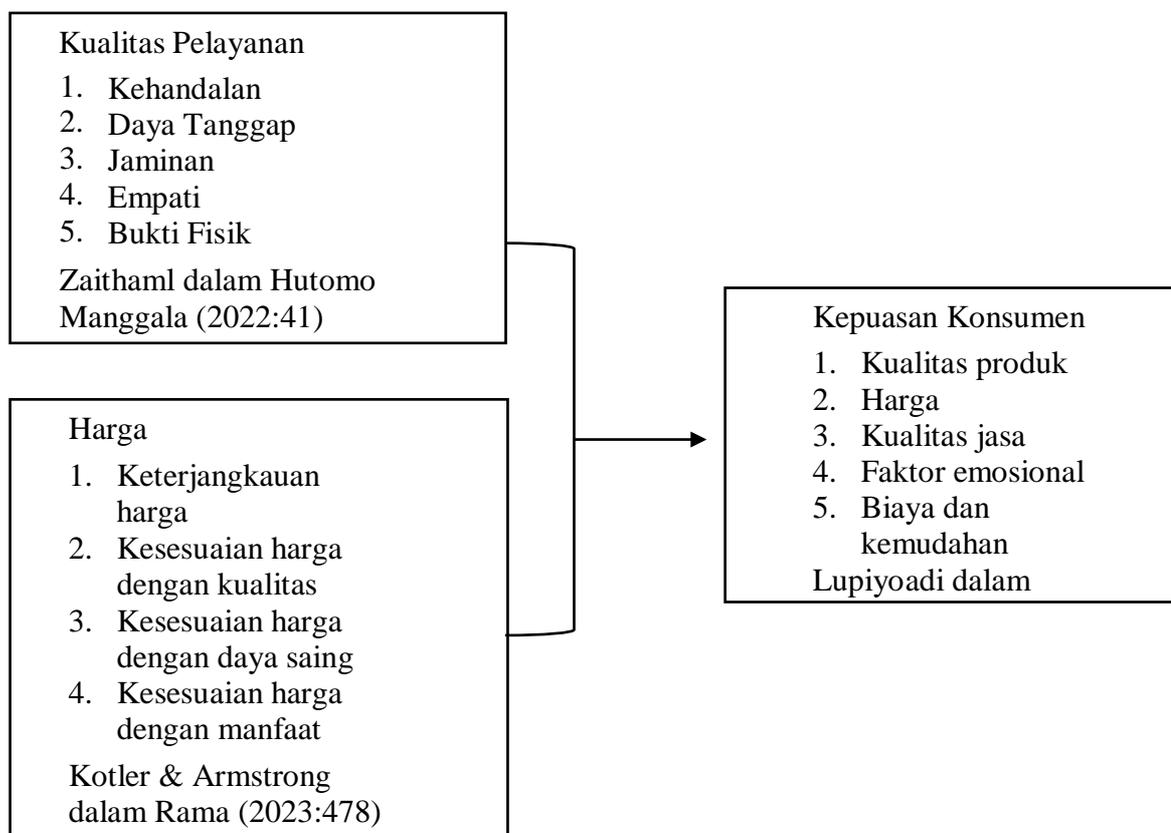
Harga berperan penting dalam pemasaran. Harga yang terlampaui mahal tidak dapat terjangkau oleh target sasaran, yang pada gilirannya membuat penjualan tersendat. Sebaliknya, harga yang terlalu murah membuat perusahaan sulit menutup biaya atau mendapatkan laba. Harga murah kadangkala dipersepsikan buruk. Bagi sebagian besar pemasar, harga merupakan persoalan penting yang membutuhkan pertimbangan matang dan cermat. Harga adalah unsur penting dalam sebuah perusahaan dimana dengan adanya harga maka perusahaan akan mendapatkan income bagi keberlangsungan perusahaan. Selain itu, harga juga merupakan alat

yang nantinya dijadikan proses pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Widayanto (2019:5) kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan baik itu senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh, Perasaan puas ataupun perasaan senang yang sangat tinggi dapat menciptakan emosional dengan perusahaan yang bersangkutan dan pelanggan yang puas juga lebih sukar untuk mengubah pilihan yang diinginkannya.

Menurut Lupiyoadi dalam Widayanto (2019:5) ada lima dimensi utama yang perlu di perhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, kualitas produk atau pelayanan, factor emosional dan biaya serta kemudahan.

Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan ,Harga Sewa dan Kepuasan Konsumen dapat dilihat pada gambar dibawah:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Model kerangka pemikiran diatas maka hipotesis penelitian ini yaitu bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Yang Digunakan

Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow dalam (Sugiyono, 2024:1) menyatakan bahwa "*research is the systematic collection and presentation of information*". Penelitian merupakan cara yang sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Selanjutnya Creswell dalam Sugiono (2024:1) menyatakan bahwa "*research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*". Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian.

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Dalam hal ini Penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan atau asosiasi antara dua atau lebih variabel (Werni, 2022).

Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiono (2024:15).

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan X1, dan Harga Sewa X2 terhadap Kepuasan Konsumen Y yang

diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan Metode Survei Penjelasan (Explanatory Survey Method). Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian akan digunakan teknik statistika yang cocok, untuk itu dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis).

3.1.1 Rancangan Penelitian

Menurut Soegeng dalam Ernawati (2023) rancangan penelitian adalah langkah-langkah penelitian yang terstruktur, ekonomis dan sesuai dengan tujuan penelitian sehingga data-data yang didapatkan adalah data yang akurat. Metode penelitian kuantitatif adalah cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah secara hati-hati dan sistematis, dan data data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angkaangka Malik dalam Ernawati , (2023).

Berdasarkan tingkat ekplanasi hipotesis penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif untuk menguji teori yang objektif dan memeriksa hubungan antar variabel dengan analisis korelasional (Creswell, 2014). Penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2017) merupakan sebuah studi untuk menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen dalam penelitian ini, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa merupakan variabel independen.

3.2 Definisi dan Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2017:38). Penelitian ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (Terikat). Sugiyono (2017:39). Yang menjadi variabel independen pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga Sewa (X2)

2. Variabel Dependen

Variabel Dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, Sugiyono (2016:39). Yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y)

Kualitas pelayanan dan harga sewa akan digunakan sebagai variabel bebas serta kualitas pelayanan sebagai variabel terikat dalam penelitian ini. Untuk memenuhi kebutuhan peneliti, hasil penelitian ini akan memberikan informasi yang diperlukan di masa mendatang.

3.2.2 Oprasionalisasi Variabel

Dalam penelitian, salah satu syarat yang harus dijelaskan terlebih dahulu adalah operasionalisasi variabel, karena hubungan antara setiap variabel dapat diuji

dengan mengacu pada operasionalisasi variabel. Variabel operasionalisasi disebut variabel, yang dalam setiap penelitian selalu dibatasi pengertiannya secara oprasional, dan dapat digunakan sebagai dasar untuk membangun kerangka konsep untuk menggambarkan gejala-gejala sosial yang terjadi.

Variabel yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, harga sewa dan kepuasan konsumen, berikut dibawah ini.

Tabel 3. 1 Oprasional Variabel Penelitian

Konsep	Pengertian Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan	1.Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Memiliki standar kerja yang jelas 2. Menyampaikan layanan secara benar dan akurat sejak pertama kali	Ordinal
		2.Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Memberikan pelayanan dengan cepat tanggap 2. Merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan	
		3.Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Jaminan keamanan yang baik 2. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	
		4.Empati (<i>Empathy</i>)	1. Mengutamakan kepentingan konsumen	

	kualitas pelayanan.		2. Memberikan perhatian dengan baik pada konsumen	
		5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Penampilan karyawan dalam melayani konsumen 2. Kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia di apartemen	

Konsep	Pengertian Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Harga Sewa (X2)	<p>Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa.</p> <p>Kotler & Armstrong (2018:324) dalam Firmansyah Aji Nugroho(2021).</p>	1. Keterjangkauan harga	1. Harga sewa dari apartemen ini terjangkau 2. Harga sewa sesuai dengan anggaran konsumen	Ordinal
		2. Kesesuaian harga dengan kualitas	1. Tingkat kesesuaian harga sewa dengan kualitas yang diberikan 2. Perbandingan kualitas dibanding dengan yang lain, dengan harga yang diberikan	
		3. Kesesuaian harga dengan daya saing	1. Harga sewa apartemen ini mempengaruhi keputusan untuk menyewa dibandingkan dengan apartemen lain 2. Harga sewa apartemen ini lebih terjangkau dibanding dengan yang lain	

		4. Kesesuaian harga dengan manfaat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manfaat yang didapatkan dari apartemen ini sebanding dengan 2. Harga manfaat yang dirasakan lebih banyak dari apa yang ditawarkan sebelum masuk apartemen 	
--	--	------------------------------------	---	--

Konsep	Pengertian Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan konsumen (Y)	kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan baik itu senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh, Perasaan puas ataupun perasaan senang yang sangat tinggi dapat menciptakan emosional dengan perusahaan yang bersangkutan dan pelanggan	1. Kualitas produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan dengan kualitas unit hunian 2. Tingkat kepuasan dengan fasilitas yang disediakan saat ini 	Ordinal
		2. Harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan kesesuaian harga dengan kualitas unit produk dan layanan yang diberikan 2. Tingkat kepuasan harga sewa unit hunian terjangkau oleh konsumen 	
		3. Kualitas layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan layanan yang diberikan cepat tanggap terhadap keluhan dan laporan dari konsumen 	

yang puas juga lebih sukar untuk mengubah pilihan yang diinginkannya. Kotler dan Armstrong dalam Widayanto (2019:5)		2. Tingkat dalam memberikan pelayanan secara profesional dan sesuai standar kerja
	4.Faktor emosional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan perasaan nyaman dan aman 2. Tingkat kepuasan perasaan bahagia dan senang dengan program-program yang disediakan apartemen
	5.Biaya dan kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan dalam kemudahan dari sistem pembayaran sewa yang disediakan 2. Tingkat kepuasan dalam kemudahan sistem pengaduan kerusakan hunian dan laporan lainnya

Sumber:Hasil Analisis Peneliti

3.3 Sumber Dan Cara Pengumpulan Data

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti,Sugiono (2024:130).Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya,Sugiono (2024:130).

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda- benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Dalam penelitian ini ada 230 orang penghuni dari partemen Transit Ujungberung Bandung yang akan menjadi populasi.

3.3.2 Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sedangkan Menurut Muchlisin Riadi (2020), Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representatif dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Untuk mengukur berapa minimal sampel yang dibutuhkan peneliti menggunakan rumus Slovin. Salah satu metode yang cukup populer untuk menentukan ukuran sampel dirumuskan oleh Slovin, yang dikenal dengan Formula Slovin. Formula Slovin digunakan ketika karakteristik dari populasi tidak diketahui, tetapi besarnya populasi diketahui. Rumus yang digagas oleh Slovin adalah sebagai berikut :

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

Keterangan

n : Ukuran Sampel

N: Ukuran Populasi

e : Margin Error

Tabel 3. 2 Populasi Dan Sampel

Keterangan	Jumlah
Populasi	230
Sampel	70

Formula tersebut dapat dipergunakan jika peneliti sudah mengetahui berapa jumlah dari populasi yang akan diteliti. Selanjutnya,peneliti juga perlu menentukan tingkat kesalahan pengambilan sampel (*margin error*),misalnya 10%,6%,atau 2% .Jika tingkat kesalahan yang rendah (misalnya 2%) maka konsekuensinya dibutuhkan sampel yang lebih banyak lagi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar:

$$\text{Margin error 10\%: } n \frac{230}{1 + 230(0.1)^2} = 69,69 \approx 70$$

$n = 69,69$ orang atau dibulatkan menjadi 70 orang

Pengambilan sampel akan dilakukan dengan menggunakan metode *random sampling*. Cara pengambilan sampel dengan teknik ini adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. dengan sampel sebanyak 70 orang yaitu penghuni yang diminta

mengisi kuesioner melalui google form dan memiliki maksud untuk memastikan bahwa berbagai sub kelompok dalam populasi telah mewakili dan menggambarkan karakteristik keseluruhan anggota populasi yang bersangkutan.

Peneliti seringkali harus menggunakan sampel dari pada mempelajari populasi secara keseluruhan untuk menemukan jawaban atas masalah yang ada di populasi. Dalam bahasa statistik ,dilakukan dengan menggunakan statistik inferensial. Penulis mengumpulkan data dari setiap elemen populasi kemudian mengambil beberapa elemen sebagai sampel dalam proses tersebut untuk mengetahui atau menganalisis informasi tentang populasi

Dengan begitu,sampel diperlukan sebagai penduga dari populasi telaah pada sampel kemudian dilakukan untuk mencari jawaban tentang sesuatu yang ingin diketahui dari populasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Penelitian ini akan menggunakan sumber data dan informasi yang diperoleh dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apa pun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara,

diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. Sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data primer, data primer didapat melalui angket (kuesioner) sebagai penelitian.

2. Data Sekunder

Dalam kutipan (Zefri, 2019:111) data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan dapat terkumpul oleh peneliti dalam mengumpulkan datanya, sehingga data yang diharapkan dapat terkumpul dan benar benar relevan dengan fenomena permasalahan yang hendak dipecahkan atau diselesaikan.

Nazir (2005 : 174) mengatakan bahwa pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Riset Lapangan

yaitu teknik penelitian yang dilakukan berdasarkan pada fakta di lapangan, adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melaksanakan penelitian ini dengan menggunakan teknik :

a. Wawancara

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Sugiono (2024:214).

b. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan, pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Sugiono (2024:219).

2. Riset Perputakaan

Ini disebut studi literature yaitu penelitian ini umumnya dilakukan dengan membaca, mengumpulkan, mencatat serta mencari literature dokumen-

dokumen yang ada dalam perpustakaan atau dengan cara mempelajari buku, majalah ilmiah atau jurnal, home page/website guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.5.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas

Pengujian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang berisi daftar pertanyaan. Metode pengumpulan data kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Likert. Menurut Sugiono (2016:228) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, dengan menggunakan skala likert jawaban dari setiap instrumen mempunyai gradasi dan sangat positif sampai dengan negatif.

Tabel 3. 3 Penilaian Kuesioner Berdasarkan Skala Likert

No.	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Cukup Setuju	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiono (2016:93)

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat untuk mengukur uji validitas jika r hitung $>$ r tabel. Untuk menguji apakah tiap instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

Menurut Sugiyono (2017:121) "Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur"

Menurut Sugiyono (2017:133) "Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r > 0,3$ ". Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3, maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dilakukan pada data yang telah dikumpulkan dari 70 konsumen Apartemen Transit Bandung. Pengumpulan data dari ke 70 responden tersebut

bertujuan untuk mengecek konsistensi item dalam mengukur variabel penelitian. Adapun uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS 22.0 dan dilakukan terhadap semua variabel.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid untuk menentukan seberapa konsisten hasil pengukuran apabila gejala yang sama diukur dua kali atau lebih dengan alat pengukur yang sama. Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Selanjutnya menurut Ghozali dalam (Ida & Musyarofah, 2021) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 .

Jika nilai $\alpha > 0.7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0.80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang

memaknainya sebagai berikut: Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara $0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi. Jika α $0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

Pengukuran reliabilitas dengan menggunakan Microsoft Excel ini mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif yang dalam penelitian ini pengujian reliabilitasnya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_{total}^2} \right)$$

Dimana:

a = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_i^2 = varian dari item ke-1

S_{total}^2 = total varian dari keseluruhan item

3.5.2 Method Successive Interval (MSI)

Metode verifikasi akan digunakan untuk mengolah data yang dikumpulkan melalui kuisioner. Pertama, tabulasi dan pengiriman nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan dilakukan. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup dengan skala ordinal. Skala likert digunakan untuk menghitung data kuisioner yang telah diisi oleh responden.

Data yang digunakan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga Sewa (X2), Kepuasan Konsumen (Y) berupa data primer yang dikumpulkan melalui kuisioner dan menggunakan skala ordinal. Penelitian ini menggunakan metode

korelasi pearson product moment yang harus menggunakan data interval. Untuk memenuhi persyaratan prosedur tersebut data ordinal diubah ke dalam bentuk interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI).

Hasil data dari penelitian merupakan data ordinal, dimana data yang terkumpul perlu diubah terlebih dahulu kedalam data interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut menurut Al-Rasyid (1994, hlm. 131) dalam (Amanda, 2021) adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan dilakukan perhitungan proporsi (ρ) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{mens of interval} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area below Upper Limit} - \text{Area Below Upper Limit}}$$

Keterangan:

Density at Lower Limit = kepadatan batas bawah

Density at Upper Limit = Kepadatan batas atas

Area Below Upper Limit = Daerah dibawah batas atas

Area Below Upper Limit Daerah dibawah batas bawah

f. Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan rumus:

$$\text{Nilai Transformasi} = \frac{\text{Nilai Skala} - \text{Nilai Skala Minimum}}{\text{Nilai Skala Maksimum} - \text{Nilai Skala Minimum}} + 1$$

3.5.3 Analisis Deskriptif

Pada sub sebelumnya, peneliti sudah menjelaskan bahwa salah satu metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran dan deskripsi tentang karakteristik responden serta variabel penelitian. Dalam penelitian ini, variabel independen dan dependen digunakan sebagai analisis deskriptif, dan kemudian skor total responden diklasifikasikan.

Menurut (Sugiyono, 2016:147) analisis deskriptif adalah: "Menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Dari jumlah skor jawaban yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori: sangat setuju, setuju, ragu-ragu, kurang setuju, sangat kurang setuju.

Dalam penetapan skor rata-rata maka jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah-jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Untuk lebih jelasnya lagi berikut rumusannya :

$$\sum P \frac{\sum \text{jawaban kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

Sumber :Huseun Umar (2002:98)

Setelah skor rata-ratanya diketahui,maka hasilnya tersebut dimasukan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden yang akan didasarkan pada rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut :

Nilai tertinggi = 1

Nilai terendah = 5

$$\text{Rentang skor} = \frac{ST-SR}{K}$$

$$r = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dimana :

R = Rentang/Skala

ST = Skor jawaban tertinggi

SR = Skor jawaban terendah

K = Kategori

3.5.3.1 Rentang Skala Pengukuran

Tahapan proses untuk menentukan rentang kriteria pengukuran data sebagai berikut:

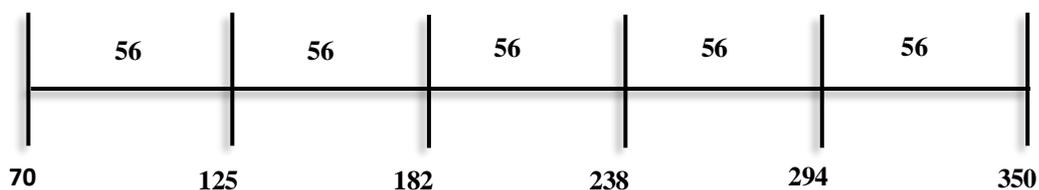
1. Tentukan skor terendah dan tertinggi dengan cara mengalikan jumlah sampel yang diketahui adalah $N = 70$ responden dengan bobot yang paling rendah (skor 1) dan bobot yang paling tinggi (skor 5). Untuk $N=70$ responden dengan bobot yang paling rendah 1, maka (70×1) dan bobot yang paling tinggi -5. maka didapat (70×5) , maka didapat rentang terendah adalah 70, sedangkan yang tertinggi adalah 350.

2. Interval Kontinum Responden

$$1 \times 70 = 70 \rightarrow \text{Skor terendah}$$

$$5 \times 70 = 350 \rightarrow \text{Skor tertinggi}$$

$$\frac{350 - 70}{5} = \frac{280}{5} = 56 \rightarrow \text{Interval}$$



Gambar 1.1 Interval Kontinum Responden

3. Interval Kontinum Variabel X1

$$1 \times 70 \times 10 = 700 \rightarrow \text{Skor terendah}$$

$$5 \times 70 \times 10 = 3500 \rightarrow \text{Skor tertinggi}$$

$$\frac{3500 - 700}{5} = \frac{2800}{5} = 560 \rightarrow \text{Interval}$$



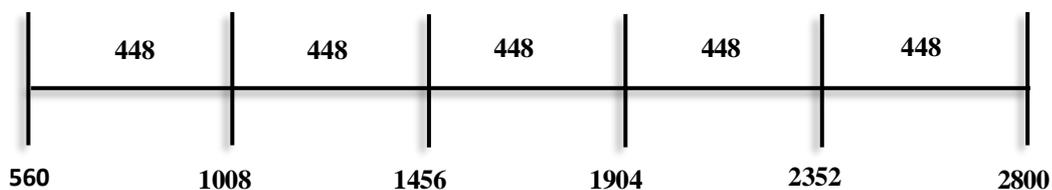
Gambar 2.1 Interval Kontinum Variabel X1

4. Interval Kontinum Variabel X2

$$1 \times 70 \times 8 = 560 \rightarrow \text{Skor terendah}$$

$$5 \times 70 \times 8 = 2800 \rightarrow \text{Skor tertinggi}$$

$$\frac{2800 - 560}{5} = \frac{2240}{5} = 448 \rightarrow \text{Interval}$$



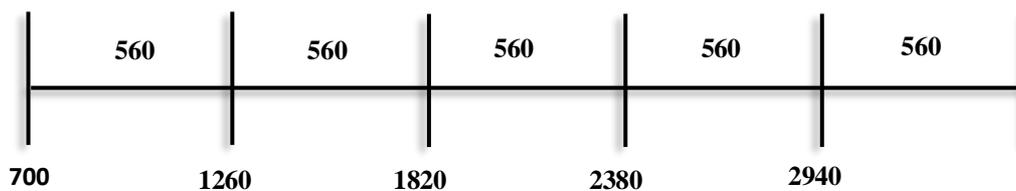
Gambar 3.1 Interval Kontinum Variabel X2

5. Interval Kontinum Variabel Y

$$1 \times 70 \times 10 = 700 \rightarrow \text{Skor terendah}$$

$$5 \times 70 \times 10 = 3500 \rightarrow \text{Skor tertinggi}$$

$$\frac{3500 - 700}{5} = \frac{2800}{5} = 560 \rightarrow \text{Interval}$$



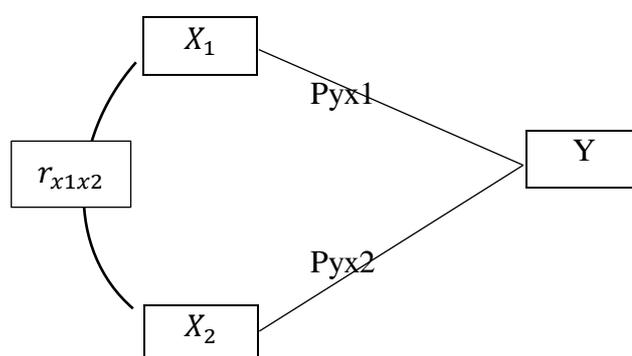
Gambar 4.1 Interval Kontinum Variabel Y

3.5.4 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu peneliti yang ditunjukkan untuk menguji teori, dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode

3.5.4.1 Metode Analisis Jalur (Path Analysis)

Ini adalah bagian dari model regresi yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Menurut Wirasmita (2004;1) analisis jalur membahas kontribusi pengaruh dan perbandingan kontribusi pengaruh (baik secara keseluruhan maupun parsial).



Dimana :

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Harga Sewa

Y : Kepuasan Konsumen

$r_{x_1x_2}$: Korelasi antar Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y

P_{YX_1} : Koefisien Jalur pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y

P_{YX_2} : Koefisien Jalur pengaruh variabel X_2 terhadap Y

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisa adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga sewa (variabel X_1 dan X_2) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini yang akan diuji yaitu seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga sewa terhadap kepuasan konsumen. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang digunakan melalui perhitungan regresi dan korelasi untuk kedua variabel. Pengujian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan X_1 dan harga sewa X_2 terhadap kepuasan konsumen Y baik secara langsung maupun tidak.

3.5.4.2 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara variabel independen (X) dengan variabel (Y). Nilai koefisien harus terdapat batas batas -1 hingga $(-1 < r < + 1)$, yang akan menghasilkan beberapa kemungkinan, yaitu:

1. Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif antara variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti oleh kenaikan dan penurunan Y .
2. Tanda negatif menunjukkan adanya korelasi negatif antara variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti oleh kenaikan dan penurunan Y sebaliknya.

3. Jika $r=0$ atau mendekati 0, maka menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak ada korelasi sama sekali antara variabel-variabel yang diteliti.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut:

Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber :Sugiono (2016:242)

3.5.4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ikhtisar yang menyatakan seberapa baik garis regresi mencocokkan data (Ghozali, 2012:79) Nilai R^2 berkisar antara 0-1. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Pada penelitian ini metode determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel X dalam menjelaskan setiap kaitannya dengan Y.

3.5.5 Uji Klasik

3.5.5.1 Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono, 2017) uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas residual digunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov Smirnov. Penelitian berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$)

3.5.5.2 Uji Linieritas

Menurut Ghazali (2016:159) uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik. Model dapat dinyatakan mengalami syarat linieritas apabila $\text{sig linearity} < 0.05$ dan nilai deviation from linearity $\text{sig} > 0.05$.

3.5.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2016) tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang memenuhi syarat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Model dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika probabilitas lebih besar dari taraf signifikansi 5%. Dapat juga dilihat dari scatterplot apabila titik-titik yang ada

penyebar diatas dan dibawah angka sumbu Y atau tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.7 Uji Hipotesis

Peneliti melakukan uji hipotesis ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga sewa. Hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) digunakan untuk membangun uji hipotesis untuk korelasi ini. Salah satu elemen yang menjadi perhatian adalah analisis koefisien determinasi.

- Hipotesis nol (H_0) menyatakan koefisien korelasi tidak berarti atau tidak signifikan.
- Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa koefisien korelasi berarti atau signifikan.

3.5.7.1 Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghazali dalam kutipan jurnal (Putri, 2023), Uji T digunakan untuk mengetahui signifikansi koefisien secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Jika tingkat signifikansi ($\text{Sig} \leq 0,05$), maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Terdapat dua uji hipotesis secara parsial dalam analisis jalur, yaitu uji hipotesis pada persamaan struktural I dan II, uji hipotesis dilakukan untuk menghitung tingkat signifikansi secara parsial atau satu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t.

Untuk selanjutnya dapat dilakukan pengujian untuk subhipotesis(parsial) yaitu terdiri atas :

- Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung.
- Harga Sewa berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung.

Adapun perhitungan Analisis Jalur secara parsial adalah sebagai berikut :

- Menghitung koefisien korelasi ganda
- Menentukan koefisien kausalitas
- Keputusan penerimaan dan penolakan Ho

a) Rumusan Hipotesis oprasional secara parsial ($\rho_{Y \times_1}$)

Ho : $\rho_{Y \times_1} = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Hi : $\rho_{Y \times_1} \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

b) Rumusan Hipotesis oprasional secara parsial ($\rho_{Y \times_2}$)

Ho : $\rho_{Y \times_2} = 0$, Tidak terdapat pengaruh harga sewa terhadap kepuasan konsumen.

Hi : $\rho_{Y \times_2} \neq 0$, Terdapat pengaruh harga sewa terhadap kepuasan konsumen.

c) Kriteria Keputusan

Tolak Ho jika $t_{hitung} \geq t_{tabel} (0,05) (n-k-1)$

Terima Ho jika $t_{hitung} < t_{tabel} (0,05) (n-k-1)$.

3.5.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali dalam kutipan jurnal (Putri, 2023), uji F memiliki tujuan untuk menguji kelayakan model penelitian yaitu mengetahui atau menguji apakah persamaan model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan ($\text{Sig} \leq 0.05$), maka model regresi dapat digunakan.

Uji hipotesis secara simultan dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan secara simultan atau keseluruhan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan harga sewa terhadap kepuasan konsumen. Jika hipotesis penelitian tersebut dinyatakan ke dalam hipotesis statistik adalah:

Rumusan hipotesis :

Tolak H_0 jika $F_{hitung} \geq F_{tabel} (0,05) (n-k-1) \rightarrow$ Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga sewa terhadap kepuasan konsumen.

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel} (0,05) (n-k-1) \rightarrow$ Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga sewa terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria uji, tolak H_0 jika $F > F_{\alpha}; (k, n - k - 1)$ diperoleh dari tabel distribusi F dengan $\alpha = 5\%$ derajat bebasnya, $db_1 = k$, dan $db_2 = n - k - 1$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, akan diuraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada para penghuni yang berjumlah 230 orang dengan sampel yang diambil sebanyak 70 orang..

4.1.1 Gambaran Umum UPTD P3JB

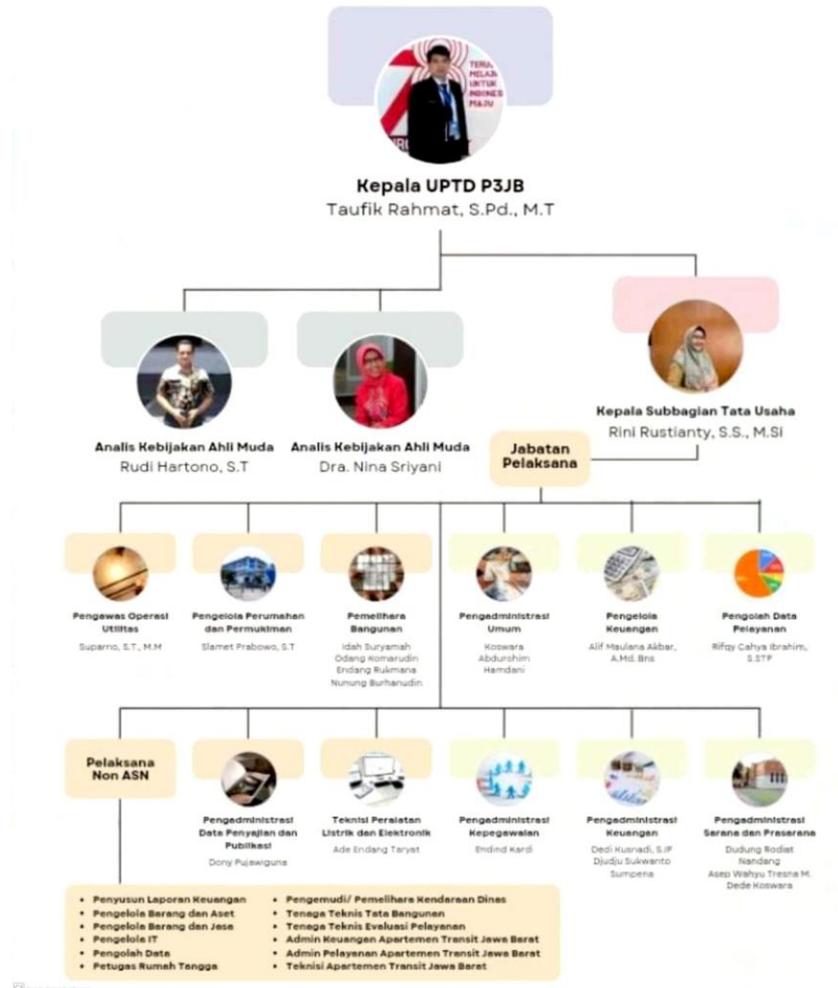
Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat (UPTD P3JB) terbentuk melalui Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 69 Tahun 2017 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Cabang Dinas Dan Unit Pelaksana Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Kantor UPTD P3JB terletak di Jalan Pasir Impun No. 56 Kota Bandung. Area kerja pengelolaan dan pelayanan apartemen transit meliputi kawasan Bandung Raya (Kota Bandung, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Bandung Barat). Proses pengelolaan dan pelayanan apartemen transit telah berjalan sejak tahun 2014 dan terus berlanjut sampai dengan saat ini sebagai bentuk pelayanan dasar dalam bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman.

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang NO.1 Tahun 2011,tentang Perumahan dan kawasan Permukiman.
2. Undang-Undang No.20 Tahun 2011, tentang rumah susun.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 1999 tentang Kawasan Siap Bangun dan Lingkungan Siap Bangun Berdiri Sendiri.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2014 tentang Pembinaan Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.
6. Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat NO. 14/PERMEN/M/2007 tentang pengelolaan rumah susun sederhana sewa.
7. Peraturan Gubernur Jawa Barat No .50 Tahun 2013,tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.
8. Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 15 Tahun 2013,tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Pembentukan UPTD P3JB)
9. Peraturan Daerah Jawa Barat No.19 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa barat No.14 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah.

4.1.1.1 Susunan Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD P3JB

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 84 Tahun 2017 tentang tugas pokok dan fungsi, rincian tugas unit dan tata kerja unit pelaksana teknis daerah di lingkungan Dinas Perumahan dan Permukiman Daerah Provinsi Jawa Barat terdiri dari atas:

1. Kepala UPTD,

2. Subbagian Tata Usaha,
3. Seksi Pelayanan Penghunian Rusunawa
4. Seksi Pengelolaan Rusunawa, dan
5. Kelompok Jabatan Fungsional.

UPTD P3JB memiliki tugas pokok menyelenggarakan kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang tertentu bidang pengelolaan dan pelayanan perumahan, meliputi Pelayanan Penghunian Rusunawa dan Pengelolaan Rusunawa. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya UPTD Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat mempunyai fungsi :

1. Penyelenggaraan pengkajian bahan kebijakan teknis pengelolaan dan pelayanan perumahan.
2. Penyelenggaraan pengelolaan pelayanan perumahan jawa barat meliputi pelayanan penghunian rusunawa dan pengelolaan rusunawa.
3. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan UPTD Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat.

Untuk menunjang kegiatan pengelolaan dan pelayanan dibutuhkan SDM yang unggul dan kompeten agar pelayanan masyarakat dapat terlaksana dengan optimal. Jumlah Sumber Daya Manusia yang baik menjadi salah satu kunci keberhasilan operasional UPTD P3JB, SDM tersebut terdiri dari pegawai PNS dan Tenaga Teknis Non PNS. Dengan tingkat pendidikan yang memadai dan sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya sistem pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik. UPTD P3JB terdiri dari 26 PNS dan 40 Tenaga Teknis Non-PNS

Sesuai dengan Pergub Jawa Barat No 27 Tahun 2019 Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Jawa Barat (UPTD P3JB) memiliki ruang lingkup pemanfaatan fisik bangunan apartemen transit, kepenghunian, administrasi keuangan dan pemasaran, kelembagaan, penghapusan dan pengembangan bangunan, pendampingan, pengawasan dan pengendalian, sanksi administratif, dan program pemberdayaan penghuni apartemen transit.

Sumber pembiayaan kegiatan pengelolaan dan pelayanan apartemen transit bersumber dari APBD Provinsi Jawa Barat. Apartemen transit berlokasi di Kota Bandung (Ujung Berung), Kab. Bandung (Rancaekek dan Solokan Jeruk), Kab. Bandung Barat (Batujajar) dan akan terus berkembang seiring pesatnya pertumbuhan kebutuhan akan rumah di Jawa Barat.

4.1.2 Gambaran Apartemen Transit Ujungberung

Apartemen Transit mulai dibangun pada tahun 2011 dengan pendanaan pembangunan dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dan Aset Tanah milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Pemerintah Provinsi Jawa Barat bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat membangun Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) atau Apartemen Transit yang berlokasi di Rancaekek yang terdiri dari 6 Twin Blok, Solokan Jeruk (Kab. Bandung) 2 Twin Blok, Ujungberung (Kota Bandung) 3 Twin Blok, Batujajar (Kab. Bandung Barat) 1 Twin Blok dan Cibatu (Kab, Purwakarta) 1 Twin Blok. Masing masing lokasi Apartemen Transit dikelola oleh Satuan Pelayanan yang bertujuan untuk mengelola Pengelolaan Gedung Bangunan dan Pelayanan Penghunian.

Apartemen transit Ujungberung berada di Jalan A.H.Nasution No.117 Sukamiskin,Pasir Endah, Kec. Ujungberung, Kota.Bandung. Apartemen ini memiliki 3 twin blok terdiri dari 196 unit dengan type 24 dan 60 type 21,fasilitas yang dimiliki saat ini juga diantaranya ada taman bermain,sarana olahraga,tempat ibadah,dan lingkungan hijau.

Apartemen transit ujungberung juga menyediakan program-program bagi penghuni yang mana diantaranya Gerakan menabung penghuni(Gempita), gerakan belanja bayar pakai sampah(Gebyar Pass), program kepemilikan rumah.

4.1.3 Profil Responden

4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuesnsi	Persentase
Pria	27	38,6%
Wanita	43	61,4%
Total	70	100%

Sumber:Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Berdasarkan sumber data primer pada tabel dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah wanita yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 38,6%, sedangkan sisanya sebanyak 43 orang atau sebesar 61,4% dipenuhi oleh jenis kelamin pria. Artinya bahwa responden Pria menjadi mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Tabel 4. 2 Tabel karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuesnsi	Persentase
< 30 Tahun	33	48,6%
31 – 40 Tahun	25	35,7%
41 – 50 Tahun	7	10%
> 50 Tahun	4	5,7%
Total	70	100%

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Berdasarkan sumber data primer pada tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh penghuni yang berusia kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 33 orang atau sekitar 48,6%, responden yang berusia dari 31 - 40 tahun sebanyak 25 orang atau sekitar 35,7%, responden yang berusia di antara 41- 50 tahun sebanyak 7 orang atau sekitar 10%, responden, yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 4 orang atau sekitar 5,7% . Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata penghuni yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berada dalam usia kurang dari 30 tahun.

Tabel 4. 3 Tabel karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Pekerjaan	Frekuesnsi	Persentase
PNS	25	35,7%
Pegawai Swasta/Industri	12	17,1%
Wiraswasta	12	17,1%
Tidak Bekerja	0	0%
Lainnya	21	30,1%

Total	70	100%
--------------	----	------

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Berdasarkan sumber data primer pada tabel dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan status pekerjaan terbanyak adalah Pegawai negeri sipil(PNS) yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 35,7%, sedangkan untuk pegawai swasta atau industri dan wiraswasta memiliki jumlah yang sama yaitu sebanyak 12 orang atau masing masing sebesar 17,1% ,sisanya dengan pekerjaan lainnya sebanyak 21 orang atau sekitar 30,1%. Artinya bahwa responden dengan pekerjaan PNS menjadi mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini.

4.1.4 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

4.1.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas penelitian dalam bentuk angket atau kuesioner disebarkan kepada 70 orang responden, dimana respondennya yaitu adalah penghuni Apartemen Transit Ujungberung Bandung. Dalam uji validitas hasil dari indikator dibuatkan atas beberapa pernyataan dari setiap variabelnya, untuk mengetahui nilai korelasi dari setiap item pernyataan maka digunakan rumus korelasi Cronbach Alpha. Kemudian untuk r_{tabel} mengetahui tingkat validitas dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan apabila hasil menyatakan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hasil dinyatakan Valid tapi sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka hasil dinyatakan Tidak Valid. Hasil dari pengolahan data uji validitas X dan Y dengan menggunakan program aplikasi komputer IBM SPSS 26 terlihat pada tabel dibawah ini:

Untuk setiap perhitungan dalam pengujian responden diperlukan data tabel tabel dengan hitungan rumus $DF = n-k$, dimana n -banyaknya sampel, k -jumlah variabel yang diteliti dan melihat tingkat signifikansi sebesar yang peneliti gunakan yaitu 0.05.

Tabel 4. 4 Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Simbol Item	r hitung	r tabel	Kesimpulan
(X1)	KP1	0.677	0,30	Valid
	KP2	0.685	0,30	Valid
	KP3	0.776	0,30	Valid
	KP4	0.769	0,30	Valid
	KP5	0.678	0,30	Valid
	KP6	0.833	0,30	Valid
	KP7	0.697	0,30	Valid
	KP8	0.839	0,30	Valid
	KP9	0.684	0,30	Valid
	KP10	0.818	0,30	Valid
(X2)	HS1	0.846	0,30	Valid
	HS2	0.763	0,30	Valid
	HS3	0.716	0,30	Valid
	HS4	0.755	0,30	Valid
	HS5	0.815	0,30	Valid
	HS6	0.863	0,30	Valid
	HS7	0.791	0,30	Valid
	HS8	0.795	0,30	Valid
(Y)	KK1	0.806	0,30	Valid
	KK2	0.807	0,30	Valid
	KK3	0.809	0,30	Valid
	KK4	0.686	0,30	Valid
	KK5	0.831	0,30	Valid
	KK6	0.783	0,30	Valid
	KK7	0.663	0,30	Valid
	KK8	0.814	0,30	Valid
	KK9	0.749	0,30	Valid
	KK10	0.788	0,30	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Demikian dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji validitas variabel X1,X2,dan Y tentang dan antara masing-masing indikator dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan yang menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya semua item pernyataan dinyatakan Valid. Maka dari itu instrumen penelitian dapat dijadikan alat ukur yang sah pada penelitian dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

4.1.4.2 Uji Reliabilitas

Demikian perhitungan uji reliabilitas pernyataan antara variabel terhadap dengan menggunakan pendekatan nilai Alpha Cronbach dengan nilai Alpha, dimana jika Alpha Cronbach $> 0,05$ maka alat ukur dinyatakan reliabel begitupun sebaliknya jika Alpha Cronbach $< 0,05$ maka alat ukur dinyatakan tidak reliabel. Hasil dari pengolahan data uji reliabilitas X dan Y dengan menggunakan program aplikasi komputer IBM SPSS 26 terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Kuaitas Pelayanan	0.911	0,60	Valid
Harga Sewa	.915	0,60	Valid
Kepuasan Konsumen	0.924	0,60	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Berdasarkan tabel diatas uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan di atas dengan menggunakan program SPSS Versi 26, maka keseluruhan item

dinyatakan reliabel karena variabel X1,X2 dan Y menunjukkan hasil yang signifikan yang menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* > 0,6. Artinya, hasil pengukuran instrumen dari variabel kualitas pelayanan dapat dipercaya. Dengan demikian bahwa instrumen penelitian (data kuesioner) dapat dijadikan alat ukur yang sah pada penelitian dan dapat dijadikan contoh untuk digunakan dimasa depan.

4.1.5 Uji Asumsi Klasik

4.1.5.1 Uji Normalitas

Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.93894024
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.058
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.034 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.335
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa untuk pengujian normalitas pada data kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen digambarkan dalam metode Kolmogorov smirnov, berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh nilai

exact Sig sebesar 0,335 yang artinya lebih besar dari nilai Alpha (0,05), hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini data dinyatakan berdistribusi normal dari mulai data-data variabel X1,X2 dan variabel Y.

41.5.2 Uji Linieritas

Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Linieritas (X1)

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1514.833	20	75.742	6.681	.000
		Linearity	1216.674	1	1216.674	107.328	.000
		Deviation from Linearity	298.159	19	15.693	1.384	.179
	Within Groups	555.467	49	11.336			
Total		2070.300	69				

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa uji linieritas dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan konsumen memperoleh nilai sig sebesar 0.179. dimana berdasarkan kaidah keputusan bahwa dinyatakan mengalami syarat linieritas apabila sig linearity < 0.05 dan nilai deviation from linearity sig > 0.05. dapat dinyatakan bahwa sig linearity 0,00 < 0,05 dan nilai deviation from linearity 0.179 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X1 tersebut mempunyai hubungan yang linear atau secara signifikan.

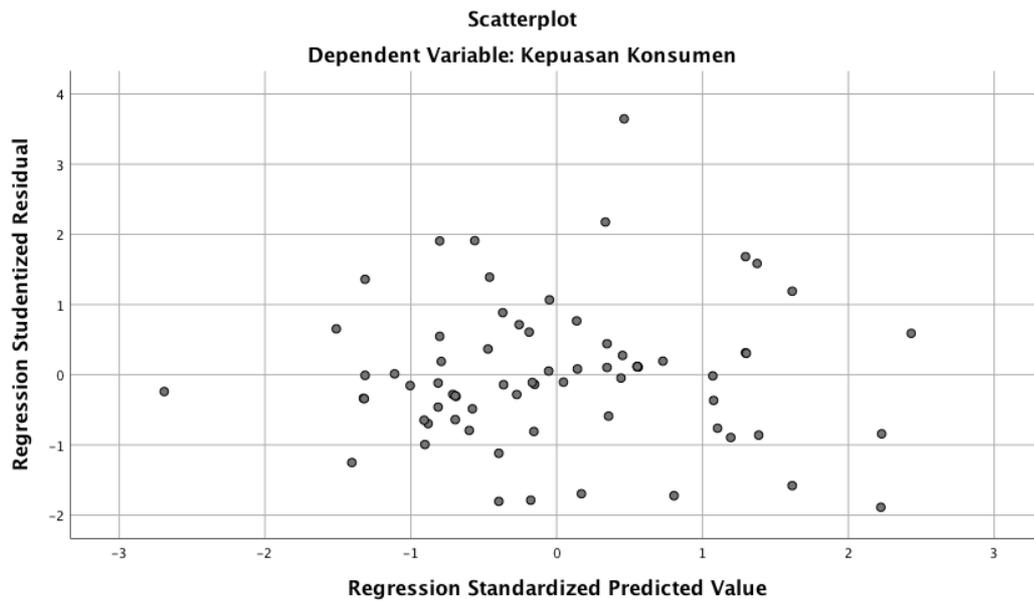
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji Linieritas Variabel (X2)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Harga Sewa	Between Groups	(Combined)	1445.567	20	72.278	5.669	.000
		Linearity	1084.017	1	1084.017	85.023	.000
		Deviation from Linearity	361.550	19	19.029	1.493	.130
	Within Groups		624.733	49	12.750		
	Total		2070.300	69			

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa uji linieritas dari variabel kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen memperoleh nilai sig sebesar 0.130. dimana berdasarkan kaidah keputusan bahwa dinyatakan mengalami syarat linieritas apabila sig linearity < 0.05 dan nilai deviation from linearity sig > 0.05. dapat dinyatakan bahwa sig linearity 0,00 < 0,05 dan nilai deviation from linearity 0.179 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X2 tersebut mempunyai hubungan yang linear atau secara signifikan sebagaimana sama dengan variabel X1.

4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. 2 Gambar Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

dalam scatterplot terlihat bahwa data menyebar secara acak, hal ini menunjukkan penyebaran data kualitas pelayanan, harga sewa dan kepuasan konsumen menyebar atau dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas dapat disimpulkan bahwa data yang diolah tidak memiliki kesamaan residual, karena pada dasarnya uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada regresi linear, di mana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas.

4.2 Pembahasan

Pada pembahasan penelitian ini akan mengacu pada rumusan masalah yang sudah tertera pada bab 1, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Apartemen Transit Ujungberung?
2. Bagaimana Harga Sewa di Apartemen Transit Ujungberung?
3. Bagaimana Kepuasan Konsumen di Apartemen Transit Ujungberung?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa terhadap Kepuasan Konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung baik secara Parsial Maupun Simultan?

Adapun hipotesis yang penulis ajukan yaitu sebagai berikut :

“Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung”.

4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung

1. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai Apartemen Transit Memiliki Standar Kerja yang Jelas

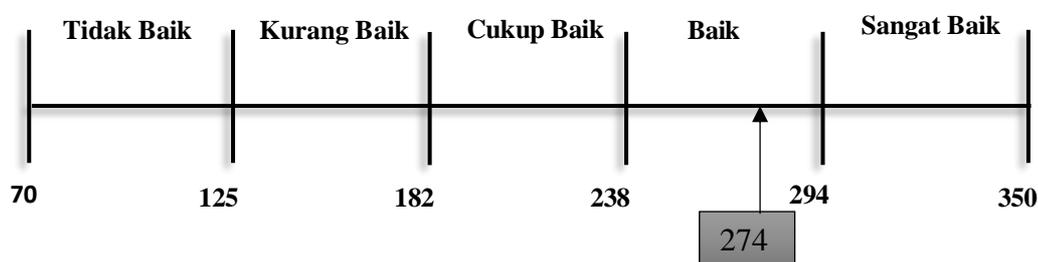
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	20	28.6	100
Setuju	4	28	40	112
Cukup Setuju	3	19	27.1	57
Tidak Setuju	2	2	2.9	4

Sangat tidak Setuju	1	1	1.4	1
Total		70	100	274

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 20 orang atau sekitar 28,6%, jawaban setuju 28 orang sekitar 40%, cukup setuju 19 orang atau 27,1%, tidak setuju 2 orang atau 2,9% dan untuk jawaban sangat tidak setuju 1 orang atau sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 274 dan termasuk kedalam kategori baik.

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden mengenai Petugas Apartemen Menyampaikan Layanan secara Benar dan Akurat Sejak Pertama kali

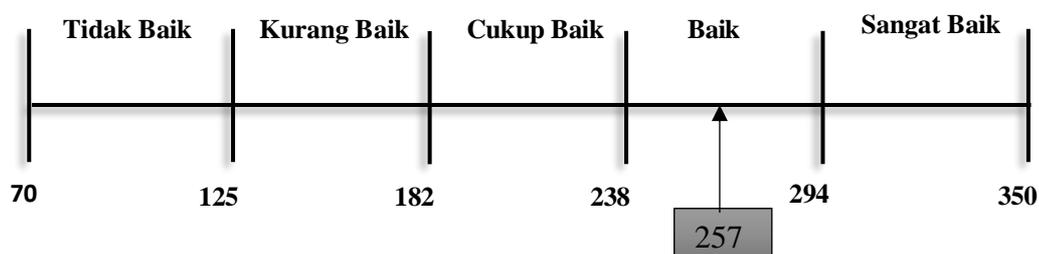
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	8	11.4	40
Setuju	4	36	51.4	144
Cukup Setuju	3	23	32.9	69
Tidak Setuju	2	2	2.9	4
Sangat tidak Setuju	1	1	1.4	1

Total		70	100	257
-------	--	----	-----	-----

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sbanyak 8 orang sangat setuju atau sekitar 11,4%, setuju 36 orang sekitar 51,4%, jawaban cukup setuju sebanyak 23 orang atau sekitar 32,9%, tidak setuju dengan hasil jawaban 2 orang sekitar 2,9% dan yang menjawab sangat tidak setuju ada 1 orang atau sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 257 dan termasuk kedalam kategori baik.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Apartemen Memberikan Pelayanan dengan cepat dan tanggap

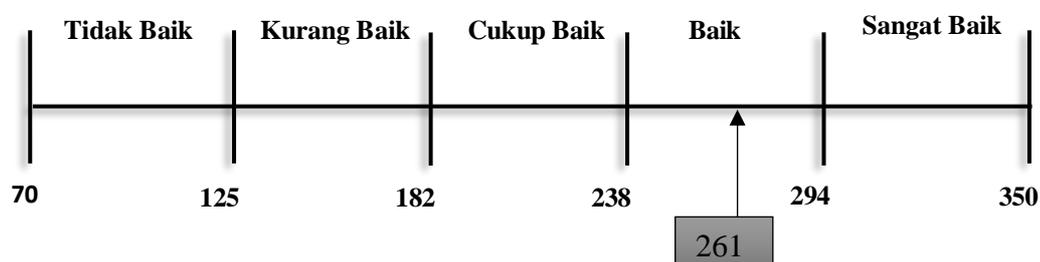
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	11	15.7	55
Setuju	4	31	44.3	124
Cukup Setuju	3	26	37.1	78

Tidak Setuju	2	2	2.9	4
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	261

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 11 orang atau sekitar 15,7%, jawaban setuju 31 orang sekitar 44,3%, cukup setuju 26 orang atau 37,1%, tidak setuju 2 orang atau 2,9% .

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 261 dan termasuk kedalam kategori baik.

Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Pengelola Merespon Setiap Konsumen Yang ingin Mendapatkan Pelayanan

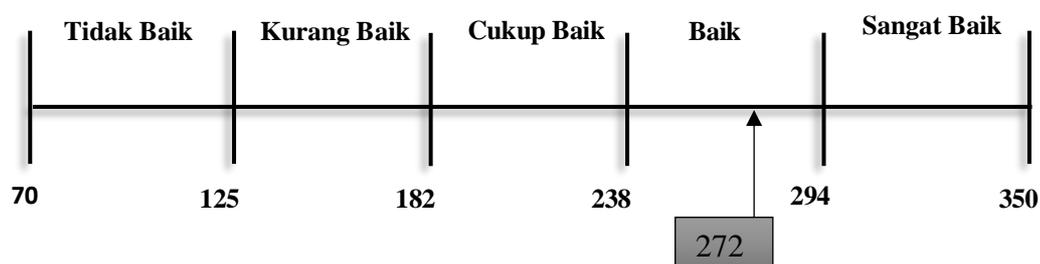
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	15	21.4	75
Setuju	4	33	47.1	132
Cukup Setuju	3	21	30	63
Tidak Setuju	2	1	1.4	2

Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	272

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sbanyak 15 orang sangat setuju atau sekitar 21,4%, setuju 33 orang sekitar 47,1%, jawaban cukup setuju sebanyak 21 orang atau sekitar 30%, tidak setuju dengan hasil jawaban 1 orang sekitar 1,4% .

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 272 dan termasuk kedalam kategori baik.

3. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan Keamanan Yang Baik

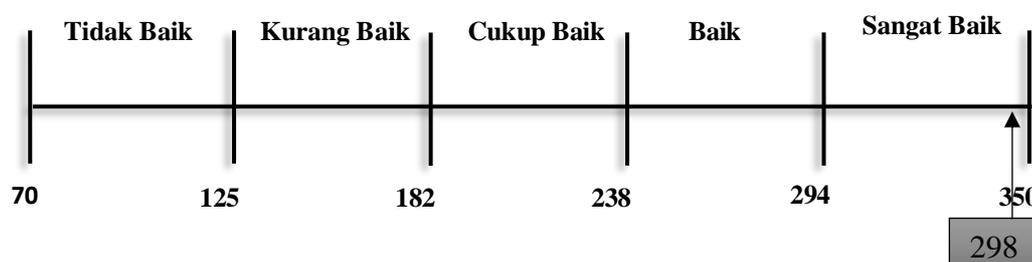
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	28	40	140
Setuju	4	32	45.7	128
Cukup Setuju	3	10	14.3	30
Tidak Setuju	2	0	0	0

Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	298

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 11 orang atau sekitar 15,7%, jawaban setuju 31 orang sekitar 44,3%, cukup setuju 26 orang atau 37,1%, tidak setuju 2 orang atau 2,9% .

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 298 dan termasuk kedalam kategori sangat baik.

Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Apartemen Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan

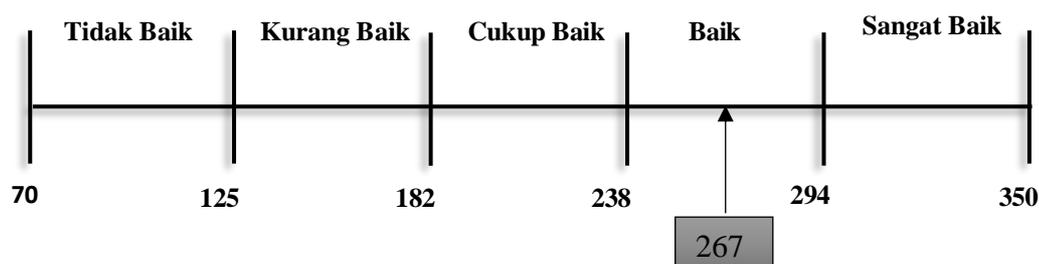
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	14	20	70
Setuju	4	30	42.9	120
Cukup Setuju	3	25	35.7	75
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0

Total		70	100	267
-------	--	----	-----	-----

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 14 orang atau sekitar 20%, jawaban setuju 30 orang sekitar 42,9%, cukup setuju 25 orang atau 35,7%, tidak setuju 1 orang atau 1,4% .

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 267 dan termasuk kedalam kategori baik.

4. Empati (*Empathy*)

Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Apartemen Mengutamakan Kepentingan Konsumen

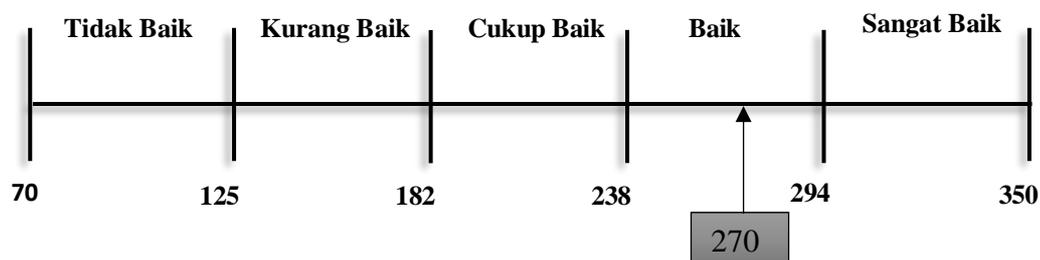
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	14	20	70
Setuju	4	33	47.1	132
Cukup Setuju	3	22	31.4	66
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0

Total		70	100	270
-------	--	----	-----	-----

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden mengenai " Mengutamakan kepentingan konsumen di Apartemen " dengan jawaban dari responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang atau sekitar 20%, yang menjawab setuju sebanyak 33 orang atau sekitar 47,1%, dan yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 orang dan sekitar 31,4%, dan untuk jawaban tidak setuju sebanyak 1 orang atau sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 270 dan termasuk kedalam kategori baik.

Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Apartemen Memberikan Perhatian Dengan Baik Pada Konsumen

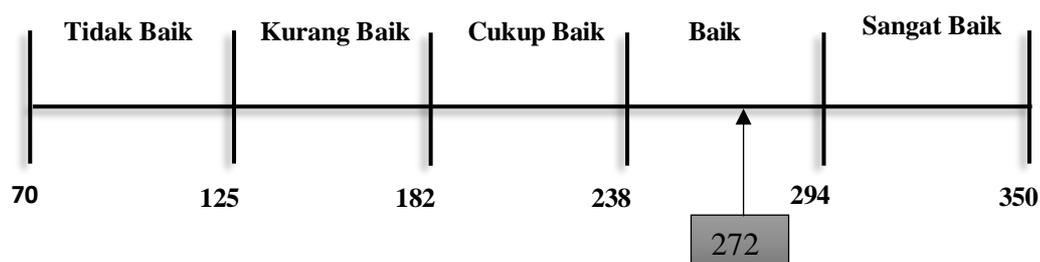
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	17	24.3	85
Setuju	4	30	42.9	120
Cukup Setuju	3	21	30	63
Tidak Setuju	2	2	2.9	4
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0

Total		70	100	272
-------	--	----	-----	-----

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 17 orang atau sekitar 24,3%, jawaban setuju 30 orang sekitar 42,9%, cukup setuju 21 orang atau 30%, tidak setuju 2 orang atau 2,9% .

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 272 dan termasuk kedalam kategori baik.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan Dalam Melayani Konsumen

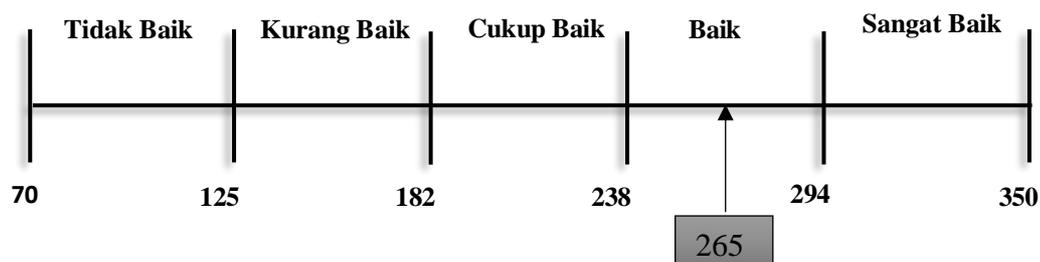
Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	10	14.3	50
Setuju	4	38	54.3	152
Cukup Setuju	3	19	27.1	57
Tidak Setuju	2	3	4.3	6

Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	265

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sbeanyak 10 orang sangat setuju atau sekitar 14,3%, setuju 38 orang sekitar 54,3%, jawaban cukup setuju sebanyak 19 orang atau sekitar 27,1%, tidak setuju dengan hasil jawaban 3 orang sekitar 4,3% .

Dari hasil tersebut penulis menggambarkannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 265 dan termasuk kedalam kategori baik.

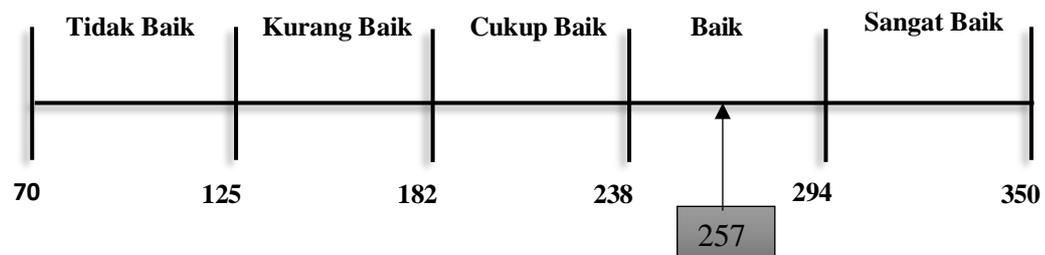
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Fisik Dan Fasilitas Yang Tersedia Di Apartemen

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	12	17.1	60
Setuju	4	22	31.4	88
Cukup Setuju	3	32	45.7	96
Tidak Setuju	2	3	4.3	6
Sangat tidak Setuju	1	1	1.4	1
Total		70	100	251

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sbanyak 12 orang sangat setuju atau sekitar 17,1%, setuju 22 orang sekitar 31,4%, jawaban cukup setuju sebanyak 32 orang atau sekitar 45,7%, tidak setuju dengan hasil jawaban 3 orang sekitar 4,3% dan yang menjawab sangat tidak setuju ada 1 orang atau sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatif yaitu 257 dan termasuk kedalam kategori baik.

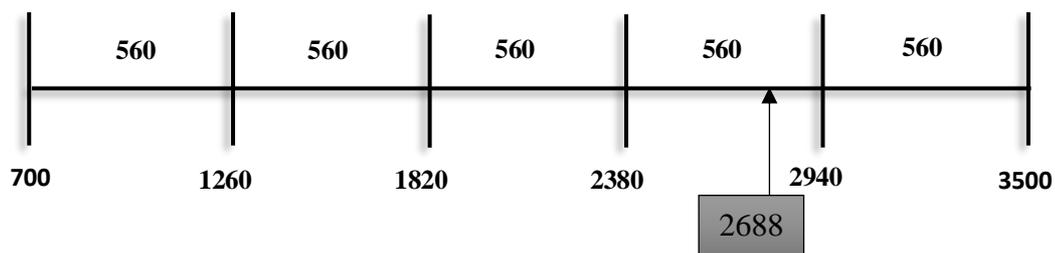
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skor	Penilaian
1	Apartemen memiliki standar kerja yang jelas	274	Baik
2	Layanan yang disampaikan benar dan akurat sejak pertama kali	258	Baik
3	Pelayanan diberikan dengan cepat dan tanggap	261	Baik
4	Setiap konsumen atau penghuni yang ingin mendapatkan pelayanan direspon dengan baik	272	Baik

5	Tempat ini memberikan jaminan keamanan yang baik	298	Baik
6	Jaminan dalam pelayanan diberikan tepat waktu	267	Baik
7	Tempat ini mengutamakan kepentingan konsumen atau penghuni	270	Baik
8	Karyawan memberikan perhatian yang baik pada konsumen atau penghuni	272	Baik
9	Penampilan karyawan dalam melayani selalu rapi dan profesional	265	Baik
10	Kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia di apartemen selalu dalam kondisi baik	251	Baik
Total		2688	Baik
Rata-Rata		268	

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan memperoleh skor sebesar 2688 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi Kualitas Pelayanan baik jika didasarkan pada hasil tanggapan responden diatas. Skor tertinggi ada di 295 mengenai Apartemen Transit memberikan jaminan keamanan yang baik dan skor terendahnya sebesar 251 mengenai kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia di apartemen selalu dalam kondisi baik, maka dari itu perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai Kualitas Pelayanan yang lebih baik lagi.



4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung

1. Keterjangkauan harga

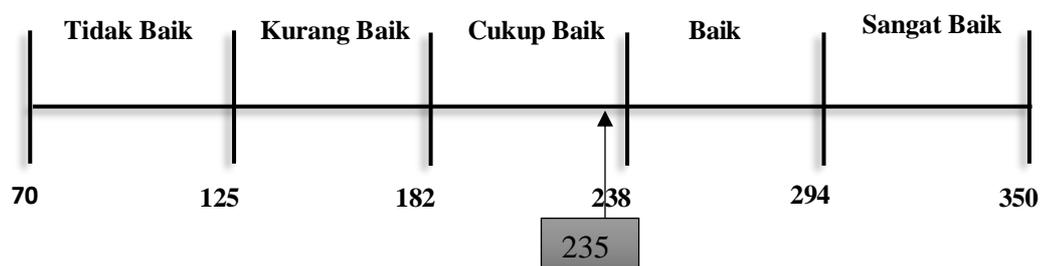
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Dari Apartemen Terjangkau

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	5	7.1	25
Setuju	4	25	35.7	100
Cukup Setuju	3	30	42.9	90
Tidak Setuju	2	10	14.3	20
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	235

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 5 orang atau sekitar 7,1%, jawaban setuju 25 orang sekitar 35,7%, cukup setuju 30 orang atau 42,9%, tidak setuju 10 orang atau 14,3% .

Dari hasil tersebut penulis meng gambarkannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya yaitu 235 dan termasuk kedalam kategori cukup baik.

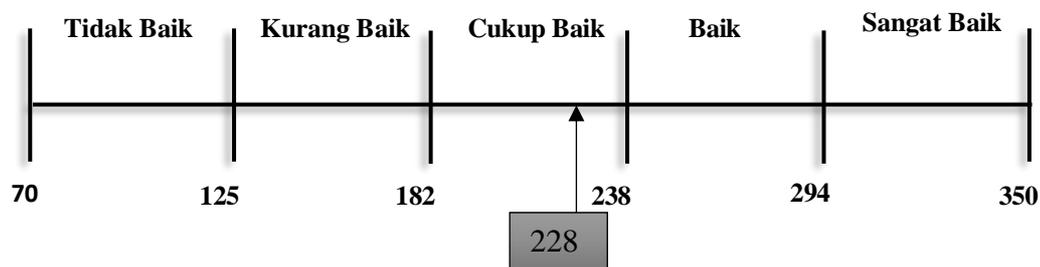
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Apartemen Sesuai Dengan Anggaran Konsumen

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	5	7.1	25
Setuju	4	21	30	84
Cukup Setuju	3	32	45.7	96
Tidak Setuju	2	11	15.7	22
Sangat tidak Setuju	1	1	1.4	1
Total		70	100	228

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 5 orang atau sekitar 7,1%, jawaban setuju 21 orang sekitar 30%, cukup setuju 32 orang atau 45,7%, tidak setuju 11 orang atau 15,7% dan untuk sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis meng gambarkannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 228 dan termasuk kedalam kategori cukup baik.

2. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas

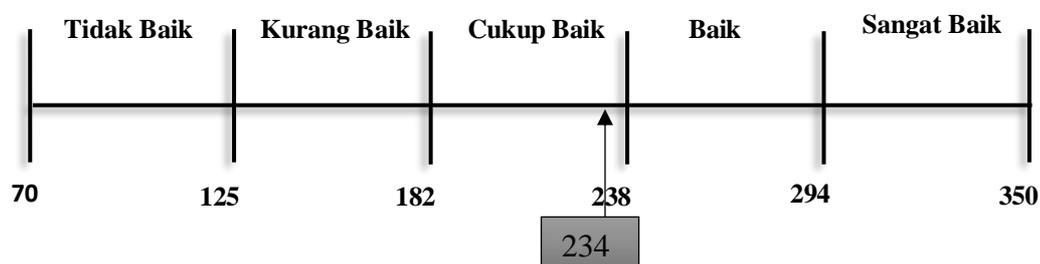
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesesuaian Harga Sewa Dengan Kualitas Yang Diberikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	4	5.7	20
Setuju	4	23	32.9	92
Cukup Setuju	3	37	52.9	111
Tidak Setuju	2	5	7.1	10
Sangat tidak Setuju	1	1	1.4	1
Total		70	100	234

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 4 orang atau sekitar 5,7%, jawaban setuju 23 orang sekitar 32,9%, cukup setuju 37 orang atau 52,9%, tidak setuju 5 orang atau 7,1% dan untuk sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 234 dan termasuk kedalam kategori cukup baik.

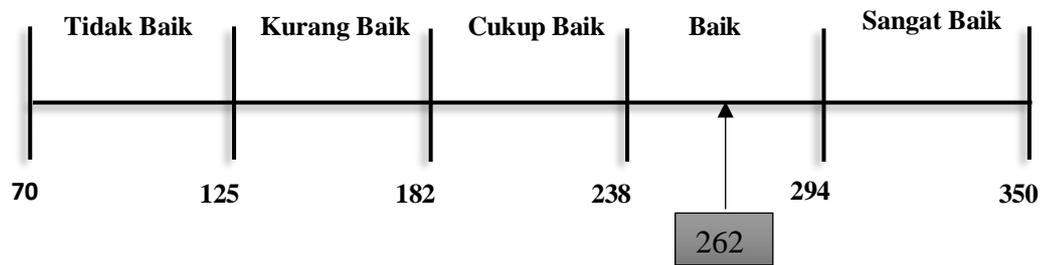
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Perbandingan Kualitas Dibanding Dengan Yang Lain Dengan Harga Yang Diberikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	10	14.3	50
Setuju	4	32	45.7	128
Cukup Setuju	3	28	40	84
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	262

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 10 orang atau sekitar 14,3%, jawaban setuju 32 orang sekitar 45,7%, cukup setuju 28 orang atau 40%,

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 234 dan termasuk kedalam kategori cukup baik.

3. Kesesuaian Harga dengan Daya Saing

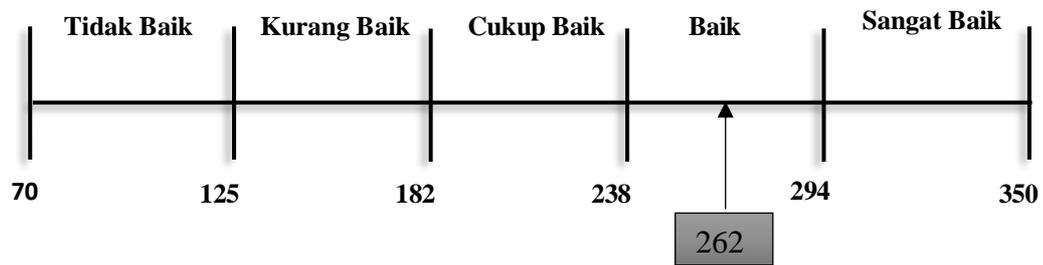
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Mempengaruhi Keputusan Untuk Menyewa Dibanding Apartemen Lain

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	12	17.1	60
Setuju	4	29	41.4	116
Cukup Setuju	3	28	40	84
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	262

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 12 orang atau sekitar 17,1%, jawaban setuju 29 orang sekitar 41,4%, cukup setuju 28 orang atau 40%, tidak setuju 1 orang atau 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis meng gambarkannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 262 dan termasuk kedalam kategori baik.

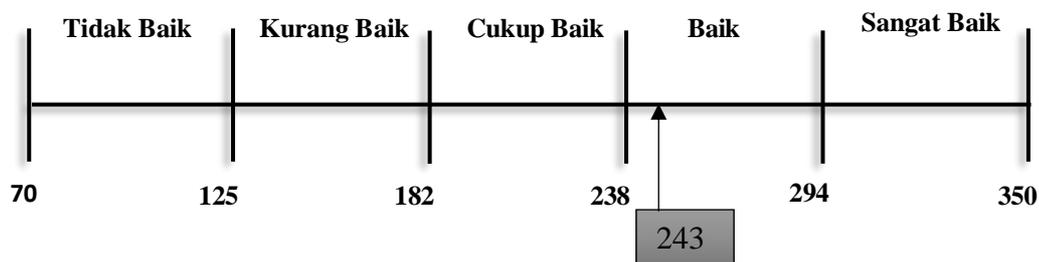
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa Apartemen Transit Lebih Terjangkau Dibanding Dengan Yang Lain

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	8	11.4	40
Setuju	4	23	32.9	92
Cukup Setuju	3	33	47.1	99
Tidak Setuju	2	6	8.6	12
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	243

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 8 orang atau sekitar 11,4%, jawaban setuju 23 orang sekitar 32,9%, cukup setuju 33 orang atau 47,1%, tidak setuju 6 orang atau 8,6%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 243 dan termasuk kedalam kategori baik.

4. Kesesuaian Harga Deangan Manfaat

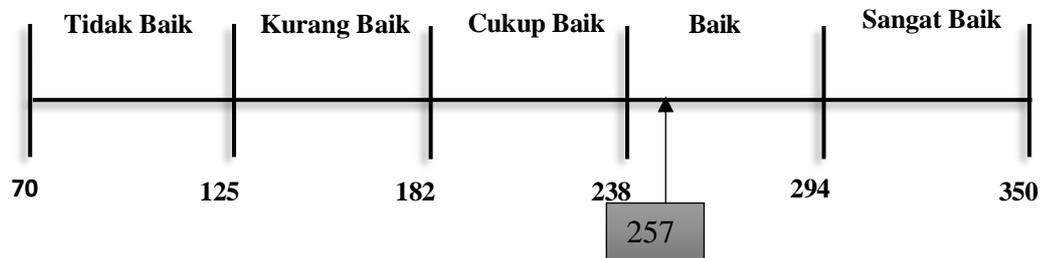
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Yang Didapatkan Sebanding Dengan Harga Sewa

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	10	14.3	50
Setuju	4	29	41.4	116
Cukup Setuju	3	29	41.4	87
Tidak Setuju	2	2	2.9	4
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	257

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden memperoleh jawaban sangat setuju 10 orang atau sekitar 14,3%, jawaban setuju 29 orang sekitar 41,4%, cukup setuju 29 orang atau 41,4%, tidak setuju 2 orang atau 2,9%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 257 dan termasuk kedalam kategori baik.

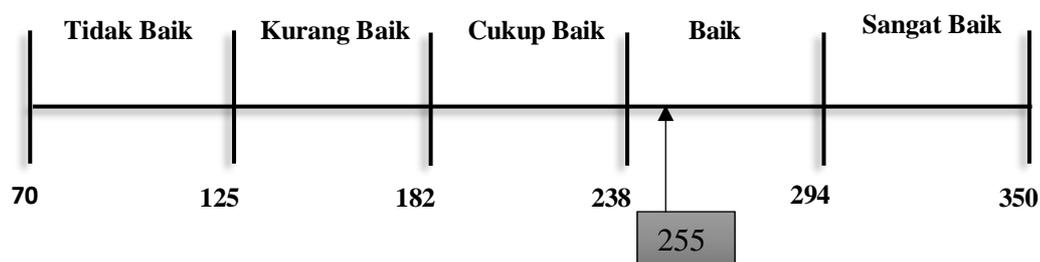
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Yang Dirasakan Lebih Banyak Dari Apa Yang Ditawarkan Sebelum Masuk Apartemen

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	14	20	350
Setuju	4	19	27.1	76
Cukup Setuju	3	35	50	105
Tidak Setuju	2	2	2.9	4
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	255

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden pada “Apartemen Transit Ujungberung Kota.Bandung” memperoleh jawaban sangat setuju 14 orang atau sekitar 20%, jawaban setuju 19 orang sekitar 27,1%, cukup setuju 35 orang atau 50%, tidak setuju 2 orang atau 2,9%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 255 dan termasuk kedalam kategori baik.

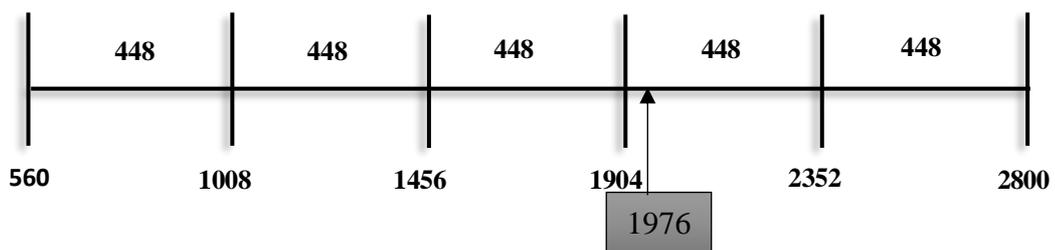
Tabel 4. 28 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Harga Sewa

No	Pernyataan	Skor	Penilaian
1	Harga sewa dari Apartemen Transit ini terjangkau	235	Cukup Baik
2	Harga sewa sesuai dengan anggaran konsumen atau penghuni	228	Cukup Baik
3	Tingkat kesesuaian harga sewa dengan kualitas yang diberikan sudah sesuai	234	Cukup Baik
4	Kualitas apartemen ini lebih baik dibandingkan dengan apartemen lain dengan harga yang sama	262	Baik
5	Harga sewa apartemen ini mempengaruhi keputusan untuk menyewa	262	Baik
6	Harga sewa apartemen ini lebih terjangkau	243	Baik
7	Manfaat yang di dapatkan dari apartemen ini sebanding	257	Baik

	dengan harga sewa yang saya bayarkan		
8	Manfaat yang dirasakan lebih banyak dari yang ditawarkan sebelum saya menyewa apartemen ini	255	Baik
Total		1976	Baik
Rata-Rata		247	

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai Harga sewa memperoleh skor sebesar 1976 yang termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa harga sewa baik jika didasarkan pada hasil tanggapan responden diatas. Skor tertinggi sebesar 262 mengenai pernyataan 4 dan 5 dan untuk skor terendahnya sebesar 228 mengenai Harga sewa sesuai dengan anggaran konsumen atau penghuni, maka dari itu perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai Kualitas Pelayanan yang lebih baik lagi.



4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung

1. Kualitas Produk

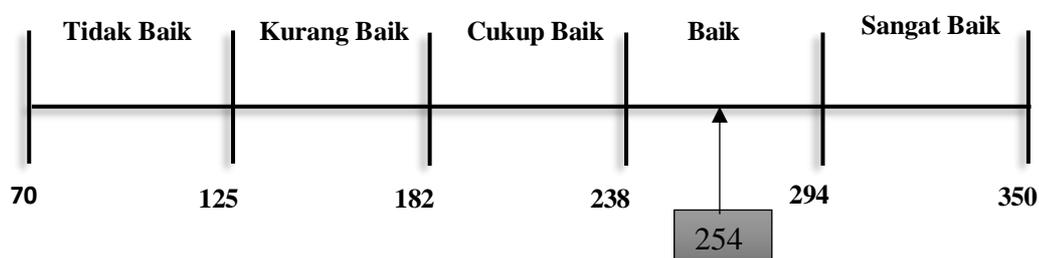
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dengan Kualitas Unit Hunian

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	5	7.1	25
Setuju	4	37	52.9	148
Cukup Setuju	3	25	35.7	75
Tidak Setuju	2	3	4.3	6
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	254

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden memperoleh jawaban sangat setuju 5 orang atau sekitar 7,1%, jawaban setuju 37 orang sekitar 52,9%, cukup setuju 25 orang atau 35,7%, tidak setuju 3 orang atau 4,2%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 255 dan termasuk kedalam kategori baik.

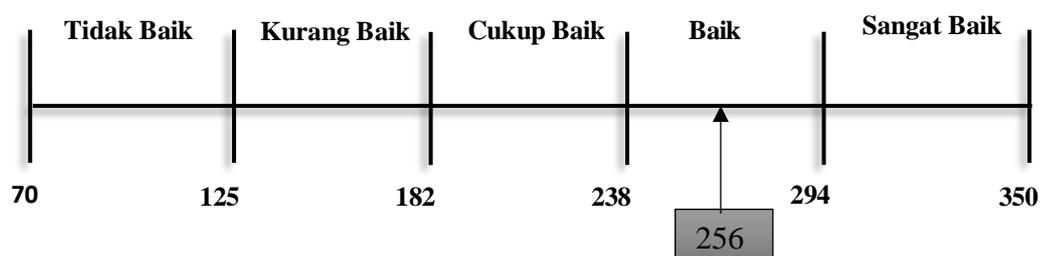
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Dengan Fasilitas Yang Disediakan Saat Ini

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	6	8.6	30
Setuju	4	35	50	140
Cukup Setuju	3	28	40	84
Tidak Setuju	1	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	0	0	0	0
Total		70	100	256

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sbanyak 5 orang sangat setuju atau sekitar 8,6%, setuju 35 orang sekitar 50%, jawaban cukup setuju sebanyak 28 orang atau sekitar 40%, tidak setuju dengan hasil jawaban 1 orang sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 256 dan termasuk kedalam kategori baik.

2. Harga

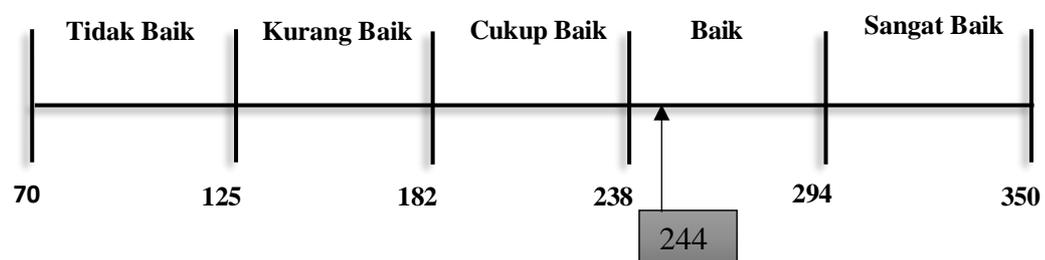
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Unit Hunian Atau Produk Dan Layanan Yang Diberikan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	4	5.7	20
Setuju	4	29	41.4	116
Cukup Setuju	3	34	48.6	102
Tidak Setuju	2	3	4.3	6
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	244

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tanggapan responden memperoleh jawaban sangat setuju 4 orang atau sekitar 5,7%, jawaban setuju 29 orang sekitar 41,4%, cukup setuju 34 orang atau 48,6%, tidak setuju 3 orang atau 4,3%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 244 dan termasuk kedalam kategori baik.

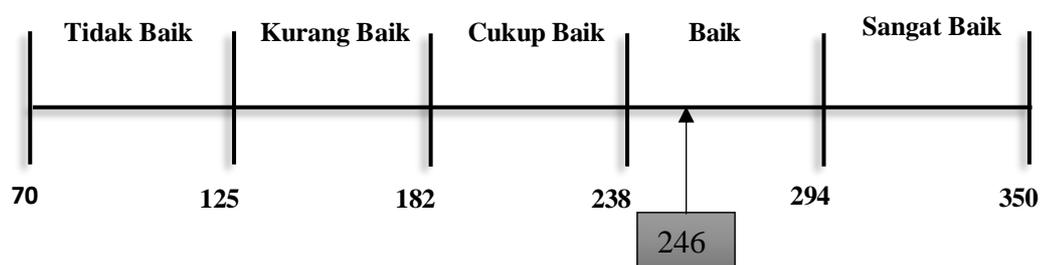
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Harga Sewa Unit Hunian Terjangkau Oleh Konsumen

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	7	10	35
Setuju	4	28	40	112
Cukup Setuju	3	30	42.9	90
Tidak Setuju	2	4	5.7	8
Sangat tidak Setuju	1	1	1.4	1
Total		70	100	246

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sebanyak 7 orang sangat setuju atau sekitar 10%, setuju 28 orang sekitar 40%, jawaban cukup setuju sebanyak 30 orang atau sekitar 42,9%, tidak setuju dengan hasil jawaban 4 orang sekitar 5,7%, dan untuk yang sangat tidak setuju ada 1 jawaban atau sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 246 dan termasuk kedalam kategori baik.

3. Kualitas Layanan

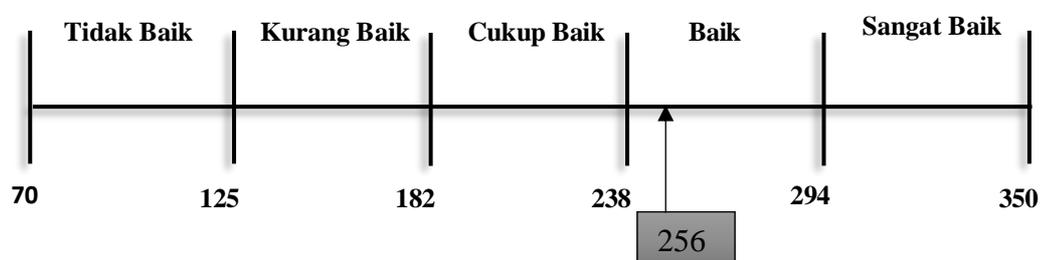
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Layanan Yang Diberikan Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Dan Laporan Dari Konsumen

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	10	14.3	50
Setuju	4	27	38.6	108
Cukup Setuju	3	32	45.7	96
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	256

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sebanyak 10 orang sangat setuju atau sekitar 14,3%, dengan jawaban setuju 27 orang sekitar 38,6%, jawaban cukup setuju sebanyak 32 orang atau sekitar 45,7%, tidak setuju dengan hasil jawaban 1 orang sekitar 1,4.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 256 dan termasuk kedalam kategori baik.

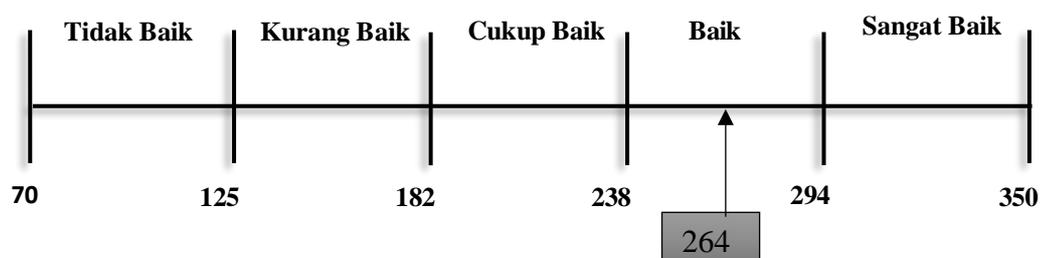
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dalam Memberikan Pelayanan Secara Profesional Dan Sesuai Standar Kerja

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	9	12.9	45
Setuju	4	39	55.7	156
Cukup Setuju	3	20	28.6	60
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	1	1.4	1
Total		70	100	264

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sebanyak 9 orang sangat setuju atau sekitar 12,9%, jawaban setuju 39 orang sekitar 55,7%, jawaban cukup setuju sebanyak 20 orang atau sekitar 28,6%, tidak setuju dengan hasil jawaban 1 orang sekitar 1,4%, dan untuk yang sangat tidak setuju ada 1 jawaban atau sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 264 dan termasuk kedalam kategori baik.

4. Faktor Emosional

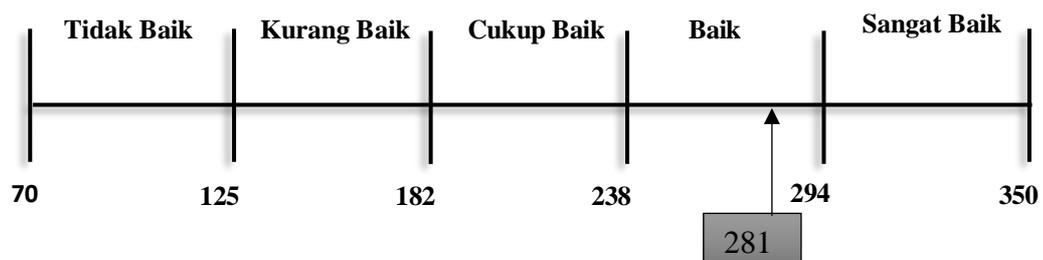
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Perasaan Nyaman Dan Aman

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	15	21.4	75
Setuju	4	42	60	168
Cukup Setuju	3	12	17.1	36
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	281

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sebanyak 15 orang sangat setuju atau sekitar 21,4%, untuk jawaban setuju 42 orang sekitar 60%, jawaban cukup setuju sebanyak 12 orang atau sekitar 17,1%, tidak setuju dengan hasil jawaban 1 orang sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 281 dan termasuk kedalam kategori baik.

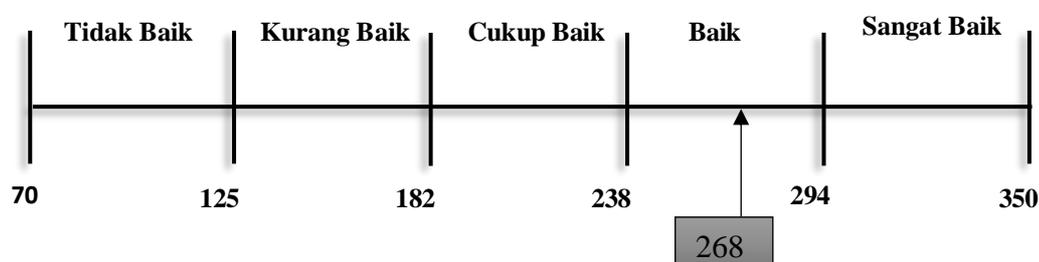
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Perasaan Bahagia Dan Senang Dengan Program Yang Disediakan Apartemen

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	10	14.3	50
Setuju	4	39	55.7	156
Cukup Setuju	3	20	28.6	60
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	268

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sebanyak 10 orang sangat setuju atau sekitar 14,3%, untuk jawaban setuju 39 orang sekitar 55,7%, jawaban cukup setuju sebanyak 20 orang atau sekitar 28,6%, tidak setuju dengan hasil jawaban 1 orang sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarkannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 268 dan termasuk kedalam kategori baik.

5. Biaya Dan Kemudahan

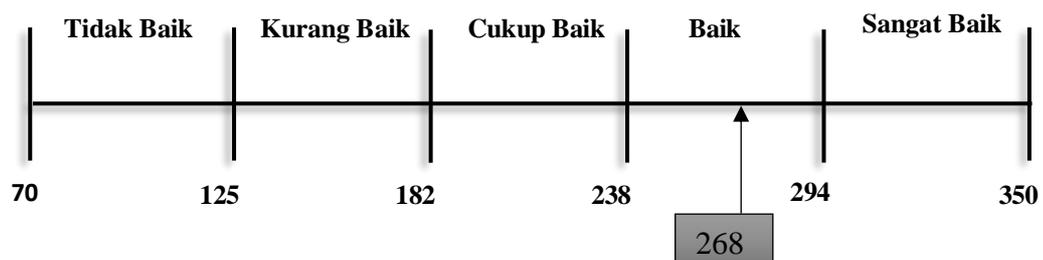
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden MengenaiTingkat Kepuasan Dalam Kemudahan Dari Sistem Pembayaran Sewa Yang Disediakan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	12	17.1	60
Setuju	4	35	50	140
Cukup Setuju	3	22	31.4	66
Tidak Setuju	2	1	1.4	2
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	268

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sebanyak 12 orang sangat setuju atau sekitar 17,1%, untuk jawaban setuju 35 orang sekitar 50%, jawaban cukup setuju sebanyak 22 orang atau sekitar 31,4%, tidak setuju dengan hasil jawaban 1 orang sekitar 1,4%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 268 dan termasuk kedalam kategori baik.

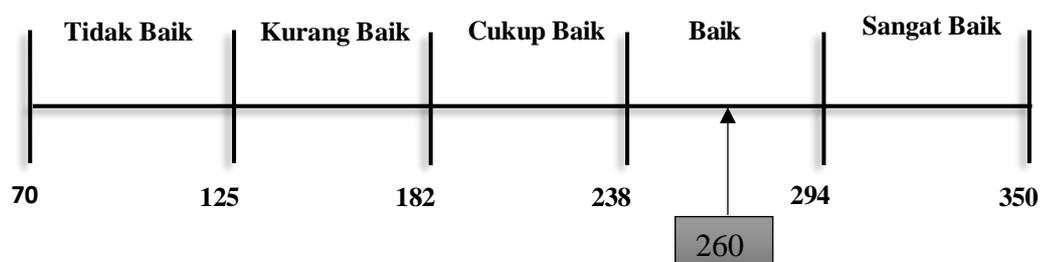
Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Dalam Kemudahan Sistem Pengaduan

Alternatif Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase	Skor Kumulatif
Sangat Setuju	5	10	14.3	50
Setuju	4	30	42.9	120
Cukup Setuju	3	30	42.9	90
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0
Total		70	100	260

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas ,dapat dilihat bahwa hasil dari tanggapan responden tersebut sebanyak 10 orang sangat setuju atau sekitar 14,3%, untuk jawaban setuju 30 orang sekitar 40.9%, jawaban cukup setuju sebanyak 20 orang atau sekitar 40,9%.

Dari hasil tersebut penulis menggambarannya dalam bentuk pembobotan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil tanggapan diatas maka skor kumulatifnya adalah 260 dan termasuk kedalam kategori baik.

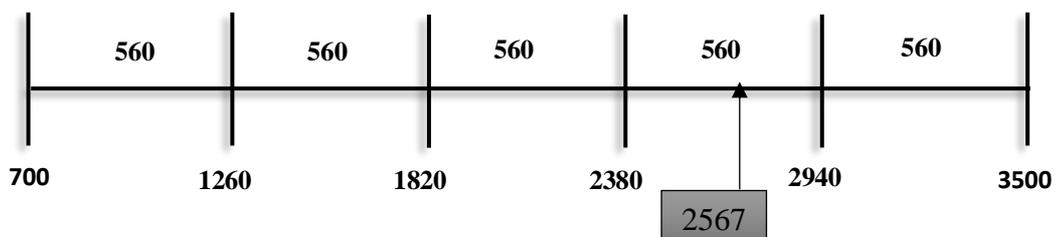
Tabel 4. 39 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Skor	Penilaian
1	Penghuni puas dengan kualitas unit hunian	254	Baik
2	Penghuni puas dengan fasilitas yang disediakan saat ini	256	Baik
3	Penghuni puas dengan kesesuaian harga dengan kualitas unit produk dan layanan yang diberikan	244	Baik
4	Penghuni puas harga sewa unit hunian terjangkau oleh konsumen	246	Baik
5	Penghuni puas dengan layanan yang diberikan cepat tanggap terhadap keluhan dan laporan dari konsumen	256	Baik
6	Penghuni puas dengan pengelola dalam memberikan pelayanan secara profesional dan sesuai standar kerja	264	Baik
7	Penghuni puas dengan perasaan nyaman dan aman di apartemen ini	281	Baik
8	Penghuni puas dengan memiliki perasaan bahagia dan senang dengan program-	268	Baik

	program yang disediakan apartemen		
9	Penghuni puas dalam kemudahan dari sistem pembayaran sewa yang disediakan	268	Baik
10	Penghuni puas dalam kemudahan sistem pengaduan kerusakan hunian dan laporan lainnya	260	Baik
Total		2567	Baik
Rata-Rata		259,7	

Sumber: Data Primer diolah 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai Kepuasan konsumen memperoleh skor sebesar 2567 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi Kualitas Pelayanan baik jika didasarkan pada hasil tanggapan responden diatas. Skor tertinggi ada di 281 mengenai Apartemen Transit kepuasan dengan perasaan nyaman dan aman di apartemen dan skor terendahnya sebesar 244 mengenai kepuasan konsumen dengan kesesuaian harga dengan kualitas unit produk dan layanan yang diberikan, maka dari itu perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai Kualitas Pelayanan yang lebih baik.



4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa terhadap Kepuasan Konsumen pada Apartemen Transit Ujungberung baik secara parsial atau simultan

Untuk dapat mengetahui pengaruh sebuah variabel atau seperangkat variabel terhadap variabel lain, dapat digunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Pada analisis jalur ini besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, baik langsung maupun tidak langsung dapat diketahui. Sebelum mengambil keputusan mengenai besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis, baik pengujian secara keseluruhan ataupun secara individual.

Untuk mengetahui variabel bebas yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan (x_1) dan Harga Sewa (x_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung, dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dan software yang digunakan adalah SPSS release for ios.

Dilakukanlah langkah sebagai berikut:

1. Menghitung korelasi antar variabel ,sehingga berdasarkan hasil analisis diperoleh data seperti pada tabel4.43 dibawah.

Tabel 4. 40 Matrix Korelasi Variabel X1,Variabel X2 Dan Variabel Y

Correlations				
		Kualitas Pelayanan	Harga Sewa	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.564	.767
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
Harga Sewa	Pearson Correlation	.564	1	.724
	Sig. (2-tailed)	.000		.000

	N	70	70	70
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.767	.724	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Tabel di atas merupakan matrik korelasi antar variabel Pengaruh Kualitas pelayanan (X1) dan Harga Sewa (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung yang menunjukkan besarnya hubungan antara sesama variabel baik dependen maupun independen, yaitu: $r_{x1x2} = 0.564$, $r_{x1y} = 0.767$ dan $r_{x2y} = 0.724$. Proporsi diagram jalur adalah dua buah variabel bebas (X1 dan X2) yang mempunyai hubungan terhadap satu variabel tak bebas (Y) serta hubungan korelasi dari variabel diluar X1 dan X2 (variabel residu) terhadap variabel tak bebas Y.

2. Menghitung Hubungan X1 dan X2 terhadap Y secara keseluruhan

$$R_{YX1X2\dots} = \sum_{i=1}^K P_{yx1} r_{yx1}$$

$$= 0.704$$

3. Menghitung koefisien jalur variabel lainnya diluar variabel X1 sampai X2 ditentukan melalui rumus

$$\rho_{\gamma i} = \sqrt{1 - R_{yx1x2}}$$

$$= 0.296$$

Artinya bahwa variabel X1 dan X2 secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 0.704 atau 70% variabel X1 dan X2 secara bersama sama mempengaruhi Y, dan sisanya 0.296 atau 30% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

4. Melakukan langkah langkah untuk menghitung *path analysis* (analisis jalur) dengan menggunakan spss dengan uraian sebagai berikut.

Pengujian hipotesis dengan mengetahui koefisien jalur X_1 dan X_2 .

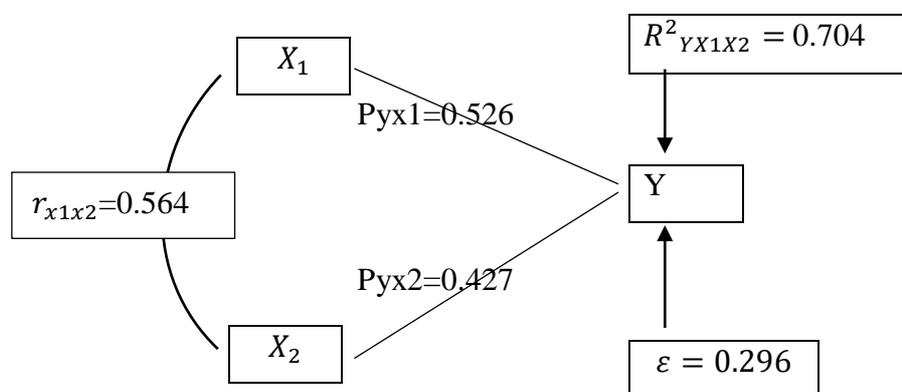
Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS release 26 for ios menghasilkan persamaan kefisien korelasi jalur yaitu $P_{yx1x2} = 0.526 + 0.775$, Untuk leih jelasnya bias dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 4. 41 Pengujian Hipotesis Pengaruh X_1 Dan X_2 Terhadap Y

Koefisien Jalur		Kesimpulan
P_{yx1}	0.526	Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
P_{yx2}	0.427	Terdaapat Pengaruh Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Dari hasil pengujian kolerasi antar variabel X, ternyata terdapat hubungan langsung diantara variabel Kualitas pelayanan dan Harga sewa secara lengkap diagram hubungan kausal variabel X, dan X_1 terhadap Y adalah sebagai berikut:



Dari gambar struktural hubungan antar variabel dengan nilai-nilai parameter struktur diatas ,maka pengaruh dari variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel tak bebas (Y).

Berikut dibawah ini pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap Kepuasan konsumen (Y) baik secara langsung maupun tidak langsung pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung dapat dilihat pada tabel 4.45 dibawa ini.

Tabel 4. 42 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X1	Pengaruh Langsung Ke Y	0.276676	28
	Pengaruh tidak langsung melalui x2 ke Y	0.126675528	13
Jumlah		0.403351528	40

Sumber:Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Pada Tabel di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung dari Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen sebesar 28%, Sedangkan pengaruh tidak langsung Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Harga Sewa sebesar 13%. Total pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung yaitu 40% dengan arah yang positif, artinya semakin naik Kualitas pelayanan akan mengakibatkan meningkatnya Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan hasil perhitungan hasil perhitungan program SPSS release 26.0 for Ios, pengaruh Harga Sewa terhadap Kepuasan Konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung,dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 43 Pengaruh Langsung Dan Tidak Lansung Dari Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
x2	Pengaruh Langsung Ke Y	0.182329	18
	Pengaruh tidak langsung melalui x2 ke Y	0.126675528	13
Jumlah		0.309004528	31

Sumber: Hasil Perhitungan program spss release 26 for ios

Pada Tabel di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung dari Harga sewa terhadap Kepuasan konsumen sebesar 18% , dan pengaruh tidak langsung Harga sewa terhadap Kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan sebesar 13%. Total pengaruh Harga sewa terhadap Kepuasan konsumen yaitu 31% dengan arah yang positif.

Berdasarkan hasil pengujian, ternyata variabel Kualitas pelayanan (X1) merupakan unsur yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen dibanding dengan Harga sewa (X2), hal ini didasarkan kepada tingkat kontribusi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen mencapai 40%, sedangkan Harga sewa hanya mencapai mencapai 31% .

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung dilihat dari dimensi kehandalan (*Reliabilit*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangible*) secara keseluruhan berada pada kategori baik, hal ini dapat diartikan bahwa pelaksanaan Kualitas Pelayanan Apartemen Transit Ujungberung Bandung sudah dilaksanakan dengan baik, seperti mengenai Apartemen Transit memberikan jaminan keamanan yang baik bagi konsumen.
2. Harga Sewa pada Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung secara keseluruhan berada pada kategori baik berdasarkan dilihat dari dimensi keterjaukauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan daya saing, kessuaian harga dengan manfaat, seperti pada Harga sewa apartemen yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menyewa.
3. Kepuasan Konsumen di Apartemen Transit Ujungberung Kota. Bandung dilihat dari dimensi kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan secara keseluruhan berada pada kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen di Apartemen

Transit sudah berjalan dengan baik, seperti mengenai kepuasan konsumen dengan perasaan nyaman dan aman.

4. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini variabel yang paling dominan dan berpengaruh signifikan yaitu kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, kajian teoritik dan kesimpulan pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga sewa terhadap Kepuasan Konsumen di Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung, berikut ini peneliti kemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan rekomendasi baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya maupun rekomendasi bagi institusi dalam hal Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung. Saran-saran yang dimaksud, antara lain:

1. Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan di Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung secara keseluruhan baik, namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi terutama mengenai kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia di Apartemen serta keakuratan dan benar pada penyampaian layanan , sehingga kedepannya Kualitas pelayanan di Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung dapat dilakukan lebih optimal lagi.
2. Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Harga Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung sudah baik, namun tetap perlu lebih ditingkatkan terutama pada Harga sewa yang lebih dipertimbangkan lagi supaya harga sesuai dengan anggaran konsumen atau penghuni, hal tersebut salah satu yang harus optimalkan oleh Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung.
3. Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan pada Apartemen Transit Ujungberung Kota Bandung sudah baik, namun tetap perlu ditingkatkan lagi terutama berkaitan dengan

kepuasan konsumen pada kesesuaian harga dengan kualitas unit produk dan layanan yang diberikan.

4. Secara keseluruhan walaupun Kualitas pelayanan dan Harga sewa serta kepuasan konsumen berada pada kategori baik, namun tetap Apartemen Transit harus lebih meningkatkan dan lebih meng optimalkan lagi, karena ke tiga variabel tersebut sangat berpengaruh untuk keberlangsungan Apartemen Transit kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aleiyya, I. La, & Widayanto, H. D. W. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Baru, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pc Tablet Apple Ipad (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Ipad Di Fisip Undip Semarang). *Journal Of Social And Politic*, 1–8.
- Amanda, S. (2021). *Meteorologi Penelitian : Method of Successive Interval (MSI)* (Vol. 1, Issue 5). <https://lgdpublishing.org/index.php/birev>
- Andini, R. (2021). *Analisis Regresi: Teori dan Aplikasi dengan R*. Universitas Brawijaya Press.
- Burhanuddin, M. (2019). *Vote Buying in Indonesia: The Mechanics of Electoral Bribery*. <https://doi.org/10.1007/978-981-13-6779-3>
- Fathoni, F., Yunus, H., Randika, M., & ... (2019). Songketshop: Mobile Application Penjualan Pengrajin Songket Palembang dengan Pendekatan Customer Relationship Management.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 20 Edisi 6*. Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen. *Ji@P*, 12(1). <https://doi.org/10.33061/jp.v12i1.8073>
- Ida, F., & Musyarofah, A. (2021). Validitas dan Reliabilitas dalam Analisis Butir Soal. *Journal Arabic Of International*.
- Ikhsan, W. N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Serambi Kopi Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 190–195. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v1i2.1086>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan : Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Manggala, H., & Adirinekso, G. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 39–53. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.49600>
- Nugroho, F. A., & Yuniarinto, A. (2021). Merek Terhadap Keputusan Pembelian

- Kartu Internet Telkomsel (Studi Pada Masyarakat Di Kabupaten Kediri).
Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, 10(1), 14.
- Rachmawansyah, R., Bambang, M., & Rohman, S. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone di Daerah Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(6), 469–481.
- Setyaningsih, F. A. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Pelanggan Pada Lembaga Rafi Bimbel Tanggerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:236770334>
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang Undang RI No. 23. (2014). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. 8(33), 44.
- Wahyu, R. S. (2019). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ka Manoreh Jurusan Semarang Tawang-Pasar Senen Jakarta*. 10.
- Zefri, M. (2019). *Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura*.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA SEWA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APARTEMEN TRANSIT UJUNGBERUNG KOTA BANDUNG

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Winaya Mukti, maka kami ingin mengadakan prapenelitian dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apartemen Transit Ujungberung Bandung" Sehubungan dengan itu, peneliti membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini. Kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid.

Pengisian Kuesioner berdasarkan pengalaman anda, dengan petunjuk pengisian kuesioner sebegal berikut:

- Isilah semua nomor dalam angket ini dan sebaliknya jangan ada yang terlewatkan
- Pengisian Jawaban cukup dengan memilih pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan pendapat responden (hanya satu jawaban untuk setiap butir pertanyaan)
- Pertanyaan Kuesioner telah terbagi sesuai dengan Variabel masing masing.
- Pilihan Jawaban

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	PILIHAN				
		SS Sangat Setuju	S Setuju	CS Cukup Setuju	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1	Memiliki standar kerja yang jelas					
2	Menyampaikan layanan secara benar dan akurat sejak pertama kali					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
3	Memberikan pelayanan dengan cepat tanggap					

4	Merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
5	Jaminan keamanan yang baik					
6	Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
Empati (<i>Empathy</i>)						
7	Mengutamakan kepentingan konsumen					
8	Memberikan perhatian dengan baik pada konsumen					
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
9	Penampilan karyawan dalam					

	dalam melayani konsumen					
10	Kondisi fisik dan fasilitas yang tersedia diapartemen					

NO	PERNYATAAN	PILIHAN				
		SS	S	CS	TS	STS
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Keterjangkauan harga						
1	Harga sewa dari apartemen ini terjangkau					
2	Harga sewa sesuai dengan anggaran konsumen					
Kesesuaian Harga Dengan Kualitas						

3	Tingkat kesesuaian harga sewa dengan kualitas yang diberikan					
4	Perbandingan kualitas dibanding dengan yang lain,dengan harga yang diberikan					
Kesesuaian Harga Dengan Daya Saing						
5	Harga sewa apartemen ini mempengaruhi keputusan untuk menyewa dibandingkan dengan apartemen lain					
6	Harga sewa apartemen ini lebih terjangkau dibanding dengan yang lain					
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat						
7	Manfaat yang didapatkan dari					

	apartemen ini sebanding dengan harga					
8	manfaat yang dirasakan lebih banyak dari apa yang ditawarkan sebelum masuk apartemen					

NO	PERNYATAAN	PILIHAN				
		SS	S	CS	TS	STS
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kualitas produk						

1	Tingkat kepuasan dengan kualitas unit hunian					
2	Tingkat kepuasan dengan fasilitas yang disediakan saat ini					
Harga						
3	Tingkat kepuasan kesesuaian harga dengan kualitas unit produk dan layanan yang diberikan					
4	Tingkat kepuasan harga sewa unit hunian terjangkau oleh konsumen					
Kualitas Layanan						
5	Tingkat kepuasan layanan yang diberikan cepat tanggap terhadap keluhan dan laporan dari konsumen					

6	Tingkat dalam memberikan pelayanan secara profesional dan sesuai standar kerja					
Faktor Emosional						
7	Tingkat kepuasan perasaan nyaman dan aman					
8	Tingkat kepuasan perasaan bahagia dan senang dengan program-program yang disediakan apartemen					
Biaya Dan Kemudahan						
9	Tingkat kepuasan dalam kemudahan dari sistem pembayaran sewa yang disediakan					

10	Tingkat kepuasan dalam kemudahan sistem pengaduan kerusakan hunian dan laporan lainnya					
----	--	--	--	--	--	--

KUALITAS PELAYANAN XI														
NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	SKORMAKS	%	%RATA-RATA
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	40	50	80	76,8
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37	50	74	
4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	31	50	62	
5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33	50	66	
6	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	34	50	68	
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	50	82	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	50	60	
9	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	44	50	88	
10	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	50	66	
11	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	50	92	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80	
13	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	35	50	70	
14	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	38	50	76	

15	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	41	50	82	
16	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	50	88	
17	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	23	50	62	
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	50	82	
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	33	50	66	
20	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	40	50	80	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100	
22	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	40	50	80	
23	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46	50	92	
24	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33	50	66	
25	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33	50	66	
26	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	40	50	80	
27	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	33	50	66	
28	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	38	50	76	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	50	78	
30	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	40	50	80	
31	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34	50	68	

HARGA SEWA X2													
NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	SKORMAKS	%	% RATA RATA	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	31	40	77.5	70.5	71.4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	40	80	82.5	85.7
3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	40	60		
4	3	2	3	4	4	4	4	4	28	40	70		
5	3	3	3	3	3	3	4	4	26	40	65		
6	2	2	2	3	3	2	3	2	19	40	47.5		
7	4	4	4	4	4	4	4	3	31	40	77.5		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	40	60		
9	4	4	4	4	5	5	5	5	36	40	90		
10	2	2	2	3	2	2	3	3	19	40	47.5		
11	4	4	4	4	4	4	4	5	33	40	82.5		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	40	80		
13	3	3	3	3	3	3	4	3	25	40	62.5		
14	3	2	3	4	4	3	3	3	25	40	62.5		
15	4	4	3	3	4	4	4	3	29	40	72.5		
16	3	2	3	3	3	3	3	4	24	40	60		
17	3	2	4	4	4	4	4	4	29	40	72.5		

18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	40	60		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	40	60		
20	3	3	3	4	4	3	3	4	27	40	67.5			
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	100			
22	2	3	3	4	3	3	3	3	24	40	60			
23	3	2	3	5	5	5	5	5	33	40	82.5			
24	3	3	3	4	3	3	4	3	26	40	65			
25	3	3	3	4	5	4	4	4	30	40	75			
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	40	80			
27	3	3	3	3	4	3	3	3	25	40	62.5			
28	3	3	3	3	3	4	4	4	27	40	67.5			
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24	40	60			
30	3	3	3	4	4	2	3	4	26	40	65			
31	3	3	3	3	4	3	3	4	26	40	65			
32	2	3	3	3	3	2	3	3	22	40	55			
33	2	2	2	3	3	3	3	3	21	40	52.5			
34	3	3	4	5	5	4	4	5	33	40	82.5			
35	4	4	3	4	3	4	4	4	30	40	75			
36	4	5	3	4	4	3	4	3	30	40	75			
37	4	3	3	4	4	4	3	3	28	40	70			
38	4	4	4	3	4	3	4	3	29	40	72.5			

39	4	4	3	4	4	4	4	4	31	40	77.5
40	2	3	5	4	3	3	4	3	27	40	67.5
41	4	3	3	3	3	3	5	5	29	40	72.5
42	5	4	4	5	5	3	4	3	33	40	82.5
43	5	4	4	5	5	5	5	5	38	40	95
44	3	3	2	4	4	4	3	3	26	40	65
45	4	4	4	4	4	4	3	4	31	40	77.5
46	5	5	4	5	5	5	5	5	39	40	97.5
47	2	2	3	3	3	2	3	3	21	40	52.5
48	3	3	4	3	3	3	3	3	25	40	62.5
49	4	2	3	3	4	3	3	3	25	40	62.5
50	2	3	3	4	3	3	3	3	24	40	60
51	3	3	3	3	3	3	4	3	25	40	62.5
52	4	4	4	4	4	4	5	5	34	40	85
53	3	3	1	3	4	3	2	3	22	40	55
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32	40	80
55	4	4	3	4	4	3	4	5	31	40	77.5
56	4	4	4	4	5	4	4	4	33	40	82.5
57	5	5	4	5	5	5	5	5	39	40	97.5

58	4	4	3	5	3	3	4	3	29	40	72.5
59	3	3	4	4	3	3	3	3	26	40	65
60	4	4	4	4	4	5	5	5	35	40	87.5
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24	40	60
62	2	3	3	3	3	3	3	3	23	40	57.5
63	3	1	3	4	3	2	3	3	22	40	55
64	3	3	3	4	4	4	4	4	29	40	72.5
65	4	3	5	3	4	4	4	5	32	40	80
66	3	2	4	3	3	3	3	3	24	40	60
67	3	3	3	4	4	3	5	3	28	40	70
68	4	5	5	5	5	5	4	5	38	40	95
69	2	3	2	3	3	3	2	2	20	40	50
70	4	4	4	5	5	4	3	4	33	40	82.5
TOTAL	235	284	224	262	262	243	257	255			
SKOR MARKS	300	300	300	300	300	300	300	300			
%	67.5	65	66	74	74	69	73	72			
% RATA RATA	70.57142857										

T A						
--------	--	--	--	--	--	--

KEPUASAN KONSUMEN Y													
N O	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	T O T A L	S K O R M A K S	% R A T A R A T A
1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40	50	80
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	50	66
4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	33	50	66
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	50	78
6	2	2	2	2	3	4	4	3	2	3	27	50	54
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	50	60
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	50	82
10	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	32	50	64
11	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48	50	96
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80
13	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	33	50	66
14	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	38	50	76
15	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	37	50	74
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33	50	66
17	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	33	50	66
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36	50	72

19	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32	50	64
20	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	37	50	74
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38	50	76
23	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	54	50	88
24	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35	50	70	
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32	50	64	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	50	60	
28	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	36	50	72	
29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35	50	70	
30	4	4	2	1	4	4	4	5	5	4	37	50	74	
31	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	33	50	66	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31	50	62	
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	50	62	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	50	80	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	50	60	
36	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	40	50	80	
37	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	50	64	
38	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	38	50	76	
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38	50	76	

40	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3	5	7
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	1
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	7
43	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	9
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	6
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	8
46	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	8
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	8
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	8
49	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	6
50	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	6
51	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	7
52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	8
53	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	7
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	8
55	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	7
56	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	9
57	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	8
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	6
59	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	6
60	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	8

61	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	7
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	6
63	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3	5	7
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	8
65	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	8	8
66	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	6
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	6	4
68	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	9	0
69	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	5	4	8
70	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	9	0
TOTAL	254	256	246	246	256	264	264	264	264	264	264	264	264	264
SKORMAKS	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350
%	72.5	73.1	67.7	70.2	73.5	77.8	77.7	80.6	77.6	77.6	77.4	77.4	77.4	77.4
% RATA RATA	74.2													

Tabel t

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.10 0.10	0.05 0.050	0.025 0.02	0.01 0.010	0.005 0.002	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884	
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712	
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453	
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318	
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343	
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763	
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529	
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079	
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681	
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370	
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470	
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963	
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198	
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739	
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283	
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615	
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577	
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048	
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940	
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715	
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499	
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496	
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678	
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019	
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500	
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103	
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816	
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624	
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518	
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490	
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531	
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634	
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793	
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005	
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262	
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563	
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903	
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279	
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688	

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

RELIABILITY

/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P010

/SCALE('Reliabilitas Variabel X1') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

Notes		
Output Created		25-OCT-2024 04:46:31
Comments		
Input	Data	/Users/ddsam/Tabulasi x1.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P010 /SCALE('Reliabilitas Variabel X1') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIP TIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: Reliabilitas Variabel X1

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	10

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
P01	3.9143	.89674	70
P02	3.6857	.77165	70
P03	3.7286	.75989	70
P04	3.8857	.75264	70
P05	4.2571	.69545	70
P06	3.8143	.76694	70
P07	3.8571	.74767	70
P08	3.8857	.80834	70
P09	3.7857	.74001	70
P010	3.5857	.87630	70

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	34.4857	27.790	.579	.909
P02	34.7143	28.497	.604	.906
P03	34.6714	27.760	.716	.899
P04	34.5143	27.877	.708	.900
P05	34.1429	29.052	.605	.906
P06	34.5857	27.203	.785	.895

P07	34.5429	28.542	.622	.905
P08	34.5143	26.804	.790	.895
P09	34.6143	28.704	.608	.906
P010	34.8143	26.472	.757	.897

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.4000	34.070	5.83691	10

RELIABILITY

/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08

/SCALE(VARIABLE X2) ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Notes		
Output Created		26-OCT-2024 02:59:42
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DES CRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOT AL.
Resources	Processor Time	00:00:00.01
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: Reliabilitas Variabel X2

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	8

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N

P01	3.36	.817	70
P02	3.26	.863	70
P03	3.34	.759	70
P04	3.74	.695	70
P05	3.74	.755	70
P06	3.47	.812	70
P07	3.67	.756	70
P08	3.64	.835	70

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	24.87	18.722	.788	.899
P02	24.97	19.130	.674	.909
P03	24.89	20.103	.629	.912
P04	24.49	20.195	.685	.908
P05	24.49	19.384	.753	.902
P06	24.76	18.621	.811	.897
P07	24.56	19.555	.723	.904
P08	24.59	19.029	.719	.905

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
28.23	24.961	4.996	8

Scale: Reliabilitas Variabel Y

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	70	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	10

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
P01	3.6286	.68464	70
P02	3.6571	.65686	70
P03	3.4857	.67551	70
P04	3.5143	.81192	70
P05	3.6571	.73987	70
P06	3.7714	.74545	70
P07	4.0143	.67013	70
P08	3.8286	.68040	70
P09	3.8286	.72174	70
P010	3.7143	.70491	70

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	33.4714	24.427	.755	.914
P02	33.4429	24.627	.759	.914
P03	33.6143	24.472	.759	.914
P04	33.5857	24.565	.594	.924
P05	33.4429	23.816	.781	.912
P06	33.3286	24.166	.721	.916
P07	33.0857	25.587	.585	.923
P08	33.2714	24.404	.764	.914
P09	33.2714	24.606	.681	.918
P010	33.3857	24.414	.731	.915

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37.1000	30.004	5.47762	10

