



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Sewa terhadap Kepuasan Penghuni Blok E pada Rumah Susun Flamboyan

The Effect of Service Quality and Rental Price on Resident Satisfaction of Block E in Flamboyan Flat Houses

Novelista Welmince Ataupah¹, Mahmud Syarif², Desy Tri Anggarini³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

Email : novelistaataupah24@gmail.com¹, mahmud.may@bsi.ac.id², Jesskyni@gmail.com³

Article Info

Article history :

Received : 16-09-2026

Revised : 18-09-2026

Accepted : 20-09-2026

Published : 22-09-2026

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and rental prices on resident satisfaction in Block E of Flamboyan Flats. The background of this research is based on the indication that the service quality and rental price determination provided by the management have not fully met the expectations of residents, which may affect the level of resident satisfaction. This study uses a quantitative method with data collection techniques through questionnaires distributed to 80 respondents who are residents of Block E at Flamboyan Flats. The sampling technique used in this research is saturated sampling (total sampling). Data analysis was conducted using SPSS version 26 through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The results of this study show that service quality has a positive and significant effect on resident satisfaction with a significance value of 0.000 and a t-count value of 10.610. In addition, rental prices also have a positive and significant effect on resident satisfaction with a significance value of 0.007 and a t-count value of 4.531. Simultaneously, service quality and rental prices have a positive and significant effect on resident satisfaction with an F-count value of 200.712 and a significance level of 0.000. Based on these results, it can be concluded that improving service quality and implementing appropriate and transparent rental prices can increase the satisfaction of residents in Block E of Flamboyan Flats.

Keywords: *Service Quality, Rental Price, Resident Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga sewa terhadap kepuasan penghuni Blok E pada Rumah Susun Flamboyan. Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya indikasi bahwa kualitas pelayanan dan penetapan harga sewa yang diberikan oleh pengelola belum sepenuhnya memenuhi harapan penghuni, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan penghuni. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 80 responden penghuni Blok E Rumah Susun Flamboyan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (total sampling). Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai t hitung sebesar 10,610. Selain itu, harga sewa juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni dengan nilai signifikansi 0,007 dan nilai t hitung sebesar 4,531. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga sewa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni dengan nilai F hitung sebesar 200,712 dan tingkat signifikansi 0,000. Berdasarkan



hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan serta penerapan harga sewa yang sesuai dan transparan dapat meningkatkan kepuasan penghuni Blok E Rumah Susun Flamboyan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Sewa, Kepuasan Penghuni

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk yang pesat di perkotaan, khususnya di kota-kota besar Indonesia, menciptakan tekanan luar biasa terhadap ketersediaan lahan dan hunian yang layak. “Keterbatasan lahan perkotaan mendorong pemerintah untuk mengembangkan konsep hunian vertikal berupa rumah susun (rusun) sebagai solusi strategis penyediaan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah. Kehadiran rumah susun di kota dianggap sebagai solusi untuk menyediakan hunian vertikal yang efektif dan efisien dalam pemanfaatan lahan” (Herawaty, 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, pemerintah berkewajiban menyediakan hunian yang layak, terjangkau, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk melalui program Rumah Susun Sederhana Sewa Rusunawa.

Rusunawa Flamboyan merupakan salah satu fasilitas hunian yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal bagi masyarakat berpenghasilan rendah di wilayah perkotaan. Rusunawa Flamboyan memiliki jumlah unit hunian yang cukup besar dan terdiri dari beberapa blok, salah satunya adalah Blok E yang menjadi objek penelitian ini. Sebagai fasilitas publik yang dikelola pemerintah, Rusunawa Flamboyan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada penghuni agar keberadaannya dapat memenuhi fungsi sosial yang diharapkan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan penghuni rumah susun. “Tingkat kepuasan penghuni dapat menunjukkan kualitas pengelolaan rumah susun, terutama terkait sarana, prasarana, dan pengelolaannya” (Ningsih & Rini, 2026).

Kualitas pelayanan yang baik mencakup dimensi-dimensi penting seperti bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), yang secara bersama-sama membentuk persepsi penghuni terhadap layanan yang diterima. “Dimensi kualitas yang dibahas dalam metode service quality (Servqual) meliputi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang menjadi tolok ukur evaluasi kepuasan penghuni” (Herawaty, 2023).

Selain kualitas pelayanan, harga sewa juga merupakan variabel penting yang memengaruhi kepuasan penghuni rusunawa. Harga sewa yang ditetapkan harus sesuai dengan nilai dan manfaat yang dirasakan oleh penghuni. Harga sewa dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor hunian sewa apartemen (Rianda, 2025). Pada penelitian yang lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelola berpengaruh terhadap kepuasan penghuni Rusunawa di Kota Cimahi (Rudy Rismawwan, Suharto, 2022). Ini mengindikasikan bahwa kepuasan penghuni rusunawa tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan oleh kombinasi antara kualitas pelayanan dan harga sewa yang dipersepsikan oleh penghuni.

Secara konseptual (kesenjangan teoritis), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan berpengaruh



signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sebagaimana dibuktikan oleh berbagai penelitian empiris. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sukmanawati, 2022).

Demikian pula kualitas pelayanan memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan konsumen jasa. Dari sisi harga, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi harga memengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa sewa penelitian (Ardiyanto et al., 2024).

Secara praktis (kesenjangan kontekstual), berdasarkan observasi awal dan pra-riset yang dilakukan peneliti di Rusunawa Flamboyan Blok E, ditemukan sejumlah gejala permasalahan yang mengindikasikan ketidakpuasan penghuni. Pertama, beberapa penghuni mengeluhkan lambatnya respons pengelola dalam menangani kerusakan fasilitas seperti kebocoran atap dan gangguan saluran air. Kedua, terdapat ketidakjelasan informasi mengenai struktur harga sewa dan komponen biaya tambahan yang dikenakan kepada penghuni, sehingga menimbulkan persepsi bahwa harga yang dibayarkan tidak sebanding dengan layanan yang diterima. Ketiga, beberapa fasilitas umum seperti area parkir, tempat pembuangan sampah, dan penerangan listrik dinilai tidak memadai.

Kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara *das sollen* (kondisi yang seharusnya terjadi) dan *das sein* (realitas yang sesungguhnya terjadi). Sebagai rusunawa yang dikelola pemerintah, seharusnya standar kualitas pelayanan dan penetapan harga sewa yang transparan dan adil menjadi prioritas. Namun dalam kenyataannya, masih terdapat berbagai kekurangan dalam aspek pelayanan dan pengelolaan harga sewa yang berdampak langsung pada kepuasan penghuni Blok E.

Penelitian tentang kualitas pelayanan di Rusunawa Flamboyan Cengkareng menemukan bahwa rusunawa tersebut belum memiliki standar kualitas pelayanan yang jelas, sehingga menyulitkan evaluasi dan perbaikan layanan secara sistematis. Hal ini memperkuat urgensi penelitian lebih lanjut, khususnya yang berfokus pada Blok E sebagai unit penelitian yang lebih spesifik, dengan memasukkan variabel harga sewa sebagai faktor tambahan yang belum banyak diteliti dalam konteks rusunawa.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengaruh Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa (Solihin et al., 2024). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Harga sewa

Harga sewa adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh penghuni untuk mendapatkan hak penggunaan unit hunian dalam jangka waktu tertentu (Wayan et al., 2025). Harga menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan kemampuan dan persepsi penghuni terhadap nilai yang diterima.

Kepuasan Penghuni

Kepuasan penghuni didefinisikan sebagai kesenjangan yang dirasakan antara kebutuhan dan aspirasi dengan kenyataan dari konteks hunian yang sedang ditinggali. Penghuni tak hanya menilai



kepuasan atas unsur fisik yang mereka manfaatkan, namun juga unsur sosial atau psikologis yang mereka rasakan Hal ini berkaitan dengan pemenuhan kubutuhan, ekspektasi, dan pencapaian penghuni (Andrakayana et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif bisa didefinisikan sebagai penelitian yang berakar atas filsafat positivisme. Pendekatan khusus diakui sebagai metode kuantitatif, sebab memerlukan info dalam bentuk numerik dan analisis statistik. “Pendekatan ini untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu dan untuk mengumpulkan data dengan cara insrumen penelitian” (Sugiyono, n.d.)

Populasi sangat penting karena berfungsi sebagai sumber informasi yang berharga. Para ahli mungkin memiliki penafsiran yang berbeda-beda, namun pada akhirnya memiliki esensi yang sama. populasi dalam penelitian diketahui jumlahnya 333 orang maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan Teknik Sampling jenuh (total Sampling), seperti ditunjukkan dalam rumus (Sugiyono, n.d.).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel IV.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,939	0,1852	Valid
	X1.2	0,961	0,1852	Valid
	X1.3	0,944	0,1852	Valid
	X1.4	0,858	0,1852	Valid
	X1.5	0,924	0,1852	Valid

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X1), diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang diujikan, yaitu x1.1 hingga x1.5, memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel sebesar 0,1852. Nilai r-hitung tertinggi terdapat pada item x1.2 yaitu sebesar 0,961, sedangkan nilai terendah terdapat pada item x1.4 yaitu sebesar 0,858. Karena semua nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka seluruh item pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan layak digunakan dalam penelitian

Tabel IV.8 Uji Validitas Harga Sewa (X2)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Harga Sewa (X2)	X2.1	0,949	0,1852	Valid
	X2.2	0,959	0,1852	Valid
	X2.3	0,949	0,1852	Valid
	X2.4	0,883	0,1852	Valid
	X2.5	0,974	0,1852	Valid

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)



Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel harga sewa (X2), diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang diujikan, yaitu x2.1 hingga x2.5, memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel sebesar 0,1852. Nilai r-hitung tertinggi terdapat pada item x2.5 yaitu sebesar 0,979, sedangkan nilai terendah terdapat pada item x2.4 yaitu sebesar 0,883. Karena semua nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka seluruh item pada variabel harga sewa dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada variabel harga sewa dapat digunakan untuk mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan layak digunakan dalam penelitian

Tabel IV.9 Uji Validitas Kepuasan Penghuni (Y)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Penghuni (Y)	Y.1	0,850	0,1852	Valid
	Y.2	0,971	0,1852	Valid
	Y.3	0,891	0,1852	Valid
	Y.4	0,926	0,1852	Valid
	Y.5	0,948	0,1852	Valid

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kepuasan penghuni (Y), diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang diujikan, yaitu Y1 hingga Y5, memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel sebesar 0,1852. Nilai r-hitung tertinggi terdapat pada item Y5 yaitu sebesar 0,971, sedangkan nilai terendah terdapat pada item Y1 yaitu sebesar 0,850. Karena semua nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka seluruh item pada variabel kepuasan penghuni dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada variabel kepuasan penghuni dapat digunakan untuk mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel IV.10 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Jumlah Responden	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,956	80	5	Reliabel
Harga Sewa (X2)	0,969	80	5	Reliabel
Kepuasan Penghuni (Y)	0,953	80	5	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha, diperoleh bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai di atas batas minimum 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,956 dengan 5 item pernyataan dan 80 responden, yang menandakan bahwa konsistensi internal item-item dalam variabel tersebut sangat baik. Variabel harga sewa (X2) juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar



0,969 dari 5 item pernyataan. Sementara itu, variabel kepuasan penghuni (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,953 dengan 5 item pernyataan, yang juga menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh instrumen dalam penelitian ini dapat dipercaya dan layak digunakan untuk pengukuran data.

Uji Normalitas

Tabel IV.11 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.46179672
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.046
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.222 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) Test terhadap nilai Unstandardized Residual, dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,222. Angka ini merupakan hasil dari koreksi signifikansi menggunakan metode Lilliefors, yang memang digunakan untuk menyesuaikan nilai signifikansi pada distribusi normal yang diuji secara empirik. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari $\alpha = 0,05$, maka tidak terdapat cukup bukti untuk menolak hipotesis nol, yang menyatakan bahwa residual berdistribusi normal. Dengan kata lain, data residual memenuhi asumsi normalitas. Hal ini penting karena residual yang normal menunjukkan bahwa model tidak bias.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel IV.12 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.400	3.872		1.395	.167
	X1	-.007	.050	-.016	-.137	.891
	X2	-.010	.017	-.111	-.972	.852

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel di atas diperoleh nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga sewa (X2) memiliki nilai sig lebih besar



darti tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya asumsi ini, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinilai valid dan dapat menghasilkan estimasi parameter yang efisien serta dapat dipercaya untuk keperluan analisis lanjutan.

Uji Multikolinearitas

Tabel IV.13 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.574	1.127		1.396	.167		
	Kualitas Pelayanan_X1	.852	.080	.860	10.610	.000	.318	3.140
	Harga Sewa_X2	.075	.090	.067	.831	.408	.318	3.140

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni_Y

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Berdasarkan tabel hasil output SPSS 26 (2026), dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel kualitas pelayanan dan harga sewa masing-masing adalah sebesar 0,318 yang lebih besar dari batas minimum 0,10. Selain itu, nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* untuk kedua variabel tersebut adalah 3,140, jauh di bawah batas maksimum 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier berganda bertujuan untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Peneliti menguji analisis regresi berganda karena penelitian ini memiliki dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga sewa. Uji ini digunakan oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga Sewa (X2) terhadap Kepuasan Penghuni (Y) dengan menggunakan SPSS 26. Berikut merupakan hasil dari perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel IV.14 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.574	1.127		1.396	.002
	Kualitas Pelayanan_X1	.852	.080	.860	10.610	.000
	Harga Sewa_X2	.202	.028	.208	4.531	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni_Y

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil dari tabel diatas hasil uji regresi linier berganda diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta dan koefisiensi regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan model perumusan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,514 + 0,852X_1 + 0,202X_2 + e$$



Keterangan:

Y = Kepuasan Penghuni Blok E Pada Rumah Susun Flamboyan α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_2$ = Koefisien Regresi X_1 = Kualitas Pelayanan X_2 = Harga Sewa

e = Standar error

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Artinya, jika nilai kualitas pelayanan (X_1) dan harga sewa (X_2) adalah nol, maka kepuasan penghuni (Y) diperkirakan sebesar 0,1,514 satuan. Ini menunjukkan bahwa terdapat nilai dasar kepuasan penghuni meskipun kedua variabel independent tidak berkontribusi
2. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan penghuni blok E pada rumah susun flamboyan sebesar 0,852 satuan dengan asumsi variabel kepuasan penghuni tetap. Nilai $t = 10,610$ dan $Sig = 0,000 < 0,05$, menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni blok E pada rumah susun flamboyan adalah positif dan signifikan secara statistik
3. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel harga sewa akan meningkatkan kepuasan penghuni blok E pada rumah susun flamboyan sebesar 0,202 satuan dengan asumsi variabel kepuasan penghuni tetap. Nilai $t = 4,531$ dan $Sig = 0,007 < 0,05$, menunjukkan bahwa pengaruh harga sewa terhadap kepuasan penghuni blok E pada rumah susun flamboyan juga positif dan signifikan secara statistik.

Pengujian Hipotesis

Tabel IV.15 Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.574	1.127		1.396
	Kualitas Pelayanan_X1	.852	.080	.860	10.610
	Harga Sewa_X2	.202	.028	.208	4.531

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni_Y

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel Diatas hasil uji parsial (uji t) diatas menunjukkan bahwa dalam memperoleh nilai ttabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$ttabel = (a/2) : n - k - 1 \quad ttabel = (0,05/2 : 80 - 2 - 1) \quad ttabel = (0,025 : 77)$$

ttabel = angka 0,025 : 77 dalam distribusi nilai ttabel sebesar 1,991

1. Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 10,610 yang lebih besar dari t tabel 1,991 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penghuni. Artinya semakin semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan penghuni. Maka Hipotesis H1 Diterima
2. Variabel harga sewa menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,531 juga lebih besar dari t tabel 1,911 dengan nilai signifikansi 0,007 ($< 0,05$). Ini berarti harga sewa juga berpengaruh signifikan



terhadap keputusan pembelian. semakin baik persepsi penghuni terhadap harga sewa yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Maka Hipotesis H2 Diterima

Tabel IV.16 Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	484.806	2	242.403	200.712	.000 ^b
	Residual	92.994	77	1.208		
	Total	577.800	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni_Y

b. Predictors: (Constant), Harga Sewa_X2, Kualitas Pelayanan_X1

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Hasil uji simultan (uji f) diatas menunjukkan bahwa nilai fhitung ($200,712$) > ftabel ($3,11$) dan nilai signifikansi ftabel $0,000 < 0,05$ yang artinya Hipotesis H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga Sewa (X2) berpengaruh secara simultan terhadap terhadap Kepuasan Penghuni Blok E pada Rumah Susun Flamboyan (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel IV.17 Uji Koefisien Determinasi Parsial X1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.915 ^a	.838	.836	1.097

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan_X1

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Hasil uji koefisien determinasi parsial untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,838. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan sekitar 83,8% variasi dalam kepuasan penghuni. Dengan kata lain, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni relatif tinggi dan masih ada pengaruh faktor lain di luar kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan penghuni. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,836 mengindikasikan bahwa model ini cukup konsisten meskipun pengaruh variabel kualitas pelayanan tergolong luas. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang cukup tinggi dalam menjelaskan kepuasan penghuni, namun masih perlu mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memprediksi kepuasan penghuni secara lebih baik

Tabel IV.18 Uji Koefisien Determinasi Parsial X2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.599	1.713

a. Predictors: (Constant), Harga Sewa_X2

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)



Hasil uji koefisien determinasi parsial untuk variabel harga sewa terhadap kepuasan penghuni menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,604. Hal ini berarti variabel harga sewa hanya mampu menjelaskan sekitar 60,4% variasi dalam kepuasan penghuni. Dengan kata lain, pengaruh harga sewa terhadap kepuasan penghuni relatif sedang dan masih banyak faktor lain di luar harga sewa yang memengaruhi kepuasan penghuni. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,599 mengindikasikan bahwa model ini cukup konsisten meskipun pengaruh variabel harga sewa masih terbatas. Secara keseluruhan, harga sewa memberikan kontribusi yang sedang dalam menjelaskan kepuasan penghuni, sehingga perlu mempertimbangkan faktor-faktor lain agar dapat memprediksi kepuasan penghuni secara lebih baik

Tabel IV.19 Uji Koefisien Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.835	1.099

a. Predictors: (Constant), Harga Sewa_X2, Kualitas Pelayanan_X1

Sumber: Hasil SPSS 26 (2026)

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga sewa secara simultan mampu menjelaskan sebesar 83,9% variasi yang terjadi dalam kepuasan penghuni, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,839. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kontribusi yang cukup besar dalam memengaruhi kepuasan penghuni. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,835 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dan stabil dalam memprediksi kepuasan penghuni dengan mempertimbangkan jumlah variabel bebas yang digunakan. Adapun sisanya, yaitu sebesar 16,1%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel kualitas pelayanan dan harga sewa. Faktor-faktor tersebut bisa mencakup elemen lain seperti lokasi properti, fasilitas pendukung di lingkungan sekitar, reputasi pengelola, hingga pengaruh rekomendasi dari orang lain. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan dan harga sewa terbukti berpengaruh signifikan, pihak manajemen tetap perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan penghuni.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga sewa terhadap kepuasan penghuni blok E pada rumah susun flamboyan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni Blok E pada Rumah Susun Flamboyan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan t hitung = 10,610 lebih besar dari t tabel (1,991) dan nilai signifikansi = 0,000 (< 0,05). Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola, maka tingkat kepuasan penghuni akan semakin tinggi
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari harga sewa terhadap kepuasan penghuni Blok E pada Rumah Susun Flamboyan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan t hitung = 4,531 lebih besar dari t tabel (1,911) dan nilai signifikansi = 0,007 (< 0,05). Dengan



demikian, semakin baik persepsi penghuni terhadap harga sewa yang ditetapkan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penghuni juga akan semakin tinggi

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan dan harga sewa secara simultan terhadap kepuasan penghuni Blok E pada Rumah Susun Flamboyan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji F yang menunjukkan F hitung = 200,712 lebih besar dari F tabel (3,11) dan nilai signifikansi = 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan harga sewa secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan penghuni.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrakayana, M., Made, D., Septanaya, F., & Perencanaan, D. (2024). Tingkat kepuasan penghuni apartemen kelas menengah ke bawah di Kota Surabaya. *19*(1), 58–66.
- Ardiyanto, L. D., Pradiani, T., Teknologi, I., & Malang, A. (2024). Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan personal selling terhadap kepuasan pelanggan Toko Besi dan Kaca “Santa” Yogyakarta. *5*(2), 183–192.
- Herawaty, M. T. (2023). Analisis kualitas pelayanan Rusunawa Flamboyan Cengkareng terhadap kepuasan penghuni. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, *4*(2), 238–249. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v4i2.2859>
- Ningsih, F., & Rini, R. S. (2026). Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan penghuni Blok Melati Rumah Susun Penjaringan. *2*(3), 639–646.
- Rianda, M. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kualitas properti dan kepuasan pelanggan terhadap minat sewa rumah kontrakan Griya Harapan Kota Pekanbaru. *3*(8), 86–94.
- Rismawwan, R., Suharto, & M. S. (2022). Tingkat kepuasan penyewa di rumah susun sederhana. *3*(1).
- Solihin, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *2*(2), 129–141.
- Sukmanawati, S. P. (2022). Adanya teknologi informasi saat ini memudahkan para pengguna smartphone untuk mengakses dan memanfaatkan teknologi dan aplikasi yang ada. *1*(1), 61–84.
- Widyantari, N. W., & Santi, A. (2025). Pengaruh harga sewa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang di Pasar Banyuasri. *17*(2), 531–543. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v17i>