

Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni Blok Melati Rumah Susun Penjaringan

Fitria Ningsih¹, Ratih Setyo Rini²

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}
Kemanggisan, Jakarta Barat

Email: ftriaaningsih@gmail.com¹, ratih.rsr@bsi.ac.id²,

Submit: 14-10-2025	Revisi: 16-10-2025	Terima 16-10-2025	Terbit Online: 19-10-2025
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------

ABSTRAKSI

Abstrak - Kepuasan penghuni rumah susun menjadi indikator penting dalam menilai kualitas hunian perkotaan, khususnya pada kawasan padat seperti Penjaringan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni di Blok Melati Rumah Susun Penjaringan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan statistik, melibatkan 76 responden sebagai penghuni tetap. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala *Likert*, dan perhitungan sampel menggunakan rumus *Slovin*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penghuni. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson menunjukkan semua item pernyataan valid, dengan r hitung lebih besar dari r tabel (0,226). Uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan semua variabel reliabel: Kualitas Produk ($\alpha = 0,827$), Kualitas Pelayanan ($\alpha = 0,780$), dan Kepuasan Penghuni ($\alpha = 0,834$), yang memenuhi kriteria di atas 0,70. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi pengelola rumah susun untuk meningkatkan kualitas hunian melalui perbaikan produk dan layanan secara berkelanjutan.

Keyword: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Penghuni.

ABSTRACT

Abstracts - The satisfaction of apartment residents is an important indicator in assessing the quality of urban housing, especially in densely populated areas like Penjaringan. This study aims to analyze the influence of product quality and service quality on resident satisfaction in Block Melati Apartment Penjaringan. The method used is quantitative with a statistical approach, involving 76 respondents as permanent residents. Data was collected through questionnaires using a *Likert* scale, and the sample calculation used *Slovin's* formula. The results of this study indicate that product quality and service quality have a positive effect on resident satisfaction. The validity test using Pearson correlation shows that all statement items are valid, with the calculated r greater than the r table (0.226). The reliability test with *Cronbach's Alpha* shows that all variables are reliable: Product Quality ($\alpha = 0.827$), Service Quality ($\alpha = 0.780$), and Resident Satisfaction ($\alpha = 0.834$), which meet the criteria above 0.70. These findings can provide input for apartment managers to improve the quality of housing through ongoing enhancements to products and services.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Resident Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan populasi di DKI Jakarta, khususnya di Kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara, meningkatkan kebutuhan akan hunian terjangkau. Rumah susun menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan lahan dan tingginya permintaan tempat tinggal bagi masyarakat berpenghasilan rendah hingga menengah. Dalam pengelolaannya, kepuasan penghuni menjadi indikator penting keberhasilan rumah susun, yang dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kotler dan Keller menyatakan (Putra et al., 2023), kualitas produk merupakan elemen penting yang

berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dalam pengelolaan hunian rumah susun, kualitas produk merupakan faktor utama yang meliputi kondisi fisik bangunan, kelengkapan fasilitas, desain ruang, serta kenyamanan dan keamanan lingkungan tempat tinggal.

Menurut David Garvin (Permata Sari, 2021), dalam menentukan indikator dan kualitas produk berdasarkan dimensinya, dapat dilakukan melalui tiga pendekatan utama, yaitu:

1. Kondisi Fisik: Kekuatan Struktur Bangunan, kerapian dan perawatan fasilitas bangunan
2. Fasilitas Yang Disediakan: Kelengkapan sarana dan kebersihan, sistem keamanan dan area parkir

3. Lingkungan Sekitar: Kebersihan Lingkungan, kenyamanan dan keasrian ruang terbuka.

Sementara itu, kualitas pelayanan mencakup kemampuan pengelola untuk memberikan pelayanan yang responsif, kemudahan akses informasi, kecepatan dalam menanggapi keluhan, serta efisiensi dalam proses administrasi.

Menurut Lewis dan Booms (Yanti, 2021), kualitas pelayanan diartikan sebagai tolok ukur terhadap kemampuan suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Penilaian atas kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir yang diberikan, tetapi juga mencakup bagaimana proses pelayanan itu disampaikan. Ketika pelanggan merasakan bahwa layanan yang diterima sejalan dengan apa yang mereka harapkan, maka layanan tersebut dinilai memiliki kualitas yang baik. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, maka kualitasnya akan dinilai rendah. Oleh karena itu, pemahaman terhadap harapan pelanggan menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang unggul dan memuaskan

Berdasarkan model *SERVQUAL* oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (Rifani & Febriadi, 2021). Model ini menggunakan secara luas dalam menilai kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk layanan publik seperti rumah susun. Berikut dimensi dan indikator kualitas pelayanan:

1. Daya Tanggap: Kecepatan tanggapan pengelola dalam menanggapi keluhan/permintaan
2. Sikap Petugas: Keramahan, kesopanan, profesionalisme petugas dalam melayani penghuni
3. Kejelasan Informasi: Ketersediaan dan transparansi terkait biaya, prosedur, dan peraturan

Kedua aspek ini berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan penghuni terhadap hunian yang mereka tempati dalam pengelolaan rumah susun, aspek kualitas produk dan layanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penghuni.

Tjiptono dalam (Yudhanto et al., 2022), menyatakan bahwa kepuasan merupakan reaksi emosional baik berupa kegembiraan maupun kekecewaan yang timbul setelah individu membandingkan ekspektasinya dengan hasil nyata dari produk atau layanan yang diterima. Jika hasil tersebut memenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas; sebaliknya, apabila hasilnya kurang dari yang diharapkan, maka rasa kecewa akan muncul.

Kotler dan Armstrong dalam (Rifani & Febriadi, 2021) mengemukakan bahwa kepuasan mencerminkan sejauh mana seseorang merasakan kepuasan emosional setelah mengevaluasi kesesuaian antara hasil yang diperoleh dari suatu produk atau layanan dengan harapan awalnya. Apabila hasil tersebut memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi, maka individu tersebut akan mengalami kepuasan. Sebaliknya, bila hasilnya tidak memenuhi harapan, maka akan timbul kekecewaan. Dengan demikian, kepuasan menjadi indikator krusial dalam mengevaluasi keberhasilan

perusahaan dalam memberikan produk atau jasa kepada konsumen.

Menurut Lovelock dan Wirtz (Caniago, 2022), kepuasan dapat dikategorikan dalam beberapa indikator:

1. Kepuasan Fungsional: Terpenuhinya kebutuhan dasar penghuni seperti ketersediaan air, listrik, dan kebersihan
2. Kepuasan Emosional: Perasaan diperhatikan dan dihargai oleh pengelola selama mendapatkan pelayanan.
3. Kepuasan Proses: Kemudahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur pelayanan yang dijalani penghuni.
4. Kepuasan Relasional: Terjalinnnya hubungan harmonis dan kepercayaan penghuni terhadap pengelola.

Sebuah survei yang dilakukan oleh Jakarta *Property Institute* (JPI) pada Maret hingga Juni 2022 melibatkan 931 responden dari berbagai jenis rumah susun sederhana di Jakarta, termasuk Rusunawa pemerintah, Rusunami pemerintah, dan Rusunami swasta. Hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata indeks kepuasan penghuni adalah 4,2 dari skala 5,0, yang tergolong sangat tinggi. Indeks ini mencakup lima dimensi: kualitas bangunan, fasilitas di dalam rusun, fasilitas di sekitar rusun, pengelolaan rusun, dan perilaku penghuni rusun (Qodriyah & Ariastita, 2021).

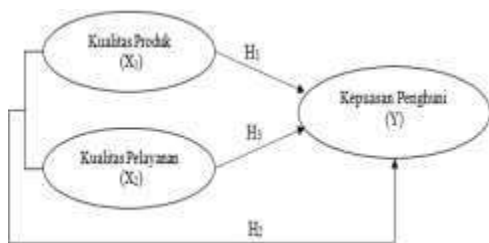
Hal ini mengidentifikasi bahwa masih terdapat kesenjangan harapan antara penghuni dengan realitas kondisi fisik dan pelayanan rumah susun yang mereka tinggali. Di kawasan Penjaringan, terdapat berbagai kompleks rumah susun dengan kondisi dan karakteristik yang berbeda-beda. Keberagaman ini menjadikan Penjaringan sebagai lokasi yang tepat untuk penelitian, karena dapat mencerminkan beragam pengalaman penghuni dalam tinggal di rumah susun. Penelitian ini berfokus pada kajian lebih mendalam mengenai pengaruh kondisi fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni serta harapan mereka terhadap fasilitas yang tersedia.

Di Blok Melati Rumah Susun Penjaringan, berbagai permasalahan masih kerap dihadapi oleh penghuni, seperti keterbatasan akses air bersih, pengelolaan sampah yang kurang optimal, sistem drainase yang rentan banjir, serta fasilitas umum yang kurang terawat. Selain itu, aspek pelayanan seperti lambatnya respons terhadap penanganan keluhan pengaduan dan minimnya komunikasi antara pengelola dengan penghuni menjadi isu yang perlu mendapat perhatian. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas produk serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola

Penelitian terdahulu menunjukkan korelasi positif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni apartemen. Namun, penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas produk dan belum berfokus pada konteks seperti rumah susun penjaringan yang memiliki karakteristik sosio - ekonomi dan demografis yang khas. Sebagian besar

studi sebelumnya hanya fokus pada sektor perhotelan, apartemen, atau properti komersial, bukan rumah susun bersubsidi milik pemerintah. Pemahaman mendalam mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan menjadi penting untuk pengembangan strategi pengelolaan yang lebih efektif (Chezhian, 2021). Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penghuni, di harapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola rumah yang berkepentingan dalam meningkatkan kualitas hunian dan pelayanan di rumah susun penjarangan.

Kerangka berpikir pada riset ini sangat diperlukan sebagai alur berpikir dan jadi pondasi guna membuat hipotesis penelitian ini.



Sumber : (Ningsih, 2025)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₀₁: Diduga tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Penjarangan
- H₁: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Penjarangan.
- H₀₂: Diduga tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Penjarangan.
- H₂: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Penghuni Rumah Susun Penjarangan.
- H₀₃: Diduga tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Penghuni Rumah susun Penjarangan.
- H₃: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Penghuni Rumah susun Penjarangan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Susun Penjarangan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif statistik yang dimana penelitian ini dapat dijelaskan dengan angka-angka yang pasti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan adanya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni.

populasi mencakup seluruh penghuni rumah susun Penjarangan yang berjumlah 323 orang. Populasi tersebut meliputi kepala keluarga dan anggota keluarga yang menetap serta dianggap mampu memberikan informasi yang relevan terkait kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan sebagai penghuni rumah susun.

Dalam penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis regresi, penting untuk memperhatikan ukuran sampel yang sesuai agar hasil analisis dapat diinterpretasikan secara valid. Menurut hair et al. (2010) (Octoriviano et al., 2022) , memberikan pedoman bahwa ukuran sampel minimal tergantung pada jumlah variabel bebas atau indikator dalam model regresi. Dengan menggunakan Rumus *Slovin* dan *margin of error* sebesar 10%, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 76 responden

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasi (*r* hitung) lebih besar dari *r* tabel dan memiliki nilai positif, yang berarti item tersebut layak digunakan dalam pengukuran variabel penelitian.

Nikolaus Duli menyatakan bahwa reliabilitas merupakan metode untuk menilai sejauh mana hasil suatu pengukuran tetap konsisten ketika dilakukan berulang kali terhadap gejala yang sama menggunakan instrumen yang sama. Dalam penelitian, reliabilitas variabel diukur melalui nilai statistik Cronbach's Alpha (α). Uji reliabilitas ini digunakan untuk menilai kestabilan dan keandalan alat ukur. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,70. Semakin mendekati angka 1, maka alat ukur tersebut dinilai semakin konsisten (Asti & Ayuningtyas, 2020).

Uji normalitas adalah data yang harus berdistribusi normal untuk variabel independen. Untuk menguji Menguji apakah distribusi data residual mengikuti sebaran normal. Dilakukan dengan grafik Normal P-Plot dan uji Kolmogorov-Smirnov dengan batas signifikansi 0,05.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang sangat kuat antar variabel bebas, dalam hal ini kualitas produk dan kualitas pelayanan. Tanda-tanda multikolinearitas dapat dikenali melalui dua indikator utama, yaitu Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Apabila VIF berada di bawah 10 dan Tolerance melebihi 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas yang mengganggu (Mulyono & Alwi, 2023).

Uji heteroskedastisitas bertujuan mengetahui ada tidaknya ketidakkonsistenan varian residual dalam model regresi. Penelitian ini menggunakan metode Glejser, di mana jika nilai signifikansi antara variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) dengan nilai absolut residual lebih dari 0,05, maka model dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas (Barlian, 2023).

Menurut Ghozali dalam (Mulyono & Alwi, 2023), analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sejumlah variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Tujuan utamanya adalah untuk meramalkan atau memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan data dari variabel-variabel bebas yang dimiliki.

Uji Hipotesis terdiri dari Uji T dan Uji F. Uji T dimanfaatkan untuk menilai apakah masing-masing variabel independen, yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan, memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen berupa kepuasan penghuni. (Yudhanto et al., 2022). Penentuan kriteria uji t yaitu jika nilai thitung > ttabel maka variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat secara parsial dan begitupula sebaliknya. Uji F berguna untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan pada pengujian ini adalah jika $f_{hitung} > f_{table}$, maka variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat dan sebaliknya.

Koefisien determinasi simultan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas secara bersama-sama.

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Penelitian ini melibatkan 76 responden yang merupakan penghuni Rumah Susun Blok Melati Penjaringan. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebesar 67%, sedangkan perempuan 33%, menunjukkan partisipasi laki-laki lebih dominan. Dari segi usia, kelompok 40–49 tahun merupakan yang terbanyak yaitu 46%, diikuti oleh usia 20–29 tahun sebesar 19%, usia 30–39 tahun sebanyak 18%, dan usia ≥ 50 tahun sebesar 17%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan matang secara pengalaman. Berdasarkan lama tinggal, 39,5% responden telah menghuni rumah susun lebih dari 6 tahun, 35,5% selama 4–6 tahun, 22,4% selama 1–3 tahun, dan hanya 2,6% yang baru tinggal kurang dari 1 tahun. Dengan demikian, mayoritas responden merupakan penghuni lama yang memiliki pengalaman cukup dalam menilai kualitas produk dan kualitas pelayanan di Rumah Susun Blok Melati Penjaringan. Berbagai uji dilakukan untuk menguji hipotesis awal dalam penelitian ini.

Uji Kualitas Data

Untuk mengetahui data penelitian apakah valid dan reliabel, maka dilakukannya uji kualitas data.

1. Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas

Butir	Rhitung Kualitas Produk	Rhitung Kualitas Pelayanan	Rhitung Kepuasan Penghuni	Rtabel	Ket
1	0,794	0,680	0,568	0,226	Valid
2	0,748	0,742	0,733		
3	0,586	0,719	0,687		
4	0,660	0,757	0,685		
5	0,658	0,746	0,577		

1	0,794	0,680	0,568	0,226	Valid
2	0,748	0,742	0,733		
3	0,586	0,719	0,687		
4	0,660	0,757	0,685		
5	0,658	0,746	0,577		

Sumber: (Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel 1, semua perhitungan rhitung > rtabel. Oleh karena itu pernyataan dari semua variabel dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Rel	Ket
Kualitas Produk	0,827		
Kualitas Pelayanan	0,780	0,6	Reliabel
Kepuasan Penghuni	0,834		

Sumber: (Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha dari 3 variabel > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa instrument kuesioner Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penghuni dapat dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Dilakukan untuk pengujian pembuktian ketepatan estimasi dalam persamaan regresi berganda.

1. Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		76
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.08453934
Most Extreme Differences	Absolute	.129
	Positive	.129
	Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z		1.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.160

Sumber: (Peneliti, 2025)

Dari hasil tabel 3 Uji Normalitas pada One Sample Kolmogorov Smirnov Test di atas, dapat diketahui bahwasanya dengan melihat angka signifikansi pada (Asymp. Sig. 2-Tailed) sebesar 0.160 > 0,05 dimana angka signifikannya > 0,05. Maka bisa dikatakan data berdistribusi dengan normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

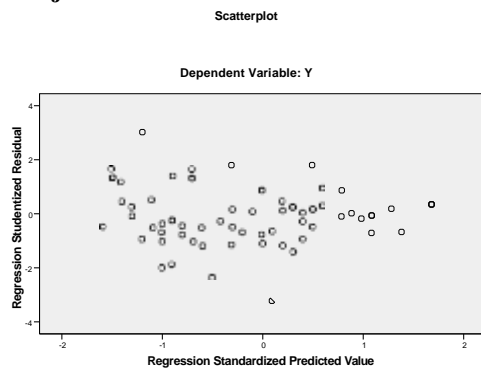
Coefficients ^a	
Model	Collinearity Statistics Tolerance VIF

	(Constant)		
1	Kualitas Produk	.243	4.115
	Kualitas Pelayanan	.243	4.115

Sumber: (Peneliti, 2025)

Dari perolehan tabel Uji Multikolinearitas 4, dapat diketahui bahwasanya jumlah Tolerance dalam Variabel Kualitas Produk (X1) yaitu 0.243 > 0.1 dan jumlah VIF 4,115 < 10 dan tolerance Variabel Kualitas Pelayanan (X2) yaitu 0.243 dan jumlah VIF 4,115 < 10. Maka bisa dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: (Peneliti, 2025)

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

Interpretasi Grafik, Pada *scatterplot* yang ditampilkan, titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar garis horizontal nol. Tidak terbentuk pola tertentu seperti bentuk kerucut terbuka atau tertutup (mengecil atau melebar). Sebaran titik cenderung merata, baik di bagian atas maupun bawah garis horizontal nol. Berdasarkan grafik *scatterplot* tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Artinya, varians dari residual bersifat konstan pada semua tingkat prediksi (homoskedastis), sehingga asumsi klasik mengenai heteroskedastisitas telah terpenuhi.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
	(Constant)	3,295	1,766
1	X1	.634	.118
	X2	.612	.176

Sumber: (Peneliti, 2025)

$$Y = 3,295 - 0,634X_1 + 0,612X_2 + e$$

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa konstanta sebesar 3,295 menandakan ketika kualitas produk (X1) dan kualitas

pelayanan (X2) bernilai nol, maka tingkat kepuasan penghuni (Y) berada pada angka 3,295 satuan. Koefisien regresi untuk kualitas produk sebesar 0,634 dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05) mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni. Begitu pula, koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,612 dengan nilai signifikansi 0,001 (< 0,05) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni. Secara simultan, kedua variabel tersebut berkontribusi secara nyata dalam meningkatkan kepuasan penghuni di Rumah Susun Blok Melati Penjaringan.

Uji Hipotesis

1. Uji T

Tabel 6. Uji T

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
	(Constant)	1.865	.066
1	X1	5.393	.000
	X2	3.468	.001

Sumber: (Peneliti, 2025)

Nilai *t hitung* untuk variabel X1 (Kualitas Produk) tercatat sebesar 5,393 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena angka signifikansi ini berada di bawah ambang batas 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepuasan Penghuni. Hal serupa juga berlaku pada variabel X2 (Kualitas Pelayanan) yang memiliki nilai *t hitung* sebesar 3,468 dan signifikansi 0,001. Artinya, Kualitas Pelayanan pun terbukti memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat Kepuasan Penghuni.

Dengan demikian, baik variabel Kualitas Produk (X1) maupun Kualitas Pelayanan (X2) terbukti secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepuasan Penghuni di Rumah Susun Blok Melati Penjaringan.

2. Uji F

Uji F berfungsi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen dapat berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a			
Model		F	Sig.
	Regression	103.950	<.000 ^b
1	Residual		
	Total		

Sumber: (Peneliti, 2025)

Nilai F hitung = 151,526 dengan nilai signifikansi (Sig.) = 0,000. Karena nilai Sig. < 0,05, maka H₀ ditolak

dan H_3 diterima. Dari hasil pengujian F, diperoleh kesimpulan bahwa secara bersama-sama variabel Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y) di Rumah Susun Blok Melati Penjaringan. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang diterapkan relevan dan dapat digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel independen dan dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.806	.801	3.12651

Sumber: (Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel diatas, bahwa diketahui Koefisien Determinasi Simultan (R^2) pada angka R Square sebanyak 0,971 Hal ini menunjukkan bahwasanya ada kontribusi Disiplin (X1) dan Motivasi (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada CV Nusantara Cipta Pratama sebesar 97%. Sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini sebesar 3%.

3.2 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Penghuni

Merujuk pada hasil uji t, diperoleh bahwa variabel Kualitas Produk (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penghuni, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah ambang 0,05, serta koefisien regresi sebesar 0,634. Artinya, peningkatan dalam aspek kualitas produk seperti kondisi fisik bangunan, kelengkapan fasilitas, ketahanan, dan kenyamanan akan berdampak positif terhadap meningkatnya kepuasan penghuni Rumah Susun Blok Melati Penjaringan. Hasil ini didukung oleh koefisien determinasi parsial ($R^2 = 0,774$), yang berarti bahwa 77,4% variasi kepuasan penghuni dapat dijelaskan oleh kualitas produk. Temuan ini sejalan dengan hasil studi (Putri et al., 2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Deler Sepeda Motor Honda Cabang Tigaraksa yang memiliki persamaan hasil uji yaitu Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penghuni

Hasil uji t juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,612. Ini berarti bahwa pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan dapat diandalkan dari pihak pengelola rumah susun berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan penghuni. Koefisien determinasi parsial ($R^2 = 0,729$) juga

menunjukkan bahwa 72,9% variasi kepuasan penghuni dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan secara parsial. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Herlambang & Komara, 2022) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). Penelitian ini memiliki persamaan hasil uji yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penghuni

Berdasarkan hasil uji F, ditemukan bahwa kedua variabel, yaitu Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan nilai F hitung sebesar 151,526. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,806 mengindikasikan bahwa 80,6% variasi dalam kepuasan penghuni dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, dan sisanya sebesar 19,4% disebabkan oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan temuan (Puspitasari, 2026) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Bina Karya Sejahtera. Penelitian memiliki persamaan hasil yaitu variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penghuni Blok Melati Rumah Susun Penjaringan. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Susun Blok Melati Penjaringan. Artinya, semakin tinggi persepsi penghuni terhadap kualitas produk seperti kelayakan bangunan, kenyamanan unit, dan fasilitas fisik yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas fisik rumah susun memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan penghuni.
2. Kualitas Pelayanan (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penghuni. Ini berarti bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah dari pihak pengelola dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa dihargai dari para penghuni.
3. Secara Simultan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni. Kedua variabel ini menjelaskan sebesar 80,6% variasi dari kepuasan

penghuni. bahwa sebagian besar perubahan dalam tingkat kepuasan penghuni dapat dijelaskan oleh kualitas produk dan pelayanan yang mereka terima. Sisanya sebesar 19,4% kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga sewa, interaksi sosial sesama penghuni, kondisi lingkungan sekitar, atau aspek psikologis individu.

4.2 Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas

Bagi pengelola Rumah Susun Blok Melati Penjaringan disarankan untuk secara berkala melakukan evaluasi dan pemeliharaan terhadap kualitas fisik bangunan. Hal ini mencakup perbaikan infrastruktur seperti saluran air, listrik, ventilasi, kebersihan lingkungan, serta fasilitas umum seperti taman, area bermain, dan tempat parkir. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penghuni dalam jangka panjang.

1. Dalam aspek pelayanan perlu adanya peningkatan profesionalisme petugas, termasuk dalam hal ketepatan waktu, kemampuan komunikasi, serta kecepatan dalam menangani keluhan. Pengelola juga disarankan untuk membuka saluran komunikasi yang lebih terbuka, seperti *hotline* pengaduan atau sistem pelaporan *online*, agar penghuni merasa lebih diperhatikan dan dilayani secara maksimal.
2. Bagi penghuni rumah susun diharapkan dapat turut berperan aktif dalam menjaga fasilitas bersama dan mengikuti aturan lingkungan yang berlaku. Partisipasi warga dalam menjaga kebersihan, ketertiban, dan saling menghormati antar tetangga dapat menciptakan lingkungan hunian yang lebih harmonis dan menyenangkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti harga sewa, fasilitas sosial, atau lingkungan sekitar. Selain itu, cakupan wilayah penelitian juga bisa diperluas ke rumah susun lain atau tipe hunian vertikal lainnya untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

REFERENSI

- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Barlian, B. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Buana Informatika Cbi*, 6(1), 037–043. <https://doi.org/10.53918/jbicbi.v6i1.48>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Chezhiyan, K. (2021). Impact of Service Quality on Residential Satisfaction : a Study With Special Attention To Chennai. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 9(9), 370–378. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i9.2021.4148>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Mulyono, J., & Alwi, A.-M. F. A. (2023). Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan “MenanteaCafé” Teluk Jambe Karawang. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 227–243.
- Octoriviano, F. A., Simarmata, J., Pahala, Y., Setiawan, A., & Saribanon, E. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kargo dan Dampaknya atas Loyalitas Pelanggan Pada PT Citilink Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 8(2), 62–76. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v8i2.1375>
- Permata Sari, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 524–533. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.463>
- Puspitasari, Y. L. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Simpan Pinjam Terhadap Kepuasan Anggota KSP CU Bina Karya Sejahtera. 2(2).
- Putra, D. K., Bella, P. A., Tjung, L. J., & Pribadi, I. G. O. S. (2023). Studi Perbedaan Persepsi Tingkat Kepuasan Antara Penghuni Tipe Tower Dan Tipe Blok Rusunawa Penjaringan Terhadap Sistem Pengelolaannya. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 5(2), 1975–1988. <https://doi.org/10.24912/stupa.v5i2.24356>
- Putri, N. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Deler Sepeda Motor Honda Cabang Tigaraksa. *Jurnal Buana Informatika Cbi*, 15(1), 037–043.
- Qodriyah, A. L., & Ariastita, P. G. (2021). Kriteria Pemilihan Lokasi Hunian Vertikal Berdasarkan Preferensi Generasi Milenial di Jakarta Barat. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v10i2.65926>
- Rifani, J., & Febriadi, H. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 3(1), 101–118. <https://doi.org/10.36658/ijan.3.1.83>
- Yanti, P. F. (2021). Mengukur Kualitas Pelayanan pada Ojek Online di Masa Pandemi. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 940–947.

Yudhanto, B., Waloejo, H. D., & Farida, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Susuku Café Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 142–150. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>