

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI ( Studi Kasus Rusunawa Jurug Surakarta)

Azhar Mustafa<sup>1)</sup>, Sugiarto<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami 36A, Surakarta 57126; Telp. 0271-634524. Email: [azola\\_61@yahoo.com](mailto:azola_61@yahoo.com)

<sup>2)</sup>Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Sipil, Universitas Sebelas Maret, Jl. Ir. Sutami 36A, Surakarta 57126; Telp. 0271-634524. Email: [sigart551121@yahoo.com](mailto:sigart551121@yahoo.com)

## Abstract

*The rapid growth of resident is followed by the fulfillment of basic need like housing. Because of the limited residence area, the Government then decided to build some housing called as Rusunawa for low income people. This research aims to analyze the factors which affect the inhabitant satisfaction of Rusunawa located in Jurug Surakarta and to analyze the fulfillment of the inhabitant's satisfaction in terms of service quality. The data is obtained by simple random sampling method through questionnaire for those who stay in Jurug Rusunawa. The data is analyzed by computer program of SPSS 17.00 version. The data analysis technique is assessed by the double linier regression analysis, where Y refers to the inhabitant satisfaction variable, tangibles variable ( $X_1$ ), reliability variable ( $X_2$ ), responsiveness variable ( $X_3$ ), assurance variable ( $X_4$ ) and empathy variable ( $X_5$ ). The result of the research shows that in T Test, tangibles variable ( $X_1$ ), assurance variable ( $X_4$ ) and empathy variable ( $X_5$ ) significantly influence the inhabitant satisfaction (Y), respectively 19,2%, 37,9% and 33,8%. The F Test shows that those three of the independent variables significantly influence the dependent variable about 74,7%, and the rest of them are influenced by the other factors which are not used in this research about 25,3%. The most influencing independent variable among others towards the dependent variable simultaneously is assurance variable with the Regression value is about 37,9%. In the other words, assurance is the most influencing aspect regarding the inhabitant satisfaction in Jurug Rusunawa.*

**Key Words :** *Inhabitant satisfaction, service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

## Abstrak

Pertumbuhan penduduk yang semakin pesat menuntut adanya pemenuhan kebutuhan pokok seperti perumahan. Oleh karena ketersediaan lahan permukiman yang semakin terbatas, pemerintah kota Surakarta memutuskan untuk membangun rumah susun sederhana sewa (Rusunawa) yang ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penghuni rumah susun sederhana sewa yang terletak di Jurug Surakarta, serta menganalisa hal-hal yang dibutuhkan oleh penghuni untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner dengan metode sampel acak sederhana (*simple random sampling*) yang ditujukan kepada para penghuni Rusunawa Jurug. Data dianalisis dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 17.00 (*Statistical Product and Service Solution*). Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, dimana Y merujuk pada variabel kepuasan penghuni, variabel *tangibles* ( $X_1$ ), variabel *reliability* ( $X_2$ ), variabel *responsiveness* ( $X_3$ ), variabel *assurance* ( $X_4$ ), dan variabel *empaty* ( $X_5$ ). Hasil analisis data menunjukkan bahwa dalam uji t, variabel *tangibles* ( $X_1$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan variabel *empaty* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penghuni (Y), besarnya pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel berturut-turut adalah 19,2 %, 37,9 %, dan 33,8 %. Melalui uji F ketiga variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat sebesar 74,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penghuni dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut sebesar 74,7%, sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dipakai dalam penelitian ini. Variabel bebas yang mempunyai pengaruh paling utama dibandingkan dengan variabel bebas lainnya terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan) adalah variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai regresinya sebesar 37,9 %. Artinya *assurance* (jaminan) merupakan dimensi jasa yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan penghuni Rusunawa Jurug.

**Kata kunci :** kepuasan penghuni, kualitas pelayanan, bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk yang semakin pesat menuntut adanya pemenuhan kebutuhan pokok, diantaranya perumahan atau dalam istilah lain disebut dengan papan. Pertumbuhan penduduk ini terjadi hampir merata di semua wilayah di Indonesia, tak terkecuali Kota Solo.

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk Tahun 2011, Penduduk kota Solo mencapai 501.650 jiwa dengan rasio jenis kelamin sebesar 95,67; yang artinya pada setiap 100 penduduk perempuan terdapat sebanyak 95 penduduk laki-laki. Sementara, tingkat kepadatan penduduk kota Solo pada tahun 2011 mencapai 10.977 jiwa/km<sup>2</sup>.

Hal ini menyebabkan peningkatan kebutuhan terhadap hunian yang layak bagi seluruh lapisan masyarakat Surakarta. Di lain pihak, ketersediaan lahan bagi permukiman semakin terbatas. Selain kendala tersebut, kendala lain yang juga tidak boleh dilupakan adalah kendala keterbatasan kemampuan ekonomi masyarakat.

Mengingat besarnya jumlah masyarakat menengah kebawah dan terbatasnya dana yang dimiliki oleh pemerintah, dapat dipastikan bahwa pemerintah tidak mungkin memberikan subsidi secara menyeluruh kepada masyarakat. Hal tersebut mengharuskan masyarakat untuk lebih mandiri dalam hal pembiayaan menyangkut pemenuhan kebutuhan akan permukiman. Diperlukan suatu alternatif solusi yang dirasa tepat untuk mengatasi kendala-kendala yang telah dijelaskan. Salah satu solusinya adalah pembangunan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa). Target dan sasaran konsumen dari Rusunawa Jurug pada umumnya terdiri dari pendaftar warga asli Kota Solo yang berpenghasilan dibawah Rp 2.500.000,- per bulan serta harus memenuhi tiga kriteria. Pertama yang berhak menghuni Rusunawa adalah warga kurang mampu dan ber-KTP Solo. Kedua, pendaftar harus sudah menikah dan terakhir calon penghuni belum punya rumah sebelumnya.

Rusunawa Jurug terdiri dari 3 blok yaitu blok A, blok B, dan blok C. Rusunawa Jurug ini mempunyai 5 tingkat dengan 4 lantai yang berkapasitas 74 unit untuk blok A, 48 unit untuk blok B dan 48 unit untuk blok C.

Pada titik yang optimal banyak terjadi permasalahan teknis dan sosial yang mana sering terjadi benturan-benturan antara standar rumah susun sederhana sewa dengan perilaku domestik penghuni yang berpengaruh kepada masalah kenyamanan lingkungan tinggal.

Keterbatasan kemampuan pelayanan rumah susun berbasis sewa dalam memenuhi kebutuhan penghuninya akan mempengaruhi kondisi kepuasan tinggal penghuninya, sehingga penghuni harus melakukan adaptasi terhadap lingkungannya. Hasil adaptasi dari perilaku penghuni tersebut akan membawa dampak terhadap kenyamanan lingkungan tinggal unit hunian baik dampak yang baik maupun dampak yang buruk.

Menurut Kotler (2001), agar suatu produk dapat memberikan kepuasan pelanggan dan mempertahankannya, maka pihak perusahaan harus mengetahui dan memahami perilaku konsumennya. Sebab, dengan dipahaminya perilaku konsumen, perusahaan dapat memberikan kepuasan secara lebih baik kepada konsumennya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada lima karakteristik yang dapat dijadikan indikator dalam menentukan kepuasan penghuni Rusunawa. Adapun kelima kelompok karakteristik tersebut adalah:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (empati)

Dalam penelitian ini analisis yang diangkat akan membahas tentang respon penghuni dalam mendapatkan kenyamanan tinggal di lingkungan tinggal rusunawa terhadap pelayanan maupun fasilitas yang ada, sehingga diharapkan akan menghasilkan konsep kriteria kepuasan tinggal sesuai dengan harapan penghuninya.

## **STUDI PUSTAKA**

### **Tinjauan Pustaka**

Benny (2011), mengadakan penelitian tentang pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang pada hypermart Sun Plaza Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa minat pembelian ulang sebesar 45,2 % dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Valentina (2012), melakukan penelitian tentang analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada Pasién poliklinik rawat jalan rumah sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sebesar 68,4% dipengaruhi oleh variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

### **Dasar Teori**

#### **Pengertian Rusunawa**

Rumah Susun adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan, yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian,

yang dilengkapi dengan bagian-bersama, benda-bersama dan tanah bersama. (Undang-Undang No.16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. (Valentina, 2011)

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi pihak penyedia jasa. Namun berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

### **Kepuasan Penghuni**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. (Benny, 2011).

## **METODE PENELITIAN**

### **Penentuan jumlah sampel**

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan melakukan survey dengan teknik *random sampling* atau sampel acak yaitu teknik pengambilan sampel dimana setiap anggotanya memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin pada Persamaan [1]

$$\begin{aligned} n &= N / (1 + Ne^2) \dots \dots \dots [1] \\ &= 170 / (1 + (170 \cdot 0,1^2)) \\ &= 62,96 \approx 64 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error (% yang dapat ditoleransikan terhadap ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi).

Sedangkan data sekunder diperoleh dari Departemen Pekerjaan Umum Surakarta dan Pengelola Rusunawa Jurug.

### **Skala pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Jawaban dalam setiap pertanyaan bernilai positif sampai negatif untuk keperluan analisis maka data tersebut diberi skor 1-5 (Lihat Tabel 1).

Tabel 1 Skor Kepuasan Responden

<b>Skor / Nilai</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup Setuju
2	Kurang Setuju
1	Tidak Setuju

Teknik analisis data pada penelitian ini dibagi dalam lima tahap, yaitu tahap pengkodean, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Umum**

Analisis data ini merupakan bagian terpenting dari penyusunan skripsi karena dalam analisis ini diperoleh kesimpulan yang merupakan gambaran jawaban dari masalah yang disajikan dan penyajian terhadap hipotesis yang dikemukakan. Sesuai dengan tahapan penelitian yang telah diutarakan pada bab sebelumnya setelah

didapatkan data primer dan data sekunder yang dibutuhkan, kemudian dilanjutkan dengan analisis data dan pembahasan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan yang ada. Analisis data yang digunakan faktor pengerjaannya dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 17.00.

### Karakteristik Responden

Sebagian besar responden berstatus sebagai kepala keluarga, usia antara 31 - 40 tahun, pendidikan terakhir kebanyakan lulusan SMA/SMK, pekerjaan wiraswasta, dan dalam satu unit rusunawa rata-rata dihuni oleh 4 orang.

### Uji Validitas

Uji validitas akan dilakukan dengan metode *Pearson* atau metode *Product Momen*, yaitu dengan mengkorelasikan skor butir pada kuisioner dengan skor totalnya (Lihat Tabel 2)

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai	Keterangan
X1	X11	0,777	Valid
	X12	0,849	Valid
	X13	0,706	Valid
	X14	0,635	Valid
X2	X21	0,707	Valid
	X22	0,599	Valid
	X23	0,687	Valid
	X24	0,722	Valid
X3	X31	0,811	Valid
	X32	0,738	Valid
	X33	0,863	Valid
	X34	0,819	Valid
X4	X41	0,803	Valid
	X42	0,727	Valid
	X43	0,868	Valid
	X44	0,848	Valid
X5	X51	0,596	Valid
	X52	0,656	Valid
	X53	0,745	Valid
	X54	0,797	Valid
Y	Y1	0,726	Valid
	Y2	0,692	Valid
	Y3	0,667	Valid
	Y4	0,774	Valid

Dari Tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan mengenai kelima yang ditujukan kepada penghuni Rusunawa Jurug dinyatakan valid karena nilai hitunganya  $> 0,246$

## Uji Realibilitas

Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	24

Hasil uji reliabilitas *questioner* dilihat dari nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,928. Dilihat dari Tabel 3 nilai Cronbach's Alpha maka dengan nilai keandalan lebih dari 0,6 menunjukkan *questioner* yang digunakan reliable dengan kriteria sangat tinggi.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Multikolinieritas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Bukti Fisik	0,470	2,129
Kehandalan	0,355	2,818
Daya Tanggap	0,284	3,522
Jaminan	0,438	2,282
Empati	0,262	3,815

Dari Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance masih  $> 0,1$  dan nilai VIF masih  $< 10$  sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Autokorelasi

Tabel 5 Uji R square

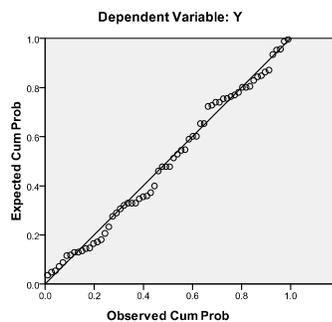
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.864 <sup>a</sup>	.747	.734	.28873	1.924

Dari Tabel 5 Nilai Durbin-Watson 1,924, nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel dengan menggunakan signifikansi 5%, jumlah sampel 64 (n) dan jumlah variabel independen (k=3) adalah 1,6946

Nilai Durbin-Watson 1,950 lebih besar dari nilai tabel 1,6946 artinya tidak terjadi *autokorelasi*.

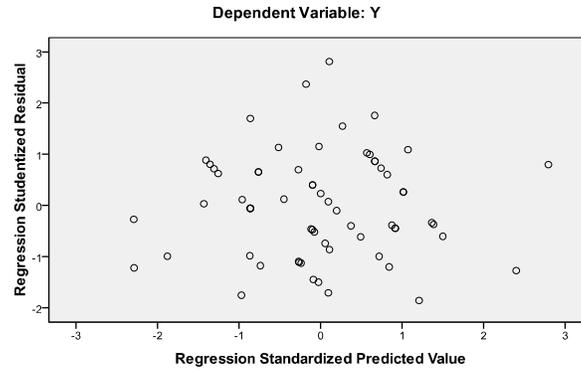
Hasil R Square sebesar 0,747 menandakan bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penghuni masuk dalam kategori kuat. (Sugiyono, 2007)

## Uji Normalitas



Dari grafik tersebut terlihat bahwa sebaran Y dan X adalah berhubungan secara linier, terlihat ada garis lurus dari kiri ke kanan atas. Jika suatu distribusi data normal, maka data akan tersebar di sekeliling garis. Terlihat memang garis tersebut tersebar di sekitar garis, jadi dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah normal.

## Uji Heterokedastisitas



Dari grafik scatterplot diatas terlihat titik-titik yang ada menyebar secara acak tanpa ada pola tertentu maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas

## Uji Regresi Linier Berganda

### Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Level of significance ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05

Derajat kebebasan (dk) =  $n - 1 - k$

$$\begin{aligned} t_{\text{tabel}} &= t_{\alpha/2; (n-1-k)} \\ &= t_{0,05/2; (64-1-3)} \\ &= t_{0,025; 60} \\ &= 2 \end{aligned}$$

Dari kelima variabel independen yang dimasukkan ke dalam regresi linier ganda, ternyata hanya variabel *Tangibles*( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) yang mempunyai pengaruh signifikan pada dan berdasarkan nilai t tabel sebesar 2 kedua variabel bebas itu nilai t (2,4;4,99; dan 4,63) > t tabel.

### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dari uji F test didapat nilai F hitung sebesar 2,76 dengan probabilitas (sig) yaitu 0.05.level of significance ( $\alpha$ ) = 5%.

Derajat kebebasan (dk) =  $n - 1 - k$

$$\begin{aligned} F_{\text{tabel}} &= F_{\alpha; (k); (n-1-k)} \\ &= F_{0,05; (3); (64-1-3)} \\ &= F_{0,05; 3; 60} \\ &= 2,76 \end{aligned}$$

dari tabel terlihat F hitung > F tabel yaitu  $59,09 > 2,76$  (dapat dilihat dalam lampiran D) atau dapat dikatakan bahwa kelima variabel bebas yaitu variabel *Tangibles* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Besar kontribusi secara simultan dari ketiga variabel bebas tersebut adalah sebesar 0,747 atau 74,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penghuni Rusunawa Jurug dipengaruhi oleh kelima variabel bebas dalam penelitian ini sebesar 0,747 atau 74,7%, sedangkan sisanya sebesar 25,3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dipakai atau diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y) dipengaruhi oleh *Tangibles* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) dengan model persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 0,288 + 0,192X_1 + 0,379X_4 + 0,338X_5$$

Dengan:

$X_1 = \text{Tangibles}$  (Bukti Fisik)

$X_4 = Assurance$  (Jaminan)

$X_5 = Empathy$  (Empati)

Y = Kepuasan Penghuni

Dari persamaan regresi linier berganda

$$Y = 0,288 + 0,192X_1 + 0,379X_4 + 0,338X_5$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah :

$a = 0,288$  artinya jika *tangibles* ( $X_1$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *empathy* ( $X_5$ ) bernilai = 0 satuan, maka kepuasan penghuni Rusunawa Jurug (Y) sebesar 0,288 satuan.

$b_1 = 0,192$  artinya dengan adanya tambahan variabel *tangibles* ( $X_1$ ) bernilai = 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan penghuni Rusunawa Jurug (Y) sebesar 0,192 satuan dengan asumsi variabel *assurance* ( $X_4$ ), dan *empathy* ( $X_5$ ) dianggap tetap dengan adanya hubungan antar variabel positif, berarti antara variabel *tangibles* dan kepuasan penghuni menunjukkan pengaruh yang searah, artinya jika variabel *tangibles* (bukti fisik) meningkat mengakibatkan kepuasan penghuni akan meningkat, demikian juga jika variabel *tangibles* menurun, maka kepuasan penghuni akan menurun.

$b_4 = 0,379$  artinya dengan adanya tambahan variabel *assurance* ( $X_4$ ) bernilai = 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan penghuni Rusunawa Jurug (Y) sebesar 0,379 satuan dengan asumsi variabel *tangibles* ( $X_1$ ), dan *empathy* ( $X_5$ ) dianggap tetap dengan adanya hubungan antar variabel positif, berarti antara variabel *assurance* dan kepuasan penghuni menunjukkan pengaruh yang searah, artinya jika variabel *assurance* (jaminan) meningkat mengakibatkan kepuasan penghuni akan meningkat, demikian juga jika variabel *assurance* menurun, maka kepuasan penghuni akan menurun.

$b_5 = 0,338$  artinya dengan adanya tambahan variabel *empathy* ( $X_5$ ) bernilai = 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan penghuni Rusunawa Jurug (Y) sebesar 0,338 satuan dengan asumsi variabel *tangibles* ( $X_1$ ), dan *assurance* ( $X_4$ ) dianggap tetap dengan adanya hubungan antar variabel positif, berarti antara variabel *empathy* dan kepuasan penghuni menunjukkan pengaruh yang searah, artinya jika variabel *empathy* (empati) meningkat mengakibatkan kepuasan penghuni akan meningkat, demikian juga jika variabel *empathy* menurun, maka kepuasan penghuni akan menurun.

## SIMPULAN

Dari perhitungan statistik terbukti bahwa penggunaan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penghuni di Rusunawa Surakarta. Variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan kepuasan penghuni yakni variabel bebas *Tangibles* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan penghuni (Y) sebesar 74,7 %, sedangkan sisanya 25,3 % dipengaruhi faktor lainnya.

Variabel *Assurance* ( $X_4$ ) merupakan variabel yang dominan, dimana hal tersebut dapat ditunjukkan oleh nilai koefisien regresinya yang dimiliki oleh variabel ( $X_4$ ) sebesar 37,9 % adalah paling besar dibandingkan dengan yang dimiliki oleh variabel lain.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan jurnal ini.

## REFERENSI

- Febriani, Valentina. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Kotler, dkk. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 Tentang Rumah Susun.
- Yan, Benny. 2007. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Hypermart Sun Plaza Medan*. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.