

Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan (Studi Pada Perumahan Subsidi Griya Ciroyom Indah)

Hari Mulia

Manajemen, STIE Yasa Anggana, Indonesia

Penulis Korespondensi

Hari Mulia

hari_mulia@stieyasaanggana.ac.id

Article Info

Article History :

Received 22 Jan - 2024

Accepted 28 Mar - 2024

Available Online

31 Mar – 2024

Abstract

This research is motivated by the phenomenon of problems related to customer satisfaction in Griya Ciroyom Indah subsidized housing. One of them is from services that are less fast and considered, causing consumer dissatisfaction with residents of Griya Ciroyom Indah subsidized housing. purpose of this study is to determine the description of service quality, description of customer satisfaction and description of the effect of service quality on customer satisfaction. The method used in this research is quantitative method with descriptive and associative approaches. Using data collection techniques with questionnaires to 77 respondents using the sampling method, namely saturated samples. The data analysis technique used in this study uses instruments (validity test and reliability test), correlation coefficient test and determination coefficient test using SPSS version 2. Based on the results of data processing obtained, the instruments used in this study are declared valid and reliable because they have a value greater than r table of 0,224. The value of service quality is $0.730 > 0.600$ and customer satisfaction is $0.744 > 0.600$, so it is declared reliable. The description of service quality with an index value of 3,912 and customer satisfaction with an index value of 2,119 is said to be good. From the results of the product moment correlation coefficient test, there is a "moderate" influence between the service quality variables on customer satisfaction.

Keyword : *Service Quality and Customer Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan konsumen mereka. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pengembang perumahan rendah atau tidak memenuhi harapan konsumen, maka dapat menyebabkan tingkat kepuasan konsumen menurun, bahkan konsumen dapat beralih ke perusahaan pengembang perumahan lain. Hal ini dapat berdampak negatif pada reputasi dan pendapatan perusahaan perumahan. Oleh karena itu, perusahaan

perumahan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan konsumen terpenuhi dengan baik. Fenomena ini sangat relevan dan penting di era persaingan bisnis yang semakin ketat, di mana kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan bisnis. Selain itu, dengan meningkatnya kesadaran konsumen tentang hak dan perlindungan konsumen, perusahaan perumahan perlu mematuhi regulasi dan standar kualitas pelayanan yang berlaku untuk melindungi konsumen dan menjaga reputasi

bisnis. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hafni (2020), “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada PT Lombok Royal Properti)”, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Lombok Royal Properti. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Jojo Jalaludin (2021), Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten, menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT BSBP Serang Banten. Salah satu Perusahaan pengembang perumahan yang ada di kabupaten Garut adalah griya ciroyom indah yang bangun dilahan seluas 18.424m² yang terdiri dari 161 unit dan dibangun pada tahun 2018 yang berlokasi di jalan ciroyom Ds. Mekarwangi Kec. Tarogong kaler Kab. Garut. Lokasi tersebut dekat dengan akses perkotaan dan dekat dengan wisata kota garut. Griya ciroyom indah bekerjasama dengan pemerintah membangun rumah subsidi dan rumah komersil terdiri dari 77 unit tipe 30/60 dan 84 unit dengan tipe 40/77.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak pembeli yang sudah menghuni rumah pada perumahan griya ciroyom indah ditemukan permasalahan pada konsumen griya ciroyom indah yang disebabkan oleh : pelayanan yang kurang cepat dan tanggap, tidak mampu menyelesaikan masalah yang diinginkan konsumen, tidak mampu memberikan kebutuhan yang dibutuhkan konsumen, kurangnya keamanan yang menyebabkan adanya maling dan bisa merugikan konsumen atau penghuni rumah griya ciroyom indah, kurangnya dukungan kegiatan social dari pihak Perusahaan atau pengembang, kurangnya respon dari pihak pengembang terhadap keluhan konsumen atau penghuni rumah. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti

mengangkat judul kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

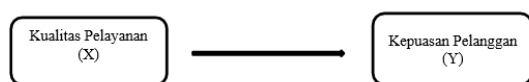
Menurut Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Indikator kualitas pelayanan menurut kotler dan Amstrong (2018:65) adalah sebagai berikut : *Reliability* adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat, *Responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, *Assurances* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin, *Empathy* adalah perhatian individual terhadap pelanggan, *Tangibles* adalah penampilan fasilitas fisik peralatan sarana dan prasarana. Menurut riyanto (2019:118) kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Menurut daryanto (2019:43) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan terpenuhi.

Menurut Kotler (2018:127) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen dengan membandingkan harapan yang dimiliki dengan realita atau hasil yang sebenarnya. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Tjiptono (2019:101) terdiri dari : Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi : produk sesuai, pelayanan sesuai dan fasilitas penunjang, minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi : pelayanan memuaskan, nilai dan manfaat,

dan fasilitas memadai, kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga meliputi : membeli kembali, menyarankan dan merekomendasikan.

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen mengenai pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Tjiptono (2019:125) menyatakan dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan kualitas konsumen yang diukur dalam ukuran apapun. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian terdahulu oleh Hafni (2020).

Berdasarkan uraian diatas peneliti menggambarkan paradigma penelitian hubungan antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebagai berikut :



Gambar
Struktur Paradigma

Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut “Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Subsidi Griya Ciroyom Indah”.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini

adalah konsumen yang sudah membeli rumah di perumahan Griya Ciroyom Indah. Sehingga populasi dalam penelitian ini sebanyak 77 konsumen. Dalam penelitian ini teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel jenuh. Alat analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji Validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kuesioner, kemudian menggunakan alat uji korelasi sederhana, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menguji validitas instrumen penelitian kualitas pelayanan yang terdiri dari 16 butir pernyataan, yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner pada 77 responden. Selanjutnya peneliti mengumpulkan data yang dipakai dalam mengolah data jawaban kuesioner dari para responden, maka akan memperoleh nilai korelasi antara skor butir dengan skor total. Dengan bantuan *software* SPSS 25 *for windows*. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada variable kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa seluruh butir pernyataan dalam variable tersebut dinyatakan valid karena memiliki r hitung $>$ dari r table. Dikatakan valid karena seluruh instrument telah memenuhi syarat, yaitu nilai r hitung $>$ r table atau $>$ 0,224, sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk mengatur kualitas pelayanan.

Untuk menguji validitas instrumen penelitian kepuasan pelanggan yang terdiri dari 9 butir pernyataan, yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner pada 77 responden. Selanjutnya peneliti mengumpulkan data yang dipakai dalam mengolah data jawaban kuesioner dari para responden, maka akan memperoleh nilai korelasi antara skor butir dengan skor total. Dengan bantuan *software* SPSS 25 *for windows*,

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada variable kepuasan

pelanhhggan dapat dilihat bahwa seluruh butir pernyataan dalam variable tersebut dinyatakan valid karena memiliki r hitung $> r$ table. Dikatakan valid karena instrument telah memenuhi syarat yaitu nilai r hitung $> r$ table atau $> 0,224$, sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan pengujian tersebut.

Setelah pernyataan yang diajukan terhadap responden mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid, maka selanjutnya akan dicari hubungan antara pernyataan-pernyataan yang diajukan jawaban-jawaban yang diterima atau dijawab responden apakah bersifat *reliable* (dapat dipercaya) atau tidak. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen Kualitas Pelayanan yang berjumlah 16 butir pernyataan dinyatakan valid, maka pengujian dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas instrumen Kualitas Pelayanan yang diolah menggunakan *software* SPSS 25 *for windows*. dapat disimpulkan bahwa nilai seluruh reliabilitas instrumen Kualitas Pelayanan adalah 0,730. Berdasarkan aturan tabel *Alpha Cronbach* yaitu sebesar $\geq 0,600$ dianggap reliabel. Dengan demikian seluruh instrument yang telah disusun memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, maka instrumen Kualitas Pelayanan dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen Kepuasan Pelanggan yang berjumlah 9 butir pernyataan dinyatakan valid, maka pengujian dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas instrumen Kepuasan Pelanggan yang diolah menggunakan *software* SPSS 25 *for windows*. dapat disimpulkan bahwa nilai seluruh reliabilitas instrumen Kepuasan Konsumen adalah 0,744. Berdasarkan aturan tabel *Alpha Cronbach* yaitu sebesar $\geq 0,600$ dianggap reliabel. Dengan demikian seluruh instrumen yang telah disusun memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, maka instrumen Kepuasan

Konsumen dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

Berdasarkan data yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada 77 orang responden dengan berbagai jawaban atau tanggapan atas pernyataan yang disajikan dalam kuisioner terkait dengan kualitas pelayanan, maka data yang diperoleh dari tanggapan responden tersebut kemudian di olah dan di tabulasikan dengan menggunakan frekuensi dan persentase untuk dapat mengambil sebuah kesimpulan dan dianalisis.

Menyatakan bahwa jawaban responden dalam kuesioner kualitas pelayanan mendapatkan skor sebesar 3.912 jika dipersentasikan yaitu sebesar 63,5%. bahwa jawaban responden dalam kuesioner kepuasan konsumen mendapatkan skor sebesar 2.119 atau jika dipersentasikan yaitu sebesar 34,3%. bahwa koefisien korelasi *rank spearman* antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 0,459 dengan nilai signifikan 0,001 yang $< 0,05$. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi 0,459 tersebut berada pada interval “sedang”, sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah. bahwa besarnya kontribusi pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen) pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah adalah sebesar 0,317 atau sebesar 31,7% dan sisanya sebesar 68,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, harga , emotional, biaya diperoleh t-hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 5,860 dengan nilai sig 0,000. Hasil pengujian hipotesisnya maka nilai t- hitung (5.860) dapat dibandingkan dengan t-tabel sebesar 1,665. Sesuai dengan kaidah keputusan t-hitung $>$ t-tabel atau $5,860 > 2,376$ atau

nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Tjiptono (2019:142) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh berbagai hal. Atas dasar hasil penelitian yang dilakukan pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah dengan penyebaran kuesioner yang sebar ke para responden yang berjumlah 77 orang mayoritas responden menjawab setuju terhadap pernyataan kualitas Pelayanan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil perhitungan *rating scale* kualitas pelayanan dengan skor sebesar 3.912 yang terletak diantara garis titik 3.696 (KS) dan 4.928 (S) artinya berada dalam kategori mendekati baik. Berdasarkan indikator ketepatan waktu dalam menangani keluhan penghuni rumah pihak developer belum bisa menangani keluhan semua penghuni rumah dengan tepat waktu dan menangani keluhan di waktu yang bersamaan kepada seluruh penghuni perumahan, sehingga konsumen dengan penanganan yang diberikan oleh pihak developer. Selanjutnya tanggapan responden terkait pelayanan yang sama menunjukkan bahwa pihak developer mampu memberikan pelayanan yang sama ke semua penghuni perumahan. Hal itu menunjukkan merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak developer. Untuk indikator sikap yang simpatik menandakan bahwa pihak developer sudah memiliki sikap peduli terhadap semua keluhan atau masalah dari para penghuni perumahan. Untuk indikator kebijakan untuk membantu penyelesaian masalah atau keluhan yang dihadapi setelah menghuni perumahan pihak developer masih kurang bijak dalam menyelesaikan hal tersebut.

Berdasarkan indikator pelayanan yang cepat konsumen menyatakan kurang puas karena para penghuni rumah merasa bahwa pihak developer belum bisa melayani secara cepat dan tanggap. Untuk indikator terkait penyampaian informasi yang jelas terkait pembelian, persyaratan sampai proses akad responden merasa puas karena pihak informasi yang disampaikan oleh pihak developer kepada para penghuni perumahan sudah sangat jelas. Pada indikator terciptanya komunikasi yang baik mengenai pembelian sampai menghuni perumahan pihak yang menyatakan puas terhadap komunikasi yang terjalin antara pihak developer dengan konsumen yang menghuni rumah tersebut. Pada indikator kredibilitas dalam pernyataan pihak developer memiliki kredibilitas yang baik dapat dipercaya banyak responden menyatakan puas karena kredibilitas yang dimiliki oleh pihak developer baik dan dapat dipercaya. Untuk indikator keamanan dalam pernyataan adanya keamanan yang disediakan tanggapan responden banyak yang kurang puas karena keamanan yang ada di dalam perumahan masih kurang. Untuk indikator perhatian dengan pernyataan pihak developer memberikan perhatian yang tulus, responden menyatakan kurang puas karena pihak developer belum mampu memberikan perhatian yang tulus karena banyaknya penghuni rumah yang harus ditanggapi.

Selanjutnya indikator bersifat individual pada pernyataan penanganan khusus yang bersifat individual bahwa pihak developer sudah memberikan

penanganan secara khusus dalam menangani masalah yang terjadi pada semua penghuni perumahan, hal itu menunjukkan konsumen merasa puas dengan penanganan yang dilakukan oleh pihak developer. Untuk indikator memahami keinginan dalam pernyataan pihak developer berupaya memahami keinginan dan permintaan konsumen banyak konsumen merasa kurang puas bahwa karena pihak developer kurang berupaya memahami keinginan dan permintaan konsumen, akibatnya konsumen kurang merasakan terhadap keinginan dan permintaan mereka. Untuk indikator penampilan dalam pernyataan penampilan perumahan tersebut tidak jauh berbeda dari apa yang dipromosikan bahwa pihak developer telah menyesuaikan bentuk bangunan perumahan seperti yang dipromosikan dan diharapkan konsumen, hal tersebut menunjukkan banyak konsumen yang puas terhadap pernyataan tersebut. Untuk indikator kemampuan banyak konsumen perumahan merasakan bahwa pihak developer tidak bisa menyelesaikan masalah karena pihak developer tidak bisa menyelesaikan masalah yang mungkin diluar dari operasional perusahaan sehingga penghuni perumahan tidak merasakan bahwa pihak developer bisa memecahkan masalah yang dihadapi. Untuk indikator sarana, penghuni perumahan belum puas terhadap sarana yang disediakan oleh developer, hal ini disebabkan oleh pihak developer yang belum membangun atau menyediakan sarana seperti taman dan ruang terbuka padahal hal tersebut sangat diharapkan oleh para penghuni perumahan, akibatnya penghuni perumahan merasakan kurang puas. Untuk indikator prasarana fisik perusahaan konsumen merasakan kurang puas karena pihak developer belum bisa menyediakan prasarana fisik untuk para penghuni perumahan yang belum lengkap dan memadai. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah mendapat respon baik

sesuai tanggapan responden dalam kuesioner kualitas pelayanan memiliki skor terbesar 316 atas pernyataan “penyampaian informasi yang jelas tentang pembelian, persyaratan sampai proses akad oleh pihak developer kepada para penghuni perumahan subsidi”. Artinya dengan penyampaian informasi yang jelas maka konsumen mengetahui proses pembelian sampai akad dengan jelas. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap perusahaan berjalan dengan baik khususnya pada penyampaian informasi. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riyanto (2019) apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui atau yang di harapkan konsumen maka konsumen tersebut akan merasa puas. Selain itu untuk skor terkecil dengan jumlah sebesar 145 pada kuesioner atas pernyataan “pelayanan yang diberikan oleh pihak developer sangat cepat dan tanggap”. Artinya perusahaan belum memberikan pelayanan kepada konsumen secara cepat dan tanggap. Hal ini sependapat dengan penelitian yang di lakukan oleh Pandesia, dkk (2017) pentingnya kualitas akan pelayanan akan sangat mempengaruhi konsumen terlebih lagi dalam segi kepuasan. Karyawan yang ramah, sopan dan dapat membantu para konsumen akan menambah nilai kepuasan konsumen terhadap Perumahan Griya Ciroyom Indah.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Menurut Sumartini (2019), kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pada dasarnya kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Atas dasar hasil penelitian yang dilakukan pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah

dengan penyebaran kuesioner yang sebarakan kepada responden yang berjumlah 77 orang mayoritas responden menjawab setuju terhadap pernyataan kepuasan konsumen. Hal ini diketahui berdasarkan hasil perhitungan *rating scale* kepuasan konsumen dengan skor sebesar 2.119 yang terletak diantara garis titik 3.696 (KS) dan 4.928 (S) artinya berada dalam kategori mendekati baik.

Berdasarkan indikator produk sesuai tanggapan responden banyak yang memilih setuju karena para penghuni perumahan sudah merasa bahwa bangunan rumah sesuai dengan yang sudah di promosikan, hal tersebut sangat dirasakan oleh para penghuni perumahan karena hal terpenting dalam membeli perumahan adalah kesesuaian produk yang mereka dapat. Pada indikator pelayanan sesuai tanggapan responden banyak yang kurang setuju karena pelayanan atas semua laporan yang diberikan oleh pihak developer belum sesuai dengan yang diharapkan, karena laporan yang diterima pihak developer mungkin tidak sesuai dengan operasional yang dilakukan oleh pihak developer. Untuk indikator fasilitas penunjang responden banyak memberikan jawaban kurang setuju karena ketersediaan fasilitas penunjang seperti tempat ibadah belum disediakan, akibatnya banyak penghuni perumahan yang mengeluhkan hal tersebut karena tempat ibadah adalah tempat yang paling utama dalam fasilitas penunjang untuk para penghuni perumahan. Untuk indikator nilai dan manfaat banyak responden menjawab setuju yang artinya penghuni perumahan sudah merasakan nilai dan manfaat yang diberikan sesuai dengan yang dipromosikan. Untuk indikator fasilitas memadai masih banyak responden yang memberikan tanggapan kurang setuju karena fasilitas berupa sarana dan prasarana yang seharusnya dirasakan oleh penghuni perumahan belum memadai. Pada indikator menawarkan dalam pernyataan konsumen berminat untuk menawarkan kepada saudara banyak

responden merasa kurang setuju karena para penghuni harus memastikan fasilitas yang didapat sudah sesuai sebelum akhirnya menawarkan kepada saudara. Untuk indikator menyarankan banyak responden menjawab kurang setuju karena konsumen perlu memastikan terkait sarana dan prasarana sebelum menyarankan kepada teman atau kerabat. Untuk indikator merekomendasikan banyak responden menyatakan setuju karena para penghuni sudah memastikan terlebih dahulu bahwa pihak developer mempunyai kredibilitas yang baik serta penyampaian informasi yang jelas dan tepat.

Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah mendapat respon baik sesuai tanggapan responden dalam kuesioner kualitas pelayanan memiliki skor terbesar 291 atas pernyataan “Nilai Dan Manfaat Yang Diberikan Pihak Developer Sesuai Dengan Promosi Yang Disampaikan Kepada Para Penghuni Perumahan”. Artinya dengan pihak developer memberikan nilai dan manfaat sesuai dengan yang dipromosikan kepada konsumen atau penghuni rumah. Hal itu menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap perusahaan berjalan dengan baik khususnya pada nilai dan manfaat. Sesuai dengan pendapat Sunyoto (2019:140) kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan di mana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Selain itu untuk skor terkecil dengan jumlah sebesar 158 pada kuesioner atas pernyataan “Fasilitas Penunjang Seperti Tempat Ibadah Diperoleh Para Penghuni Perumahan Subsidi Atau Melebihi Apa Yang Diharapkan”. Artinya konsumen atau penghuni perumahan belum memperoleh fasilitas penunjang seperti tempat ibadah. Hal ini sependapat dengan Riyanto

(2019:118) kepuasan konsumen adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami konsumen, yang diharapkan konsumen apabila kualitas yang dialami oleh konsumen lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. Konsumen sesuai yang diharapkan, konsumen akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, konsumen akan sangat puas.

5. KESIMPULAN

kualitas pelayanan pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah dilihat berdasarkan perhitungan *rating scale* yang terdapat pada penilaian berkategori “baik” yang didukung oleh nilai indeks tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berada diantara 3.696 dan 4.982 dengan nilai indeks kualitas pelayanan sebesar 3.912. kepuasan konsumen pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah berdasarkan perhitungan *rating scale* yang berada pada penilaian berkategori “baik” yang di dukung oleh nilai indeks tanggapan terkait kepuasan konsumen yang berada di antara nilai 3.696 dan 4.982 dengan nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 2.119. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan analisis koefisien korelasi *rank spearman*, penelitian ini membuktikan keeratan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan subsidi Griya Ciroyom Indah terdapat hubungan cukup kuat. Hal ini berdasarkan perhitungan koefisien korelasi *rank spearman* menggunakan *software* (SPSS) versi 25 yang diperoleh sebesar 0,459 yang menunjukkan adanya pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen koefisien tersebut berada pada interval 0,400-0,599.

6. REFERENSI

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ambarwati, Arie. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang: Media Nusa Creative.
- Arikunto, S. 2017. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arman. 2022. *Manajemen Pemasaran (Dasar dan Pengantar Manajemen Pemasaran)*. Sumatera Selatan: CV. LD Media.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: Rajawali Pers. Fawzi, dkk. 2022. *Strategi Pemasaran: Teori, dan Implementasi*. Tangerang: Books Pascal
- Firmansyah, M. A. 2019. *Pemasaran (Dasar dan Konsep)*. Purworejo: CV. Penerbit Qiara.
- Fithriyyah, M. U. 2021. *Dasar - Dasar Organisasi*. Pekanbaru: IRdev.
- Hasibuan, M. S. 2018. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, Meithina. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irwansyah, Rudy. 2021. *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV. Widina Media Utama.
- Jaelani. 2021. *Teori Organisasi*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Jaiz, Muhammad. 2021. *Dasar - dasar Periklanan Edisi 2*. Jogjakarta: Suluh Media
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. 2016. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. 2018. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Kuncoro, Mudrajat. 2017. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Krisnadi, dkk. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: LPU-UNAS