

ABSTRAK

Rumah susun Warugunung merupakan Rumah susun dengan warga berpenghasilan rendah yang dikelola oleh Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah. Letaknya berada di sekitar batas kota dekat kawasan industri, sehingga jangkauan pelayanan cukup jauh dari pusat kota. Akibatnya, keadaannya kurang diperhatikan. Banyak warga rusunawa merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah, seperti manajemen dalam pemeliharaan yang kurang, adanya fenomena mafia di rusunawa, permainan sewa diatas sewa sehingga berdampak pada pembangunan rusunawa bagi masyarakat bawah tidak tercapai.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah terhadap Kepuasan Penyewa Rusunawa Warugunung Karangpilang Kota Surabaya, untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya. Penelitian ini menggunakan Variabel (X) yaitu Kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan Variabel (Y) Kepuasan penyewa.

Metode dalam penelitian ini adalah eksplanatif survey dengan pendekatan Kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data dengan teknik kuesioner, observasi, dan penelusuran online. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penyewa sebesar 52,3%, Dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perlu adanya peningkatan seperti pembenahan fasilitas rusunawa, ketanggapan petugas dan keamanan pada lingkungan rusunawa.

Kata Kunci : rumah susun, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, pelayanan publik

ABSTRACT

Warugunung flats are flats with low-income residents who are managed by the Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah. It is located around the city limits near the industrial park, so outreach is quite far from the city center. As a result, the situation is less attention. Many rusunawa feel less satisfied with the services provided by the Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah, such as in the maintenance management is lacking, the mafia phenomenon in rusunawa, game rental on the lease so the impact on the construction of subsidized apartments for the people down is not reached.

The purpose of this study to determine the effect of service quality and Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah against Tenant Satisfaction Rusunawa Warugunung Karangpilang Surabaya, to know how big influence. This study uses a variable (X) is the quality of service consisting of Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy and variable (Y) Satisfaction tenants.

The method in this research is an explanatory survey with quantitative approach. The sampling technique using Simple Random Sampling. Data collection by questionnaire technique, observation, and search online. Analysis of data using Simple Linear Regression Analysis.

Based on the results of data analysis showed that the significant effect of the Service Quality Tenant Satisfaction at 52.3%, and the rest influenced by other factors. This indicates that the need to increase the service quality, such as revamping the facility rusunawa, responsiveness and security officers on the environment rusunawa.

Keywords: flats, service quality, customer satisfaction, public services