

# Pengaruh Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penerima Rumah Bantuan: Studi komparatif bantuan ADB dan non-ADB di Banda Aceh.

*by* Dr Mukhlis Yunus S E, M S

---

**Submission date:** 11-Apr-2020 06:12PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1295088681

**File name:** n\_Kualitas\_Pelayanan\_Terhdp\_Kepuasan\_Penerima\_Rmh\_Bantuan\_1.pdf (441.33K)

**Word count:** 4482

**Character count:** 27431

Nurdasila Darsono and Mukhlis Yunus, (2008), Pengaruh Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penerima Rumah Bantuan: Studi komparatif bantuan ADB dan non-ADB di Banda Aceh.

### ABSTRAK

Terkait dengan kepuasan penerima bantuan, program pemberian rumah bantuan pasca bencana telah menghasilkan banyak kontroversi di Banda Aceh. Tuntutan penyediaan rumah dengan kualitas baik dan dalam waktu yang singkat adalah merupakan masalah besar yang harus dihadapi para pelaksana pemberian bantuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan pembangunan terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan pada program pemberian rumah bantuan ADB dan non-ADB di Banda Aceh. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara penerima bantuan ADB dan non-ADB di Banda Aceh.

Data dikumpulkan dari 90 responden penerima rumah bantuan ADB dan 90 responden penerima rumah bantuan non-ADB, yang dalam hal ini digunakan penerima rumah bantuan BRR. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh persepsi Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) pembangunan terhadap Kepuasan ( $y$ ) penerima rumah bantuan. Sedangkan paired sample t-test digunakan untuk menguji perbedaan Kepuasan, persepsi Kualitas Bangunan dan persepsi Kualitas Pelayanan penerima bantuan ADB dan non-ADB.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Penerima bantuan ( $y$ ) secara signifikan ( $\alpha=0,05$ ) dipengaruhi oleh Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan pembangunan ( $x_2$ ). Temuan ini berlaku baik pada kelompok penerima rumah bantuan ADB maupun non-ADB. Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan Kepuasan, persepsi Kualitas Bangunan dan persepsi Kualitas Pelayanan yang signifikan ( $\alpha=0,05$ ) antara penerima rumah bantuan ADB dan non-ADB.

Nurdasila Darsono and Mukhlis Yunus, (2008), Effect of Perceived House and Service Quality Toward Beneficiaries' Satisfaction: Comparative study on the post disaster's housing delivery programs by the ADB and non-ADB in Banda Aceh.

### **ABSTRACT**

*Post disaster's housing delivery has resulted many controversy in Banda Aceh in term of beneficiaries's satisfaction. The requirement to provide housing in good quality and in short time has left big dilemma to the implementor. This research aimed at investigating the effect of perceived house quality and perceived service quality delivered by ADB and non-ADB toward satisfaction of beneficiaries of housing programs in Banda Aceh. Research has also been designed to investigate the differences of satisfaction between ADB and non-ADB beneficiaries in Banda Aceh.*

*Data were collected from 90 respondents of ADB beneficiaries and 90 of non-ADB beneficiaries, which in this case is housing delivery program implemented by BRR. A multiple linear regression analysis was used to examine the effect of perceived house and service quality towards beneficiaries' satisfaction, while a paired sample t-test was used to test the differences of satisfaction, perceived house quality and perceived service quality between ADB and non-ADB beneficiaries.*

*The research revealed that beneficiaries' satisfaction ( $y$ ) is significantly affected ( $\alpha=0,05$ ) by perceived house quality ( $x_1$ ) and perceived service quality ( $x_2$ ). This finding is valid to all beneficiaries both of ADB and non-ADB housing delivery. The research has also found that there is a significant differences ( $\alpha=0,05$ ) of satisfaction, perceived house quality and perceived service quality between ADB and non-ADB beneficiaries.*

**PENGARUH KUALITAS BANGUNAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENERIMA RUMAH BANTUAN:  
Studi Komparatif Bantuan ADB dan non-ADB di Banda Aceh**

Oleh: Nurdasila Darsono dan Mukhlis Yunus

**PENDAHULUAN**

15

Bencana alam berupa gempa bumi dan gelombang tsunami yang terjadi pada tanggal 26 Desember 2004 di sepanjang Lautan Hindia digambarkan sebagai bencana terburuk sepanjang sejarah. Dalam catatan sejarah, tidak banyak bencana alam yang mengakibatkan kerusakan sedemikian luas. Sebagai akibat dari gempa Sumatra berkekuatan 9.0 – 9.3 SR, terjadi gelombang tsunami yang sangat kuat, bergerak sejauh 4500 km sepanjang Lautan Hindia selama sekitar 7 jam. Dua belas negara terkena dampak atas bencana tersebut, akan tetapi Indonesia, Sri Lanka, India dan Thailand adalah yang paling parah ditinjau dari angka kematian dan jumlah orang yang hilang (Rodriguez, *et al*, 2006:164).

Dari serangkaian program bantuan pasca bencana, penyediaan rumah tinggal bagi korban bencana alam gempa bumi dan tsunami menjadi program yang paling banyak menarik perhatian masyarakat. Merupakan hal yang umum bagi wilayah yang dilanda bencana bahwa penyediaan rumah merupakan sektor yang paling kritis (Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Aceh-Nias, 2007:132). BRR melakukan beberapa pendekatan penyediaan rumah. Diantaranya melakukan implementasi langsung pada modalitas on-budget, memberikan kemudahan, fasilitasi dan kemitraan pada modalitas off-budget. Melalui implementasi langsung, BRR membangun unit-unit rumah baru termasuk di wilayah Kota Banda Aceh. Demikian juga, banyak rumah telah dibangun melalui fasilitasi dan kemitraan dengan NGO/LSM, termasuk diantaranya yang dibangun di wilayah Kota Banda Aceh oleh beberapa NGO besar seperti UN-Habitat, IOM, Care, Caritas, World Vision, Muslim Aid, Islamic Relief, Habitat for Humanity, Plan, Up-link, Re-Kompak dan lain sebagainya. Secara keseluruhan, hingga 31 Maret 2006 tidak kurang dari 41.730 unit rumah baru telah berhasil

dibangun di 18 kabupaten di Aceh. Jumlah tersebut naik menjadi 57.000 unit pada akhir tahun 2006 dan mencapai hampir 65.000 unit pada bulan April 2007 (Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Aceh- Nias, 2007:134).

ADB, melalui komponen perumahan ETESP (Earthquake and Tsunami Emergency Support Project) mempunyai komitmen untuk melaksanakan apa yang sudah menjadi keputusan pemerintah, yaitu memberikan hibah berupa rumah inti tipe 36m<sup>2</sup> kepada semua keluarga yang kehilangan rumah. Secara keseluruhan, komponen perumahan akan melakukan perbaikan terhadap 2.000 unit rumah dan membangun 8.000 unit rumah baru. Jumlah ini mengalami penurunan hampir 50% dari yang direncanakan disebabkan karena adanya kenaikan harga barang-barang konstruksi (Asian Development Bank, 2005:26). Rumah yang diberikan dirancang untuk bisa dikembangkan (secara swadaya atau dengan tenaga yang tidak terlalu terampil), termasuk: (i) konstruksi yang tahan gempa dan memenuhi standar keamanan terhadap gempa termasuk pengembangannya; dan (ii) penggunaan bahan-bahan yang ramah lingkungan, mudah tersedia di lapangan dan kemungkinan pembentukan depo material untuk memfasilitasi pengadaan material dalam jumlah besar dan murah.

Pada awal tahun 2006, setelah melalui kajian mendalam serta konsultasi dengan BRR, para mitra pembangunan dan stakeholder lain, dilakukan penyesuaian terhadap disain dan komponen ETESP. Penyesuaian ini dilakukan dengan mempertimbangkan pelajaran yang diperoleh selama implementasi, tanggapan dari lapangan dan faktor ekonomi termasuk inflasi. Target jumlah rumah yang akan dibangun mengalami penyesuaian dari 14.000 unit menjadi 6.500 unit (Asian Development Bank, 2007:4-5).

Hingga bulan Desember 2007, ADB telah menyelesaikan pembangunan sebanyak 2.145 unit rumah baru dan 1.289 unit diantaranya telah diserahkan-terimakan kepada penerima bantuan. Dari 1.289 unit rumah baru yang telah diserahkan-terimakan tersebut 945 unit diantaranya ada di wilayah Kota Banda Aceh, dengan rincian sebagai berikut: sebanyak 136

unit di Kampung Keudah; 221 unit di Kampung Merduati; 153 unit di Gampong Pande; dan 435 unit berada di Kampung Lamdingin (Asian Development Bank, 2008, data diolah). Kebutuhan pembangunan rumah baru di wilayah BRR Regional I yang membawahi <sup>45</sup> Kota Banda Aceh, Kabupaten Aceh Besar dan Kota Sabang sekitar 40.000 unit.

Dalam pengelolaan dan penanganan bantuan pasca bencana, khususnya bantuan penyediaan rumah, 2 kepentingan akan saling beradu, yaitu adanya kepentingan jangka pendek untuk memberikan bantuan dalam waktu yang cepat dan adanya kepentingan jangka panjang untuk menyediakan perumahan yang berkualitas dan berpandangan jauh ke depan terkait fungsi rumah tidak hanya sebagai tempat tinggal, akan tetapi juga fungsi rumah sebagai aset sosial, ekonomi dan budaya keluarga. Bagaimana masyarakat menyikapi adanya perbedaan 2 kepentingan tersebut?

Fenomena yang terjadi, sebagaimana teramati dari berita yang berkembang di media masa adalah mengemukanya ketidak-puasan dan kekecewaan sejumlah kalangan atas bantuan rumah yang diberikan kepada para korban bencana. Ketidak-puasan dan kekecewaan tersebut dikemukakan oleh para pejabat publik, wakil rakyat, pengamat dan termasuk juga oleh penerima bantuan rumah itu sendiri.

Kepuasan hunian merupakan konstruk kognitif yang kompleks. Penggunaan model regresi dalam analisis persepsi memungkinkan diperoleh hasil pengujian nilai konstanta 0 dan lebih kecil dari 0 (negatif). Jika nilai konstanta sama dengan 0 berarti tidak ada kepuasan bagi penerima rumah bantuan, tetapi jika konstanta lebih kecil dari 0 (negatif) diperoleh nilai konstanta yang negatif ini dapat diartikan bahwa sesungguhnya para korban tsunami yang tidak memiliki rumah tidak memiliki persepsi akan diberikan rumah secara cuma-cuma (rumah bantuan).

Peneliti-peneliti dari latar belakang bidang yang berbeda melakukan pendekatan atas topik tersebut dari sudut yang berbeda, akan tetapi landasan teori yang digunakan umumnya

sama (Lu,1998:266). Elsinga dan Hoekstra (2005) meneliti kepuasan kepemilikan rumah (*homeownership*) dibandingkan dengan menyewa rumah (*tenant*) di delapan negara di Eropa yaitu Inggris, Irlandia, Austria, Belanda, Denmark, Spanyol, Italia dan Yunani. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa di 7 dari 8 negara lebih puas dengan kepemilikan rumah dibanding menyewa. Hanya di Austria terjadi dimana tingkat kepuasan antara memiliki rumah dan menyewa sama.

McCrea, *et al* (2005:130) meneliti tentang *Overall Life Satisfaction* yang dimoderatori oleh 3 kepuasan antara, yaitu: *regional satisfaction*, *neighbourhood satisfaction* dan *housing satisfaction*. Untuk *housing satisfaction*, prediktor yang digunakan meliputi: ukuran rumah, suhu rumah, umur rumah dan kepemilikan rumah. Responden dibedakan antara lajang (*singles*), kawin (*couples*) dan orang tua (*parents*). Kepuasan terhadap rumah dapat diprediksi dengan baik dengan umur rumah, suhu dan kepemilikan. Ukuran rumah yang lebih besar dianggap penting pada golongan orang tua, sedangkan anak muda lebih memilih rumah dengan ukuran lebih kecil (McCrea, *et al*, 2005:147).

Kwanda, *et al*, (2001:124) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa faktor kualitas bangunan, disain dan harga merupakan faktor pertimbangan utama dalam penilaian kepuasan penghuni pada 9 lokasi perumahan sederhana di Denpasar. Sementara pada penelitian di Sidoarjo, Jawa Timur didapatkan bahwa untuk konsumen rumah sederhana dengan kategori lama menempati kurang dari 5 tahun, ada 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu kualitas bangunan, sarana/prasarana dan lokasi. Sedangkan untuk konsumen dengan kategori lama menempati lebih dari 5 tahun, 4 faktor mempengaruhi kepuasan yaitu: kualitas bangunan, disain, sarana/prasarana dan lokasi (Kwanda, *et al*, (2003: 131).

Sejumlah penelitian kepuasan terhadap rumah yang pernah dilakukan sejauh ini lebih banyak pada penyediaan rumah komersial. Penelitian dengan obyek penyediaan rumah bantuan belum banyak dilakukan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji 2 faktor yang

diduga berpengaruh terhadap kepuasan penerima rumah bantuan, yaitu faktor kualitas bangunan dan faktor kualitas pelayanan, dengan mengadopsi pola hubungan antara kualitas layanan, kualitas produk dengan kepuasan yang digambarkan oleh Parasuraman, *et al*, (1994:14). Jika serah-terima bantuan dianalogikan sebagai sebuah transaksi, maka kepuasan transaksi akan ditentukan oleh evaluasi konsumen atas kualitas layanan (Service Quality), evaluasi atas kualitas produk (Product Quality) dan evaluasi atas harga (Price). Pada kasus pemberian rumah bantuan, maka evaluasi atas harga (price) ditiadakan, sehingga kepuasan hanya ditentukan oleh evaluasi atas kualitas pelayanan dan kualitas produk.

42

*Hipotesis 1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan*

Selain itu, sebagaimana dikemukakan pada paragraf 6, terdapat 2 kepentingan dalam penyediaan rumah bantuan, yaitu kecepatan dan kualitas. Pembangunan rumah yang dilakukan oleh BRR pada awal tahun 2006 hanya memerlukan waktu rata-rata 7 bulan. Dalam penelitian ini, program pemberian bantuan perumahan BRR dianggap merepresentasikan prioritas pada kecepatan. Di sisi lain, pemberian bantuan perumahan oleh Asian Development Bank yang memerlukan waktu antara 12-20 bulan dianggap sebagai representasi prioritas pada kualitas. Bagaimana kepuasan pada kedua kelompok penerima bantuan itu?

*Hipotesis 2: Terdapat perbedaan yang signifikan antara Kepuasan, persepsi Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan antara penerima rumah bantuan ADB dengan non-ADB*

## METODOLOGI

Sebanyak 90 responden penerima rumah bantuan ADB diambil secara acak dengan metode sistematis random sampling. Kerangka sampel yang digunakan adalah daftar penerima rumah bantuan yang disusun oleh Project Implementation Consultant, Asian Development Bank. Sebanyak 90 responden penerima rumah bantuan non-ADB diwakili oleh penerima rumah bantuan pada program pembangunan rumah bantuan BRR.

Kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan digunakan untuk mengumpulkan data sikap responden terhadap Kepuasan ( $y$ ), persepsi Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan persepsi Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ). Sebanyak 5 pernyataan untuk mengetahui sikap Kepuasan responden, 15 pernyataan untuk mengetahui persepsi Kualitas Bangunan dan 44 pernyataan untuk mengetahui persepsi Kualitas Pelayanan. Skala likert 1-6 digunakan dalam penelitian ini. Setiap pernyataan diberikan tanggapan dengan memilih salah satu pilihan yang paling sesuai dengan sikap responden, yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS=1), Tidak Setuju (TS=2), Agak Tidak Setuju (ATS=3), Agak Setuju (AS=4), Setuju (S=5) dan Sangat Setuju (STS=6).

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh persepsi Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan ( $y$ ). Model matematika yang digunakan adalah:

$$y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \varepsilon$$

dimana,

$y$  = kepuasan penerima rumah bantuan;

$\alpha$  = konstanta;

$\beta_1$  = koefisien regresi variabel  $x_1$ ;

$\beta_2$  = koefisien regresi variabel  $x_2$ ;

$x_1$  = Kualitas Bangunan;

$x_2$  = Kualitas Pelayanan; dan

$\varepsilon$  = error term

Sedangkan uji beda rata-rata atau compare means dengan <sup>23</sup> *paired sample t-test* digunakan untuk menguji perbedaan Kepuasan, persepsi Kualitas Bangunan dan persepsi Kualitas Pelayanan antara penerima bantuan ADB dengan non-ADB.

### PENGUJIAN ALAT DAN UJI ASUMSI KLASIK

□ **Uji validitas instrument:** Uji Validitas <sup>6</sup> dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabelnya. Apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi signifikan dengan total skor variabel, maka pertanyaan <sup>6</sup> tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel yang dimaksud. Keputusan pada sebuah pertanyaan dapat dianggap valid jika koefisien korelasi melebihi 0,3 (Azwar, 1992 dan Soegiyono, 1999 dalam Suliyanto, 2005:42). Hasil pengujian koefisien korelasi item-item pernyataan Y dengan total Y menghasilkan koefisien korelasi bervariasi antara 0,375 – 0,887. Koefisien korelasi item-item pernyataan X<sub>1</sub> dengan total X<sub>1</sub> bervariasi antara 0,389 – 0,773. Sedangkan koefisien korelasi item-item pernyataan X<sub>2</sub> dengan total X<sub>2</sub> bervariasi antara 0,000 – 0,726. Berdasarkan koefisien korelasi tersebut, maka dari 44 pernyataan kuesioner, 16 diantaranya tidak valid dan harus dikeluarkan dari daftar pertanyaan kuesioner. Untuk selanjutnya, hanya 28 pernyataan sisanya yang digunakan lebih lanjut dalam penelitian ini.

□ **Uji reliabilitas:** Hasil pengujian koefisien korelasi *spearman* item-item pertanyaan Y menghasilkan *alpha* sebesar 0,7691; X<sub>1</sub> sebesar 0,9052 dan X<sub>2</sub> sebesar 0,8728. Koefisien-koefisien tersebut kesemuanya <sup>53</sup> lebih besar dari 0,6000; sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen tersebut reliabel.

<sup>41</sup> □ **Uji normalitas:** Uji normalitas data penelitian dilakukan dengan menggunakan metode <sup>1</sup> *kolmogorov-smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan menyebar dengan normal apabila: nilai *kolmogorov-smirnov*  $Z \leq Z$  tabel; atau nilai *asympt.sig.* (2- tailed)  $> \alpha$

(Suliyanto, 2005:71). Pada penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah 95%, dengan demikian nilai  $\alpha=0,05$  atau 0,025 jika pengujian dilakukan dua arah (2-tailed). Hasil pengujian didapatkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada responden penerima rumah bantuan ADB sebesar 0,485. Nilai tersebut lebih besar dari  $\alpha=0,025$ ; sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut merupakan data yang terdistribusi secara normal. Sedangkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada responden penerima rumah bantuan BRR sebesar 0,254. Nilai tersebut lebih besar dari  $\alpha=0,025$ ; sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut merupakan data yang terdistribusi secara normal.

□ **Uji multikolinearitas:** Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Algifari (2000) dalam Suliyanto (2005:63), jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinearitas. Hasil perhitungan dan pengujian VIF responden penerima rumah bantuan ADB adalah sebesar 2,084. Nilai ini lebih kecil dari 5, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam penelitian. Sedangkan hasil perhitungan dan pengujian VIF data responden penerima rumah bantuan BRR adalah sebesar 2,043. Nilai ini lebih kecil dari 5, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam penelitian.

□ **Uji Heterokedastisitas:** Gejala heterokedastisitas dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode *park gleysler*. Dengan metode ini, gejala heterokedastisitas dilihat dari koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residunya (e). Jika probabilitasnya lebih besar dari nilai alpha (0,05) atau alpha (0,025) untuk pengujian 2 arah (2-tailed), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heterokedastisitas (Suliyanto, 2005:73). Hasil perhitungan uji *park gleysler* untuk kelompok responden penerima rumah bantuan ADB, didapatkan nilai probabilitas untuk Kualitas Bangunan adalah sebesar 0,033; sedangkan nilai probabilitas untuk Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,130. Kedua

nilai probabilitas tersebut lebih besar dari 0,025 sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak mengandung gejala heterokedastis. Sedangkan untuk kelompok responden penerima rumah bantuan BRR, didapatkan nilai probabilitas sebesar untuk Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan masing-masing 0,654 dan 0,362; sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak mengandung gejala heterokedastis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) terhadap Kepuasan

(y)

Hasil analisis regresi pada kelompok responden penerima rumah bantuan ADB disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Hasil Pengolahan Data Regresi**  
**Responden Penerima Rumah Bantuan ADB**

Model Summary <sup>a</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,776 <sup>a</sup>	,603	,594	,43377	

a. Predictors: (Constant), PLAYANAN, BANGUNAN  
b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	24,850	2	12,425	66,033	,000 <sup>a</sup>
Residual	16,370	87	,188		
Total	41,220	89			

a. Predictors: (Constant), PLAYANAN, BANGUNAN  
b. Dependent Variable: KEPUASAN

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,113	,389		,291	,772
BANGUNAN	,660	,118	,544	5,582	,000
PLAYANAN	,445	,152	,286	2,933	,004

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Untuk kelompok responden penerima rumah bantuan ADB, dari tabel **model summary** <sup>4</sup> dapat dilihat bahwa nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,603; yang dapat diartikan bahwa 60,3% kepuasan penerima rumah bantuan ADB ditentukan oleh kualitas bangunan dan kualitas pelayanan. Hal ini juga berarti bahwa masih ada faktor atau faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan penerima rumah bantuan ADB sebesar 39,7%. Nilai R sebesar 0,776 menggambarkan bahwa <sup>22</sup> keeratan hubungan antara variabel bebas (Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan) dengan variabel terikat (Kepuasan) adalah sebesar 77,6%. Dari data ANOVA terlihat <sup>4</sup> bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ ; dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Bangunan <sup>13</sup> ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan pembangunan <sup>13</sup> ( $x_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan ADB ( $y$ ). Dari data **Coefficients**, dihasilkan persamaan regresi pengaruh Kualitas Bangunan <sup>13</sup> ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan pembangunan <sup>13</sup> ( $x_2$ ) terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan ADB ( $y$ ) sebagai berikut:

$$y = 0,113 + 0,660x_1 + 0,445x_2$$

Dimana:  $y$  = Kepuasan;  $x_1$  = Kualitas Bangunan, dan  $x_2$  = Kualitas Pelayanan.

Hasil analisis regresi pada kelompok responden penerima rumah bantuan BRR <sup>52</sup> disajikan pada **Tabel 2**

**Tabel 2**  
**Hasil Pengolahan Data Regresi**  
**Responden Penerima Rumah Bantuan BRR**

25  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 <sup>a</sup>	,591	,582	,44106

5  
a. Predictors: (Constant), PLAYANAN, BANGUNAN  
b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	24,460	2	12,230	62,868	,000 <sup>a</sup>
Residual	16,925	87	,195		
Total	41,385	89			

14  
a. Predictors: (Constant), PLAYANAN, BANGUNAN  
b. Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,458	,247		-1,853	,067
BANGUNAN	,429	,116	,364	3,711	,000
PLAYANAN	,622	,131	,466	4,752	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Untuk kelompok responden penerima rumah bantuan BRR, dari tabel **model summary** dapat dilihat bahwa nilai R<sup>2</sup> adalah sebesar 0,591; yang dapat diartikan bahwa 59,1% kepuasan penerima rumah bantuan BRR ditentukan oleh kualitas bangunan dan kualitas pelayanan. Hal ini juga berarti bahwa masih ada faktor atau faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan penerima rumah bantuan BRR sebesar 40,9%. Nilai R sebesar 0,769 menggambarkan bahwa **keeratn hubungan antara variabel bebas** (Kualitas Bangunan dan

Kualitas Pelayanan) dengan variabel terikat (Kepuasan) adalah sebesar 76,9%. Dari data ANOVA terlihat bahwa nilai signifikansi adalah sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ ; dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan BRR (y). Dari data Coefficients, dihasilkan persamaan regresi pengaruh Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan pembangunan ( $x_2$ ) terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan BRR (y) sebagai berikut:

$$y = -0,458 + 0,429x_1 + 0,622x_2$$

Dimana: y = Kepuasan;  $x_1$  = Kualitas Bangunan; dan  $x_2$  = Kualitas Pelayanan.

Pada kelompok penerima rumah bantuan ADB, dari data coefficients pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) adalah sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maupun  $\alpha = 0,025$  (pengujian 2 arah). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penerima rumah bantuan ADB. Pada kelompok penerima bantuan BRR, dari data coefficients pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) adalah sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maupun  $\alpha = 0,025$  (pengujian 2 arah). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan BRR.

Pada kelompok penerima rumah bantuan ADB, dari data coefficients pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan pembangunan ( $x_2$ ) adalah sebesar 0,004. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maupun  $\alpha = 0,025$  (pengujian 2 arah). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan ADB. Pada kelompok penerima bantuan BRR, dari data coefficients pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi untuk

variabel Kualitas Pelayanan pembangunan ( $x_2$ ) adalah sebesar 0,000. Nilai ini lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maupun  $\alpha = 0,025$  (pengujian 2 arah). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pembangunan ( $x_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penerima rumah bantuan BRR.

## 2. Perbedaan Kepuasan, Persepsi Kualitas Bangunan dan Persepsi Kualitas Pelayanan Pembangunan antara Penerima Rumah Bantuan ADB dan BRR

Untuk mengetahui perbedaan kepuasan antara kelompok penerima rumah bantuan ADB dengan kelompok penerima rumah bantuan BRR maka dilakukan uji beda rata-rata (compare means) *paired sample t-test*. Hasil pengujian dan perhitungan *paired sample t-test* disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Uji *paired sample t-test* Perbedaan Kepuasan Responden Penerima Rumah Bantuan ADB dan**

Paired Sample Statistics				
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair Y_ADB	3,8978	90	,68054	,07174
1 Y_BRR	2,1289	90	,68191	,07188

  

Paired Samples Test								
	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower				Upper
Pair 1 Y_ADB - Y_BRR	1,7689	,82593	,08706	1,5959	1,9419	20,318	89	,000

Dari **Tabel 3** dapat dilihat bahwa skor rata-rata kepuasan penerima rumah bantuan ADB adalah sebesar 3,8978; sedangkan skor rata-rata kepuasan penerima rumah bantuan BRR adalah 2,1289. Hasil test statistik menunjukkan kedua skor tersebut berbeda secara signifikan, dengan kata lain kepuasan penerima rumah bantuan ADB berbeda dengan kepuasan penerima rumah bantuan BRR.

Hasil pengujian dan perhitungan *paired sample t-test* persepsi Kualitas Bangunan disajikan pada **Tabel 4**.

**Tabel 4**  
Uji *paired sample t-test* Perbedaan Persepsi Kualitas Bangunan ( $x_1$ )  
Responden Penerima Rumah Bantuan ADB dan BRR

7 Paired Sample Statistics					
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Pair	X1_ADB	3,2597	90	,56171	,05921
1	X1_BRR	2,1868	90	,57830	,06096

  

3 Paired Samples Test									
	Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)		
	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower				Upper	
Pair 1	X1_ADB -X1_BRR	1,0729	,65142	,06867	,9365	1,2093	15,625	89	,000

Dari **Tabel 4** dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan signifikan mengenai persepsi responden terhadap Kualitas Bangunan antara responden penerima rumah bantuan ADB dengan responden penerima rumah bantuan BRR. Rata-rata skor persepsi Kualitas Bangunan responden penerima rumah bantuan ADB ( $x_{1\_ADB}$ ) adalah sebesar 3,2597; sedangkan rata-rata skor persepsi Kualitas Bangunan responden penerima rumah bantuan BRR ( $x_{1\_BRR}$ ) sebesar 2,1868.

Hasil pengujian dan perhitungan *paired sample t-test* persepsi Kualitas Pelayanan disajikan pada **Tabel 5**.

Dari **Tabel 5** dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan signifikan persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan antara responden penerima rumah bantuan ADB dengan responden penerima rumah bantuan BRR. Rata-rata skor persepsi Kualitas Bangunan responden penerima rumah bantuan ADB ( $x_{2\_ADB}$ ) adalah sebesar 3,6749; sedangkan rata-rata skor persepsi Kualitas Bangunan responden penerima rumah bantuan BRR ( $x_{2\_BRR}$ ) sebesar 2,6508.

**Tabel 5**  
**Uji *paired sample t-test* Perbedaan Persepsi Kualitas Bangunan ( $x_2$ )**  
**Responden Penerima Rumah Bantuan ADB dan BRR**

<b>Paired Sample Statistics</b>					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair	X2_ADB	3,6749	90	,43771	,04614
1	X2_BRR	2,6508	90	,51033	,05379

  

<b>Paired Samples Test</b>									
		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	X2_ADB – X2_BRR	1,0241	,51844	,05465	,9155	1,1327	18,740	89	,000

## KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut: (i) Pada kedua kelompok penerima rumah bantuan ADB dan BRR, Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) pembangunan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan ( $\alpha=0,05$ ) terhadap Kepuasan ( $y$ ) penerima bantuan; (ii) Pada kedua kelompok penerima rumah bantuan ADB dan BRR, Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan ( $\alpha=0,05$ ) terhadap Kepuasan ( $y$ ) penerima bantuan; (iii) Pada kedua kelompok penerima rumah bantuan ADB dan BRR, Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) pembangunan secara parsial berpengaruh signifikan ( $\alpha=0,05$ ) terhadap Kepuasan ( $y$ ) penerima bantuan; dan (iv) Pada kedua kelompok penerima rumah bantuan ADB dan BRR, Kepuasan ( $y$ ), persepsi Kualitas Bangunan ( $x_1$ ) dan persepsi Kualitas Pelayanan ( $x_2$ ) pembangunan responden berbeda secara signifikan ( $\alpha=0,05$ ).

Selanjutnya, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel lain untuk mendapatkan tingkat determinasi yang lebih tinggi. Beberapa faktor yang perlu dijajaki kemungkinannya termasuk persepsi rumah responden sebelum terjadi bencana dan persepsi responden terhadap rumah yang dibangun oleh donor atau lembaga lain di wilayahnya. Selain itu, perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui kepuasan responden pada rumah-rumah yang dibangun dengan pendekatan swakelola. Selanjutnya untuk pembangunan rumah secara swakelola ini perlunya dilakukan sosialisasi dan implementasi pemanfaatan tata ruang yang telah disusun oleh pemerintah daerah setempat.

## DAFTAR PUSTAKA

- <sup>30</sup> Asian Development Bank (2005), Report and Recommendation of the President to the Board of Directors on Proposed Grants to the Republic of Indonesia for the Earthquake and Tsunami Emergency Support Project and Contribution to the Multidonor Trust Fund. RRP: INO 39127, March 2005.
- Asian Development Bank (2006), Inception Report. Asian Development Bank ETESP Package 8 – Oversight Consultants Housing Components (unpublished report)
- Asian Development Bank (2008), Quarterly Report - VII. Asian Development Bank ETESP Package 8 – Oversight Consultants Housing Components (unpublished report)
- <sup>16</sup> Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Aceh-Nias (2007), Strengthening the Narrative of Community Life: Two Year Report Executing Agency (Bapel) for the Rehabilitation and Reconstruction of Aceh–Nias, August 2007.
- <sup>29</sup> Elsinga, M. and J. Hoekstra (2004), “Homeownership and housing satisfaction”. *Journal of Housing and Built Environment* (2005) 20: 401-424.
- <sup>57</sup> Kwanda, T., J. Raharjo dan B.R. Wibowo (2003), “Analisis kepuasan penghuni rumah sederhana tipe 36 di kawasan Sidoarjo berdasarkan faktor kualitas bangunan, lokasi, desain, sarana dan prasarana”. *Jurnal Dimensi Teknik Arsitektur* Vo. 31, No. 2, Desember 2003: 124-132.
- <sup>21</sup> Kwanda, T., J. Raharjo dan M.K. Wardani (2001), Analisis kepuasan penghuni rumah sederhana di Denpasar berdasarkan faktor lokasi, prasarana, sarana, kualitas bangunan, desain dan harga. Jurusan Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan – Universitas Petra Surabaya.
- <sup>43</sup> Lu, M. (1998), “Determinants of residential satisfactions: ordered logit vs. Regression models”. *Growth and change* Volume 30 (Spring 1999), pp. 264-287
- <sup>33</sup> McCrea, R., R. Stimson and J. Western (2004), “Testing a moderated model of satisfaction with urban living using data for Brisbane-South East Queensland, Australia”. *Social Indicator Research* (2005) 72: 121-152.
- <sup>27</sup> Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1994), “Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research”. *Journal of Marketing*, Jan 1994; 58, 1; Platinum Full Text Periodicals, pg.111.
- <sup>26</sup> Rodrigues, H., T. Watchendorf, J. Kendra and J. Trainor (2006), “A snapshot of the 2004 Indian Ocean tsunami: societal impacts and consequences”. *Journal of Disaster Prevention and Management*, Vol.15, No.1, 2006, pp.163-177.
- <sup>37</sup> Suliyanto, (2005), Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

# Pengaruh Kualitas Bangunan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penerima Rumah Bantuan: Studi komparatif bantuan ADB dan non-ADB di Banda Aceh.

## ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jp.feb.unsoed.ac.id">jp.feb.unsoed.ac.id</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id">jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://www.iiuedu.eu">www.iiuedu.eu</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://journal.ugm.ac.id">journal.ugm.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://statistics.ats.ucla.edu">statistics.ats.ucla.edu</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	1%
7	<a href="http://pdfs.semanticscholar.org">pdfs.semanticscholar.org</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://journal.tarumanagara.ac.id">journal.tarumanagara.ac.id</a> Internet Source	1%

9	<a href="http://etheses.uinmataram.ac.id">etheses.uinmataram.ac.id</a> Internet Source	1%
10	<a href="http://www.politikwaras.com">www.politikwaras.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://docshare.tips">docshare.tips</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://maker.ac.id">maker.ac.id</a> Internet Source	1%
13	Devi Fitriani, Soedarmadi Soedarmadi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BUS TRANS SEMARANG)", Solusi, 2019 Publication	<1%
14	<a href="http://repo.pusikom.com">repo.pusikom.com</a> Internet Source	<1%
15	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	<1%
16	<a href="http://cibworld.xs4all.nl">cibworld.xs4all.nl</a> Internet Source	<1%
17	<a href="http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id">administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id</a> Internet Source	<1%

18	<a href="http://jurnal.stiemuhpekalongan.ac.id">jurnal.stiemuhpekalongan.ac.id</a> Internet Source	<1%
19	<a href="http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id">ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1%
20	<a href="http://mochmifthachul.blogspot.com">mochmifthachul.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
21	<a href="http://www.oalib.com">www.oalib.com</a> Internet Source	<1%
22	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1%
23	<a href="http://ejournal.kopertais4.or.id">ejournal.kopertais4.or.id</a> Internet Source	<1%
24	<a href="http://www.readbag.com">www.readbag.com</a> Internet Source	<1%
25	<a href="http://www.ukdissertations.com">www.ukdissertations.com</a> Internet Source	<1%
26	Submitted to Southern Cross University Student Paper	<1%
27	<a href="http://etds.lib.stu.edu.tw">etds.lib.stu.edu.tw</a> Internet Source	<1%
28	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1%
29	Submitted to University of Sydney Student Paper	<1%

<1%

30

[digilib.usu.ac.id](http://digilib.usu.ac.id)

Internet Source

<1%

31

[triyantopamungkas0.blogspot.com](http://triyantopamungkas0.blogspot.com)

Internet Source

<1%

32

Submitted to Universitas Merdeka Malang

Student Paper

<1%

33

Yasemin Afacan, Halime Demirkan. "The influence of sustainable design features on indoor environmental quality satisfaction in Turkish dwellings", Architectural Science Review, 2015

Publication

<1%

34

[dspace.uii.ac.id](http://dspace.uii.ac.id)

Internet Source

<1%

35

[worldwidescience.org](http://worldwidescience.org)

Internet Source

<1%

36

[mikm.undip.ac.id](http://mikm.undip.ac.id)

Internet Source

<1%

37

[journal.trunojoyo.ac.id](http://journal.trunojoyo.ac.id)

Internet Source

<1%

38

[usupress.usu.ac.id](http://usupress.usu.ac.id)

Internet Source

<1%

39

Submitted to University College London

Student Paper

&lt;1%

40

Ahmad Rifa'i, Muhammad Nasir. "EFEKTIVITAS METODE UMMI TERHADAP PENINGKATAN MOTIVASI BELAJAR MEMBACA ALQURAN SISWA TPA DESA PUGAAN KECAMATAN PUGAAN", Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 2018

Publication

&lt;1%

41

[eprints.unm.ac.id](http://eprints.unm.ac.id)

Internet Source

&lt;1%

42

[etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id)

Internet Source

&lt;1%

43

[estudiosdemograficosyurbanos.colmex.mx](http://estudiosdemograficosyurbanos.colmex.mx)

Internet Source

&lt;1%

44

[alfanfzi.blogspot.com](http://alfanfzi.blogspot.com)

Internet Source

&lt;1%

45

[villagerspost.com](http://villagerspost.com)

Internet Source

&lt;1%

46

[www.saycocorporativo.com](http://www.saycocorporativo.com)

Internet Source

&lt;1%

47

[www.jsikworld.com](http://www.jsikworld.com)

Internet Source

&lt;1%

48

Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari.

&lt;1%

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN", JKMP  
(Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

49

[e-journal.usd.ac.id](http://e-journal.usd.ac.id)

Internet Source

<1%

50

[staff.uny.ac.id](http://staff.uny.ac.id)

Internet Source

<1%

51

Endang Winarsih. "Pengaruh Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)", ATESTASI : Jurnal Ilmiah Akuntansi, 2018

Publication

<1%

52

[eprints.uns.ac.id](http://eprints.uns.ac.id)

Internet Source

<1%

53

Abdul Aziz Nugraha Pratama. "PENGARUH SPIRITUALITAS, INTELEKTUALITAS, DAN PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA DOSEN STAIN SALATIGA", INFERENSI, 2014

Publication

<1%

54

Submitted to Universitas Andalas

Student Paper

<1%

55

[dspace.lib.cranfield.ac.uk](http://dspace.lib.cranfield.ac.uk)

Internet Source

<1%

56

garuda.ristekdikti.go.id

Internet Source

<1%

57

talenta.usu.ac.id

Internet Source

<1%

58

Moh Khoiruddin, Yuni Setiowati. "Penentu Kebijakan Dividen Perusahaan yang Sahamnya Masuk dalam Daftar Efek Syariah", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2013

Publication

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2 words

Exclude bibliography On