

PENGARUH PERAWATAN PRASARANA, SARANA, DAN UTILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI PADA KAWASAN PERUMAHAN DI SURABAYA

Dicky Widjaja¹, Timoticin Kwanda², Njo Anastasia³

ABSTRAK: Pertambahan penduduk dan peningkatan permintaan rumah semakin tinggi setiap tahunnya. Pengembang berusaha menarik perhatian calon penghuni dengan menawarkan fasilitas dan perawatan yang baik. Perawatan pada kawasan perumahan yang baik dapat meningkatkan nilai suatu perumahan dan penghuni nyaman.. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor perawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni melalui studi literatur dan penyebaran kuisioner dan analisa data. Analisa data yang perlu dilakukan yaitu analisa deskriptif, analisa kepuasan, tingkat prioritas prasarana, sarana, dan utilitas, serta analisa pengaruh perawatan terhadap kepuasan penghuni, Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penghuni perumahan di Surabaya puas dengan perawatan oleh badan pengelola. Seluruh jenis perawatan badan pengelola juga dinilai baik oleh penghuni. Faktor perawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni yaitu perawatan perbaikan, perawatan rutin, dan kontruksi baru. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penghuni perumahan di Surabaya barat lebih puas daripada Surabaya timur dan Surabaya selatan dengan perawatan yang dinilai penghuni baik.

Kata Kunci: kepuasan penghuni, perawatan pengembang, pengaruh perawatan dan kepuasan penghuni, manajemen properti, manajemen estat.

ABSTRACT: The growth of population and demand of residential housing are getting higher each year. Developers are trying to attract customers with a good facilities and proper maintenance. With a good facilities and proper maintenance value of residential housing and resident's satisfaction would increase. The purpose of this research is to give more information concerning of the factors that effect resident's satisfaction through literature study, data analysis, and survey. Data analysis was done with descriptive analysis, satisfaction analysis, and effect analysis of maintenance with resident's satisfaction.

The research shown that resident in Surabaya is satisfied with the infrastructure, facilities, and utilities maintenance within the resident housing done by developers. The effect or corrective maintenance routine maintenance, and new construction are three of the most crucial effect of the resident satisfaction. This study also shown that geographically the resident in West Surabaya are more satisfied than residents in East Surabaya and South Surabaya.

Keywords: resident's satisfaction, developer maintenance, effect of maintenance with resident's satisfaction, property management, estate management.

1. PENDAHULUAN

Surabaya sebagai kota kedua terbesar di Indonesia setelah Jakarta, saat ini sedang marak seiring dengan bertambahnya penduduk maka kebutuhan rumah yang perlu disediakan makin bertambah banyak. *Colliers International* (2016) mengatakan bahwa kota Surabaya merupakan kota terbaik kedua di Indonesia dengan prospek properti terbaik setelah kota Jakarta. Pada tahun 2015 gairah masyarakat untuk membeli rumah mengalami peningkatan

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, dickyfwidjaja@gmail.com

² Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, cornelia@petra.ac.id.

³ Dosen Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, anas@petra.ac.id.

dan harga properti di Jawa timur diperkirakan naik 20-50 % (Jawa Pos, Mei 4, 2015). Kota Surabaya menjadi sorotan bagi pengembang-pengembang baik skala lokal maupun nasional untuk berinvestasi dari perumahan hingga superblok. Penelitian tentang pengaruh faktor fisik, lingkungan, dan lokasi terhadap nilai properti di Surabaya Barat dilakukan oleh Prayitno & Prayitno (2009) menunjukkan bahwa faktor fisik, lingkungan dan lokasi mempengaruhi nilai properti di Surabaya Barat. Penelitian Gunadi (2007) menunjukkan bahwa faktor keamanan kawasan perumahan oleh pengembang dapat mempengaruhi nilai properti pada Surabaya Barat dan Timur.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (2016) mencatat keluhan konsumen perumahan menempati urutan kedua tertinggi setelah perbankan (17,09%) yaitu Sebanyak 15.53%. Menurut Wahju (2013) pada penelitian tentang perawatan pengembang terhadap persepsi dan harapan penghuni, hasil penelitian menunjukkan bahwa penghuni mengharapkan pelayanan fasilitas lebih dari yang telah diberikan oleh pengembang. Selain itu, Riskiyah (2015) pada penelitian tentang analisis perawatan fasilitas prasarana dan sarana lingkungan terhadap kepuasan penghuni perumahan mengatakan bahwa semakin baik perawatan prasarana dan sarana lingkungan maka kepuasan penghuni semakin tinggi.

Penelitian sebelumnya tentang pengaruh perawatan terhadap kepuasan tidak meneliti jenis perawatan yang berpengaruh. Perawatan badan pengelola pada prasarana, sarana, dan utilitas memiliki peran penting untuk meningkatkan kepuasan penghuni dan Pada penelitian ini akan diteliti lebih lanjut apakah perawatan berpengaruh terhadap kepuasan. Selain itu obyek perawatan juga perlu di teliti obyek mana yang diprioritaskan oleh penghuni agar dapat diperhatikan lebih.

Perawatan Prasarana, Sarana, dan Utilitas

Menurut Peiser dan Hamilton (2012) tugas terpenting dari pengembang adalah mengembangkan kawasan sesuai tujuan dan melakukan pemeliharaan setelah prasarana, sarana, dan utilitas dibangun. Menurut Kyle, Spodek, dan Baird (2004) perawatan adalah proses berkala untuk menyeimbangkan pelayanan dan biaya. Manajer properti harus berusaha untuk memuaskan penghuni dan memelihara kondisi fisik dari properti juga meminimalisasi biaya operasional sehingga meningkatkan margin. Manajer properti harus memfungsikan dengan efektif 4 tahap perawatan yaitu perawatan rutin, perawatan pencegahan, perawatan korektif, dan konstruksi baru.

Perawatan rutin merupakan perawatan yang paling sering dilakukan dengan biaya operasional yang cukup besar karena harus dilakukan dalam jadwal yang telah diatur dan dilakukan dengan control yang ketat seperti pembersihan dan pemeliharaan serta pengecekan rutin. Perawatan pencegahan bertujuan untuk mengurangi biaya perbaikan dan mencegah kerusakan yang akan terjadi yang mengurangi fungsi dari prasarana, sarana, dan utilitas. Perawatan perbaikan adalah perawatan untuk mengembalikan fungsi dari fasilitas sehingga kenyamanan penghuni terjaga. Konstruksi baru seringkali dilakukan atas permintaan penghuni dan biasanya bersifat kosmetik untuk menaikkan nilai dari lingkungan. Tabel 1 menunjukkan jenis perawatan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Jenis Perawatan oleh Badan Pengelola Lingkungan

Variabel	Faktor	Sumber
Perawatan	Rutin	Kyle, Spodek, dan Baird (2004)
	Pencegahan	Kyle, Spodek, dan Baird (2004)
	Perbaikan	Kyle, Spodek, dan Baird (2004)
	Konstruksi Baru	Kyle, Spodek, dan Baird (2004)

Obyek perawatan pada perumahan di Surabaya dibagi atas prasarana, sarana, dan utilitas. Peraturan Menteri Dalam Negeri no 9 tahun 2009 mengatur pengembang untuk menjamin pemeliharaan dan pengelolaan dari prasarana, sarana, dan utilitas. Yang dimaksud prasarana

menurut SNI 03-1733-2004 adalah kelengkapan dasar fisik lingkungan agar permukiman dapat berfungsi sebagaimana mestinya yang mencakup jaringan jalan, jaringan air hujan, dan layanan persampahan. Sarana perumahan sebagai fasilitas penunjang yang disesuaikan dengan sarana pada perumahan di Surabaya yaitu sarana perdagangan, pendidikan, kesehatan, olah raga, dan ibadah. Utilitas sebagai sarana penunjang untuk pelayanan lingkungan yang termasuk jaringan air bersih, jaringan listrik, dan jaringan telepon yang merupakan jaringan yang dikelola langsung oleh badan pengelola di Surabaya. Sianto (2007), Gunadi (2007), dan Hadi (2015) meneliti jenis prasarana, sarana, dan utilitas yang akan digunakan pada penelitian ini. Tabel 2 menunjukkan jenis prasarana, sarana, dan utilitas yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Jenis Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan

Obyek pemeliharaan	Faktor	Sumber
Prasarana, sarana, dan utilitas	Jaringan jalan	SNI 1733, Sianto (2007), Gunadi (2007)
	Jaringan drainase	SNI 1733
	Jaringan air bersih	SNI 1733, Hadi (2015)
	Jaringan persampahan	SNI 1733
	Jaringan Listrik	SNI 1733, Hikmawati (2004), Hadi (2015), Sianto (2007), Gunadi (2007)
	Jaringan Telepon	SNI 1733, Hikmawati (2004),
	Sarana Olahraga & Area Terbuka	SNI 1733, Gunadi (2007)
	Sarana Pendidikan	SNI 1733
	Sarana Kesehatan	SNI 1733
	Sarana Ibadah	SNI 1733
Sarana Perniagaan	SNI 1733	

Kepuasan Penghuni

Kepuasan penghuni diukur dari kualitas layanan dengan dimensi *servqual* yang digunakan Parasuraman et al (1988) yang mengidentifikasi lima dimensi pokok *tangible*, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan empati. *Servqual* dikembangkan oleh Choi (2007) dan Baharum et al (2009) yang menambahkan dimensi keamanan & kenyamanan, perawatan, komunikasi, kesehatan dan kebersihan, estetika bangunan dan pelayanan bangunan. Faktor ini kemudian disesuaikan oleh Hartanto (2015) menjadi keamanan & kenyamanan, perawatan, komunikasi yang digabung dalam aspek empati, dan estetika dan pelayanan bangunan yang dihapus karena tidak dapat digunakan pada perumahan. Pada penelitian ini, aspek perawatan tidak dibahas dalam kepuasan karena sudah termasuk dalam faktor perawatan. Tabel 3 menunjukkan aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan penghuni.

Tabel 3. Faktor – Faktor Kepuasan Penghuni

Variabel	Dimensi	Sumber
Kualitas Layanan Manajemen Properti	<i>Tangible</i>	Parasuraman(1998), Baharum 2009), Hartanto(2015), Yuwono(2016)
	Kehandalan	Parasuraman (1998), Choi (2007), Baharum (2009), Hartanto (2015), Yuwono (2016)
	Ketanggapan	Parasuraman (1998), Choi (2007), Baharum (2009), Hartanto (2015), Yuwono (2016)
	Kepastian	Parasuraman(1998), Baharum (2009), Hartanto(2015), Yuwono(2016)
	Empati	Parasuraman (1998), Choi (2007), Baharum (2009), Hartanto (2015), Yuwono (2016)
	Kemaman & Kenyamanan	Choi (2007), Baharum (2009), Hartanto (2015), Yuwono (2016)
	Kesehatan & Kebersihan	Choi (2007), Hartanto (2015), Yuwono (2016)

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengumpulkan studi literatur dan peneliti terdahulu untuk mengumpulkan kajian dan menyusun kuisisioner sebagai instrument untuk mengumpulkan data. Target responden yaitu penghuni pada perumahan yang dikembangkan diatas tahun 1998 dan memiliki badan pengelola lingkungan. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling* karena data yang diharapkan sudah ditetaokan dari penghuni perumahan yang memiliki badan pegelola lingkungan.

Kuisisioner yang disusun dari bagian pertama data umum responden dan tempat tinggal responden. Bagian pertanyaan yaitu responden mengurutkan tingkat kepentingan pada prasarana, sarana, dan utilitas dari angka 1 (terpenting) hingga angka 11 (paling tidak penting). Setelah itu responden menjawab pertanyaan tentang perawatan badan pengelola pada perumahan yang dihuni dari skala 1-6, dimana 1 (sangat tidak baik) sampai 6 (sangat baik). Pertanyaan pada responden juga mengenai kepuasan penghuni pada perumahan yang dijawab dari angka 1 (sangat tidak puas) hingga 6 (sangat puas). Skala *likert* yang digunakan 1-6 dengan pertimbangan untuk memberikan responden jawaban yang memilih puas, atau tidak puas dan menghindari jawaban netral (Amir, 2015). Kuisisioner dapat dilihat lebih lengkap pada Widjaja (2017)

Kuisisioner yang telah dilengkapi oleh responden kemudian dilakukan pengecekan kembali untuk jawaban responden yang peneliti anggap tidak valid seperti jawaban yang ekstrim sangat tidak puas dan sangat puas berurutan, atau jawaban dengan pola (pola diagonal, pola vertikal). Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan validitas sebelum dianalisa.

Analisa data menggunakan *structural equation modelling* untuk menjawab tujuan dan rumusan masalah penelitian yaitu apakah perawatan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni. Tingkat prioritas dari prasarana, sarana, dan utilitas dianalisa non parametrik dengan metode *kendall's way* dan didapatkan urutan prasarana, sarana, dan utilitas. Analisa deskriptif untuk mencari rata-rata kepuasan penghuni dan perawatan badan pengelola menggunakan bantuan program smart PLS. Nilai tengah dari skala 1-6 yaitu 3.5 menjadi batas kepuasan penghuni, jika diatas 3,5 maka penghuni cenderung puas dan jika dibawah 3,5 maka penghuni cenderung tidak puas, begitu juga dengan perawatan yang memiliki nilai tengah 3,5 yang merupakan batas baik dan tidak baik yang dinilai oleh penghuni.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Kuisisioner yang dibagikan kepada 130 responden baik secara *online* dan manual, hanya terdapat 100 kuisisioner yang dapat digunakan, 30 kuisisioner tidak dapat digunakan karena data tidak valid, tidak lengkap dan informasi yang dibutuhkan tidak dapat diberikan oleh penghuni. Data umum responden seperti profil responden dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Data Umum Responden

Data Penghuni		Total
Area	Barat	49
	Selatan	6
	Timur	45
J.Kelamin	P	54
	W	46
Usia	18-27	52
	28-37	17
	38-50	18
	51-60	13
Pendidikan	SMA	26
	D-3	4
	S-1	62
	S-2	7
	S-3	1

Tabel 4. Data Umum Responden (Lanjutan)

Data Penghuni		Total
Luas Tanah	>800	10
	300-800	48
	<300	33
Luas Bangunan	<300	38
	>800	5
	300-800	48
Kepemilikan	Keluarga	30
	Sendiri	61
	Sewa	4
Lama Hunian	<1 tahun	8
	1-3 tahun	29
	>3 tahun	63
Iuran Lingkungan	Rata-rata: Rp 629.016 / bulan (87 responden)	

Tingkat Prioritas Prasarana, Sarana, dan Utilitas

Tingkat prioritas yang dianalisa dari prasarana, sarana, dan utilitas dimana 1 (terpenting) dan 11 (paling tidak penting) kemudian dianalisa menggunakan *kendall* non parametrik dan didapatkan bahwa jaringan listrik, air bersih, dan jaringan jalan menempati urutan 3 tertinggi. Sedangkan sarana olahraga, pendidikan, dan ibadah menempati urutan 3 terendah. Tingkat prioritas dari perawatan prasarana, sarana, dan utilitas sebagai obyek perawatan penting untuk diperhatikan oleh badan pengelola. Dari hasil penelitian didapat bahwa utilitas adalah yang terpenting untuk diperhatikan, disusul oleh prasarana, dan kemudian sarana seperti pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Tingkat Prioritas Prasarana, Sarana, dan Utilitas

Ranking	Prasarana, Sarana, Utilitas	Mean
1	Jaringan listrik	2.72
2	Jaringan air bersih	2.86
3	Jaringan jalan	3.61
4	Jaringan drainase	5.14
5	Jaringan sampah	5.47
6	Jaringan telepon	5.49
7	Sarana perdagangan	7.64
8	Sarana kesehatan	7.69
9	Sarana olahraga	8.07
10	Sarana pendidikan	8.26
11	Sarana ibadah	9.06

Analisa Kepuasan Dan Perawatan

Penghuni perumahan di area Surabaya Barat menilai perawatan paling baik pada perawatan rutin (4.81). Badan pengelola pada perumahan di Surabaya Barat dapat meningkatkan kinerjanya dengan memperhatikan konstruksi baru (4.14) dan dan perbaikan (4.52). Sedangkan penghuni perumahan di Surabaya Selatan menilai perbaikan (4.54) lebih baik daripada perawatan rutin (4.42) dan konstruksi baru (3.83). Penghuni perumahan di Surabaya Timur menilai konstruksi baru (3.94) paling rendah daripada perawatan perbaikan (4.09) dan perawatan rutin (4.38). Perawatan pencegahan memiliki nilai terendah pada semua area.

Perawatan paling baik dirasakan oleh penghuni perumahan di Surabaya Barat (4.39) dengan kepuasan penghuni dengan nilai tertinggi (4.66). Penghuni di Surabaya Selatan menilai

perawatan badan pengelola lebih baik (4.25) daripada penilaian perawatan oleh penghuni di Surabaya Timur (4.06). Kepuasan penghuni di Surabaya Selatan juga lebih tinggi nilainya (4.44) daripada penghuni di Surabaya Timur (4.22). Secara keseluruhan kepuasan penghuni di Surabaya dapat dikatakan baik (4.45) dengan perawatan badan pengelola baik (4.23) seperti ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Perawatan dan Kepuasan Penghuni berdasarkan Area

Area	Barat	Selatan	Timur	Total
Rutin	4.81	4.42	4.38	4.59
Pencegahan	4.10	4.21	3.82	3.98
Perbaikan	4.52	4.54	4.09	4.33
Konstruksi	4.14	3.83	3.94	4.03
Perawatan	4.39	4.25	4.06	4.23
Kepuasan	4.66	4.44	4.22	4.45

Kelompok hunian dibawah 1 tahun kepuasannya paling rendah (4.22) karena awal menempati hunian banyak keluhan kepada badan pengelola untuk ditanggapi dan diperbaiki setelah itu, kelompok penghuni di antara 1-3 tahun memiliki kepuasan paling baik (4.49). Penghuni yang sudah tinggal lebih dari 3 tahun merasa kepuasan dan perawatan badan pengelola lama kelamaan tidak terlalu banyak perubahan sehingga sudah tidak terlalu puas dibandingkan kelompok penghuni dari lama hunian 1-3 tahun (4.46). Kepuasan penghuni dari kelompok lama hunian memiliki nilai yang tinggi dan rendah dengan pola yang sama dengan perawatan seperti dapat dilihat pada Tabel 7

Tabel 7. Kepuasan dan Perawatan berdasarkan Lama Hunian

Lama.huni	Kepuasan	Perawatan
<1 tahun	4.22	4.19
1-3 tahun	4.49	4.25
>3 tahun	4.46	4.23

Pengaruh Perawatan Prasarana, Sarana, dan Utilitas terhadap Kepuasan Penghuni

Analisa pengaruh perawatan terhadap kepuasan penghuni dilakukan untuk mengetahui jenis perawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni. Variabilitas konstruk kepuasan penghuni dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk kinerja badan pengelola sebesar 73.8% berdasarkan nilai r^2 pada *structural equation modelling* dengan program smart PLS.

Pengaruh antara perawatan badan pengelola dengan kepuasan penghuni diteliti lebih lanjut mengenai signifikansi pengaruh antar faktor. Seperti pada Tabel 8. *path coefficient* faktor perawatan yang tidak signifikan adalah faktor perawatan pencegahan (0.569). Sedangkan faktor perawatan rutin (0.001), perawatan perbaikan (0.001), dan konstruksi baru (0.014) menunjukkan nilai p value dibawah 0.05 berarti faktor perawatan perbaikan, perawatan rutin, dan konstruksi baru mempengaruhi kepuasan penghuni secara signifikan.

Perawatan perbaikan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni dengan nilai *loading factor* sebesar 0.372, perbaikan rutin berpengaruh dengan kepuasan penghuni dengan nilai *loading factor* 0.312, serta konstruksi baru berpengaruh terhadap kepuasan penghuni dengan nilai *loading factor* sebesar 0.208.

Pengaruh faktor perawatan perbaikan sesuai dengan fungsi dari perbaikan menurut Kyle, Spodek, dan Baird (2004) yaitu perbaikan dirasakan manfaatnya oleh penghuni karena dapat mengembalikan fungsi dari suatu obyek. Perawatan rutin merupakan perawatan yang

dirasakan langsung efeknya oleh penghuni karena perawatan rutin paling sering dilakukan seperti pembersihan sehari-hari sehingga penghuni merasa nyaman dalam penggunaan obyek perawatan. Konstruksi baru jarang dilakukan karena sifatnya hanya menambahkan dan pemugaran yang tidak memperbaiki fungsi dari prasarana, sarana dan utilitas. Perawatan pencegahan tidak berpengaruh kepuasan, sesuai dengan fungsi perawatan pencegahan menurut Kyle, Spodek, dan Baird (2004) bahwa perawatan pencegahan tidak dapat dilihat dan dirasakan efeknya secara langsung namun perlu dilakukan untuk mengurangi biaya perbaikan yang akan timbul nantinya.

Tabel 8. *Path Coefficients* Perawatan terhadap Kepuasan Penghuni

Pengaruh perawatan terhadap kepuasan	Original Sample	Sample Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
Perawatan Rutin -> Kepuasan	0.316	0.317	0.087	3.609	0.001
Perawatan Pencegahan -> Kepuasan Penghuni_	0.068	0.066	0.119	0.570	0.569
Perawatan Perbaikan -> Kepuasan Penghuni_	0.372	0.368	0.107	3.482	0.001
Konstruksi Baru -> Kepuasan Penghuni_	0.208	0.213	0.084	2.468	0.014

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penghuni perumahan di Surabaya cenderung puas terhadap perawatan yang dilakukan oleh badan pengelola lingkungan. Perawatan badan pengelola pada perumahan juga dinilai baik oleh penghuni. Dari 4 jenis perawatan yang dilakukan oleh manajemen estat yaitu perawatan rutin, pencegahan, perbaikan, dan konstruksi baru hanya faktor perawatan rutin, perawatan perbaikan, dan konstruksi baru yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan penghuni. Faktor perawatan yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni yaitu perawatan perbaikan, perawatan rutin, dan konstruksi baru. Tingkat prioritas obyek perawatan yang terpenting untuk diperhatikan yaitu utilitas, prasarana, dan kemudian sarana.

Penting bagi pengembang untuk memprioritaskan obyek perawatan yang dinilai penghuni paling tinggi yaitu utilitas, kemudian prasarana dan yang terakhir sarana. Selain itu, pengembang juga harus memperhatikan jenis perawatan yang paling mempengaruhi kepuasan penghuni yaitu perawatan perbaikan, kemudian perawatan rutin, dan terakhir konstruksi baru. Bagi pengembang di Surabaya Timur penting untuk memperhatikan perawatan perbaikan dan konstruksi baru untuk meningkatkan kepuasan penghuni.

Pengembang di Surabaya Selatan dapat memperhatikan perawatan rutin dan konstruksi baru. Sedangkan pengembang di Surabaya Barat memiliki skor paling tinggi untuk perawatan namun perlu memperhatikan perawatan perbaikan dan juga konstruksi baru.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti pengaruh dari faktor perawatan lain seperti *deferred maintenance*, *planned maintenance*, *unplanned maintenance*, *emergency maintenance*, *condition based*, dan *schedule maintenance* yang tidak dibahas di penelitian ini karena peneliti mendapatkan bahwa 27.1% kepuasan penghuni dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar penelitian ini. Faktor lain yang dilakukan estate manajemen seperti faktor pelayanan keluhan penghuni perlu diteliti lebih lanjut pengaruhnya terhadap kepuasan penghuni. Adapun peneliti selanjutnya dapat meneliti kualitas produk properti sebagai obyek perawatan untuk mengukur kepuasan penghuni. Bagi penghuni disarankan untuk lebih komunikatif dan memberikan saran yang membangun pada pengembang untuk perawatan yang dilakukan agar pengembang dapat memperbaiki dan meningkatkan perawatan

5. DAFTAR PUSTAKA

- Amir M.T. (2015). *Merancang Kuisisioner Konsep dan Panduan untuk Penelitian Sikap, Kepribadian dan Perilaku*, Kencana, Jakarta
- Baharum, Z.A., Nawawi, A.H., & Saat, Z.M. (2009). Assesment of Property Management Service Quality of Purpose Built Office Buildings. *International Business Research*. Vol.2, No. 1, 162-174.
- Badan Standarisasi Nasional. (2004). *Tata Cara Perencanaan Lingkungan Perumahan di Perkotaan: SNI 03-1733-2004*, Author, Jakarta
- Choi, K.S.H. (2007). *A Short Report of Dissertation Titled " A Study of Service Quality Assessment in Property Management of Private Housing Estates in Hong Kong-The Constituents and Their Perspective Roles"*
- Colliers International. (2016). *Research and Forecast Report: Surabaya Property Market (2016)*, Author, Jakarta
- Gunadi, S. (2007). *Akuntabilitas Pengembang dalam Pemeliharaan Lingkungan Perumahan Berdampak pada Properti di Surabaya*, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Hadi, A.V.K., & Hardi J. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penghuni terhadap Desain Bangunan dan Sarana Prasarana di Perumahan Bojong Menteng Indah*. Universitas Mercu Buana, Jakarta.
- Hartanto, A. (2015). *Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan Perumahan Tipe Bangunan 70-350 m2 di Tiga Perumahan di Surabaya dan Sidoarjo*, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Jawa Pos (2015, Mei 4). *Permintaan Rumah Menengah Naik*. Retrieved November 31, 2016, from <http://www2.jawapos.com/baca/artikel/16754/permintaan-rumah-menengah-naik>
- Kyle, R.C., Spodek, M.S., & Baird, F.M. (2004). *Property Management*, Dearborn Real Estate Education, Chicago.
- Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. (2009). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan dan Permukiman di Daerah*, Author, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). Servqual: a Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1, 12-40.
- Peiser, R.B., & Hamilton, D. (2012). *Professional Real Estate Development*, Urban Land Institute, Washington.
- Prayitno, A., & Prayitno, I. (2009). *Analisa Pengaruh Faktor Fisik, Lingkungan, dan Lokasi terhadap Nilai Property di Perumahan Surabaya Barat*, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Riskiyah, I. R., Suryo, E. A. & Wijatmiko, I. (2015). *Analisis Kinerja Developer terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan di Kota Malang*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Sianto, E. (2007). *Analisa Perbandingan Estate Management terhadap Nilai (Value) Perumahan di Surabaya Timur*, Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Wahju, E.A.G. (2013). *Analisa Persepsi dan Harapan Penghuni Perumahan terhadap Hasil Pemeliharaan dan Pelayanan Studi Kasus Perumahan Total E&P Indonesia, Balikpapan*, Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya
- Widjaja, D.F. (2017). *Pengaruh Perawatan Prasarana, Sarana, dan Utilitas terhadap Kepuasan Penghuni Pada Kawasan Perumahan di Surabaya*, Program Pascasarjana Universitas Kristen Petra, Surabaya
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2016). *Bedah Pengakuan Konsumen 2015* Retrieved November 20, 2016, from <http://ylki.or.id/2016/01/bedah-pengakuan-konsumen-2015/>
- Yuwono, N.I. (2016). *Analisa Faktor dan Uji Diskriminan terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Sekitar Kampus di Surabaya: Studi Kasus Apartemen the Square, High Point dan Metropolis*. Program Pascasarjana Universitas Kristen Petra, Surabaya