

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis properti, khususnya di sektor rumah kontrakan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang mempengaruhi minat sewa konsumen. Rumah kontrakan tidak hanya dipilih berdasarkan harga atau lokasi saja, tetapi juga bagaimana layanan yang diberikan oleh pemilik atau pengelola properti serta sejauh mana pengalaman penyewa dalam menggunakan layanan tersebut.

Kontrakan Griya Harapan, yang berlokasi di Kota Pekanbaru, merupakan salah satu kawasan hunian yang menawarkan berbagai pilihan rumah kontrakan. Dengan berkembangnya kebutuhan tempat tinggal di daerah ini, tingkat persaingan antar penyedia rumah kontrakan pun semakin tinggi.

Minat sewa adalah kecenderungan psikologis seseorang untuk menyewa properti, yang dipengaruhi oleh kebutuhan tempat tinggal serta persepsi terhadap kualitas layanan, kualitas properti, dan kepuasan pelanggan. Minat ini mencerminkan niat konsumen dalam mempertimbangkan dan memutuskan untuk menggunakan layanan sewa.

Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti kecepatan pelayanan, kemudahan komunikasi, keandalan fasilitas, hingga keramahan pengelola dalam menangani keluhan. Kualitas layanan dalam konteks kontrakan mencakup bagaimana pemilik rumah memenuhi kebutuhan dan harapan

penyewa. Kualitas ini dapat dilihat dari cara pemilik atau pengelola menjaga kebersihan rumah, menyediakan fasilitas yang layak, memberikan pelayanan cepat atas keluhan penyewa, serta menciptakan komunikasi yang ramah dan terbuka. Menurut teori jasa, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (harapan pelanggan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan). Kualitas pelayanan yang baik bukan ditentukan oleh persepsi pemilik kontrakan, tetapi oleh penilaian dari penyewa itu sendiri.

Kualitas properti sebagai yang mencakup kondisi fisik bangunan, kelengkapan fasilitas, dan kenyamanan lingkungan, memiliki peran penting dalam membentuk persepsi serta daya tarik suatu hunian. Di sisi lain kepuasan pelanggan yang terbentuk dari pengalaman penyewaan sebelumnya juga dapat memengaruhi keputusan untuk menyewa kembali maupun merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena itu, pemahaman yang menyeluruh terhadap hubungan antara kualitas layanan, kualitas properti, dan kepuasan pelanggan menjadi sangat penting dalam merumuskan strategi pemasaran properti kontrakan yang efektif dan berkelanjutan.

Di sisi lain Kepuasan pelanggan menjadi kunci penting dalam mempertahankan dan meningkatkan minat sewa ulang maupun rekomendasi dari mulut ke mulut. Seorang penyewa yang merasa puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan akan cenderung melanjutkan masa sewanya, bahkan merekomendasikannya kepada keluarga, teman, atau rekan kerja. Dalam konteks rumah kontrakan, kepuasan ini dapat muncul dari berbagai aspek seperti kenyamanan hunian, kebersihan lingkungan, keamanan, keramahan pemilik kontrakan, serta kemudahan dalam proses administrasi dan komunikasi.

Dengan meningkatnya standar kenyamanan yang diharapkan penyewa, pemilik rumah kontrakan perlu memastikan bahwa properti yang ditawarkan memenuhi ekspektasi dari segi kualitas teknis dan estetika. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji secara empiris bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat sewa rumah kontrakan di Griya Harapan.

Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kualitas properti serta pengaruhnya terhadap niat pembelian ulang. Beberapa studi sebelumnya turut mendukung relevansi variabel-variabel tersebut. Sebagai contoh, penelitian oleh Albi *et al.* (2021) dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas property, dan tingkat kepuasan pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada sektor perumahan. Namun demikian tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang seragam terkait pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat sewa. (Fitriani *et al.*, 2024) dalam Jurnal Pengembangan Bisnis dan Manajemen menemukan bahwa kepuasan pelanggan saja tidak cukup untuk memengaruhi minat sewa apabila konsumen lebih mempertimbangkan faktor seperti harga dan lokasi. Hal serupa juga disampaikan oleh (Selebes & Nur, 2025) dalam Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tidak selalu berdampak langsung terhadap minat sewa ketika konsumen lebih memprioritaskan faktor eksternal seperti kemudahan akses dan kondisi ekonomi.

Perbedaan temuan ini menekankan pentingnya melakukan penelitian kontekstual yang disesuaikan dengan karakteristik wilayah tertentu, mengingat preferensi dan perilaku konsumen dapat dipengaruhi oleh aspek sosial ekonomi, dan geografis setempat. Oleh karena itu penelitian ini mengintegrasikan tiga variabel utama, yaitu kualitas layanan, kualitas properti, dan kepuasan pelanggan, untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat sewa rumah kontrakan.



Sumber: data di olah 2025

Gambar 1.1 Kontrakan Griya Harapan

Salah satu penyedia hunian kontrakan yang cukup dikenal di wilayah Kota Pekanbaru adalah Kontrakan Griya Harapan. Meskipun memiliki lokasi yang strategis pemilik kontrakan tidak dapat hanya mengandalkan letak geografis sebagai daya tarik utama. Aspek lain seperti kualitas layanan termasuk fasilitas memadai responsivitas pelayanan dan kenyamanan lingkungan menjadi hal yang krusial. di samping itu kualitas properti seperti desain bangunan kondisi fisik rumah, tata ruang serta kelengkapan fasilitas seperti dapur, kamar mandi, tempat parkir dan keamanan lingkungan juga sangat menentukan persepsi dan kepuasan

pelanggan. Ketika aspek-aspek tersebut dipenuhi dengan baik maka potensi untuk meningkatkan minat sewa ulang atau rekomendasi dari mulut ke mulut akan semakin besar.

Industri penyewaan rumah kontrakan merupakan bagian dari sektor jasa properti yang memiliki karakteristik serupa dengan industri perhotelan, yaitu memadukan antara produk fisik dan layanan tidak berwujud. Produk yang ditawarkan dalam rumah kontrakan tidak hanya sebatas bangunan fisik berupa rumah atau kamar, tetapi juga mencakup desain bangunan, tata ruang interior, kelengkapan fasilitas seperti dapur, kamar mandi, tempat parkir, dan lingkungan sekitar yang nyaman dan aman.

Di sisi lain, layanan yang ditawarkan mencakup interaksi dan sikap pemilik atau pengelola kontrakan dalam merespons kebutuhan penyewa, mulai dari proses negosiasi sewa, penanganan keluhan, fleksibilitas pembayaran, hingga pemeliharaan fasilitas selama masa sewa berlangsung. Dalam konteks ini, rumah kontrakan tidak hanya menjadi tempat tinggal, tetapi juga menciptakan pengalaman hunian yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan penyewa.

(Kelly, 2020), jasa didefinisikan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Hal ini relevan dalam industri penyewaan rumah kontrakan, karena penyewa tidak memperoleh kepemilikan atas rumah, tetapi hanya menggunakan fasilitas yang disediakan dalam jangka waktu tertentu dengan harapan mendapatkan kenyamanan dan pelayanan optimal.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam dunia jasa properti, pepatah “Pelanggan adalah Raja” tetap relevan. Unggulnya kualitas layanan diharapkan tidak hanya menciptakan pengalaman sewa yang menyenangkan, tetapi juga mendorong penyewa untuk kembali menyewa, merekomendasikan kontrakan tersebut kepada orang lain, atau bahkan menjadi penyewa jangka panjang.

Setiap pemilik kontrakan dituntut untuk menciptakan pengalaman sewa yang positif bagi pelanggan. Hal ini tidak hanya berguna untuk mempertahankan penyewa saat ini, tetapi juga untuk menarik calon penyewa baru di tengah persaingan yang semakin ketat. Apabila pelanggan merasa puas, maka akan muncul kecenderungan untuk menyewa kembali (*repeat rent*) atau menyebarkan testimoni positif yang bisa berdampak besar terhadap citra kontrakan tersebut di masyarakat.

Namun sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang buruk, fasilitas yang tidak sesuai harapan, atau kurangnya tanggapan dari pemilik kontrakan terhadap keluhan, akan berdampak negatif terhadap minat sewa. Konsumen bisa saja beralih ke kontrakan pesaing yang menawarkan kualitas dan kepuasan yang lebih tinggi, dan pada akhirnya menurunkan produktivitas dan pendapatan pemilik kontrakan.

Fenomena pasar penyewaan rumah kontrakan di kawasan Griya Harapan, Kota Pekanbaru, terlihat adanya keterkaitan yang erat antara kualitas layanan, kualitas properti, dan kepuasan pelanggan terhadap minat masyarakat untuk menyewa. Meningkatnya jumlah pesaing dan beragamnya pilihan hunian membuat pemilik kontrakan harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen.

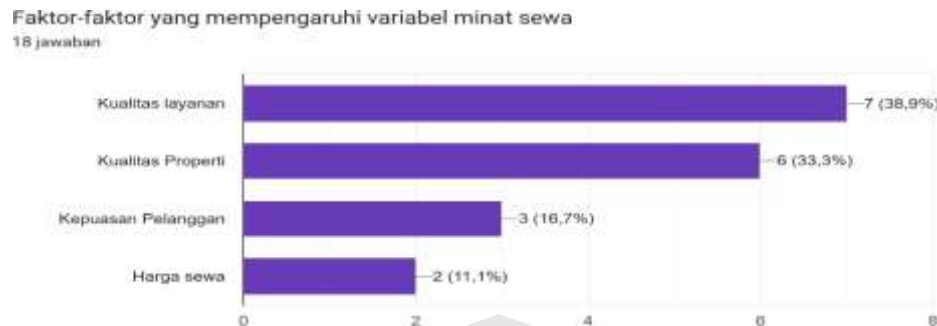
Kualitas layanan seperti kecepatan dalam merespons keluhan, sikap ramah, informasi yang transparan, serta ketersediaan fasilitas, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi penyewa. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang kemudian berdampak pada kepuasan dan keinginan untuk menyewa kembali atau merekomendasikan kontrakan kepada orang lain. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan tidak hanya berpengaruh langsung terhadap minat sewa, namun juga secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Selanjutnya kualitas properti yang meliputi kondisi fisik bangunan, kelengkapan fasilitas seperti listrik dan air bersih, kenyamanan tata ruang, serta keamanan lingkungan juga sangat menentukan. Properti yang terawat dan sesuai dengan ekspektasi penyewa dapat meningkatkan daya tarik kontrakan, sehingga memperbesar kemungkinan untuk disewa.

Sementara itu, kepuasan pelanggan menjadi penilaian akhir yang terbentuk dari kombinasi antara persepsi terhadap layanan dan kualitas properti. Penyewa yang merasa puas tidak hanya memiliki niat untuk menyewa kembali, tetapi juga menjadi agen promosi tidak langsung melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Namun, beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan saja tidak selalu menjamin minat sewa, terutama jika faktor eksternal seperti harga dan lokasi lebih dominan.

Selanjutnya, peneliti melakukan pra-survei untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi variabel minat sewa rumah kontrakan pada Kontrakan Griya Harapan, Kota Pekanbaru. Kuesioner ini diisi oleh 18 responden yang

merupakan calon penyewa atau masyarakat sekitar lokasi kontrakan.



Gambar 1.2 Hasil Pra Survey, 2025

Seiring dengan meningkatnya urbanisasi dan jumlah penduduk di daerah perkotaan seperti Kota Pekanbaru, kebutuhan akan hunian sementara seperti rumah kontrakan turut mengalami peningkatan salah satunya kawasan yang cukup berkembang dalam menyediakan hunian jenis ini adalah Griya Harapan. Namun tidak semua rumah kontrakan di wilayah ini menunjukkan tingkat okupansi yang optimal, sehingga memunculkan pertanyaan mengenai faktor-faktor apa yang mendorong minat masyarakat untuk menyewa rumah di kawasan tersebut.

Berdasarkan survei awal yang melibatkan 18 responden, ditemukan bahwa terdapat empat faktor yang dianggap memengaruhi minat sewa rumah kontrakan, faktor tersebut meliputi kualitas layanan sebesar 38,9% sebagai variable X1, Kualitas Properti sebesar 33,3% sebagai variable X2, Kepuasan pelanggan 16,7% sebagai variable X3, dan Harga sewa sebesar 11.1% sebagai variable X4.

Berdasarkan (*research gap*) Menurut (Soelistyo & Arena, n.d.) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen dan pengambilan keputusan penyewaan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh (Praneta *et al.*, 2023),

di mana kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan dan berimplikasi pada minat sewa.

Namun demikian tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang seragam terkait pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat sewa. (Fitriani *et al.*, 2024) dalam Jurnal Pengembangan Bisnis dan Manajemen menemukan bahwa kepuasan pelanggan saja tidak cukup untuk memengaruhi minat sewa apabila konsumen lebih mempertimbangkan faktor seperti harga dan lokasi. Hal serupa juga disampaikan oleh (Selebes & Nur, 2025) dalam Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, bahwa kepuasan pelanggan tidak selalu berdampak langsung terhadap minat sewa ketika konsumen lebih memprioritaskan faktor eksternal seperti kemudahan akses dan kondisi ekonomi.

Selain kualitas layanan, kualitas properti juga banyak diteliti dan menunjukkan hasil yang umumnya konsisten. Penelitian oleh (Lesmana, 2024) dan (Cahyono & Suhermin, 2021) menyatakan bahwa kualitas properti yang baik dalam hal fasilitas, kebersihan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat sewa dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, (Santoso, 2022) menambahkan bahwa pengelolaan fasilitas dan pemeliharaan lingkungan juga menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif terhadap properti sewa.

Berbeda halnya dengan kepuasan pelanggan, hasil penelitian mengenai pengaruhnya terhadap minat sewa menunjukkan keragaman yang lebih besar. (Sulistiyowati *et al.*, 2022) menemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat memengaruhi keputusan menyewa kembali, menunjukkan adanya hubungan

langsung. Namun, studi oleh (Kristiana & Manadala, 2021) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak selalu mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan, meskipun penting, belum tentu secara langsung mendorong minat sewa apabila dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dominan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Properti, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Sewa Rumah Kontrakan Griya Harapan Kota Pekanbaru.

1.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat masyarakat dalam menyewa rumah kontrakan di Griya Harapan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kualitas properti terhadap tingkat minat sewa rumah kontrakan di Griya Harapan Kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap minat sewa di Griya Harapan Kota Pekanbaru.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat sewa rumah kontrakan di Griya Harapan Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh kualitas properti terhadap minat sewa rumah kontrakan di

Griya Harapan Kota Pekanbaru?

3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat sewa rumah kontrakan di Griya Harapan Kota Pekanbaru?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik dari segi teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis: Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan minat beli/sewa dalam sektor properti.
2. Manfaat praktis atau empiris: Memberikan masukan dan rekomendasi strategis bagi pemilik atau pengelola Kontrakan Griya Harapan dalam meningkatkan kualitas layanan serta membangun kepuasan pelanggan demi menarik minat sewa lebih tinggi.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti membutuhkan pendekatan penulisan yang sistematis dan berurutan untuk memudahkan pemahaman selama penyusunan. Berikut adalah gambaran struktur penulisan sistematisnya :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas sejarah masalah, konseptualisasi, tujuan, keuntungan penyelidikan, dan pendekatan sistematisnya.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini dilakukan tinjauan pustaka untuk mendukung topik penelitian secara keseluruhan, termasuk model penelitian konseptual, kerangka pikir, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODELOGI PENULISAN

Dalam bab ini peneliti menjabarkan tentang metode atau variabel apa saja yang dipakai untuk menemukan hasil untuk penelitian ini. Dan metode yang digunakan adalah kuantitatif.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini dilakukan pembahasan mengenai hasil dari analisis data dan pembahasan hasil penelitian, serta implementasi hasil penelitian untuk memperoleh pemahaman mengenai hasil pengujian hipostetis.

BAB V PENUTUP

Bab ini peneliti menyajikan kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian yang dilakukan, serta memberikan saran yang diharapkan.