

STUDI KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN PROPERTI STUDI KASUS APARTEMEN GUNAWANGSA TIDAR

Hansel Davin Sugiarto¹, Juan Felix Indrianto² dan Timoticin Kwanda³
^{1, 2} Mahasiswa Program Magister Teknik Sipil, Universitas Kristen Petra
³ Dosen Program Magister Teknik Sipil, Universitas Kristen Petra

¹ b21230008@john.petra.ac.id, ² b21230010@john.petra.ac.id, ³ cornelia@petra.ac.id

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penghuni terhadap Apartemen Gunawangsa Tidar di Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuesioner yang disebarakan kepada 15 responden yang terdiri dari penghuni dan pemilik apartemen. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan fasilitas yang disediakan, seperti kolam renang, layanan parkir, dan layanan keamanan. Akan tetapi beberapa responden tidak puas kecepatan penanganan pengaduan terkait jaringan air dan listrik. Berdasarkan analisis persentase data survey, penghuni merasa paling puas dengan pelayanan terkait kartu akses dan *fingerprint* dengan angka kepuasan 50%. Sedangkan faktor terendah yaitu pengaduan benda milik bersama sebesar 14.29%.

Kata kunci: kepuasan penghuni, apartemen gunawangsa tidar, manajemen properti, fasilitas apartemen, penanganan pengaduan.

ABSTRACT: *This research aims to measure customer satisfaction levels at Gunawangsa Tidar Apartment in Surabaya. The method used in this research is a questionnaire survey distributed to 15 respondents consisting of residents and apartment owners. The survey results indicate that the majority of respondents are satisfied with the provided facilities, such as the swimming pool, parking services, and security services. However, some respondents are dissatisfied with the speed with which complaints related to water and electricity networks are handled. Based on the percentage analysis of survey data, residents are most satisfied with services related to access cards and fingerprint systems, with a satisfaction rate of 50%. The lowest factor is the handling of common property complaints at 14.29%.*

Keywords: *customer satisfaction, gunawangsa tidar apartment, property management, apartment facilities, complaint handling.*

1. PENDAHULUAN

Apartemen Gunawangsa Tidar adalah salah satu proyek hunian vertikal yang terletak di pusat kota Surabaya, Indonesia. Proyek ini dibangun oleh PT Gunawangsa Group, yang merupakan pengembang terkemuka di wilayah Surabaya. PT Gunawangsa Group didirikan di Surabaya pada tahun 2009, oleh induk perusahaan yaitu PT Warna Warni Group. Proyek ini dibangun menggunakan jasa kontraktor PT PP dan selesai di tahun 2018. Apartemen Gunawangsa Tidar tidak hanya menawarkan hunian rumah tinggal saja, namun juga menawarkan fasilitas yang lengkap di tengah kota seperti kolam renang, pusat kebugaran, tempat perbelanjaan, karaoke, kantor polisi, dan masih banyak lagi. Selain fasilitasnya yang lengkap, lokasinya

berada di pusat kota yang memudahkan akses penghuni untuk menuju berbagai tempat penting seperti sekolah, pusat perdagangan, rumah sakit, dll. Hal inilah yang menjadikan apartemen ini pilihan menarik bagi masyarakat Surabaya. Apartemen Gunawangsa Tidar berlokasi di pusat kota Jalan Tidar No. 350, Tembok Dukuh, Bubutan, Surabaya, Jawa Timur, 60173 (Gunawangsa Group, n.d.).

Salah satu kunci utama memilih properti adalah lokasi yang strategis. Apartemen Gunawangsa Tidar memiliki akses yang dekat dengan mall ternama seperti Tunjungan Plaza, berbagai pusat perkantoran, kuliner, sekolah, stasiun kereta api, kantor pemerintahan, dan masih banyak lagi. Terdiri dari dua bagian, apartemen Gunawangsa Tidar memiliki bagian apartemen dan bagian pusat perbelanjaan. Bagian apartemen terbagi menjadi tiga bangunan (*tower*), dengan *tower A & B* tergabung jadi satu dan *tower C* terpisah. Setiap *tower* memiliki 36 tingkat dengan total luas lahan sekitar 13.000 m². Dengan luas lahan tersebut apartemen ini mampu menampung hingga 1800 unit kamar. Lantai unit kamar tersedia mulai dari lantai 8 hingga lantai 52 (dengan angka 4 dihilangkan). Apartemen dilengkapi dengan bermacam-macam tipe kamar, mulai dari tipe satu kamar (dan satu kamar plus) hingga tipe dua kamar (dan dua kamar plus) di tiap *tower* nya (Subroto, n.d.). Dengan banyaknya jumlah unit kamar, Apartemen Gunawangsa Tidar dilengkapi dengan parkir yang luas hingga tujuh lantai. Total parkir dapat menampung hingga 626 kendaraan roda empat dan 178 kendaraan roda dua. Lantai 7 pada apartemen ini dilengkapi dengan kolam renang dan tempat terbuka hijau yang bebas diakses bagi pemilik unit, serta juga dilengkapi dengan tempat kebugaran *gym* dari *Urban Athletes* (Rijal, Machsus, & Sungkono, 2017).

Bagian mall pada apartemen ini dinamakan "The Central Mall". Tempat perbelanjaan ini terdiri dari tiga lantai dengan luas berkisar 6441.15 m² dan satu lantai *lower ground* untuk supermarket yang memiliki luas 1520.73 m², serta memiliki luas *tenant area* yang bisa disewakan sekitar 10,000 m². Lantai tiga mall merupakan area khusus yang digunakan untuk *foodcourt* yang dapat tembus langsung ke parkir (Widodo, 2018). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas penghuni apartemen Gunawangsa Tidar terhadap manajer properti dalam hal menangani kritik dan keluhan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mencari tahu dari sudut pandang manajemen, bagaimana sikap pihak manajemen dalam menangani keluhan, apa saja yang diperbaiki, pihak mana yang bertanggung jawab, dan seberapa cepat keluhan tersebut dapat terselesaikan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Rumah Susun

Rumah susun (*rusun*) merupakan bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam satu lingkungan yang memiliki bagian-bagian yang terdiri dari satuan-satuan yang dapat dimiliki dan digunakan secara terpisah dan dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama, dan tanah bersama yang dibangun secara vertikal, sehingga penyediaan rumah susun di kota dianggap sebagai solusi dalam penyediaan hunian vertikal yang memanfaatkan lahan secara efektif dan efisien. *Rusun* dapat dibangun diatas tanah Hak Milik, Hak Guna Bangunan (HGB) atau Hak Pakai (HP) di atas tanah negara dan HGB atau HP diatas tanah Hak Pengelolaan (Indonesia).

Menurut Undang-Undang RI No.20 Tahun 2011, pengertian bagian bersama adalah bagian rumah susun yang dimiliki secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama dalam kesatuan fungsi dengan satuan-satuan rumah susun. Benda bersama adalah benda yang bukan merupakan bagian rumah susun melainkan bagian yang dimiliki bersama secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama. Di dalam sebuah rumah susun selain bangunan juga terdiri dari pemilik, penghuni, pengelola, perhimpunan pemilik dan penghuni sarusun dengan pengertian sebagai berikut, pemilik adalah setiap orang yang memiliki sarusun. Penghuni

adalah orang yang menempati sarusun, baik sebagai pemilik maupun bukan pemilik. Pengelola adalah suatu badan hukum yang bertugas untuk mengelola rumah susun. Perhimpunan pemilik dan penghuni sarusun yang selanjutnya disebut PPPSRS adalah badan hukum yang beranggotakan para pemilik atau penghuni rusun.

Kepuasan Penghuni

Menurut *Cambridge International Dictionaries*, penghuni merupakan seseorang yang membeli suatu barang atau jasa. "*Satisfaction*" berasal dari bahasa Latin "*Satis*" dan "*Facio*". *Satis* yang berarti cukup baik atau memadai dan *Facio* yang berarti melakukan atau membuat. Menurut Tjiptono dan Chandra (2019), *satisfaction* atau kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sehingga, kepuasan konsumen dapat digambarkan sebagai rasio antara kualitas yang diterima dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen. Kepuasan adalah keadaan pasca konsumsi, dimana suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan, dimana dapat diukur dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Pengukuran kepuasan penghuni adalah salah satu cara menentukan seberapa jauh sebuah rumah atau apartemen dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penghuni.

Kepuasan penghuni merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan penghuni merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan penghuni, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Apabila produsen dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan penghuni maka penghuni akan merasa puas. Setiap penghuni memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Menurut Kotler (2002), penghuni bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, penghuni akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan penghuni akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka penghuni akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi penghuni maka penghuni akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi penghuni maka penghuni akan merasa kecewa.

Responsivitas Pelayanan

Responsivitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi untuk merespons dan menangani keluhan penghuni dengan cepat dan tepat. Dalam konteks pengelolaan apartemen, responsivitas ini sangat penting untuk memastikan kepuasan penghuni, terutama dalam menangani keluhan yang diajukan (Zainuddin, 2015). Kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan bukan hanya sekadar memberikan solusi cepat, tetapi juga efektif dan sesuai dengan masalah yang dihadapi (Rukmana & Ismail, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif untuk memahami interaksi sosial dengan cara melakukan wawancara tidak terstruktur dan observasi secara tatap muka, serta pembagian kuesioner *pre-survey* secara daring menggunakan *google form*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini bertempat di Apartemen Gunawangsa Tidar, Surabaya pada bulan Juni 2024.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian adalah data primer, yang dimana didapatkan langsung dari hasil wawancara dan kuesioner. Data primer yang diperlukan dalam menganalisis penelitian ini diambil dengan cara membuat kuesioner yang didalamnya terdapat pedoman pertanyaan, serta membuat pertanyaan wawancara yang terdiri dari beberapa kategori. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner dan wawancara memiliki indikator-indikator dari hasil penjabaran seberapa cepat kualitas pelayanan manajemen properti. Penyebaran kuesioner dilakukan bertempat di Apartemen Gunawangsa Tidar dengan pemilihan respondennya adalah penghuni dengan latar belakang yang beragam.

Teknik Analisis Data

Penyusunan kuesioner pada penelitian ini disusun dengan menggunakan jenis pertanyaan campuran, yaitu bersifat terbuka dan tertutup. Pertanyaan jenis terbuka seperti, siapakah nama anda, berapa usia anda, ceritakan pengalaman yang belum tercantum pada pertanyaan sebelumnya. Pertanyaan jenis tertutup seperti, seberapa cepat pelayanan manajemen terhadap keluhan anda (kategori seberapa cepat: < 1 menit, < 3 menit, < 1 hari). Salah satu skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala *likert*, yaitu skala yang berisi tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal.

- 5 = Sangat puas
- 4 = Puas
- 3 = Biasa
- 2 = Tidak puas
- 1 = Sangat tidak puas

Dikatakan jenis ordinal karena jawaban nomor 5 mempunyai tingkatan yang lebih tinggi dari nomor 4, nomor 4 lebih tinggi dari nomor 3, nomor 3 lebih tinggi dari nomor 2, dan nomor 2 lebih tinggi dari nomor 1. Pada penelitian ini tidak dilakukan modifikasi pada skala likert, sehingga tetap menggunakan 5 tingkatan jawaban.

Penjabaran Seksi Kuesioner

Seksi kuesioner dibagi menjadi dua, yaitu seksi pertama berisikan data atau informasi dari responden:

1. Nama
2. Umur
3. Jenis kelamin
4. Jenis penghuni
5. Lama menempati
6. Tipe properti
7. Apakah pernah melayangkan pengaduan?
8. Apa platform yang digunakan untuk melayangkan pengaduan?

Seksi kedua berisikan macam-macam jenis pengaduan dengan di dalamnya akan berisikan pertanyaan dengan jawaban tertutup. Beberapa jenis pengaduan seperti:

1. Jaringan air
2. Jaringan listrik
3. Jaringan internet
4. Kartu akses & fingerprint
5. Pelayanan parkir

6. Bagian bersama
7. Pengelolaan sampah & kebersihan
8. Benda bersama

Tujuan dari seksi kedua ini adalah untuk mengetahui seberapa cepat pihak manajemen dalam menangani berbagai permasalahan di atas. Kecepatan dibagi menjadi tiga, yaitu kecepatan dalam merespon, kecepatan penanganan setelah merespon, dan kecepatan dalam menyelesaikan pengaduan.

Persentase Kepuasan Penghuni Rumah Susun Gunawangsa Tidar

Dalam menganalisis data hasil survei penelitian ini digunakan persentase untuk menjawab rumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas bangunan Rusun. Suatu persentase mencerminkan proporsi skor untuk variabel tertentu seperti pada Tabel 1. Persentase untuk suatu variabel dihitung dengan cara mengalikan jumlah frekuensi jawaban responden dengan skor dan setelahnya dibagi dengan jumlah responden dikalikan skor tertinggi dikali seratus persen. Dari data tersebut didapatkan jawaban mengenai rumusan masalah tentang sejauh mana tingkat kepuasan penghuni terhadap kualitas bangunan rumah susun sewa. Adapun rumus yang digunakan (Supranto, 2011):

$$\text{Persentase} = \frac{\text{jumlah frekuensi} \times \text{skor}}{\text{jumlah responden} \times \text{skor tertinggi}} \times 100\%$$

Tabel 1. Keterangan skor

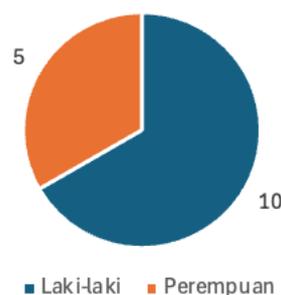
Kode	Keterangan	Bobot
5	Sangat puas	5
4	Puas	4
3	Biasa	3
2	Tidak puas	2
1	Sangat tidak puas	1

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persebaran Data Informasi Responden

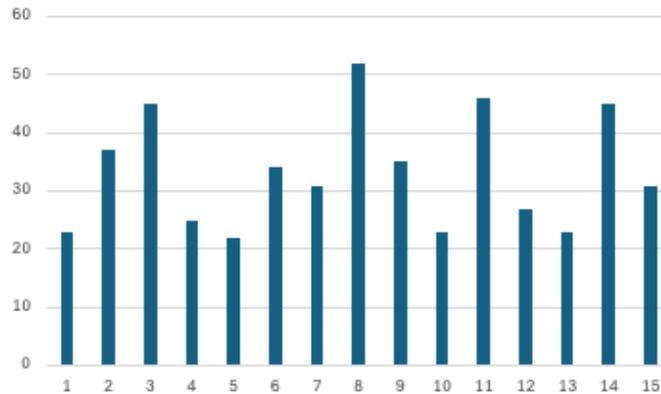
Total responden yang mengisi kuesioner adalah 15 orang. Dari 15 orang tersebut, 10 diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan sisanya perempuan. Gambar 1 menunjukkan persebaran jenis kelamin responden dalam bentuk diagram lingkaran.

Jenis Kelamin Responden



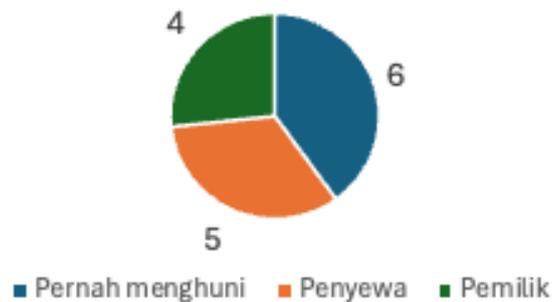
Gambar 1. Persebaran jenis kelamin responden

Dari 15 responden tersebut, persebaran umur responden berkisar antara 22 tahun hingga 55 tahun. Berdasarkan persebaran usia tersebut, didapatkan rata-rata usia responden 33 tahun. Persebaran umur responden dapat dilihat pada Gambar 2.



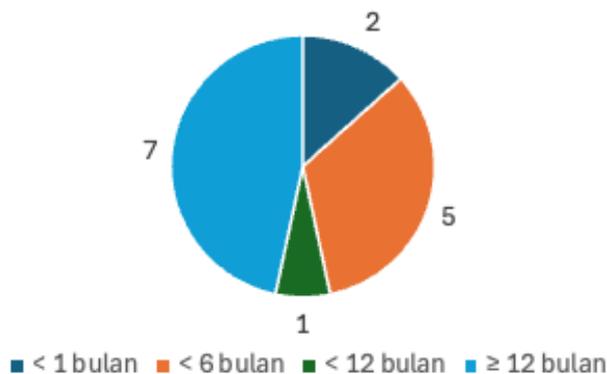
Gambar 2. Persebaran umur responden

Dari 15 responden tersebut, 4 diantaranya menyatakan pernah menghuni, namun sekarang sudah keluar, 6 menyatakan sebagai pemilik langsung dari unit apartemen, dan 5 merupakan penyewa. Untuk melihat persebaran jenis penghuni, lihat Gambar 3.



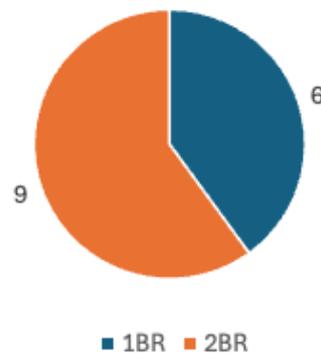
Gambar 3. Persebaran jenis penghuni responden

Kemudian, dari 15 responden tersebut 7 diantaranya telah menghuni lebih dari satu tahun, 1 responden kurang dari satu tahun, 5 responden mendekati setengah tahun, dan 2 responden hanya pernah menginap di bawah satu bulan. Untuk melihat persebaran lama menghuni dapat melihat Gambar 4.



Gambar 4. Persebaran lama menghuni responden

Dari 15 responden, 60% menghuni sarusun tipe 2 kamar tidur dan sisanya menghuni sarusun tipe 1 kamar tidur. Untuk melihat persebaran tipe properti responden dapat dilihat pada Gambar 5.



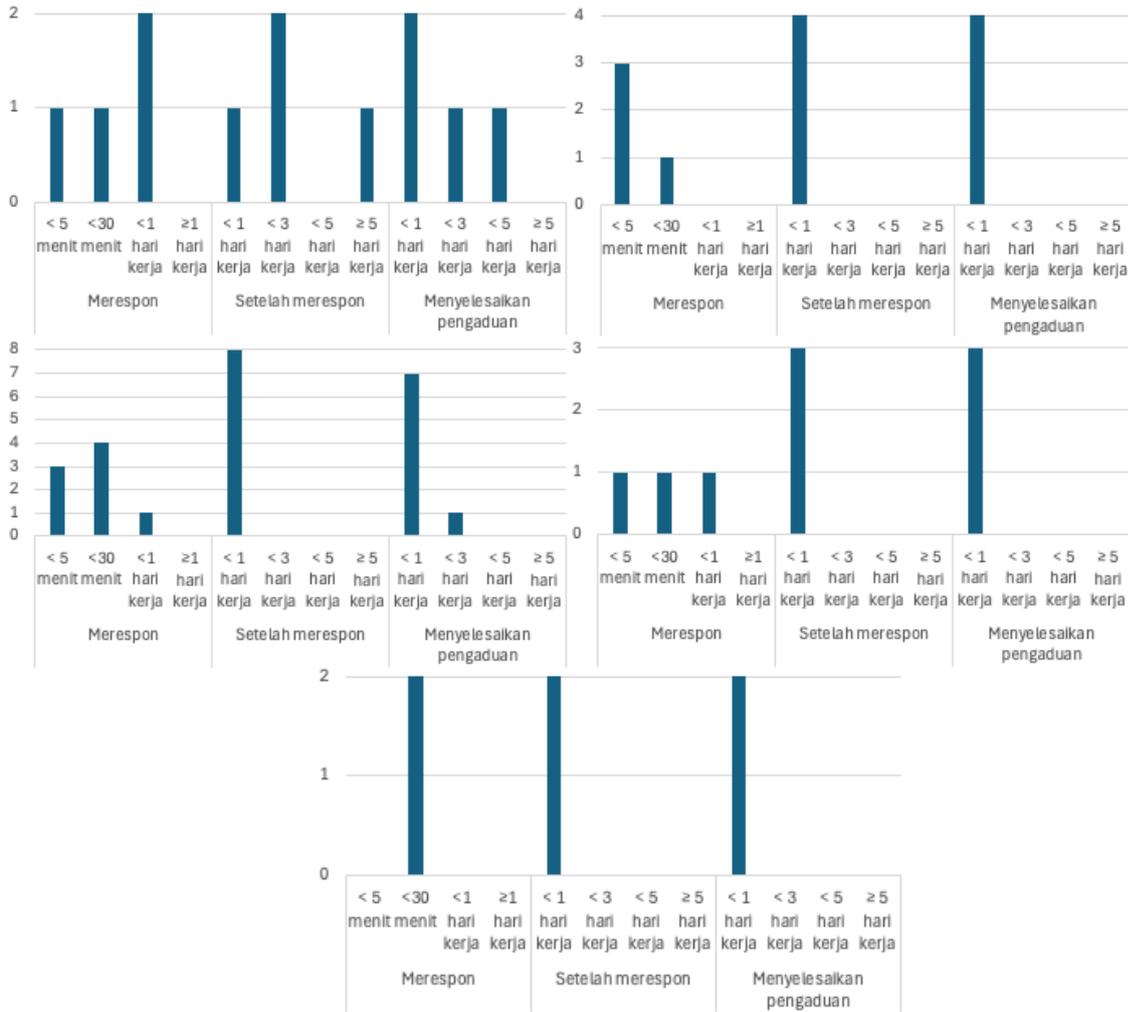
Gambar 5. Persebaran tipe properti responden

Kemudian, dari 15 responden tercatat bahwa 14 diantaranya pernah melayangkan pengaduan kepada pihak manajemen, dan 1 responden belum pernah. Dari 14 responden, didapat bahwa cara yang digunakan untuk melayangkan pengaduan adalah melalui aplikasi perpesanan instan seperti WhatsApp dan juga dengan datang langsung ke kantor pengelola.



Gambar 6. Persebaran *platform* yang digunakan untuk melayangkan pengaduan

Gambar 7 menunjukkan persebaran kecepatan manajemen dalam menangani berbagai pengaduan. Mulai dari posisi atas kiri ke kanan merupakan pengaduan terkait layanan jaringan air dan listrik. Kemudian turun ke bawah dari kiri ke kanan berurutan merupakan pengaduan terkait kartu akses (*fingerprint*) dan pelayanan parkir, serta paling bawah merupakan pengaduan terkait pengaduan bagian bersama.



Gambar 7. Kecepatan respon manajemen dalam menangani pengaduan penghuni terkait berbagai pengaduan

Deskriptif Data Variabel

Kepuasan penghuni dalam penelitian ini merupakan deskripsi para penghuni terhadap hasil pelayanan dan kecepatan pelayanan. Hasil data dari kepuasan pelayanan berdasarkan kategori tertentu secara umum dapat dilihat pada Tabel 2. Total responden adalah 15 penghuni, dengan lama huni rata-rata di atas 12 bulan. Dan dari 15 penghuni, 14 di antaranya pernah melakukan pengaduan dan 1 belum pernah.

Tabel 2. Distribusi frekuensi skor kepuasan pelayanan manajemen Gunawangsa Tidar

No	Indikator	Indikator Skor				
		1	2	3	4	5
1	Pengaduan Jaringan Air	0	1	1	2	0
2	Pengaduan Jaringan Listrik	0	0	1	3	0
3	Pengaduan Jaringan Internet	0	0	2	0	0
4	Pengaduan Kartu Akses & Fingerprint	0	0	2	1	5
5	Pengaduan Pelayanan Parkir	0	0	0	2	1
6	Pengaduan Bagian Bersama	0	1	1	0	1
7	Pengaduan Pengelolaan Sampah & Kebersihan	0	0	2	0	1
8	Pengaduan Benda Bersama	0	0	1	0	1

Dari Tabel 2 kemudian dapat dihitung tingkat kepuasan pada setiap pengaduan seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Persentase kepuasan pada setiap jenis pelayanan pengaduan

No	Indikator	Persentase Kepuasan
1	Pengaduan Jaringan Air	23,21%
2	Pengaduan Jaringan Listrik	26,79%
3	Pengaduan Jaringan Internet	8,57%
4	Pengaduan Kartu Akses & <i>Fingerprint</i>	50,00%
5	Pengaduan Pelayanan Parkir	18,57%
6	Pengaduan Bagian Bersama	14,29%
7	Pengaduan Pengelolaan Sampah & Kebersihan	15,71%
8	Pengaduan Benda Bersama	11,43%

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan dengan rumus persentase didapat bahwa persentase kepuasan pelayanan tertinggi yaitu "Pengaduan kartu akses dan *fingerprint*" sebesar:

$$\text{Persentase} = \frac{2(3) + 1(4) + 5(5)}{14 \times 5} \times 100\% = 50,00\%$$

Sedangkan faktor terendah yaitu pengaduan layanan internet dengan persentase sebesar 8,57%. Pengaduan layanan internet memiliki tingkat kepuasan paling rendah dikarenakan pengaduan layanan internet dilakukan langsung kepada *provider*, sehingga indikator ini tidak dapat digunakan untuk menilai kinerja manajemen properti Gunawangsa Tidar. Oleh karena itu digunakan faktor terendah kedua yaitu pengaduan benda bersama dengan persentase sebesar 11,43%.

5. KESIMPULAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan penghuni Apartemen Gunawangsa Tidar secara umum cukup baik. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *pre-survey* dimana hasil responden yang diambil berjumlah 14 responden. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan fasilitas yang disediakan, seperti kolam renang, pusat kebugaran, dan layanan keamanan. Akan tetapi masih terdapat beberapa keluhan terkait kecepatan penanganan pengaduan, terutama keluhan yang berkaitan dengan jaringan air dan listrik.

Analisis data menunjukkan bahwa pengaduan yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah terkait dengan kartu akses dan *fingerprint*, sementara pengaduan yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah terkait dengan jaringan internet. Hal ini dikarenakan pengaduan layanan internet ditangani langsung oleh *provider*, bukan oleh manajemen properti. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen properti Gunawangsa Tidar meningkatkan kecepatan dan efektivitas penanganan pengaduan untuk meningkatkan tingkat kepuasan penghuni lebih lanjut.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam bidang manajemen properti dengan menyoroti pentingnya kepuasan penghuni sebagai indikator keberhasilan manajemen properti. Hasil penelitian ini mendukung teori kepuasan penghuni yang diusulkan oleh Khotler (2002), di mana kepuasan penghuni dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Temuan bahwa kecepatan dan responsivitas dalam menangani keluhan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni memperkaya literatur tentang pentingnya manajemen keluhan dalam konteks properti. Selain itu, penelitian ini juga

menunjukkan relevansi konsep pelayanan berkualitas tinggi dalam konteks hunian vertikal, yang dapat menjadi referensi bagi studi-studi berikutnya terkait pengelolaan apartemen dan hunian serupa.

Secara praktis, penelitian ini memberikan wawasan kepada pengelola properti apartemen Gunawangsa Tidar, tentang area-area yang memerlukan peningkatan untuk meningkatkan kepuasan penghuni. Misalnya, perlunya peningkatan kecepatan penanganan keluhan terkait jaringan air dan listrik, yang saat ini menjadi titik keluhan utama penghuni. Pengelola dapat mempertimbangkan untuk memperkuat sistem respons pengaduan dan memperbaiki prosedur internal untuk menangani keluhan dengan lebih efisien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan kebijakan manajemen properti yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan penghuni, sehingga dapat meningkatkan retensi penghuni dan menarik lebih banyak calon penghuni di masa depan.

6. DAFTAR REFERENSI

- Cambridge University. (1995). *Cambridge international dictionary of english*. New York: Cambridge University Press.
- Gunawangsa Group. (t.thn.). *about us #2 Gunawangsa Group*. Diambil kembali dari Home - Gunawangsa Group: <https://gunawangsa.co.id/about-us-2/>
- Subroto, A. (t.thn.). *Gunawangsa Apartment Surabaya: Gunawangsa Tidar Apartment*. Diambil kembali dari Gunawangsa Apartment Surabaya: <https://gunawangsaapartment.blogspot.com/p/blog-page.html>
- Rijal, F. M., Machus, & Sungkono. (2017). Analisis Dampak Lalu Lintas Akibat Pembangunan Apartemen Gunawangsa Tidar Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Prasarana Wilayah X (ATPW) Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Prasarana Wilayah X (ATPW)* (hal. 183-193). Surabaya: Departemen Teknik Infrastruktur Sipil ITS.
- Widodo, S. (2018). *FAQ Apartemen Gunawangsa Tidar*. Diambil kembali dari Apartemen Gunawangsa Tidar: <http://apartemen-gunawangsatidar.blogspot.com/p/faq-apartemen-gunawangsa-tidar-berikut.html>
- Indonesia. (t.thn.). Undang-Undang No. 20 Tahun 2011 tentang rumah susun dalam satu naskah. Jakarta, Indonesia: Sekretariat Negara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: ANDI.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management, Millenium Edition, 10th edition*. New Jersey: Pearson Custom Publishing.
- Rukmana, N. S., & Ismail, I. (2020). Responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 1-12.
- Zainuddin, A. F. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya. *Publika*, 3(2), 1-12.