

Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Gading Nias di Jakarta

Uswatun Nikmah¹, Joko Ariawan²
Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

*Email: 64220250@bsi.ac.id , joko.jaw@bsi.ac.id

Sejarah Artikel:

Diterima 01-10-2026
Disetujui 08-10-2026
Diterbitkan 10-10-2026

ABSTRACT

Gading Nias Apartment Jakarta is one of the vertical residential complexes that provides various facilities and accessibility to support the needs of its residents. Adequate facilities and easy accessibility are expected to improve resident satisfaction; therefore, it is important to examine the influence of these factors on resident satisfaction. This study aims to analyze the influence of facilities and accessibility on resident satisfaction at Gading Nias Apartment Jakarta, both partially and simultaneously. The research employed a quantitative method. Data were collected through observation, questionnaires, and literature study. The sample consisted of 75 residents of Gading Nias Apartment Jakarta selected using purposive sampling. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, t-test, and F-test with the assistance of IBM SPSS Statistics Version 29. The results indicate that both facilities and accessibility have a positive and significant influence on resident satisfaction, both partially and simultaneously. Furthermore, facilities have a greater influence than accessibility in improving resident satisfaction at Gading Nias Apartment Jakarta.

Keywords: Facilities, Accessibility, Resident Satisfaction, Apartment.

ABSTRAK

Apartemen Gading Nias Jakarta merupakan salah satu hunian vertikal yang menyediakan berbagai fasilitas serta kemudahan aksesibilitas bagi para penghuninya. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan aksesibilitas yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan penghuni sehingga penting untuk mengetahui sejauh mana kedua faktor tersebut memengaruhi tingkat kepuasan penghuni. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Sampel penelitian berjumlah 75 responden yang merupakan penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, fasilitas merupakan variabel yang memberikan pengaruh lebih besar dibandingkan aksesibilitas dalam meningkatkan kepuasan penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta.

Katakunci: Fasilitas, Aksesibilitas, Kepuasan Penghuni, Apartemen.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Nikmah, U., & Ariawan, J. . (2026). Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Gading Nias di Jakarta. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(6), 11260-11270. <https://doi.org/10.63822/4ajtfv31>

PENDAHULUAN

Perkembangan apartemen di Jakarta mengalami peningkatan seiring dengan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap hunian vertikal yang praktis dan strategis. Tingginya aktivitas masyarakat perkotaan menjadikan apartemen sebagai salah satu pilihan tempat tinggal karena mampu memberikan kemudahan mobilitas, efisiensi waktu, serta akses yang dekat dengan perkantoran, pusat perbelanjaan, dan fasilitas umum. Selain sebagai tempat tinggal, apartemen juga dituntut memberikan kenyamanan dan keamanan melalui fasilitas dan sistem akses yang memadai.

Fasilitas merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan penghuni apartemen. Fasilitas merupakan sarana fisik yang disediakan untuk mendukung kenyamanan konsumen dalam menggunakan suatu jasa. Fasilitas yang lengkap dan terawat, seperti lift, area parkir, kolam renang, dan fasilitas umum lainnya, dapat membantu penghuni menjalankan aktivitas sehari-hari dengan lebih nyaman dan efisien.

Selain fasilitas, aksesibilitas juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan penghuni. Aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan dalam menjangkau dan menggunakan layanan serta fasilitas yang tersedia. Dalam konteks apartemen, aksesibilitas meliputi kemudahan menuju lokasi, ketersediaan transportasi umum, kondisi jalan, akses kendaraan, serta kemudahan menjangkau fasilitas umum di sekitar apartemen. Aksesibilitas yang baik dapat mendukung mobilitas dan meningkatkan kenyamanan penghuni.

Fasilitas dan aksesibilitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penghuni. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Penghuni akan merasa puas apabila fasilitas dan aksesibilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Namun, kondisi di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi yang diharapkan (das sollen) dengan kondisi yang sebenarnya terjadi (das sein). Apartemen Gading Nias telah menyediakan berbagai fasilitas, seperti kolam renang, minimarket, laundry, food court dan café, CCTV, serta sistem kartu akses penghuni. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan penghuni terkait fasilitas dan aksesibilitas apartemen. Berdasarkan data sekunder dari pengelola Apartemen Gading Nias, jumlah keluhan penghuni selama tahun 2025 mengalami fluktuasi setiap bulan.

Jenis keluhan penghuni pada tahun 2025 meliputi area parkir yang terbatas dan sulit mendapatkan tempat parkir, lift yang mengalami keterlambatan atau gangguan operasional, beberapa fasilitas umum yang belum berfungsi optimal, akses keluar masuk kendaraan yang kurang lancar pada jam sibuk, serta jalur kendaraan di lingkungan apartemen yang sering mengalami kemacetan. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas dan aksesibilitas yang ada belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan penghuni.

Fasilitas dan aksesibilitas berperan penting dalam mendukung aktivitas sehari-hari penghuni apartemen. Apabila fasilitas tidak berfungsi secara optimal dan aksesibilitas kurang mudah atau lancar, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan penghuni. Sebaliknya, fasilitas yang lengkap dan terawat serta aksesibilitas yang mudah dan lancar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penghuni.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni Apartemen Gading Nias penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta.”

Penelitian ini memiliki rumusan masalah dan tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan penghuni, pengaruh aksesibilitas secara parsial terhadap kepuasan penghuni, serta pengaruh fasilitas dan aksesibilitas secara simultan terhadap kepuasan penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta. Secara teoritis, penelitian diharapkan menambah pengetahuan dan referensi dalam bidang manajemen, sedangkan secara praktis dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola, menambah wawasan bagi peneliti, serta menjadi referensi bagi akademisi. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada fasilitas (X1), aksesibilitas (X2), dan kepuasan penghuni (Y), dengan penghuni Apartemen Gading Nias sebagai subjek penelitian. Data diperoleh melalui kuesioner sebagai data primer dan data dari pengelola sebagai data sekunder.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan atau penyedia jasa untuk mendukung kenyamanan dan kemudahan konsumen dalam menggunakan layanan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2022), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang mendukung proses penyampaian jasa dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Hurriyati (2018) menyatakan bahwa fasilitas dapat memberikan nilai tambah melalui kenyamanan, sedangkan Alma (2018) menyebutkan bahwa fasilitas dapat memengaruhi keputusan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, fasilitas dapat disimpulkan sebagai sarana dan prasarana yang dinilai dari kelengkapan, kondisi, kebersihan, kenyamanan, serta kemudahan penggunaannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

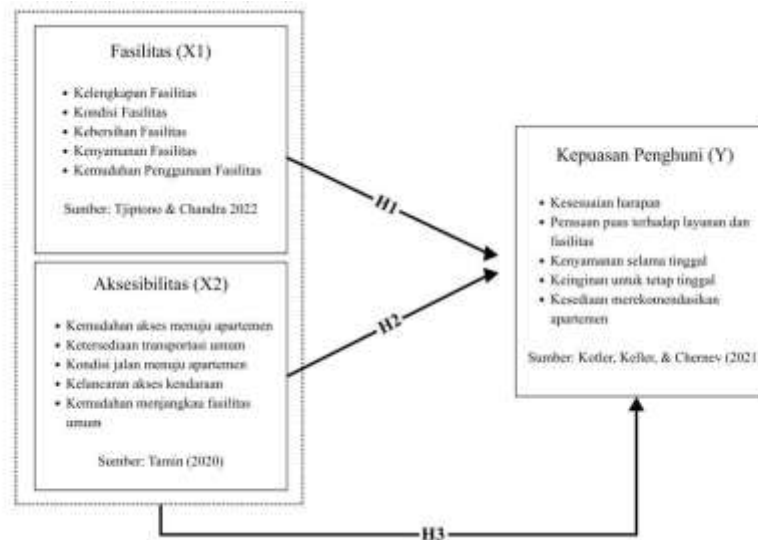
Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan kemudahan penghuni dalam menjangkau lokasi apartemen serta menggunakan fasilitas dan layanan yang tersedia. Menurut Tamin (2020), aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan suatu lokasi untuk dicapai melalui sistem transportasi, sedangkan Haryono (2019) dan Sugiarto (2020) menyatakan bahwa aksesibilitas berkaitan dengan kemudahan mencapai suatu lokasi melalui sarana transportasi dan jaringan jalan yang memadai. Berdasarkan pendapat tersebut, aksesibilitas dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai kemudahan penghuni dalam mencapai dan meninggalkan apartemen, baik menggunakan kendaraan pribadi maupun transportasi umum, yang ditunjang oleh kondisi jalan, kelancaran mobilitas, serta ketersediaan transportasi dan fasilitas pendukung.

Kepuasan Penghuni

Kepuasan penghuni merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dengan kondisi fasilitas dan layanan yang diterima selama tinggal di apartemen. Menurut Kotler, Keller, dan Chernev (2021), kepuasan pelanggan muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan, sedangkan Budiman (2020) menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan, fasilitas, dan kenyamanan yang dirasakan. Tjiptono dan Chandra (2022) juga menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respons emosional setelah mengevaluasi pengalaman penggunaan produk atau jasa. Berdasarkan pendapat tersebut, kepuasan penghuni dapat disimpulkan sebagai tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan aksesibilitas apartemen yang dirasakan berdasarkan kesesuaian dengan kebutuhan, harapan, dan kenyamanan penghuni selama tinggal di apartemen.

Kerangka Berpikir



Berdasarkan uraian sebelumnya, kerangka pemikiran penelitian ini menggambarkan hubungan antara Fasilitas (X1) dan Aksesibilitas (X2) terhadap Kepuasan Penghuni (Y), baik secara parsial maupun simultan. Kerangka ini disusun untuk memberikan gambaran teoritis mengenai pengaruh kedua variabel independen, yaitu fasilitas dan aksesibilitas, terhadap kepuasan penghuni Apartemen Gading Nias.

Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang disusun berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, teori, dan penelitian terdahulu yang relevan, yang kebenarannya perlu dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data. Dalam penelitian ini, hipotesis digunakan sebagai dasar untuk menguji pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni Apartemen Gading Nias di Jakarta. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penghuni apartemen di Jakarta.
- H2: Terdapat pengaruh signifikan antara aksesibilitas terhadap kepuasan penghuni apartemen di Jakarta.
- H3: Terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas dan aksesibilitas secara simultan terhadap kepuasan penghuni apartemen di Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh Fasilitas (X₁) dan Aksesibilitas (X₂) terhadap Kepuasan Penghuni (Y) Apartemen Gading Nias Jakarta. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kuantitatif berlandaskan filsafat positivisme dengan pengumpulan dan analisis data secara statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian ini menguji pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penghuni, Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penghuni, serta pengaruh keduanya secara simultan terhadap Kepuasan Penghuni.

Populasi penelitian adalah seluruh penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta, baik pemilik maupun penyewa unit, yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Pengambilan sampel menggunakan teknik Non-Probability Sampling dengan metode Accidental Sampling, yaitu penghuni yang ditemui secara kebetulan dan memenuhi kriteria sebagai responden. Berdasarkan jumlah 15 indikator dan ketentuan Hair et al. (2019) mengenai jumlah sampel 5–10 kali jumlah indikator, penelitian ini menggunakan 75 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi. Kuesioner disebarkan secara online melalui Google Form kepada penghuni yang memenuhi kriteria, menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Variabel yang diteliti terdiri dari Fasilitas (X_1) dengan 5 indikator, Aksesibilitas (X_2) dengan 5 indikator, dan Kepuasan Penghuni (Y) dengan 5 indikator.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penghuni.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden sebagai berikut:

Table I Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	27	36%
2	Perempuan	48	64%
	Jumlah	75	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel I hasil data responden menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang dengan persentase 36%, sedangkan responden perempuan sebanyak 48 orang dengan persentase 64%. Maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan, yaitu sebanyak 48 orang.

Table II Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMA/Sederajat	38	51%
2	D3	5	7%
3	S1	30	40%
4	S2/S3	2	2%
	Jumlah	75	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel II hasil data responden menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 38 orang dengan persentase 51%, D3 sebanyak 5 orang dengan persentase 7%, S1 sebanyak 30 orang dengan persentase 40%, dan S2/S3 sebanyak 2 orang dengan persentase 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 38 orang.

Table III Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal

No	Lama Tinggal	Frekuensi	Persentase
1	< 1 Tahun	18	24%
2	1–2 Tahun	34	45%
3	3–5 Tahun	15	20%
4	> 5 Tahun	8	11%
	Jumlah	75	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel III hasil data responden menunjukkan bahwa responden yang telah tinggal kurang dari 1 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase 24%, responden yang telah tinggal selama 1–2 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase 45%, responden yang telah tinggal selama 3–5 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 20%, dan responden yang telah tinggal lebih dari 5 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 11%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden telah tinggal di Apartemen Gading Nias selama 1–2 tahun, yaitu sebanyak 34 orang.

Table IV Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	17–24 Tahun	11	15%
2	25–34 Tahun	47	63%
3	35–44 Tahun	16	21%
4	45 Tahun ke atas	1	1%
	Jumlah	75	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel IV.4 hasil data responden menunjukkan bahwa responden dengan usia 17–24 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 15%, responden dengan usia 25–34 tahun sebanyak 47 orang dengan persentase 63%, responden dengan usia 35–44 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 21%, dan responden dengan usia 45 tahun ke atas sebanyak 1 orang dengan persentase 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh responden berusia 25–34 tahun, yaitu sebanyak 47 orang.

Table V Uji Validitas (item-Total Statistics)

Rhitung > Rtabel	N of Items
Hasil Rhitung > 0,2242	30

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel Item-Total Statistics, seluruh butir pernyataan pada variabel Fasilitas (X1), Aksesibilitas (X2), dan Kepuasan Penghuni (Y) memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation antara 0,423 hingga 0,763, yang seluruhnya lebih besar dari r tabel sebesar 0,2242. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan memiliki hubungan yang memadai dengan skor total variabel yang diukur. Item Y7 memiliki nilai korelasi tertinggi sebesar 0,763, sedangkan X1.4 memiliki

nilai terendah sebesar 0,423, namun keduanya tetap memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada variabel Fasilitas, Aksesibilitas, dan Kepuasan Penghuni dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas.

Table VI Uji Reliabilitas (Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
Hasil Cronbach's Alpha > 0,60	30

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 5, diketahui variabel Pengaruh Fasilitas (X1), Aksesibiliti (X2), dan Variabel Kepuasan Penghuni (Y) memiliki nilai Alpha Cronbach masing-masing sebesar 0,755, 0,748 dan 0,813, sesuai dengan tabel di atas. Instrumen untuk setiap variabel memenuhi persyaratan keandalan karena semua nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,60. Karena konsistensi internalnya yang kuat, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap kredibel. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur variabel secara konsisten jika skor Alpha Cronbach lebih dari 0,60.

**Table VII Hasil Uji T Parsial
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,033	2,670		1,136	,260
	Fasilitas	,626	,090	,616	6,984	<,001
	Aksesibilitas	,305	,094	,286	3,250	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni, dengan nilai t hitung 6,984 > t tabel 1,993 dan signifikansi < 0,001 < 0,05, sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima. Aksesibilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni, dengan nilai t hitung 3,250 > t tabel 1,993 dan signifikansi 0,002 < 0,05, sehingga H₀ ditolak dan H₂ diterima.

Table VIII hasil uji F Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2024,926	2	1012,463	84,743	<,001 ^b
	Residual	860,221	72	11,948		
	Total	2885,147	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penghuni

b. Predictors: (Constant), Aksesibilitas, Fasilitas

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil Tabel IV.12, diperoleh nilai F hitung sebesar 84,743 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena F hitung $84,743 > F \text{ tabel } 3,12$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa Fasilitas (X_1) dan Aksesibilitas (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y).

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dua variabel bebas, yaitu Fasilitas (X_1) dan Aksesibilitas (X_2), terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Penghuni (Y). Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah berpengaruh positif atau negatif. Adapun hasil pengujian regresi linear berganda disajikan pada tabel berikut:

$$Y = 3,033 + 0,626X_1 + 0,305X_2 + e$$

1. Konstanta (α) sebesar 3,033 menunjukkan bahwa apabila variabel Fasilitas (X_1) dan Aksesibilitas (X_2) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kepuasan Penghuni (Y) sebesar 3,033.
2. Koefisien regresi variabel Fasilitas (X_1) sebesar 0,626 bernilai positif. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel Fasilitas akan meningkatkan Kepuasan Penghuni (Y) sebesar 0,626, dengan asumsi variabel Aksesibilitas (X_2) dianggap konstan.
3. Koefisien regresi variabel Aksesibilitas (X_2) sebesar 0,305 bernilai positif. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara Aksesibilitas dengan Kepuasan Penghuni. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada variabel Aksesibilitas akan meningkatkan Kepuasan Penghuni (Y) sebesar 0,305, dengan asumsi variabel Fasilitas (X_1) dianggap konstan.

Dalam uji hipotesis ini tujuannya adalah untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda, serta melalui pengujian secara parsial menggunakan uji T dan secara simultan menggunakan Uji f.

Table IX Hasil Koefisien Determinasi R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,838	0,702	0,694	3,457

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel IX., nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,838 menunjukkan bahwa hubungan antara Fasilitas dan Aksesibilitas dengan Kepuasan Penghuni berada pada kategori sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,702 atau 70,2% menunjukkan bahwa Fasilitas dan Aksesibilitas secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kepuasan Penghuni sebesar 70,2%. Sisanya sebesar 29,8% ($100\% - 70,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penghuni

Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_{a1} diterima, yang berarti Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta. Hal ini dibuktikan melalui uji t dengan nilai t hitung sebesar $6,984 > 1,993$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi pula kepuasan penghuni. Hasil ini sejalan dengan

penelitian Sari dkk. (2021), Maulana dkk. (2024), dan Saputra dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa fasilitas yang baik berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan penghuni atau pengguna jasa. Berdasarkan analisis deskriptif, skor rata-rata terendah sebesar 3,23 terdapat pada pernyataan mengenai kebersihan dan kerapian area fasilitas umum, yang menunjukkan bahwa sebagian penghuni masih menilai kondisi tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan. Oleh karena itu, kebersihan dan pemeliharaan fasilitas umum perlu menjadi perhatian pengelola untuk meningkatkan kepuasan penghuni secara keseluruhan.

2. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penghuni

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ha2 diterima, yang berarti Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta. Hal ini dibuktikan melalui uji t dengan nilai t hitung sebesar $3,250 > 1,993$ dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Artinya, semakin baik aksesibilitas yang tersedia, semakin tinggi pula kepuasan penghuni. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmawati dkk. (2022), Wijaya dkk. (2020), dan Lestari dkk. (2021) yang menunjukkan bahwa kemudahan akses dan aksesibilitas apartemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni atau konsumen. Berdasarkan analisis deskriptif, skor rata-rata terendah sebesar 3,03 terdapat pada pernyataan mengenai ketersediaan dan kemudahan penggunaan transportasi umum di sekitar apartemen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian penghuni masih menilai akses transportasi umum belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mobilitas, sehingga kemudahan akses transportasi dan konektivitas perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan penghuni.

3. Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penghuni

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ha3 diterima, yang berarti Fasilitas dan Aksesibilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Gading Nias Jakarta. Hal ini dibuktikan melalui uji F dengan nilai F hitung sebesar $84,743 > 3,12$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin baik fasilitas dan aksesibilitas yang tersedia, semakin tinggi pula kepuasan penghuni. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri dkk. (2023), Amelia dkk. (2024), dan Putra dkk. (2025) yang menunjukkan bahwa fasilitas dan aksesibilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni atau pengguna jasa. Berdasarkan analisis deskriptif, skor rata-rata terendah pada variabel Kepuasan Penghuni sebesar 3,31 terdapat pada pernyataan mengenai kesediaan penghuni untuk tetap tinggal dan memperpanjang masa tinggal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penghuni merasa cukup puas, masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang dapat memengaruhi keputusan untuk tetap tinggal dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y), dengan t hitung $6,984 > t$ tabel $1,993$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi kepuasan penghuni.
2. Aksesibilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y), dengan t hitung $3,250 > t$ tabel $1,993$ dan signifikansi $0,002 < 0,05$. Artinya, semakin baik aksesibilitas, semakin tinggi kepuasan penghuni.

3. Fasilitas (X1) dan Aksesibilitas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penghuni (Y), dengan $F_{hitung} 84,743 > F_{tabel} 3,12$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,702 menunjukkan bahwa 70,2% Kepuasan Penghuni dapat dijelaskan oleh Fasilitas dan Aksesibilitas, sedangkan 29,8% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Apartemen Gading Nias disarankan untuk meningkatkan fasilitas melalui perawatan rutin dan kebersihan area umum, serta meningkatkan aksesibilitas dengan menjaga kondisi jalan, kelancaran mobilitas, dan akses transportasi umum. Pengelola juga perlu memberikan pelayanan yang responsif terhadap keluhan penghuni dan menjaga kualitas pelayanan secara konsisten. Penghuni diharapkan dapat memanfaatkan dan menjaga fasilitas yang tersedia serta memberikan masukan kepada pengelola sebagai bahan evaluasi. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, keamanan, harga sewa, lingkungan sosial, atau citra apartemen, memperluas objek penelitian pada apartemen lain, serta mempertimbangkan metode mixed methods untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Alfabeta.
- Amalia, P. A. I., Wijaya, N. M. S., & Mahadewi, N. P. E. (2022). Pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan millennial di Paralayang Wayu, Sulawesi Tengah. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 10(2).
- Armanto, R., Rasyid, A., & Gunarto, M. (2024). Kualitas bangunan, fasilitas, dan lokasi perumahan sebagai faktor penentu tingkat kepuasan penghuni. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, 5(3), 165–175.
- Daulay, S. H. P. P. (2022). Pengaruh daya tarik wisata, fasilitas dan aksesibilitas terhadap keputusan berkunjung ke objek wisata Pantai Bali Lestari. *Jurnal Creative Agung*, 12(2), 1–19.
- Fatihah, Z., & Saragih, A. M. (2024). Pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan exhibitor pada event Medan X Beauty Tahun 2023. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(5), 9607–9620.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. Jossey-Bass.
- Gunanto, R. F. (2025). Pengaruh kualitas fasilitas asrama terhadap kepuasan tinggal mahasiswa Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. *Jurnal Cakrawala Bahari*, 8(1), 64–74.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Alfabet