

# PENGARUH HARGA, FASILITAS & KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JASA RUMAH KOS DUKUH MENANGGAL GANG III SURABAYA

Hera Siliwangi<sup>1</sup>, Moch. Munir Rachman<sup>2</sup>, Suharyanto<sup>3</sup>  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya<sup>1,2,3</sup>  
[Heratara8@gmail.com](mailto:Heratara8@gmail.com)

**ABSTRAK** : Dijelaskan mengenai riset ini menganalisa variabel bebas terhadap variabel terikat. Pendekatan riset ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif. Diperoleh  $t_{hitung} x1$  1,455 serta sig. ,157 < 05.  $X2$  1,006 serta sig. ,324 < 05.  $X3$  6,205 serta sig. ,000 < 05. Diperoleh  $f_{hitung}$  59.395, serta sig ,000 < ,05. Artinya telah terbukti adanya pengaruh secara terpisah ataupun simultan variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Kata kunci:** Harga, fasilitas, kualitas layanan & kepuasan Mahasiswa.

**ABSTRACT** : Explained about this research analyzes the independent variables on the dependent variable. This research approach uses a descriptive quantitative approach. Obtained  $t_{count} x1$  1,455 and sig. , 157 < 05.  $X2$  1,006 and sig. , 324 < 05.  $X3$  6.205 and sig. , 000 < 05. Obtained  $f_{count}$  59,395, as well as sig,000 < .05. This means that it has been proven that there are independent or simultaneous effects of independent variables on the dependent variable.

**Keyword:** Price, facilities, service quality & student satisfaction

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Majunya kondisi industri diberbagai sektor ekonomi kini terbukti berdampak pada kondisi kesejahteraan semua orang, kini semua orang berkesempatan menjadi pebisnis yang maju. perkembangan bisnis diberbagai sektor kini telah memasuki babak baru, kita bisa melihat banyaknya organisasi ataupun perusahaan yang baru dibangun oleh para pebisnis. Hal ini menjadi salah satu bentuk semakin berkembangnya dunia ekonomi Indonesia. Sekarang telah memasuki era dimana semua pribadi bisa menjadi seorang pebisnis, banyak kesempatan yang dapat dilakukan oleh para pebisnis baru, dengan modal ilmu pengetahuan serta modal keuangan untuk membangun perusahaan sudah dapat menjadi seorang pebisnis yang handal dibidangnya masing-masing. Semua pekerjaan apabila dikerjakan secara profesional akan memberikan hasil maksimal, sebab itu seseorang harus selalu berkomitmen pada usaha yang telah dijalankan. Setiap organisasi ataupun perusahaan pasti memiliki tujuan untuk memperoleh laba atau profit semaksimal mungkin, hal ini dikarenakan visi-misi perusahaan yang akan terus mendorong perusahaan untuk mencapai target perusahaan,

setiap perusahaan telah memasang targetnya masing-masing, hal ini dilakukan agar tercapainya tujuan perusahaan dengan strategi yang tepat dapat berjalan dengan skenario manajemen perusahaan. Sebagai perusahaan yang berprospek maju harus selalu meningkatkan kualitas layanan yang terbaik untuk konsumen, hal ini harus dilakukan secara berkala agar konsumen selalu memberikan kesan yang baik. Setiap pebisnis harus menjamin tingkat harga yang dapat dijangkau oleh konsumen sesuai target sasaran, serta dibarengi dengan adanya kualitas layanan serta fasilitas memadai, kita harus selalu melakukan riset pada konsumen, hal ini bermaksud untuk melihat secara detail hal-hal yang paling berhubungan dengan kondisi kebutuhan konsumen.

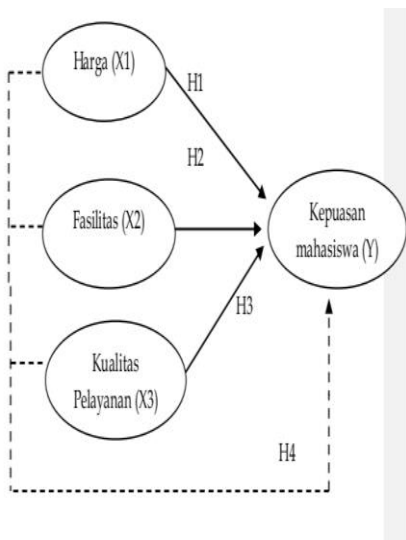
Permasalahan perusahaan yang terjadi saat ini pada harga yang ditawarkan ke konsumen masih tinggi dibanding perusahaan kompetitor, seringkali dengan penetapan harga yang rendah, perusahaan dapat laba maksimal, sehingga harga yang ditawarkan dapat menjadi perusahaan pesaing/kompetitor. Faktor penetapan harga jual menjadi penentu laba yang dihasilkan oleh perusahaan. Harga kini menjadi komoditas faktor penentu keberhasilan perusahaan dalam menjangkau konsumennya. Hal ini haruslah

menjadi bahan evaluasi manajemen perusahaan untuk memperbaiki serta terus memberikan produk/jasa yang kualitasnya setara dengan harga yang ditawarkan.

Disini penulis mengangkat fenomena pada rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya, adanya pokok masalah yang dialami oleh pemilik kos untuk menjangkau konsumennya yakni mahasiswa, pemilik kos menetapkan harga setara dengan fasilitas serta kualitas layanan yang telah tersedia untuk konsumennya. Pemilik kos telah melakukan evaluasi pada jasa rumah kos yang diberikan serta disediakan untuk mahasiswa.

**KERANGKA KONSEPTUAL**

Adapun kerangka konseptual riset sebagai berikut :



**METODE**

Pendekatan riset ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif. Adapun populasi serta dijadikan sampel riset ini yakni mahasiswa UNIPA kawasan Dukuh menanggal surabaya sejumlah 70 orang.

**HASIL & PEMBAHASAN**

**Uji validitas**

Dijelaskan uji validitas semua item riset ini telah terbukti valid. Hal tersebut telah dibuktikan melalui pengujian validitas

Tabel 1  
Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,879	Reliabel
2	X2	0,884	Reliabel
3	X3	0887	Reliabel
4	Y	0,927	Reliabel

Sumber: Data Diolah (Output SPSS)

Dijelaskan uji reliabilitas semua item terbukti mendapat nilai > ,06. Terbukti dta telah reliabel.

Tabel 2  
Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Harga	0,824	Normal
Fasilitas	0,699	Normal
Kualitas Pelayanan	0,592	Normal
Kepuasan Pelanggan	0,427	Normal

Sumber: Data Primer 2019

Dijelaskan sesuai hasil uji normalitas data telah terbukti data berdistribusi normal.

Tabel 3  
 Uji Linieritas

Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Harga	0,836	Linear
Fasilitas	0,862	Linear
Kualitas Pelayanan	0,194	Linear

Sumber: Data Primer 2019

Dijelaskan uji linieritas telah memenuhi kriteria bahwa data telah linier secara uji statistik.

Tabel 4  
 Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	tolerance	VIF	Kesimpulan
Harga	0,296	3,373	Tidak terjadi multikolinieritas
Fasilitas	0,274	3,648	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0,410	2,439	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer 2019

Dijelaskan serta dibuktikan hasil VIF data x1 3,373, serta x2 3,648 serta x3 2,439. Artinya data terbukti bebas dari multikolinieritas.

Tabel 5.  
 Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Harga	0,460	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Fasilitas	0,927	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,213	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer 2019

Dijelaskan hasil uji heteroskedastisitas data terbukti bebas dari heteroskedastisitas

Tabel 6  
Uji Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Sub Variabel	Koefisien Regresi (b)	t- hitung	Sig.	Kesimpulan
Harga	0,145	1,455	0,157	Signifikan
Fasilitas	0,132	1,006	0,324	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,585	6,205	0,000	Signifikan
Konstanta = 2,925				
R = 0,932				
R <sup>2</sup> = 0,868				

F hitung = 59,395
Sig. = 0,000

Sumber : Data Primer 2019

Dijelaskan uji regresi berganda telah didapatkan hasil thitung secara parsial yakni x1 1,455, x2 1,006 serta x3 6,205.

Artinya secara parsial adanya pengaruh x1 variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dijelaskan x2 juga terdapat adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sesuai hasil data dijelaskan x3 terdapat adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 7  
Uji-f

Hasil pengujian Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	101,408	3	33,803	59,395	,000 <sup>b</sup>
Residual	15,366	27	,565		
Total	116,774	30			

Dijelaskan uji-f hitung diperoleh hasil 59.395, serta sig ,000 < ,05. Artinya telah terbukti adanya pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat.

### PEMBAHASAN

Dijelaskan hasil yang telah dilakukan oleh penulis bahwa uji-t x1 memperoleh nilai , 1,455 serta sig. ,157 < 05. Yang artinya telah terbukti secara parsial variabel bebas berpengaruh sig. Terhadap variabel terikat bahwa harga mempengaruhi kepuasan mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

Dijelaskan sesuai hasil yang telah dilakukan oleh penulis bahwa uji-t x2 memperoleh nilai , 1,006 serta sig. ,324 < 05. Yang artinya telah terbukti secara parsial variabel bebas berpengaruh sig. Terhadap variabel terikat bahwa adanya fasilitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya

Dijelaskan sesuai hasil yang telah dilakukan oleh penulis bahwa uji-t x3 memperoleh nilai , 6,205 serta sig. 000 < 05. Yang artinya telah terbukti secara parsial variabel bebas x3 berpengaruh sig. Terhadap variabel terikat bahwa adanya kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

Dijelaskan uji-f hitung diperoleh hasil 59.395, serta sig ,000 < ,05. Artinya telah terbukti adanya pengaruh secara simultan variabel bebas

terhadap variabel terikat mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

#### **SIMPULAN**

Sesuai hasil riset, dapat diambil simpulan secara parsial variabel bebas berpengaruh sig. Terhadap variabel terikat bahwa harga mempengaruhi kepuasan mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

Sesuai hasil riset, dapat diambil simpulan secara parsial variabel bebas berpengaruh sig. Terhadap variabel terikat bahwa adanya fasilitas mempengaruhi kepuasan mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

Sesuai hasil riset, dapat diambil simpulan secara parsial variabel bebas berpengaruh sig. Terhadap variabel terikat bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

Sesuai hasil riset, dapat diambil simpulan secara simultan variabel bebas terdapat pengaruh terhadap variabel terikat mahasiswa rumah kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

#### **IMPLIKASI**

Sesuai dengan hasil riset ini, telah menghasilkan suatu temuan terbaru bagi perusahaan, temuan ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi yang dapat digunakan oleh pemilik kos Dukuh Menanggal Gang III Surabaya untuk mengambil suatu kebijakan yang dapat memberikan dampak positif dalam melaksanakan strategi jasa rumah kosnya untuk mahasiswa.

#### **KETERBATASAN PENELITIAN**

Dijelaskan pada riset ini penulis telah melakukan pengujian variabel, penulis melaksanakan riset dengan waktu yang sangat terbatas, sampel pada riset ini juga dibatasi yakni 70 orang.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Fisika, J., & Udayana, U. (2016). *Regresi linier berganda*.
- Hery, S. E. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategi Bank di Era Global*. Prenada Media.
- Tangguh, G. G. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride. *Administrasi Bisnis*, 61 No. 2 A, 4.