

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung Tulungagung**” ini ditulis oleh Eka Oktavia Fabriani, NIM 17402153324, Pembimbing: Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. Dengan meningkatnya jumlah mahasiswa pertahunnya di Kampus IAIN Tulungagung, usaha rumah Kos semakin berkembang mulai dari jarak yang dekat dengan kampus hingga jarak yang jauh dan tidak hanya memberikan kualitas dan fasilitas serta harga yang sesuai dengan kantong mahasiswa, kini banyak rumah Kos yang memberikan fasilitas tambahan. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung Tulungagung.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. (2) Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. (3) Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. (4) Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Dimana responden adalah mahasiswi Kampus IAIN Tulungagung yang bermukim di Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang. Data kuesioner dianalisis dengan regresi linier berganda dengan memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik, kemudian dianalisis dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan apabila kualitas Pelayanan terus ditingkatkan maka kepuasan pelanggan rumah kos juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas Pelayanan yang diberikan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan apabila harga yang dipatok sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh pemilik rumah kos. (3) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan apabila fasilitas yang disediakan pengelola rumah kos sesuai dengan harga dan kebutuhan mahasiswa. (4) kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara serentak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah kos di Plosokandang.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan Rumas Kos.

ABSTRACT

Thesis with title “**Effect of Service Quality, Prices and Facilities on Customer Satisfaction at Kos Houses in Plosokandang Village, Tulungagung**”
Written by Eka Oktavia Fabriani, NIM 17402153324. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Sharia Economy, State Islamic Institute of Tulungagung. Advisor: Lantip Susilowati, S.Pd., M.M.

This research was motivated by the quality of service, prices and facilities of the Kos House in Plosokandang Tulungagung Village. With the increasing number of students per year at the IAIN Tulungagung Campus, Kos's home business is growing starting from a short distance from the campus to long distances and not only providing quality and facilities and prices in accordance with student pockets, many Kos houses now provide additional facilities. Therefore researchers are interested in conducting research on the Effect of Service Quality, Prices and Facilities on Customer Satisfaction of Kos Houses in Plosokandang Village, Tulungagung.

The purpose of this research is (1) to know Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Kos Houses in Plosokandang Village, Tulungagung. (2) to know Effect of Prices on Customer Satisfaction at Kos Houses in Plosokandang Village, Tulungagung. (3) to know Effect of Facilities on Customer Satisfaction at Kos Houses in Plosokandang Village, Tulungagung.

The research used a quantitative approach with the type of associative research. Data was collected through a questionnaire method with *purposive sampling* technique. The number of samples used in this study were 40 respondents. Where the respondent is a student from the Tulungagung IAIN Campus who lives in Kos Plosokandang Village. The next stage, the questionnaire data was analyzed by multiple linear regression with the previous provisions fulfilling the validity test, reliability test and classic assumption test, then analyzed by t test and F test.

The research results showed that: (1) Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. This indicates that if the quality of services continues to be improved, the satisfaction of boarding house customers will also increase. Likewise, vice versa, if the quality of services provided is poor, customer satisfaction will also decrease. (2) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction. This indicates that if the price is set according to the facilities provided by the owner of the boarding house, it will increase the satisfaction of the boarding house customers. (3) Facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. This indicates that if the facilities provided by the boarding house manager are in accordance with the prices and needs of students, then the satisfaction of boarding house customers will also increase. (4) service quality, price and facilities simultaneously provide a positive and significant influence on customer satisfaction at the boarding house in Plosokandang.

Keywords: Effect of Service Quality, Price, Facilities, Customer Satisfaction Kos Houses.