BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Urbanisasi kerap terjadi di kota-kota besar. Terjadinya perpindahan penduduk dari desa ke kota ini disebabkan oleh beberapa faktor. Motifnya pun bermacam-macam, mulai dari ingin mengadu nasib, mencari pekerjaan, ingin mengenyam pendidikan yang lebih baik, hingga anggapan bahwa sarana dan infrastruktur yang tersedia di kota lebih lengkap daripada di desa. Pilihan untuk melanjutkan pendidikan diluar daerah juga disebabkan oleh beberapa faktor mulai dari fakultas atau jurusan yang di inginkan yang sesuai dengan bakat dan minat ataupun dengan adanya beasiswa yang diberikan oleh pihak kampus mensyaratkan untuk melanjutkan studi di universitas yang ditentukan oleh penyedia beasiswa.

Pelaku urbanisasi dengan tujuan melanjutkan pendidikan tinggi pun memiliki anggapan yaitu banyak sekali penginapan rumah Kos dengan harga terjangkau yang berada di dekat kawasan kampus. Banyaknya masyarakat yang ingin melanjutkan pendidikan membuat mereka untuk memilih tempat tinggal sementara selama menempuh pendidikan. Pentingnya memilih kos akan berakibat terhadap kenyaman dalam menempuh pendidikan.

Hal ini menjadi peluang wirausaha bagi masyarakat sekitar kampus dan memotivasi masyarakat untuk mendirikan rumah kos atau kontrakan.

Kenyataan ini juga didukung dengan pemikiran kreatif masyarakat sebagaimana menurut Lantip bahwa pada dasarnya orang yang memutuskan untuk terlibat aktif dalam proses melakukan sesuatu usaha yang baru dapat memberikan nilai tambah pada masyarakat itu sendiri.[1]

Setiap orang mempunyai preferensi sendiri-sendiri dalam memilih tempat tinggal. Begitu juga dengan mahasiswa dalam memilih rumah Kos. Dalam menggapai kebutuhan akan penginapan kualitas pelayanan menjadi dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen. Masyarakat akan menuntut pelayanan dan fasilitas yang baik, sehingga konsumen lebih teliti dalam menentukan pilihan yang akan digunakannya. Terutama masalah penginapan, sangatlah berperan penting bagi kenyamanan akan kehidupan setiap harinya, fasilitas yang ada didalam penginapan harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan tersediannya pelayanan yang ramah dan nyaman.

Fasilitas yang dapat diperoleh dikota menyebabkan daerah perkotaan memiliki daya tarik lebih besar lagi. Saat ini perkembangan bisnis di sektor jasa terus mengalami kenaikan. Seiring dengan perkembangan arus globalisasi perusahaan jasa terus melakukan peningkatan kualitas pelayannya. Persaingan perusahaan jasa ini dapat dilihat dari peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasakan kepuasan. Seperti halnya di Tulungagung saat ini kampus IAIN Tulungagung yang mahasiswanya mencapai ribuan orang dan

[1] Lantip Susilowati, *Merakit Neraca Akuntansi*, (Alim's Publishing: Jakarta Timur, 2019), hal. 5

perkembangan pembangunan gedungnya membawa pengaruh positif untuk perekonomian masyarakat sekitar. Dengan adanya peningkatan mahasiswa setiap tahunnya di daerah Tulungagung maka semakin banyak pula usaha berupa rumah Kos yang dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kos adalah menumpang tinggal dan makan (dengan membayar); memondok, dengan membayar tiap tahun atau tiap bulannya.[2]Rumah Kos merupakan asset berharga dan berjangka panjang. Kos dapat digolongkan sebgai kolom asset perusahaan berupa bagunan atau gedung.[3] Rumah kos juga dapat dikatakan sebagai sebuah jasa yang menawarkan sebuah kamar atau tempat untuk ditinggali dengan sejumlah pembayaran tertentu untuk setiap periode tertentu.

Jasa menurut Gronroos dalam Tjiptono adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.[4]Pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kualitas yang ditawarkan untuk dijual. Berbagai macam bentuk pelayanan yang diberikan turut mempengaruhi kualitas konsumen dan timbal baliknya terhadap sebuah perusahaan. Konsumen akan terus menggunakan jasa pelayanan secara terus-menerus atau akan berpindah ke pelayanan jasa yang lain, yang

---

[2]*Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta. 2012), hal. 23

[3] Lantip Susilowati, *Merakit Neraca……,* hal. 90

[4] Fandi Tjiptono,*Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, (Yogyakarta, 2006), hal. 76

menurut mereka memberikan pelayanan yang lebih baik dari pemilik sebelumnya.

Kualitas pelayanan merupakan bagian utama suatu kesatuan dalam penginapan. Kualitas pelayanan dibagi menjadi dua kriteria kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk, sehingga kualitas pelayanan harus diperbaiki dan di maksimalkan semaksimal mungkin. Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal permanen atau kaku, melainkan suatu hal yang fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan ini perlu beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen, sedangkan tingkat kepuasan pelayanan konsumen ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata dan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka jenis kualitas ini dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik atau sangat memuaskan, sedangkan pelayanan yang buruk adalah kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspetasi apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan. Ada beberapa faktor yang menentukan masyarakat dalam menentukan rumah Kos sementara yang akan dihuninya

antara lain ialah keramahan pemilik Kos, keamanan Kos, respon pemilik Kos terhadap kerusakan, fasilitas umum maupun fasilitas khusus, kondisi lingkungan sekitar Kos, reputasi rumah Kos dan juga harga sewa. Pentingnya memilih Kosakan berakibat terhadap kenyamanan dalam menempuh pendidikan. Dari banyak faktor yang berpengaruh maka diperlukan suatu pertimbangan dan keputusan dalam memilih Kos.

Semakin meningkatnya mahasiswa dan mahasiswi yang menempuh pendidikan di kampus IAIN Tulungagung, maka persaingan dalam meningkatkan kualitas rumah Kos sangatlah ketat. 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 berupa adanya wifi dan juga fasilitas untuk menambah ilmu agama seperti adanya kelas khusus mengaji yang di sediakan oleh pemilik rumah Kos. Biasanya rumah Kos yang seperti ini dijuluki dengan sebutan asrama ataupun rumah Kos syariah.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh pada kepuasan pelanggan rumah kos. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Semakin ketatnya persaingan pada bisnis jasa rumah kos yang berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.
2. Beragamnya harga dan persaingan harga terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.
3. Strategi peningkatan Fasilitasyang dilakukan oleh pemilik jasa rumah kos terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.
4. Besarnya pengaruh Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung?
2. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung?

3. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka peneliti dapat memaparkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.
2. Untuk mengetahui harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.
3. Untuk mengetahui fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian adalah :

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para akademisi khususnya mahasiswa yang sedang mendalami dunia ekonomi syariah tentang kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

   a. Bagi Pemilik Rumah Kos

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana informasi yang dapat digunakan para pemilik usaha rumah Kos untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos yang mana kelak dapat dijadikan sebagai catatan atau bahan koreksi untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitasnya. Sekaligus memperbaiki apabila ada kelemahan dan kekurangan.

   b. Bagi Akademik

      Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta menambah wawasan, pengetahuan dan menambah referensi terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

c. Bagi Pelanggan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi pengambilan keputusan dalam memilih rumah Kos khususnya di Desa Plosokandang.

d. Bagi Peneliti lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang ekonomi syariah khusunya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam setiappenelitian pada dasarnya pasti memiliki batasan-batasan dalam penelitiannya, hal ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup yang jelas sehingga hasil yang diperoleh akan mudah dilihat dan jelas arahnya. Agar tidak melebarnya pembahasan diatas, penulis merasa perlu untuk memberikan batasan dan perumusan masalah terhadap objek yang dikaji. Masalah yang akan dibahas pengaruh kualitas pelayanan, harga, produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos di Desa Plosokandang.

G. Penegasan Istilah

Supaya mudah dipahami dan untuk memudahkan pembahasan selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis akan mengemukakan pengertian beberapa istilah kunci dalam skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penegasan Konseptual

a. Kualitas adalah ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu. Standar mungkin berkaitan dengan waktu, bahan, kinerja, keandalan, atau karakteristik (objektif dan dapat diukur) yang dapat dikuantifikasikan.[5]

b. Harga adalah apa yang kita dapat dari sesuatu yang telah dikorbankan untuk memperoleh produk atau jasa. [6]

c. Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.[7]

2. Penegasan Operasional

Secara operasional penelitian ini secara kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah Kos di Desa Plosokandang. Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh para pemilik usaha rumah

---

[5] Marimin, "*Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, (Jakarta : Grasindo, 2004) hal. 31

[6]Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel, *Pemasaran*, Edisi pertama. (Salemba Empat. Jakarta, 2001), hal. 90

[7] Sadono Sukino, *Teori Pengantar Mikro Ekonomi, Edisi 3* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), hal. 98

Kosuntuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari para pelanggan. Kualitas pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan yang mana kelak para pelanggan Kosakan merasa nyaman dengan adanya harga dan juga fasilitas yang disediakan oleh pemilik usaha rumah Kos. Harga yang diberikan oleh pemilik usaha rumah Kos disesuaikan dengan kemampuan mahasiswa membayar dalam kurun waktu tertentu. Fasilitas yang tersediapun disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa sekarang.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisanskripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu : bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. **Bagian Awal**

   Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

2. **Bagian Utama**

   Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

   BAB I Pendahuluan Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian,

ruang lingkup keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori yang membahas semiua variabel yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian yang mencakup beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta analisis data.

BAB IV Hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis). Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang selanjutnya pada bab kelima akan dibahas mengenai pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V Pembahasan data penelitian dan hasil analisis data. Di bab ini akan diuraikan secara lengkap mengenai hasil penelitian dan akan disimpulkan bab keenam.

BAB VI Penutup. Kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, dan Daftar Riwayat Hidup.