

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Rumah kos merupakan bangunan yang memiliki fungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi mahasiswa/mahasiswi maupun karyawan/karyawati yang tempat tinggal asalnya berada jauh dari lokasi kampus maupun kantor. Tujuan utama menggunakan rumah kos adalah semakin mendekatkan diri dengan area kampus ataupun kantor sehingga dapat menghemat waktu tempuh ke kampus atau kantor. Selain itu, tujuannya ialah dapat mengurangi perasaan lelah saat menempuh perjalanan panjang untuk tiba di kampus maupun di kantor.

Plosokandang adalah sebuah desa di bagian timur kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Di desa ini terdapat satu kampus negeri yang besar, yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Dengan adanya kampus tersebut otomatis mahasiswa yang berasal dari luar kota membutuhkan tempat untuk menginap selama melakukan aktivitas perkuliahan. Desa Plosokandang yang notabene adalah desa dimana kampus IAIN Tulungagung ini berdiri otomatis menjadi lahan mencari rezeki bagi warga sekitar desa maupun luar desa. Salah satu contohnya adalah menjamurnya rumah kos di daerah ini.

Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah kos putri di desa Plosokandang, yaitu Rumah Kos Putri Bu Lilik yang beralamat di

Perumahan Plosokandang Permai, RT 02/ RW 03 Dusun Manggisan. Dimana jumlah kamar yang tersedia sebanyak 10 kamar dengan rata-rata isi kamar 3 sampai 4 orang. Untuk biaya sewa dihitung per anak dengan harga Rp 150.000 per anak.

B. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswi IAIN Tulungagung yang menempati rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. Jumlah responden yang menempati Rumah Kos Putri Bu Lilik adalah sejumlah 34 mahasiswi. Dimana semua responden menjadi populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan data dari 34 responden melalui daftar pernyataan didapat kondisi responden tentang nama, fakultas dan tahun angkatan. Penggolongan yang dilakukan kepada responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan akurat mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

C. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini Mahasiswa IAIN Tulungagung, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Dari 34 responden yang diteliti dapat diketahui bahwa ternyata mahasiswi yang menempati Rumah Kos Putri Bu Lilik Plosokandang berasal dari 3 Fakultas di IAIN Tulungagung. Dengan persebaran responden sebagai berikut, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebanyak 17 mahasiswi atau 50%. Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah sebanyak 6 mahasiswi atau 18%. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 11 mahasiswi atau 32%. Sementara di Kos Putri Bu Lilik tidak ada mahasiswi yang berasal dari Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum. Dari data tersebut diketahui bahwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan mendominasi jumlah mahasiswi yang menempati rumah kos Putri Bu Lilik sebanyak 17 atau 50%.

2. Karakteristik Berdasarkan Tahun Angkatan

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Tahun Angkatan	Frekuensi	Persentase (%)
2016	2	6
2017	11	32
2018	13	38
2020	8	24
Total	34	100
Total	34	100

Sumber: data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karakteristik berdasarkan tahun angkatan yang paling banyak adalah angkatan 2018, yaitu sebesar 13 atau 38%.

D. Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan tiga variable bebas (X) yaitu kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan fasilitas (X_3). Satu variable terikat, yaitu kepuasan pelanggan pada rumah kos Putri Bu Lilik (Y). Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui gambaran dari 34 responden terhadap kepuasan pelanggan pada rumah kos Putri Bu Lilik.

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

a) Bukti fisik (*tangible*) ($X_{1.1}$)

Pernyataan No. 1: Menjaga tingkat kebersihan lingkungan
($X_{1.1.1}$)

Tabel 4.2

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	-	-	-	-
2	Setuju	4	30	88%	120	84.2
3	Netral	3	4	12%	12	8.4
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	132	92.6
Rata-Rata Skor					3,9	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 30 atau 88%. Sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 4 atau 12%. Artinya responden cenderung setuju bahwa pemilik rumah kos ikut dalam menjaga tingkat kebersihan lingkungan.

Pernyataan No. 2: Menjaga tingkat kerapian lingkungan
($X_{1.1.2}$)

Tabel 4.3

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	2	6%	10	7.0
2	Setuju	4	32	94%	128	89.8
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	138	96.9
Rata-Rata Skor					4	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 32 atau 94%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju 2 atau 6%. Artinya responden cenderung setuju bahwa pemilik rumah kos ikut serta dalam menjaga tingkat kerapian lingkungan.

b) Keandalan (*reliability*) ($X_{1,2}$)

Pernyataan No. 3: Dapat memberikan pelayanan yang cepat

($X_{1,2,1}$)

Tabel 4.4

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	7	21%	35	7.0
2	Setuju	4	27	79%	108	89.8
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	143	71.5
Rata-Rata Skor					4,2	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 27 atau 79%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 7

atau 21%. Artinya responden cenderung setuju bahwa pemilik rumah kos dapat memberikan pelayanan yang cepat.

Pernyataan No. 4: Waktu pelayanan memadai bagi pelanggan
($X_{1.2.2}$)

Tabel 4.5

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	7	21%	35	24.6
2	Setuju	4	27	79%	108	75.8
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	143	74.3
Rata-Rata Skor					4,2	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 19 atau 56%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 15 atau 44%. Artinya responden cenderung setuju bahwa pemilik rumah kos memberikan waktu pelayanan memadai bagi pelanggan.

c) Daya tanggap ($X_{1.3}$)

Pernyataan No. 5: Kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan ($X_{1.3.1}$)

Tabel 4.6

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	23	68%	115	80.8
2	Setuju	4	11	32%	44	30.9
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	149	77.7
Rata-Rata Skor					4,4	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 atau 68%. Sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 11 atau 32%. Artinya responden sangat setuju bahwa secara keseluruhan kemampuan pemilik rumah kos dalam menangani keluhan pelanggan baik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat digambarkan rata-rata pilihan responden berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebagai berikut:

Tabel 4.7

Rata-rata pilihan responden variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor	Standart Deviasi
1	Menjaga tingkat kebersihan lingkungan	132	3,9	90.58
2	Menjaga tingkat kerapian lingkungan	138	4	94.75
3	Dapat memberikan pelayanan yang cepat	143	4,2	98.15
4	Waktu pelayanan memadai bagi pelanggan	151	4,4	103.66
5	Kemampuan dalam menangani	149	4,4	102.25

	keluhan pelanggan			
	Jumlah Nilai Skor	713	20,9	489.39
	Rata-Rata Total Skor	142,6	4,2	97.86

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai tanggapan responden untuk variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa total skor tertinggi pada pernyataan Waktu pelayanan memadai bagi pelanggan dengan total skor sebanyak 151 atau 4,4. Sedangkan total terendah adalah pada pernyataan Menjaga tingkat kebersihan lingkungan dengan total skor sebanyak 132 atau 3,9.

2. Variabel Harga (X_2)

a) Kesesuaian harga dengan kualitas ($X_{2.1}$)

Pernyataan No. 6: Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas rumah kos yang disediakan ($X_{2.1.1}$)

Tabel 4.8

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	-	-	-	-
2	Setuju	4	25	74%	100	70.2
3	Netral	3	9	26%	27	18.9
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	127	89.1
Rata-Rata Skor					3,7	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 25 atau 74%. Sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 9 atau 26%. Artinya responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan sesuai dengan kualitas rumah kos yang disediakan.

b) Kesesuaian harga dengan manfaat ($X_{2.2}$)

Pernyataan No. 7: Harga yang ditawarkan pemilik rumah kos sesuai dengan manfaat yang diberikan. ($X_{2.2.1}$)

Tabel 4.9

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	1	3%	5	3.5
2	Setuju	4	31	91%	124	87.0
3	Netral	3	2	6%	6	4.2
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	135	69.8
Rata-Rata Skor					4	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 31 atau 91%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 1 atau 3%. Artinya responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan pemilik rumah kos sesuai dengan manfaat yang diberikan.

Pernyataan No. 8: Harga yang ditawarkan terjangkau, sesuai dengan kemampuan pelanggannya. ($X_{2.2.2}$)

Tabel 4.10

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	3	9%	15	10.5
2	Setuju	4	31	91%	124	87.0
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	139	72.1
Rata-Rata Skor					4,1	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 31 atau 91%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 3 atau 9%. Artinya responden cenderung setuju bahwa harga yang ditawarkan terjangkau, sesuai dengan kemampuan pelanggannya.

c) Harga bersaing ($X_{2.3}$)

Pernyataan No. 9: Harga yang diberikan pemilik rumah kos cukup bersaing dengan harga rumah kos lain. ($X_{2.3.1}$)

Tabel 4.11

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	8	24%	40	28.1
2	Setuju	4	26	76%	104	73.0
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	144	74.9
Rata-Rata Skor					4,2	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 26 atau 76%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 8 atau 24%%. Artinya responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan pemilik rumah kos cukup bersaing dengan harga rumah kos lain.

d) Harga yang diberikan ($X_{2.3}$)

Pernyataan No. 10: Harga yang diberikan pemilik rumah kos lebih murah dari rumah kos lain. ($X_{2.3.2}$)

Tabel 4.12

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	21	62%	105	73.8
2	Setuju	4	13	38%	52	36.5
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	157	82.2
Rata-Rata Skor					4,6	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 atau 62%. Sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 13 atau 38%. Artinya responden cenderung setuju bahwa harga yang diberikan pemilik rumah kos lebih murah dari harga kos lain.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat digambarkan rata-rata pilihan responden berkaitan dengan variabel harga (X_2) sebagai berikut:

Tabel 4.13

Rata-rata pilihan responden variabel Harga (X_2)

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor	Standart Deviasi
1	Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas rumah kos yang disediakan	127	3,7	87.19
2	Harga yang ditawarkan pemilik rumah kos sesuai dengan manfaat yang diberikan	135	4	92.63
3	Harga yang ditawarkan terjangkau, sesuai dengan kemampuan pelanggannya	139	4,1	95.39
4	Harga yang diberikan pemilik rumah kos cukup bersaing dengan harga rumah kos lain	144	4,2	98.85
5	Harga yang diberikan pemilik rumah kos lebih murah dari rumah kos lain	157	4,6	107.76

Jumlah Nilai Skor	702	20,6	481.82
Rata-Rata Total Skor	140,4	4,12	97.86

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai tanggapan responden untuk variabel harga diketahui bahwa total skor tertinggi pada pernyataan harga yang diberikan pemilik rumah kos lebih murah dari rumah kos lain dengan total skor sebanyak 157 atau 4,6. Sedangkan total terendah adalah pada pernyataan harga yang diberikan sesuai dengan kualitas rumah kos yang disediakan dengan total skor sebanyak 127 atau 3,74.

3. Variable Fasilitas (X_3)

a) Kelengkapan ($X_{3.1}$)

Pernyataan No. 11: Fasilitas yang disediakan pemilik rumah kos cukup lengkap. ($X_{3.1.1}$)

Tabel 4.14

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	-	-	-	-
2	Setuju	4	25	74%	100	70.2
3	Netral	3	9	26%	27	18.9
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	127	89.1
Rata-Rata Skor					3,7	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 25 atau 74%. Sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 9 atau 26%.

Artinya responden cenderung setuju bahwa fasilitas yang disediakan pemilik rumah kos cukup lengkap.

b) Kondisi fasilitas ($X_{3.2}$)

Pernyataan No. 12: Fasilitas yang ada dalam kondisi yang bagus. ($X_{3.2.1}$)

Tabel 4.15

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	59	16%	295	208.5
2	Setuju	4	301	82%	1.204	0.3
3	Netral	3	7	2%	21	14.8
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			367	100%	1.520	211.2
Rata-Rata Skor					4,1	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 32 atau 94%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 2 atau 6%. Artinya responden cenderung setuju bahwa fasilitas yang ada dalam kondisi yang baik.

Pernyataan No. 13: Fasilitas yang disediakan tertata rapi pada tempatnya. ($X_{3.2.2}$)

Tabel 4.16

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	3	9%	15	10.5
2	Setuju	4	31	91%	104	72.9
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	119	60.9
Rata-Rata Skor					3,5	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 31 atau 91%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 3 atau 9%. Artinya responden cenderung setuju bahwa fasilitas yang disediakan tertata rapi pada tempatnya.

c) Desain interior dan eksterior ($X_{3.3}$)

Pernyataan No. 14: Desain dalam rumah kos nyaman ditempati. ($X_{3.3.1}$)

Tabel 4.17

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	10	29%	50	35.2
2	Setuju	4	24	71%	96	67.4
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	146	76.0
Rata-Rata Skor					4,3	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 24 atau 71%.

Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 10 atau 29%. Artinya responden cenderung setuju bahwa desain dalam rumah kos nyaman ditempati.

Pernyataan No. 15: Desain luar rumah kos bersih dan rapi. ($X_{3.3.2}$)

Tabel 4.18

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	16	48%	80	56.2
2	Setuju	4	18	52%	72	50.5
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	152	79.4
Rata-Rata Skor					4,5	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 18 atau 52%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 16 atau 48 %. Artinya responden cenderung setuju bahwa desain luar rumah kos bersih dan rapi.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat digambarkan rata-rata pilihan responden berkaitan dengan variabel fasilitas (X_3) sebagai berikut:

Tabel 4.19

Rata-rata pilihan responden variable Fasilitas (X_3)

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor	Standart Deviasi
1	Fasilitas yang disediakan pemilik rumah kos cukup lengkap.	127	3,7	87.19
2	Fasilitas yang ada dalam kondisi yang bagus.	138	4,1	94.68

3	Fasilitas yang disediakan tertata rapi pada tempatnya.	119	3,5	81.67
4	Desain dalam rumah kos nyaman ditempati.	146	4,3	100.20
5	Desain luar rumah kos bersih dan rapi.	152	4,5	104.30
Jumlah Nilai Skor		682	20,1	468.03
Rata-Rata Total Skor		136,4	4	93.62

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 mengenai tanggapan responden untuk variabel fasilitas diketahui bahwa total skor tertinggi pada pernyataan desain luar rumah kos bersih dan rapi dengan total skor sebanyak 152 atau 4,5. Sedangkan total terendah adalah pada pernyataan Fasilitas yang disediakan tertata rapi pada tempatnya dengan total skor sebanyak 119 atau 3,5.

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

a) *Expectations* (Y_{1.1})

Pernyataan No. 16: Saya merasa puas terhadap pelayanannya sesuai dengan yang saya harapkan. (Y_{1.1.1})

Tabel 4.20

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	2	6%	10	7.0
2	Setuju	4	31	91%	124	87.0
3	Netral	3	1	3%	3	2.1
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	137	70.9
Rata-Rata Skor					4	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 31 atau 91%. Sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 1 atau 3%.

Artinya responden cenderung setuju bahwa merasa puas terhadap pelayanannya yang sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

b) Performance ($Y_{1.2}$)

Pernyataan No. 17: Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan pemilik rumah kos. ($Y_{1.2.1}$)

Tabel 4.21

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	3	9%	15	10.5
2	Setuju	4	30	88%	120	84.2
3	Netral	3	1	3%	3	2.1
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	138	71.5
Rata-Rata Skor					4,1	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 30 atau 88%. Sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 1 atau 3%. Artinya responden cenderung setuju bahwa merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh pemilik rumah kos.

Pernyataan No. 18: Fasilitas yang disediakan mampu membantu saya dalam mengerjakan tugas. ($Y_{1.2.2}$)

Tabel 4.22

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	13	38%	65	45.7
2	Setuju	4	21	62%	84	59.0
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-

5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	149	77.7
Rata-Rata Skor					4,4	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 21 atau 62%. Sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 13 atau 38%. Artinya responden cenderung setuju bahwa fasilitas yang disediakan mampu membantu konsumen dalam mengerjakan tugas.

c) *Comparison* ($Y_{1.3}$)

Pernyataan No. 19: Menurut saya fasilitas yang disediakan pemilik rumah kos tidak kalah dengan rumah kos lain. ($Y_{1.3.1}$)

Tabel 4.23

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	24	71%	120	84.4
2	Setuju	4	10	29%	40	28.1
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	160	83.9
Rata-Rata Skor					4,7	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 atau 71%. Sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 10 atau 29%. Artinya responden cenderung sangat setuju bahwa fasilitas yang disediakan pemilik rumah kos tidak kalah dengan rumah kos lain.

d) Confirmation/disconfirmation ($Y_{1.4}$)

Pernyataan No. 20: Menurut saya, rumah kos yang saya tempati sesuai dengan ekspektasi saya. ($Y_{1.4.1}$)

Tabel 4.24

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor	Standart Deviasi
1	Sangat Setuju	5	30	88%	150	105.4
2	Setuju	4	4	12%	16	11.2
3	Netral	3	-	-	-	-
4	Tidak Setuju	2	-	-	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-
Total			34	100%	166	87.3
Rata-Rata Skor					4,9	-

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 34 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 atau 88%. Sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 4 atau 12%. Artinya responden cenderung sangat setuju bahwa rumah kos yang ditempati sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat digambarkan rata-rata pilihan responden berkaitan dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.25

Rata-rata pilihan responden variable Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor	Standart Deviasi
1	Saya merasa puas terhadap pelayanannya sesuai dengan yang saya harapkan	137	4	94.05
2	Saya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan pemilik rumah kos	138	4,1	94.68
3	Fasilitas yang disediakan mampu	149	4,4	102.53

	membantu saya dalam mengerjakan tugas			
4	Menurut saya fasilitas yang disediakan pemilik rumah kos tidak kalah dengan rumah kos lain	160	4,7	109.81
5	Menurut saya, rumah kos yang saya tempati sesuai dengan ekspektasi saya.	166	4,9	113.91
Jumlah Nilai Skor		750	22,1	514.70
Rata-Rata Total Skor		150	4,4	102.95

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.25 mengenai tanggapan responden untuk variabel kepuasan pelanggan diketahui bahwa total skor tertinggi pada pernyataan menurut saya, rumah kos yang saya tempati sesuai dengan ekspektasi saya dengan total skor sebanyak 166 atau 4,9. Sedangkan total terendah adalah pada pernyataan saya merasa puas terhadap pelayanannya sesuai dengan yang saya harapkan dengan total skor sebanyak 137 atau 4.

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan bentuk analisis yang menggunakan angka-angka dan perhitungannya menggunakan model statistik.

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan bantuan program *SPSS 25.0 (Statistik Package For Sosial Science)*. Dalam uji validitas ini dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka angket tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut ini hasil Uji Validitas:

Tabel 4.26

Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No. item	r hitung	r tabel	Keterangan
$X_{1.1.1}$	0,408	0,291	Valid
$X_{1.2.1}$	0,345	0,291	Valid
$X_{1.3.1}$	0,550	0,291	Valid
$X_{1.4.1}$	0,681	0,291	Valid
$X_{1.5.1}$	0,621	0,291	Valid

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.26 seluruh item adalah valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

- 1) Item pernyataan $X_{2.1.1}$ menunjukkan r hitung $>$ r tabel
(0,439 $>$ 0,291),
- 2) Item pernyataan $X_{2.2.1}$ menunjukkan r hitung $>$ r tabel
(0,478 $>$ 0,291),
- 3) Item pernyataan $X_{2.2.2}$ menunjukkan r hitung $>$ r tabel
(0,463 $>$ 0,291),
- 4) Item pernyataan $X_{2.3.1}$ menunjukkan r hitung $>$ r tabel
(0,491 $>$ 0,291),
- 5) Item pernyataan $X_{2.3.2}$ menunjukkan r hitung $>$ r tabel
(0,560 $>$ 0,291).

Jadi dapat disimpulkan bahwa instrument variabel kualitas pelayanan (X_1) dikatakan valid.

Tabel 4.27

Uji Validitas Instrumen Variabel Harga (X_2)

No. item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1.1	0,439	0,291	Valid
X2.2.1	0,478	0,291	Valid
X2.2.2	0,463	0,291	Valid
X2.3.1	0,491	0,291	Valid
X2.3.2	0,560	0,291	Valid

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.27 seluruh item adalah valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

- 1) Item pernyataan $X_{2.1.1}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,439>0,291),
- 2) item pernyataan $X_{2.2.1}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,478>0,291),
- 3) item pernyataan $X_{2.2.2}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,463>0,291),
- 4) item pernyataan $X_{2.3.1}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,491>0,291),
- 5) item pernyataan $X_{2.3.2}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,560>0,291).

Jadi dapat disimpulkan bahwa instrument variabel harga (X_2) dikatakan valid.

Tabel 4.28**Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas (X_3)**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
$X_{3.1.1}$	0,296	0,291	Valid
$X_{3.2.1}$	0,486	0,291	Valid
$X_{3.2.2}$	0,550	0,291	Valid
$X_{3.3.1}$	0,659	0,291	Valid
$X_{3.3.2}$	0,592	0,291	Valid

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.28 seluruh item adalah valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

- 1) Item pernyataan $X_{3.1.1}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,296>0,291),
- 2) item pernyataan $X_{3.2.1}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,486>0,291),
- 3) item pernyataan $X_{3.2.2}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,550>0,291),
- 4) item pernyataan $X_{3.3.1}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,659>0,291),
- 5) item pernyataan $X_{3.3.2}$ menunjukkan r hitung > r tabel
(0,592>0,291).

Jadi dapat disimpulkan bahwa instrument variabel fasilitas (X_3) dikatakan valid.

Tabel 4.29**Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1.1	0,430	0,291	Valid
Y1.2.1	0,470	0,291	Valid
Y1.2.2	0,579	0,291	Valid
Y1.3.1	0,474	0,291	Valid
Y1.4.1	0,374	0,291	Valid

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.29 seluruh item adalah valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

- 1) Item pernyataan Y_{1.1.1} menunjukkan r hitung > r tabel
(0,430>0,291),
- 2) item pernyataan Y_{1.2.1} menunjukkan r hitung > r tabel
(0,470 >0,291),
- 3) item pernyataan Y_{1.2.2} menunjukkan r hitung > r tabel
(0,579>0,291),
- 4) item pernyataan Y_{1.3.1} menunjukkan r hitung > r tabel
(0,474>0,291),
- 5) item pernyataan Y_{1.4.1} menunjukkan r hitung > r tabel
(0,374>0,291).

Jadi dapat disimpulkan bahwa instrument variabel kepuasan pelanggan (Y) dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas

dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka reliable.

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasi sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 25, sebagai berikut:

Tabel 4.30

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

(X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,747	5

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.30 *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.747 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor kualitas pelayanan (X₁) adalah reliable. Jadi, responden menunjukkan kestabilan dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-

konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas pelayanan (X_1).

Tabel 4.31

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Harga (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,714	5

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.31 *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.714 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor harga (X_2) adalah reliable. Jadi, responden menunjukkan kestabilan dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel harga (X_2).

Tabel 4.32

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Fasilitas (X_3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,725	5

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.32 *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.725 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor fasilitas (X_3) adalah reliable. Jadi, responden menunjukkan kestabilan dan memiliki

konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel fasilitas (X_3).

Tabel 4.33

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,700	5

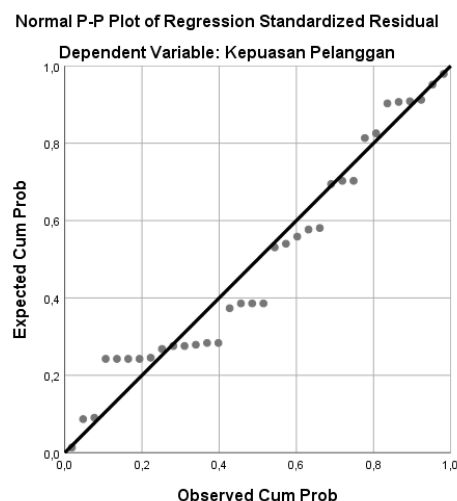
Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.33 *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.700 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor kepuasan pelanggan (Y) adalah sangat reliable. Jadi, responden menunjukkan kestabilan dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kepuasan pelanggan (Y).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat dari gambat Normal P-P Plot di bawah ini. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual berdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjahui garis maka tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.1**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Sebaran titik-titik dari gambar Normal P-P Plot di atas relatif mendekati garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa (data) residual berdistribusi normal. Hasil ini sejalan dengan uji asumsi klasik regresi linier.

b. Uji Multikoleniaritas**Tabel 4.34****Coefficient**

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,047	1,070		,979	,335		
	Kualitas Pelayanan	,303	,074	,325	4,117	,000	,376	2,658
	Harga	,282	,071	,291	3,977	,000	,436	2,292
	Fasilitas	,424	,086	,445	4,902	,000	,285	3,514

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

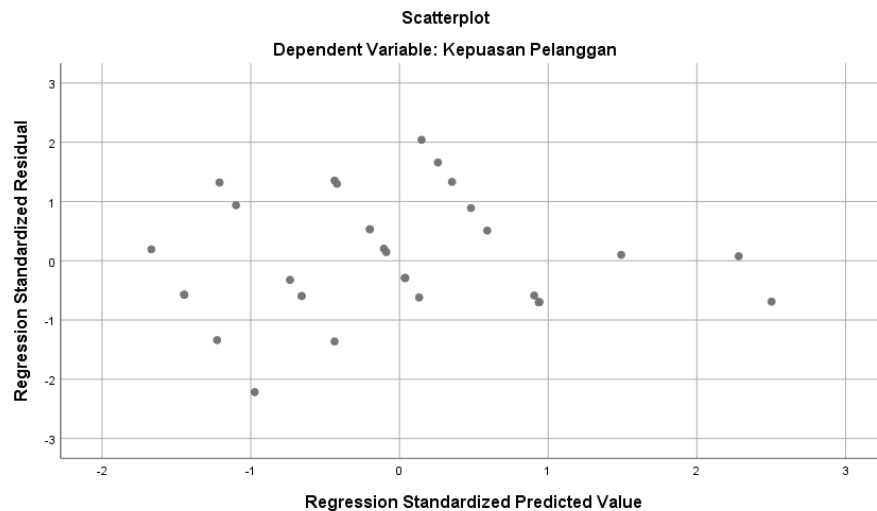
Sumber: data primer diolah, 2020

Multikolineritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolineritas, jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolineritas.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memperoleh nilai VIF 2,658 dan tolerance 0,376, untuk variabel harga (X_2) memperoleh nilai VIF 2,292 dan tolerance 0,436, untuk fasilitas (X_3) memperoleh nilai VIF 3,514 dan tolerance 0,285, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat *Scatterplot* (alur sebaran) antara residual dan nilai prediksi dari variabel terikat yang telah distandarisasi. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar *Scatterplot*, seperti pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.2**Scatterplot**

Sumber: data primer diolah, 2020

Dari gambar scatterplot terlihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0, sehingga grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

3. Uji Regresi

a. Uji Determinasi

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai R square. Namun bila yang digunakan adalah regresi berganda, maka

yang digunakan adalah Adjusted R Square. Berikut adalah hasil dari uji determinasi:

Tabel 4.35

Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,964 ^a	,930	,923	,368	1,528

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data primer diolah, 2020

Pada tabel diatas, angka Adjusted R Square atau koefisien determinasi adalah 0,923 artinya 92,3% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas. Dan sisanya sebesar 7,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

b. Uji Signifikan Parsial (t-test)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka uji regresi dikatakan signifikan ($\alpha = 0,05$), maka secara parsial ataupun individu variabel dependen mempunyai

pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah tabel Hasil uji t yaitu :

Tabel 4.36

Coefficients

		Coefficients^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	1,047	1,070		,979	,335	
	Kualitas Pelayanan	,303	,074	,325	4,117	,000	,376 2,658
	Harga	,282	,071	,291	3,977	,000	,436 2,292
	Fasilitas	,424	,086	,445	4,902	,000	,285 3,514

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data primer diolah, 2020

Adapun dasar keputusannya sebagai berikut:

1) H_0 diterima H_1 ditolak jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

dengan $\alpha = 5\%$

2) H_0 ditolak H_1 diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

dengan $\alpha = 5\%$

Dengan probabilitas sebagai berikut :

1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak

2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

Hasilnya sebagai berikut:

H_1 = Variabel Kualitas Layanan berdasarkan output pada tabel

coefficiensa diatas diketahui $t \text{ hitung}$ adalah 4,117,

sedangkan $t \text{ tabel}$ dengan tingkat signifikan (α) = 5 %, df

= $n-2$ atau 365 pada tabel dua sisi, maka t tabel adalah 2,040. Dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel dapat disimpulkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($4,117 > 2,040$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka menolak H_0 . Nilai t positif menunjukkan bahwa kualitas layanan (X_1) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pelanggan (Y). Jadi bisa disimpulkan bahwa secara parsial ada hubungan positif signifikan antara kualitas layanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H_2 = Variabel Harga berdasarkan output pada tabel *coefficiens* a diatas diketahui t hitung adalah 3,977, sedangkan t tabel dengan tingkat signifikan (α) = 5%, $df = n-2$ atau 365 pada tabel dua sisi, maka t tabel adalah 2,040. Dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel dapat disimpulkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($3,977 > 2,040$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka menolak H_0 . Nilai t positif menunjukkan bahwa harga (X_2) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pelanggan (Y). Jadi bisa disimpulkan bahwa secara parsial ada hubungan positif signifikan antara harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H3 = Variabel Fasilitas berdasarkan output pada tabel

coefficiensa diatas diketahui t hitung adalah 4,902, sedangkan t tabel dengan tingkat signifikan (α) = 5%, df = $n-2$ atau 365 pada tabel dua sisi, maka t tabel adalah 2,040. Dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel dapat disimpulkan bahwa t hitung $>$ t tabel ($4,902 > 2,040$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka menolak H_0 . Nilai t positif menunjukkan bahwa fasilitas (X_3) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pelanggan (Y). Jadi bisa disimpulkan bahwa secara parsial ada hubungan positif signifikan antara fasilitas (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

c. Uji Signifikan Simultan (f-test)

Uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji f (ada juga yang menyebutnya sebagai uji simultan model) merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak di sini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun uji ini disebut uji f , karena mengikuti distribusi f .

Tabel 4.37**ANOVA**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,815	3	17,938	132,321	,000 ^b
	Residual	4,067	30	,136		
	Total	57,882	33			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan output pada tabel ANOVA diatas diketahui F hitung adalah 132,321, sedangkan f tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan nilai f tabel sebesar 2,922. Dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel sehingga dapat disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($132,321 > 2,922$), maka H_0 ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel kualitas layanan (X_1), harga (X_2), fasilitas (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada rumah kos di Plosokandang.