BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. Hal ini menandakan apabila kualitas layanan terus ditingkatkan maka kepuasan pelanggan rumah kos juga akan meningkat. Sebaliknya jikakualitas layanan menurun, maka kepuasan pelanggan rumah kos juga akan menurun.Kualitas yang diberikan dalamkepuasan pelanggan berupa ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, etikapelayanan, kemudahan mendapatkan layanan, dan kenyamanan.

Hal ini sesuai dengan TeoriTjiptono[64] dan Kotler,[65] bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang diwujudkan dengan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.Kualitas layanan harus dipenuhi dalam peningkatan kepuasan pelanggan yang mana indikasinya adalahbukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*).

[64] Tjiptono, *Manajemen Pemasaran…*, hal.172
[65] Arista Atmadjati, *Layanan Prima..*, hal. 21.

ketepatan waktu, akurasi, etika, kemudahan, dan kenyamanan pelayanan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah mendukung secara konstan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tengku Mahesa Khalid dan Mudji Sabar,[66] yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah kos. Penelitian yang dilakukan oleh Ali Fathoni dan Hery Suprapto[67] juga menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari kedua penelitian terdahulu diatas dapat diambil satu garis lurus bahwa memang kualitas pelayanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

Akan tetapi penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristanto, bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.Berdasarkan hasil analisis peneliti diperoleh nilai signifikansi kualitas layanan sebesar yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan cafe One Eighteenth Coffee. Ada beberapa sumber terbuktinya hipotesis penelitian tersebut tidak memiliki pengaruh yaitu landasan teori, sampel, alat pengambil data, rancangan penelitian, perhitungan-perhitungan, dan variabel-variabel luar. Dalam penelitian ini

[66]Tengku Mahesa Khalid dan Mudji Sabar, *Pengaruh Kualitas*……, hal. 16
[67]Ali Fathoni, Hery Suprapto, *Pengaruh Kualitas…….,* hal. ii

menegaskan bahwa hanya kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.[68]

Penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pemilik rumah kos akan mempengaruhi kepuasan pelanggan rumah kos tersebut. Hal ini didasarkan pada ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, etika, kemudahan mendapatkan layanan dan kenyamanan yang diberikan oleh pemilik rumah kos cenderung bagus.

B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah KosPutri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. Hal ini menandakan apabila harga yang dipatok sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh pemilik rumah kos, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan rumah kos. Sebaliknya, jika harga yang dipatok tidak sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh pemilik rumah kos, maka akan mengurangi kepuasan pelanggan rumah kos.

Hal ini sejalan dengan teori Kotler[69]bahwa kesesuaian, manfaat, dan persaingan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan juga dengan pendapat Ghalih Galang Tangguh bahwa harga menjadi factor utama penentu segmen pasar yang dituju dalam

[68] Jessica Ordelia Kristanto, *Pengaruh Kualitas……,* hal. i
[69] Philip Koter dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran……..,* hal. *109*

penjualan produk dan pelayanan.[70] Begitu juga Sweeney berpendapat bahwa dalam memilih suatu produk, konsumen tidak hanya mempertimbangkan kualitasnya saja, tetapi juga memikirkan kelayakan harganya.[71] Harga yang dipatok disini harus sesuai dengan dengan kualitas yang diberikan, manfaat penggunaan, dan persaingan dengan lainnya.

Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada rumah kos mendukung secara konstan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jessica Ordelia Kristanto berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee.Hasil penelitianya menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.[72] Ini berarti memang besar kecilnya harga yang dipatok sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menempati rumah kos.

Begitu juga dengan penelitianyang dilakukan oleh Pantilu dan Rosalina tentang kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelangganWarunk Makan Bendito.Hasil penelitian menunjukkan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan PelangganWarunk Bendito. Dalam meningkatkan jumlah pelangganWarunk Benditotetap memperhatikan kestabilan harga yang ditawarkan, maka akan meningkatkan minat Pelanggan serta memberikan rasa puas kepada Pelanggan yang datang.[73]

---

[70] Ghalih Galang Tangguh, *Pengaruh Citra Merek*…, hal. 4
[71] Sweeney, J. C, *Cognitive Dissonance*.....,hal. 56
[72] Jessica Ordelia Kristanto, *Pengaruh Kualitas*.....,hal. ii
[73] Dealisna Pantilu dan Rosalina A.M. Koleangan, *Pengaruh Kualitas*……, hal. 3723-3732.

Akan tetapi penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan olehEko Yuwananto tentang Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Bahan Bangunan. Berdasarkan Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier sederhana bahwa Ada pengaruh antara kualitas pelayanan secara parsial, akan tetapi tidak ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menegaskan ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.[74]

Penelitian ini memberikan bukti bahwa harga yang diberikan atau yang ditawarkan oleh pemilik rumah kos akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menempati rumah kos tersebut.

C. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung. Hal ini menandakan apabila fasilitas yang disediakan pengelola rumah kos sesuai dengan harga dan kebutuhan mahasiswa, maka kepuasan pelanggan rumah kos juga akan meningkat dan begitu juga sebaliknya. Hal ini sesuai dengan Raharjani yang menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehinggga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen

[74] Eko Yuwananto, *Pengaruh Kualitas……*, hal. viii

dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa.[75]

Begitu juga pendapat Seanewati Oetama, bahwa fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti member kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.[76]

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Pantilu dan Koleangan[77] yang menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai dan lengkap sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menempati rumah kos. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai fasilitas yang disediakan oleh pemilik kos, seperti dapur, tempat parkir yang luas, kamar mandi dalam, kasur lemari dan kipas angin.

Begitu juga dengan Penelitian yang dilakukan oleh Hajar, Susilawati dan Nilakusumawati tentang faktor-faktor yang memengaruhi

---

[75] Jeni Raharjani, *Analisis Faktor- Faktor…….,* hal. 4 – 5.

[76] Seanewati Oetama dan Desy Herlina Sari, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Di Sampit,*Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis (3/1) 2017*, hal. 60

[77] Dealisna Pantilu dan Rosalina A.M. Koleangan, *Pengaruh Kualitas*….., hal. 3723 – 3732.

keputusan mahasiswa dalam memilih rumah kos di Bali.[78] Hasil penelitian menyatakanbahwa faktor paling dominan yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih rumah Kos adalah faktor fasilitas dan lingkungan Kos. Nilai loading faktor paling besar dalam faktor ini dimiliki oleh variabel lingkungan Kos yang bersih dan fasilitrtas yang memadai.

Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ari Budi Sulistiono. Berdasarkan hasil analisis peneliti diperoleh nilai signifikansi fasilitas yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dalam menentukan penginapan. Ada beberapa sumber terbuktinya hipotesis penelitian tersebut tidak memiliki pengaruh yaitu landasan teori, sampel, alat pengambil data, rancangan penelitian, perhitungan-perhitungan, dan variabel-variabel luar. Dalam penelitian ini menegaskan bahwa hanya kualitas layanan dan lokasi berpengaruh terhadap pelanggan dalam menentukan penginapan.[79]

D. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variable kualitas layanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable kepuasan pelanggan rumah kosPutri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.Indikator ketiga variabel memiliki kecenderungandapat meningkatkan kepuasan pelanggan rumah kos Plosokandang.

---

[78] Sitti Hajar, Made Susilawati dan Nilakusmawati, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Rumah Kos*, Bali 2012.

[79] Ari Budi Sulistiono, *Analisis Pengaruh……*, hal. 5

Sebagaimana pendapat Handi Irawan, bahwa dalam menciptakan kepuasan pelanggan, maka penting bagi pemasar atau pemberi layanan untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasa konsumen yaitu berupa kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk.[80] Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh setiap perusahaan atau pelayanan jasa termasuk penyedia rumah kosPutri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fathoni dan Suprapto[81] bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakita Islam I Nashrul Ummah Lamongan. Hasil dari penelitian ini Secara parsial kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakita Islam Nashrul Ummah Lamongan. Variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi

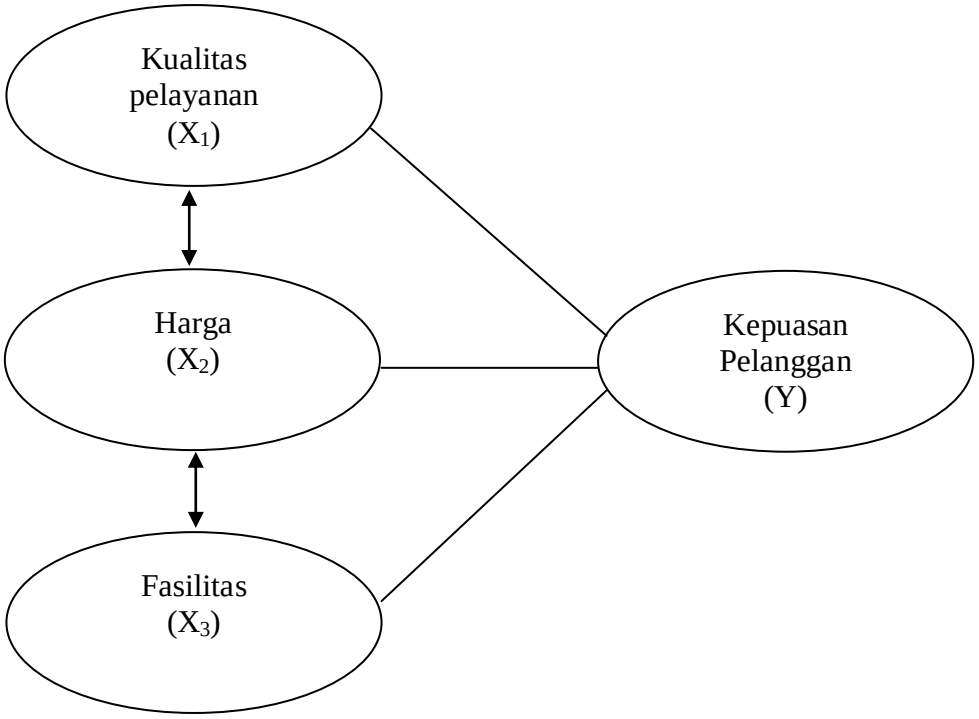
---

[80] Handi Irawan D. Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan pertama. (Jakarta: Elexmedia Komputindo,2002), hal. 37.

[81] Ali Fathoni, Hery Suprapto, *Pengaruh Kualitas……,* hal. ii

perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.[82] Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, harga dan fasilitas sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan rumah kos, karena besar kecilnya nilai signifikan kualitas layanan, harga dan fasilitas akan berpengaruh terhadap naik turunnya tingkat kepuasan pelanggan pada rumah kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dilapangan, maka terbentuklah kerangka kerangka konseptual setelah penelitian sebagai berikut:



Gambar 5.1 Kerangka Koseptual Hasil Penelitian

[82] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset, 2014), hal.358