

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung, maka dapat diambil kesimpulanya sebagai berikut:

1. Hasil analisis pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa 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. Adapun indikator yang mempengaruhi faktor kualitas Pelayanan, yaitu ketepatan waktu layanan, akurasi Pelayanan, etika, kemudahan mendapatkan Pelayanan dan kenyamanan.
2. Hasil analisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan apabila harga yang dipatok sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh pemilik rumah kos, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan rumah kos. Namun, apabila harga yang dipatok tidak sesuai dengan fasilitas yang disediakan, maka

kepuasan pelanggan rumah kos juga akan menurun. Adapun indikator yang mempengaruhi factor harga, yaitu kesesuaian harga dengan kualitas, kesesuaian harga dengan manfaat dan rentang harga yang cukup bersaing dengan rumah kos lain.

3. Hasil analisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan apa bila fasilitas yang disediakan pengelola rumah kos sesuai dengan harga dan kebutuhan mahasiswa, maka kepuasan pelanggan rumah kos juga akan meningkat. Tetapi, apabila fasilitas yang disediakan tidak sesuai dengan harga dan kebutuhan mahasiswa, maka kepuasan pelanggan rumah kos bias jadi menurun. Adapun indikator yang mempengaruhi factor fasilitas, yaitu kelengkapan, kondisi fasilitas yang disediakan dan desain *interior* dan *eksterior* dari rumah kos yang dihuni.
4. Jika dilakukan pengujian secara serentak pada ketiga variable bebas, yaitu kualitas layanan, harga dan fasilitas terhadap variable terikat, yaitu kepuasan pelanggan, maka hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variable secara serentak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah Kos Putri Bu Lilik Desa Plosokandang Tulungagung.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menyarankan beberapa hal antara lain:

1. Bagi pemilik rumah kos

Perlu adanya peningkatan kualitas Pelayanan, kesesuaian harga dengan fasilitas yang disediakan dan kebersihan dan kerapian fasilitas agar menarik minat mahasiswa untuk menempati rumah kos dan supaya mahasiswa nyaman dan betah untuk tetap menetap di rumah kos miliknya.

2. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam rangka memilih rumah kos di sekitar kampus dan menginformasikan hasil penelitian ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya jurusan Ekonomi Syariah.

3. Bagi peneliti selanjutnya.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk melakukan penelitian, terutama berkaitan dengan kualitas layanan, harga, fasilitas dan kepuasan pelanggan.