

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tulungagung salah satu kota yang ada di pulau jawa tepatnya di jawa timur. Tulungagung sendiri ada beberapa perguruan tinggi baik swasta maupun negeri untuk menawarkan berbagai macam institusi pendidikan. Bagi calon calon mahasiswa yang menginginkan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, Tulungagung layak untuk dijadikan referensi sebagai tempat melanjutkan pendidikan

Tiap tahunnya ada ribuan calon mahasiswa yang datang ke Tulungagung untuk melanjutkan pendidikan dan berharap mendapatkan hasil yang terbaik. Calon mahasiswa diharapkan dapat memilih jenjang pendidikan yang akan ditempuh sesuai minat dan bakat yang dimilikinya. Adapun Calon mahasiswa terutama yang bukan penduduk dari kota perguruan tinggi berada, akan menemui masalah utama yaitu dimana mereka akan bertempat tinggal selama mereka belajar di perguruan tinggi tersebut, selain itu juga pemenuhan kebutuhan tempat tinggal, seperti kebutuhan akan tempat tinggal bagi mahasiswa yang datang dari luar daerah Tulungagung. Setelah menemui masalah tersebut, maka mereka akan mulai mencari informasi tentang tempat tinggal sementara yang ada di sekitar perguruan tinggi, atau tempat tinggal sementara yang ada di kota tersebut. Untuk itu mereka memerlukan tempat tinggal. Terdapat beragam jenis tempat tinggal yang ditawarkan bagi mahasiswa, seperti rumah kontrakan, asrama, dan rumah kos. Dari ketiga

beragam jenis penyewaan tempat tinggal yang ada, sebagian besar mahasiswa lebih memilih kos daripada mengontrak atau tinggal di asrama.

Setiap mahasiswa memiliki pandangan yang berbeda-beda antara satu kos dengan kos lain. Agar memperoleh rumah kost sesuai dengan yang diinginkan, ada beberapa faktor yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh mahasiswa sebelum memutuskan rumah kos mana yang akan dipilih. Beberapa faktor diantaranya seperti, mahasiswa memilih rumah kost dengan memperhatikan lingkungan sekitar, perbandingan harga sewa, fasilitas yang disediakan oleh pihak jasa rumah kos, atau memilih rumah kos berdasarkan referensi dari keluarga, teman satu kampus, dan keberadaan teman satu daerah<sup>2</sup>. Adapun Kondisi lingkungan atau lokasi tempat tinggal merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih rumah kos. Sebagai wadah kehidupan manusia, rumah kos dituntut untuk dapat memberikan sebuah lingkungan binaan yang aman, sehat dan nyaman.

Pengambilan keputusan dalam pemilihan rumah kos yang sesuai dengan keinginan haruslah dilakukan dengan sebaik mungkin. Pengambilan keputusan yang kurang tepat dapat menimbulkan permasalahan baru dalam kehidupan seseorang khususnya mahasiswa baru, seperti timbulnya ketidaknyamanan saat melakukan aktifitas sehari-hari. Pengambilan keputusan pada dasarnya adalah proses pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih dengan harapan akan menghasilkan sebuah keputusan terbaik. Proses pengambilan

---

<sup>2</sup> Rasti Hafifah, *Pengaruh Lingkungan, Harga, Fasilitas, Dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Rumah Kos Di Kawasan Limau Manis Dan Jati (Studi Pada Mahasiswa S1 Universitas Andalas)*, (unpublished diploma:Universitas Andalas, 2015), hlm. 2.

keputusan pembelian yang akan dilakukan oleh konsumen akan melalui beberapa tahap yang disebut dengan proses pengambilan keputusan model lima tahap, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian.<sup>3</sup> Keputusan pembelian menurut Nugroho adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya.

Adapun Fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh penyewa jasa rumah kos dapat beragam, seperti ketersediaan tempat parkir yang luas, fasilitas wifi, bahkan ada juga rumah kos yang sudah melengkapi kamar kosannya dengan semua perlengkapan, seperti tempat tidur, lemari, sehingga calon penyewa tinggal membawa pakaian mereka saja, tanpa perlu memikirkan repotnya pindahan barang-barang perlengkapan yang dibutuhkan kos. Menurut Tjiptono fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.<sup>4</sup>

Selain itu, hal yang sering di pertimbangkan oleh mahasiswa saat pemilihan tempat kos dipengaruhi oleh harga. Harga merupakan faktor yang menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan pembelian suatu

---

<sup>3</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2009), hlm. 184

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono, *pemasaran jasa (prinsip, penerapan, penelitian)*, (Andi Offset: Yogyakarta, 2014), hlm. 317.

barang atau jasa. Harga merupakan sejumlah nilai (dalam mata uang) yang harus dibayar konsumen untuk membeli atau menikmati barang atau jasa yang ditawarkan. Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya produk dan jasa yang ditawarkan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>5</sup> Penentuan harga sewa rumah kos didapat dari keseimbangan antara permintaan dan penawaran akan rumah kos yang terjadi di dalam pasar jasa rumah kos. Mankiw mengatakan harga keseimbangan (equilibrium) adalah jumlah barang yang ingin dan mampu dibeli oleh pembeli nilainya sama dengan jumlah yang ingin dan benar-benar dijual.

Harga dan fasilitas merupakan hubungan yang berbanding lurus, semakin lengkap fasilitas yang disediakan maka akan semakin tinggi harga sewa yang akan ditawarkan, sebaliknya semakin minim fasilitas yang disediakan maka harga sewa yang ditawarkan juga akan rendah<sup>6</sup>. Pemilihan rumah kos akan disesuaikan dengan penghasilan orang tua mereka, karena tidak semua orang tua mempunyai penghasilan yang tinggi dan mampu untuk membayar sewa rumah kos yang ditawarkan oleh penyedia jasa rumah kos.<sup>7</sup> Berdasarkan hasil survei terhadap rumah-rumah kos yang berada disekitar kampus UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, berikut merupakan tipe

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*. (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 175-176.

<sup>6</sup> Suri Amilia and Iriyani, *Pengaruh Lokasi, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Sewa Kamar Kost Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra*, (Jurnal Manajemen Dan Keuangan, 2019), hlm. 268.

<sup>7</sup> Damianus Tola and Saveriana Juli, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Universitas Flores Dalam Memilih Lokasi Tempat Tinggal Kos : (Studi Kasus Kelurahan Paupire Kecamatan Ende Tengah, Kabupaten Ende)*, AGRICA, 2018, hlm. 84.

tipe kamar yang terdapat di sekitar Kampus UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung:

**Tabel 1.1 Tipe-tipe kamar kos yang ada di Desa Tunggulsari:**

No.	Tipe Kamar	Fasilitas Kamar	Fasilitas Umum
1	Tipe 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AC</li> <li>- Tempat tidur</li> <li>- Kamar mandi dalam</li> <li>- Lemari pakaian</li> <li>- Meja</li> <li>- Listrik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wi-fi</li> <li>- Tempat parkir</li> <li>- Dapur umum</li> <li>- Jemuran baju</li> </ul>
2	Tipe 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasur busa</li> <li>- Lemari pakaian</li> <li>- Meja</li> <li>- Listrik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wi-fi</li> <li>- Tempat parkir</li> <li>- Dapur umum</li> <li>- Jemuran baju</li> <li>- Kamar mandi umum</li> </ul>

Selain lokasi, harga, dan fasilitas, faktor kelompok acuan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam memilih rumah kos adalah kelompok acuan demikian pentingnya kelompok bagi kehidupan, sehingga dalam keseharian manusia sebagai makhluk sosial, mereka selalu berpaling pada kelompoknya dalam segala hal yang mereka lakukan. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran dalam menempuh studi khususnya mahasiswa yang berasal dari luar daerah Tulungagung adalah tempat tinggal selama masa studi berlangsung. Hal ini menjadikan penyedia jasa tempat tinggal khususnya penyedia jasa kos menawarkan produk jasanya kepada mahasiswa dengan keunggulan masing masing penyedia kos, dan tentunya calon penyewa jasa kos dapat memilih tempat yang sesuai mereka inginkan.

Dengan adanya permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih

rumah kos menemukan bahwa faktor lokasi, harga, fasilitas, dan kelompok acuan memengaruhi keputusan mahasiswa dalam memilih rumah kos, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Pengaruh Lokasi, Fasilitas, Harga Dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Jasa Rumah Kos Di Tulungagung (pada Mahasiswa UIN Sayyid Ali rahmatullah tulungagung).

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, agar pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu mengetahui sejauh mana pengaruh lokasi, fasilitas, harga dan kelompok acuan terhadap keputusan konsumen dalam pemilihan jasa rumah kos di tulungagung. Identifikasi masalah yang mungkin akan muncul yaitu :

1. Semakin ketatnya suatu persaingan bisnis pada jasa rumah kos yang berlomba-lomba untuk mendapatkan konsumen.
2. Strategi harga, fasilitas yang dilakukan oleh pemilik jasa rumah kos di tulungagung. Semakin baik kualitas yang diberikan oleh pemilik rumah kos, maka semakin tinggi pula harga yang ditawarkan dan sebaliknya.
3. Besarnya pengaruh lokasi, fasilitas, lokasi dan kelompok acuan terhadap keputusan konsumen dalam pemilihan jasa rumah kos di tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Fasilitas, Harga Dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Jasa Rumah Kos Di Tulungagung”, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada pemilihan jasa rumah kos di Tulungagung pada mahasiswa UIN Sayyid Ali rahmatullah Tulungagung?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada pemilihan jasa rumah kos di Tulungagung pada mahasiswa UIN Sayyid Ali rahmatullah Tulungagung?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada pemilihan jasa rumah kos di Tulungagung pada mahasiswa UIN Sayyid Ali rahmatullah Tulungagung?
4. Apakah kelompok acuan berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos di Tulungagung pada mahasiswa UIN Sayyid Ali rahmatullah Tulungagung?
5. Apakah lokasi, fasilitas, harga dan kelompok acuan terhadap keputusan konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan dalam pemilihan jasa rumah kos di Tulungagung pada mahasiswa UIN Sayyid Ali rahmatullah Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya fokus penelitian diatas maka penulis juga harus memiliki tujuan dari apa yang telah difokuskan. Maka tujuannya adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos.
4. Untuk mengetahui pengaruh kelompok acuan terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos.
5. Untuk mengetahui pengaruh lokasi, fasilitas, harga dan kelompok acuan secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Dalam suatu penelitian pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis
  - a. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah referensi, pengetahuan terkait dengan pengaruh lokasi, fasilitas, harga dan kelompok acuan terhadap keputusan pemilihan jasa rumah kos, turut memperkaya teori serta dapat mengembangkannya terkait wirausaha.
  - b. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu bagi pembaca
2. Kegunaan praktis
  - a. Bagi Penyewa kos

Dapat digunakan sebagai acuan dalam pemilihan jasa rumah kos yang baik bagi mahasiswa atau mahasiswi saat menempuh pendidikannya di luar kota.

b. Bagi Pemilik Kos

Dapat bermanfaat khususnya untuk pemilik kos, bahwa terdapat faktor-faktor penting yang mempengaruhi calon penyewa kos sebelum mereka memutuskan menyewa kamar kos. Faktor-faktor ini telah diteliti oleh penulis dan dapat dijadikan referensi pemilik kos untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa kos.

c. Bagi Masyarakat umum

Dapat memberikan bahan referensi bagi masyarakat yang ingin membangun jasa rumah kos yang banyak diminati dan disukai Mahasiswa atau mahasiswi

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup**

Dalam penelitian ini berfokus pada Variabel X (independent) terhadap variabel Y (dependent). Variabel X yang dimaksud disini adalah lokasi, fasilitas ,harga, dan kelompok acuan. Sedangkan Variabel Y adalah keputusan konsumen. Keterbatasan penelitian adalah hanya untuk mengetahui apakah variabel X memiliki pengaruh pada variabel Y, yang dilakukan pada penyewaan jasa rumah kos.

## 2. Batasasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya masalah yang dibahas maka penulis memberikan pembatasan masalah. Dalam hal ini penulis membatasi masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan dengan mengambil responden konsumen dan calon konsumen pada usaha jasa sewa rumah kos di tulungagung
- b. Terdapat banyak variabel yang dapat mempengaruhi tingkat keputusan pembelian produk, tetapi peneliti hanya mengambil variabel lokasi, fasilitas, harga, dan kelompok acuan terhadap keputusan konsumen

## G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini perlu penegasan istilah dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi ketidaksamaan dalam pemahaman skripsi ini yaitu:

### 1. Definisi konseptual

#### a. Lokasi

Lokasi (tempat) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produk agar dapat diperoleh dan tersedia bagi para konsumen.<sup>8</sup> Penentuan lokasi yang strategis dan mudah terjangkau akan terlihat memudahkan para konsumen untuk mengetahui, mengamati, dan memahami dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi: XIII, Jilid: II*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 89.

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 175.

b. Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.<sup>10</sup>

c. Harga

Harga (price) merupakan suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa seseorang pada tempat dan waktu tertentu.<sup>11</sup>

d. Kelompok acuan

Kelompok adalah orang-orang disekeliling individu, baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan perilaku individu. Bisa teman, saudara, tetangga, artis pujaan, pemimpin agama, atau figur-figur politik seperti artis dan pimpinan perusahaan yang terkemuka.<sup>12</sup>

e. Keputusan konsumen

Keputusan pembelian konsumen menurut Peter dan Olson adalah proses integresi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif

---

<sup>10</sup> Ari Budi Sulistiono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap ( Studi Pada Tamu Hotel Sronдол Indah Semarang )*, (Semarang : Skripsi, 2010), hlm 41.

<sup>11</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*, (Yogyakarta: ANDI, 2016), hlm. 39.

<sup>12</sup> M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*, (Jakarta: PT Raja Garfindo Persada, 2005), hlm. 50.

dan memilih satu di antaranya. Seorang konsumen yang memutuskan untuk melakukan pembelian berarti penjual berhasil dalam menerapkan faktor pendukungnya. Konsumen tertarik dan nyaman sehingga akhirnya memutuskan melakukan pembelian.<sup>13</sup>

## 2. Definisi operasional

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh lokasi, fasilitas, harga dan kelompok acuan terhadap keputusan pemilihan jasa rumah kos. Pada penelitian ini obyek yang diteliti terdiri dari 4 variabel *Independen* dan 1 variabel *dependen*. Yang mana X1 adalah lokasi, X2 fasilitas, X3 adalah harga, X4 adalah kelompok acuan dan Y keputusan konsumen.

## H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Secara garis besar penulisan skripsi ini terdiri dari VI (enam) bab, dimana masing masing bab memiliki sub bab yang akan memberikan penjelasan secara terperinci dan sistematis serta berkesinambungan agar dapat dipahami dengan jelas. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB I** yaitu pendahuluan, dimana pada bab ini akan memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini akan membahas beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, sistematika pembahasan.

---

<sup>13</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press,2019), hlm. 70.

**BAB II**, yaitu kajian pustaka yang membahas konsep dan teori mengenai lokasi, fasilitas, harag dan kelompok acuan, keputusan pembelian serta penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

**BAB III** yaitu metode penelitian yang berisikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data dan variable dan skala pengukuranya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

**BAB IV** yaitu hasil penelitian, dimana dalam bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, analisis data dan pengujian hipotesis, serta temuan pada penelitian.

**BAB V** yaitu pembahasan, dimana dalam bab ini berisi hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

**BAB VI** yaitu penutup, dimana dalam bab memuat kesimpulan dan saran yang ditunjukkan kepada pihak yang berkepentingan. Dilanjut ke bagian akhir skripsi yang terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, serta daftar riwayat hidup.