

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri rumah kos di Indonesia terus mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan ekonomi, urbanisasi, dan meningkatnya mobilitas penduduk. Rumah kos, sebagai salah satu bentuk hunian sementara yang lebih ekonomis dibandingkan menyewa atau membeli rumah, menjadi pilihan utama bagi berbagai kalangan masyarakat, terutama pekerja dan pelajar. Pertumbuhan sektor ini juga didorong oleh peningkatan jumlah perguruan tinggi dan kawasan industri di berbagai daerah yang memicu tingginya permintaan akan hunian sementara. Kehadian pendatang dari luar daerah dan kota menimbulkan adanya peningkatan kebutuhan akan tempat tinggal, tempat tinggal merupakan hal utama yang dibutuhkan oleh para pendatang dengan mempertimbangkan faktor kenyamanan, keamanan dan akses mudah dijangkau merupakan faktor yang utama dalam mereka memilih tempat tinggal.²

Di berbagai kota besar, seperti Jakarta, Surabaya, dan Yogyakarta, rumah kos sudah menjadi bagian penting dari industri properti. Tidak hanya di kota besar, fenomena ini juga mulai terlihat di kota-kota kecil yang menjadi pusat pendidikan atau kawasan industri, seperti Mojokerto, Sidoarjo, dan Gresik.

² Chalidazia Nizar “Rancang Bangun Sistem Informasi Sewa Rumah Kost (E-Kost) Berbasis Website”, *Jurnal Sistem informasi dan Sains Teknologi* Vol. 3 No. 1 (2021) hal. 1-10

Dikawasan-kawasan ini, rumah kos berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan para perantau, baik dari kalangan mahasiswa, pekerja pabrik, hingga pekerja kantoran. Selain itu, tingkat urbanisasi yang tinggi dan jumlah pekerja migran yang meningkat. Fenomena ini tidak hanya menciptakan kebutuhan akan hunian, tetapi juga memberikan dampak signifikan terhadap dinamika sosial dan ekonomi lokal. Dengan bertambahnya jumlah pekerja migran, permintaan terhadap rumah kos pun meningkat, menyebabkan para pemilik kos berinovasi untuk menawarkan fasilitas yang lebih baik. Selain itu, keberadaan pekerja dari berbagai latar belakang membawa warna dan budaya baru kedalam komunitas, yang dapat memperkaya interaksi sosial. Dalam beberapa tahun terakhir, permintaan terhadap rumah kos telah meningkat pesat, khususnya di daerah dengan konsentrasi industri dan pusat ekonomi tinggi, seperti Kabupaten Mojokerto. Sektor Industri di Kabupaten Mojokerto dapat dikatakan cukup berperan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Kabupaten Mojokerto. Perindustrian juga berperan dalam diversifikasi ekonomi, yang membantu negara mengurangi ketergantungan pada sektor tertentu, seperti pertanian, yang seringkali rentan terhadap fluktuasi pasar. Dengan pertumbuhan sektor perindustrian yang pesat, kebutuhan akan hunian yang terjangkau dan nyaman juga meningkat, terutama bagi para pekerja yang datang ke daerah-daerah industri. Pembuatan rumah kos menjadi salah satu solusi efektif untuk memenuhi permintaan ini. Industri kos ini semakin berkembang dengan menawarkan berbagai fasilitas dan layanan tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan penghuni, seperti akses

internet, kamar mandi dalam.

Meningkatnya iklim investasi di Kabupaten Mojokerto telah menjadi perhatian Pemerintah Kota (Pemkot) untuk menggali potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu sektor yang menunjukkan perkembangan signifikan adalah bisnis rumah kos. Arifiani Yahya, Kepala Bidang Pendapatan BPPKA, mengungkapkan bahwa tim pendapatan telah menemukan 14 rumah kos baru dengan 10 kamar atau lebih hanya dalam waktu dua hari. Bisnis rumah kos yang menjemur ini tidak hanya mencerminkan tingginya permintaan akan hunian, tetapi juga menjadi salah satu potensi utama untuk meningkatkan PAD melalui optimalisasi pajak daerah. Sebagai langkah lanjutan, Pemkot melalui BPPKA berencana melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada pemilik usaha rumah kos untuk memastikan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Hal ini diharapkan dapat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan PAD dan mendukung pertumbuhan ekonomi di Mojokerto.³

Di Kabupaten Mojokerto terdapat beberapa kecamatan yang dikenal sebagai wilayah pusat perindustrian, seperti Kecamatan Pungging, Ngoro, dan Mojosari. Ketiga kecamatan tersebut memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, terutama melalui aktivitas industri dan perdagangan. Namun, dalam penelitian ini, peneliti memilih fokus di Kecamatan Mojosari. Kecamatan Mojosari dipilih sebagai lokasi penelitian

³ Suara Mojokerto. “Bisnis Rumah Kos di Kota Mojokerto Naik 100 Persen”, dalam <https://suaramojokerto.com/2017/10/18/bisnis-rumah-kos-di-kota-mojokerto-naik-100-persen/> , diakses 20 November 2024

karena memiliki karakteristik yang unik sebagai kawasan industri dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat di Kabupaten Mojokerto.

Tabel 1.1

Fasilitas Umum dan Industri Besar yang ada di Kecamatan Mojosari

Nama Fasilitas Umum atau Industri Besar	Letak Desa
SMAN 1 Mojosari	Desa Seduri
MAN 1 Mojokerto	Desa Mojosulur
SMK Raden Rahmat	Desa Awang-Awang
Stadion Gadjah Mada	Desa Jotangan
Pasar Sawahan	Desa Sawahan
Pasar Legi	Desa Seduri
Pasar Buah Seduri	Desa Seduri
RSUD Prof. Dr. Soekandar	Desa Mojosari
RS Kartini	Desa Kauman
RS Islam Arofah	Desa Randubango
PT. Sinar Sosro	Desa Awang-Awang
PT. Motasa Indonesia	Desa Sumbertanggul
PT. New Hope Mojokerto	Desa Sumbertanggul

Sumber: data diperoleh dengan observasi

Selain sebagai pusat industri, Mojosari juga dikenal sebagai pusat kegiatan masyarakat yang berfungsi layaknya “ibukota” Kabupaten Mojokerto, sehingga menjadi simpul mobilitas penduduk, termasuk para imigran. Para pekerja migran ini membutuhkan hunian yang nyaman, strategis, dan terjangkau sehingga permintaan terhadap rumah kos di Mojokerto mengalami peningkatan yang signifikan. Fenomena ini tidak hanya menciptakan pasar rumah kos yang dinamis tetapi juga memunculkan persaingan di antara pemilik kos dalam menyediakan layanan yang unggul, fasilitas yang memadai, dan harga yang kompetitif. Dalam konteks inilah penting untuk memahami faktor-

faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen di sektor rumah kos, yang akan membantu pemilik kos dalam merumuskan strategi yang tepat guna menarik dan mempertahankan penyewa. Selain itu, pesatnya arus urbanisasi dan migrasi pekerja ke Mojosari juga membawa keragaman budaya dan latar belakang sosial yang membuat kebutuhan dan harapan konsumen semakin bervariasi.

Dengan memilih Kecamatan Mojosari sebagai lokasi penelitian, penelitian ini mampu memberikan wawasan baru tentang bagaimana kebutuhan hunian bagi para pekerja di daerah industri dipengaruhi oleh aspek-aspek pelayanan, harga, fasilitas, dan lokasi rumah kos. Kecamatan Mojosari, sebagai contoh wilayah yang sedang mengalami perkembangan pesat, menawarkan konteks yang tepat untuk mengkaji kebutuhan dan preferensi konsumen rumah kos di tengah perubahan ekonomi dan sosial yang dinamis.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih dua desa yang berada di wilayah Kecamatan Mojosari, yaitu Desa Sarirejo dan Desa Seduri, sebagai lokasi fokus penelitian. Desa Sarirejo dan Seduri dipilih sebagai lokasi penelitian karena peneliti merasa keduanya mewakili dinamika sosial ekonomi Kecamatan Mojosari secara umum. Seperti yang sudah disebutkan pada tabel 1.1 bahwa di Desa Seduri ada banyak tempat pusat perekonomian seperti Pasar Buah, Pasar Legi, SMAN 1 Mojosari, dan banyak tempat yang menjadikan Desa Seduri sebagai pilihan untuk hunian sementara. Sedangkan Desa Sarirejo memang luas desanya kecil namun Desa Sarirejo memiliki letak yang sangat strategis tepat di pusat Kecamatan Mojosari, berbatasan langsung dengan kawasan Pasar Sawahan. Kedua desa tersebut juga memiliki akses yang mudah, infrastruktur

jalan yang baik dan berada di tengah-tengah yang dekat dengan berbagai fasilitas umum dan industri menjadikan kedua desa tersebut memiliki lokasi yang strategis. Lokasi geografis yang strategis, berada di jalur yang mudah diakses, dekat dengan fasilitas umum, perdagangan, kawasan industri, dan layanan publik menjadikan kedua desa ini pilihan banyak orang untuk dipilih sebagai tempat tinggal atau hunian sementara. Oleh karena itu, Desa Sarirejo dan Desa Seduri dianggap representative untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.

Tabel 1.2
Jumlah Rumah Kos dan Penghuni Kos di Desa Sarirejo dan Desa Seduri

Desa	Jumlah Rumah Kos	Jumlah Penghuni Kos
Sarirejo	12 Kos	142 orang
Seduri	23 kos	259 orang

Sumber: data diperoleh dengan observasi

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa Desa Sarirejo dan Desa Seduri memiliki jumlah rumah kos dan penghuni kos yang cukup tinggi. Desa Seduri tercatat memiliki 23 rumah kos dengan total penghuni sebanyak 259 orang, sementara Desa Sarirejo memiliki 12 rumah kos dengan jumlah penghuni mencapai 142 orang. Angka ini menunjukkan bahwa kedua desa tersebut memiliki aktivitas usaha rumah kos yang cukup aktif. Tingginya jumlah penghuni kos di kedua desa ini mencerminkan besarnya permintaan akan tempat tinggal yang strategis dan terjangkau di wilayah Mojosari. Oleh karena itu, penting bagi pemilik kos untuk mampu memahami dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan para konsumennya agar mampu bersaing secara sehat dan berkelanjutan.

Seiring berjalannya waktu semakin banyak pemilik usaha rumah kos baru yang akan ikut bersaing. Oleh karena itu, pemilik usaha harus dapat meningkatkan dan mempertahankan pangsa pasar dan juga dapat menerapkan strategi yang tepat agar dapat berhasil dalam bisnis yang dijalannya tersebut. Salah satu strategi yang dapat dijalankan adalah dengan menganalisa kebutuhan dan keinginan konsumen melalui kepuasan konsumen. Pemilik usaha harus memberikan pelayanan dengan baik supaya konsumen merasa dengan pelayanan yang diberikan. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an QS. Thahaa ayat 44 berbunyi:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيْنًا لَعَلَّمُتُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya: "*Berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.*"⁴

Ayat diatas menjelaskan bahwa, sebagai seorang muslim terutama seorang pengusaha kita diharuskan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya. Hal ini dilakukan dengan cara berbicara kepada konsumen dengan ramah, lemah lembut dan sopan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Di tengah meningkatnya permintaan rumah kos ini, penyedia jasa rumah kos menghadapi tantangan dalam memenuhi harapan konsumen yang semakin tinggi. Kepuasan konsumen atau penyewa kos sangat penting supaya para konsumen selalu betah dan nyaman sehingga tidak ada pikiran untuk berpindah

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya...*, hal. 444

rumah kos. Selain itu juga apabila para konsumen merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan, mereka akan merekomendasikan rumah kos tersebut kepada kenalan mereka. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen total bukanlah hal yang mudah, karena kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Individu puas karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dari pelayanan yang diberikan terpenuhi.⁵ Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan lokasi menjadi kunci utama dalam menentukan tingkat kepuasan penghuni

Faktor pertama yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup kebersihan, responsivitas terhadap keluhan, dan kepercayaan terhadap keamanan privasi. Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Pemilik usaha dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan usaha tersebut baik.⁶

Faktor yang kedua adalah Faktor Harga. Harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor

⁵ Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen*, (Jember: UIN KHAS Press, 2022) hal. 49

⁶ Siti Marwiyah, *Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, (Makassar: CV MITRA ILMU, 2023) hal. 43

penting yang mempengaruhi pilihan pembeli, hal ini berlaku dalam negara miskin. Penting untuk melakukan riset lapangan terlebih dahulu agar dapat menentukan harga yang sesuai dengan daya beli konsumen.⁷

Faktor yang ketiga adalah Fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas yang disediakan di dalam rumah kos berperan sangat penting dengan keputusan konsumen untuk menyewa karena semakin baik dan banyaknya fasilitas semakin nyaman pula konsumen.⁸

Faktor yang keempat adalah Lokasi. Lokasi yang nyaman, aman, tenram dan sejuk menjadi poin penting dalam bisnis rumah kos. Konsumen akan sangat puas apabila lokasi rumah kos strategis dan mudah dijangkau yang mana akan mempermudah konsumen dalam perjalanan ke kesibukannya masing-masing. Lokasi yang strategis, dekat dengan tempat kerja atau pusat pembelanjaan, menambah nilai lebih bagi konsumen.⁹

Ada beberapa peneliti yang melakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Diantaranya yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Tengku Mahesa Khalid yang meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial variabel

⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019) hal. 37

⁸ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 197

⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2015), hal. 345

kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan. Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹⁰ Berdasarkan hasil penelitian tersebut, hal yang membedakan dengan penelitian ini yaitu pada penelitian Tengku Mahesa Khalid tidak menggunakan variabel fasilitas sebagai variabel independent seperti pada penelitian ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lantip Susilowati “Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Rumah Kos di Desa Plosokandang dalam Memberikan Kepuasan kepada Penghuninya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, hal yang membedakan dengan penelitian ini yaitu pada penelitian Lantip Susilowati tidak menggunakan variabel lokasi sebagai variabel independent seperti pada penelitian ini.

Namun, meskipun banyak penelitian yang telah membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, masih terdapat beberapa *research gap* yang perlu dijelajahi lebih lanjut. Pertama, studi-studi sebelumnya cenderung mengkaji faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan lokasi secara terpisah atau hanya beberapa di antaranya saja dalam konteks

¹⁰ Tengku Mahesa Khalid, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Al-Hisbah* Vol. 2 No. 1 (2022) hal. 1-15

bisnis atau hunian tertentu. Penelitian yang mengintegrasikan keempat faktor tersebut secara terpadu dalam sektor rumah kos masih sangat terbatas, khususnya untuk wilayah industri. Kedua, sebagian besar penelitian dilakukan di kota-kota besar atau pusat pendidikan seperti Jakarta, Surabaya, dan Yogyakarta, sementara wilayah industri di kota kecil dengan pertumbuhan ekonomi yang cepat, seperti Kabupaten Mojokerto, belum mendapat perhatian khusus. Padahal, Mojokerto memiliki keunikan dengan industri yang berkembang pesat, menarik pekerja migran dari berbagai daerah, sehingga menimbulkan dinamika kebutuhan dan ekspektasi konsumen rumah kos yang berbeda.

Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dalam beberapa aspek. Pertama, penelitian ini mengkaji pengaruh keempat faktor utama kualitas pelayanan, harga, fasilitas, dan lokasi secara komprehensif dalam satu model untuk mengukur kepuasan konsumen di sektor rumah kos. Pendekatan komprehensif ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik mengenai faktor-faktor yang paling signifikan bagi kepuasan konsumen. Kedua, penelitian ini mengambil perspektif dari ekonomi islam mengenai kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen rumah kos. Ketiga, Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Mojokerto tepatnya di Kecamatan Mojosari, sebuah wilayah industri yang tengah berkembang dan menarik banyak pekerja migran, sehingga menjadi representasi unik dari fenomena rumah kos di daerah industri dengan mobilitas penduduk tinggi.

Kepuasan konsumen penting untuk diteliti karena mempunyai peran penting terhadap keberlangsungan suatu usaha. Peneliti memilih Kecamatan Mojosari sebagai wilayah penelitian, Desa Sarirejo dan Desa Seduri sebagai populasi dengan fokus pada empat variabel yang mungkin berdampak terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini juga ingin melihat hasil penelitian jika dilihat dari perspektif ekonomi Islam. Maka dari itu, judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Rumah Kos di Kecamatan Mojosari”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari?
5. Apakah kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari?
6. Apakah perspektif ekonomi Islam memandang kualitas pelayanan, harga,

fasilitas dan lokasi sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.
2. Untuk menganalisa pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.
3. Untuk menganalisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.
4. Untuk menganalisa pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.
5. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.
6. Untuk menganalisa perspektif ekonomi Islam dalam memandang kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini antara lain dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan teori tentang kepuasan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pemilik Rumah Kos di Kecamatan Mojosari

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat serta masukan bagi para pemilik rumah kos dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.

b. Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah hasil karya tulis ilmiah di perpustakaan UIN SATU Tulungagung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi sekaligus pengembangan pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan terdiri dari lima variabel:

a. Variabel bebas meliputi : Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Fasilitas (X3), Lokasi (X4).

b. Satu variabel terikat : Kepuasan Konsumen (Y).

2. Keterbatasan

a. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan

pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi.

- b. Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam pada rumah kos di Kecamatan Mojosari.

F. Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam penelitian ini bisa dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya.¹¹

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen.¹²

3. Harga

Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat memiliki atau menggunakan produk yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli.¹³

¹¹ Teddy, Stefani Chandra dan Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, (Malang: CV IRDH, 2020) hal. 120

¹² *Ibid.*, hal. 68

¹³ Arif Fakhrudin, Maria Valeria R, dan Awan, *Bauran Pemasaran*, (Sleman: CV Budi Utama, 2022) hal. 2

4. Fasilitas

Fasilitas adalah hal yang disediakan dan ditawarkan oleh pemilik atau owner guna memenuhi kebutuhan konsumen.¹⁴

5. Lokasi

Lokasi dalam bisnis adalah tempat dimana suatu bisnis atau usaha dijalankan.¹⁵

¹⁴ Ihyana Hulfa, etc, *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, (Badung: Infes Media, 2024)

hal. 2

¹⁵ Syahputra, etc., *Studi Kelayakan Bisnis*, (Badung: Infes Media, 2023) hal. 76