

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu pesat. Perkembangan usaha di Indonesia ini telah diwarnai dengan berbagai macam persaingan disegala bidang baik bisnis yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa. Perkembangan didunia bisnis ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Banyaknya sarana dan prasarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya meningkatkan pemasaran yang ditujukan untuk memuaskan para konsumen. Menurut kotler dalam buku (Suryani, 2017) Manajemen pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial dalam mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan melalui penciptaan atau pertukaran produk dan nilai dengan pihak lain.

Dalam setiap persaingan bisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk dari perusahaan. Dan melayani dengan sebaik-baiknya, karena dalam dunia bisnis memiliki tujuan untuk menciptakan rasa puas kepada konsumen. Untuk dapat memperoleh keunggulan dalam bersaing didunia bisnis maka setiap perusahaan atau pebisnis harus mampu memenuhi kepuasan pelanggannya, dengan menciptakan strategi strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan seperti dengan melayani konsumen dengan baik, memberikan fasilitas yang layak dan baik agar konsumen memiliki kepuasan dengan produknya, tidak hanya kemelayani konsumen dengan baik dan memberi

fasilitas yang baik namun ada juga harga yang sangat di perhitungkan bagi konsumen apabila harga sesuai dengan fasilitas maka bisa meningkatkan tingkat kepuasan pada konsumen.

Menurut (Tangguh, 2018) , Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainya termasuk barang dan jasa lainnya yang ditukar agar memperoleh hak dan kepemilikan atau pengguna suatu barang.

Menurut Sumarni dalam (Irfan, 2019) Harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

Penetapan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang di tawarkan akan menciptakan kepuasan pada konsumen. Apalagi pada usaha jasa sewa kos jika kualitas jasa dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan itu maka akan memberikan kepuasan terhadap penyewa kos. Dengan demikian adanya harga dapat membantu para konsumen untuk memutuskan mengalokasikan daya belinya pada berbagai jenis barang atau jasa.

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifa fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Menurut (tjiptono, 2015) segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Moenir dalam (Irfan, 2019) kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dan masyarakat.

Menurut Wyckof dalam jurnal (Zuliyana, 2018) kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menenukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Sebuah perusahaan berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas pelayanan pelanggan atau konsumen. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan. Pelayanan dalam dunia bisnis sangat di butuhkan bagi konsumen apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik akan memberikan kepuasan terhadap konsumen. Terutama dalam usaha jasa sewa kos, dengan memberikan pelayanan yang baik bagi penyewa akan memberikan kepuasan bagi penyewa. Pada dasarnya faktor pelayananlah yang menjadi terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dirasakan memiliki

hubungan yang erat yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan pelayanan yang baik konsumen akan merasakan keberadaannya dibutuhkan.

Menurut Olivier dalam tandon (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor penting untuk memahami bagaimana kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi

Menurut Zukian Yamit (2005:78), kepuasan konsumen merupakan evaluasi perna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakandengan harapannya. Terciptanya kepuasan pelanggan akan menciptakan nilai harmonis bagi pemilik usaha jasa dan konsumen, terciptanya kepuasan konsumen dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan, fasilitas jasa, dan harga sewanya. Usaha jasa sewa kos yang ada disurabaya sangat banyak karena Surabaya banyak didatangi oleh warga dari luar kota Surabaya untuk mencari pekerjaan hingga menimba ilmu di perguruan tinggi.

Banyaknya perguruan tinggi yang ada di Surabaya Selatan salah satunya Universitas PGRI Adi Buana Surabaya membuat para masyarakat yang dekat dengan kampus ini membuat usaha jasa sewa kos untuk mahasiswa yang sedang berkuliah di perguruan tinggi tersebut. Karena kebanyakan anak anak yang berkuliah dari luar Surabaya. Para pemilik jasa sewa kos ini saling bersaing untuk menarik minat dari mahasiswa yang berasal dari luar Surabaya, karena semakin banyak mahasiswa yang berminat dengan kos yang di sewakan juga akan menambah penghasilan pemilik kos. Para pemilik jasa sewa kos ini mencoba untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi penyewa dengan meningkatkan mutu harga yang sesuai dengan fasilitas dan kualitas yang diberikan dan ini akan menarik minat mahasiswa untuk menyewa tempat kos. Namun tidak

kurang jasa sewa kos yang ada di Surabaya harganya tidak sesuai dengan fasilitas dan kualitas yang diberikan sehingga sangat mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa yang menyewa. Dari beberapa tahun belakangan ini dari tahun 2017 sampai tahun 2019 tahun tidak kurang mahasiswa yang sering berpindah-pindah tempat kos mencari tempat kos yang sesuai dengan harga, fasilitas dan kualitasnya. Karena tempat kos yang disewanya tidak sesuai yang diinginkan dari kurangnya fasilitas yang diberikan, harga terlalu mahal, hingga kualitasnya yang kurang bagus untuk ditempati.

Adapun lokasi penelitian dipusatkan di Dukuh Menanggal Gang III. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam memilih Jasa Rumah Kos di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos ?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos ?
4. Apakah Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara Simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos di kawasan Menanggal Gang III Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih jasa rumah kos di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama di bangku perkuliahan dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang dihadapi dilapangan, serta dapat menanmbah pengetahuan wawasan dan mengembangkan daya pikir dalam

penelitian ini khususnya yang berkaitan dengan harga, fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi bagi mahasiswa jurusan Manajemen khususnya dan Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada umumnya untuk melakukan penelitian selanjutnya.

HALAMAN SENGAJA DIKOSONGKAN