

## DAFTAR PUSTAKA

- Fisika, J., & Udayana, U, 2016. Regresi linier berganda.
- Hery, S. E, 2019. Manajemen Pemasaran. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Irfan, A. M, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82.  
<https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Layaalin, yineu, 2017. pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pelanggan top 40 family karaoke yogyakarta). Universitas Nusantara PGRI Kediri, 01, 1-7. <http://www.albayan.ae>
- Rasti, H, 2015. pengaruh lingkungan, harga, fasilitas, dan kelompok referensi terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah kos di kawasan limau manis dan jati.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kombinasi. Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Suryani, T, 2017. Manajemen Pemasaran Strategi Bank di Era Global. Prenada Media.
- Tangguh, G, 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride. *Administrasi Bisnis*, 61 No. 2 A, 4.
- tjiptono, andi, 2015. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima.

Zuliyana, D, 2018. Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Lampiran 1

Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 03 - Agustus - 2020

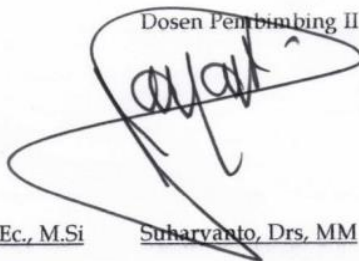
Dosen Pembimbing I



M. Munir Rachman., Dr., Drs.Ec., M.Si

NPP: 1601751/DY

Dosen Pembimbing II



Suharvanto, Drs, MM

NPP : 0101403/DY

## Lampiran 2

### Berita Acara Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

#### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: Hara s
Prodi / NIM	: Manajemen / 161500231
Judul Skripsi	: Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih jasa Rumah kos di kawasan Dukuh Menanggal Surabaya.
Dosen Pembimbing	: Moeh, M. Nur Rachman, Drs. Ec. M. Si. Dr Suhartanto, Drs, M. M
Periode Kepembimbingan	: 30 September 2019 s/d 30 Maret 2020

#### URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	12-10-19	Judul Skripsi	revi	/
2	6-1-20	Bab I	revisi	/
3	20-1-20	Bab I	del	/
4	24-1-20	Bab I	del	/
5	27-2-20	Bab II	del	/
6	2-3-20	Bab II	del	/
7	2-4-20	Bab III	del	/
8	03-4-20	Bab III	del	/

Bimbingan selesai pada tanggal :

Dosen Pembimbing



Mahasiswa,

## Kartu Bimbingan Skripsi



### UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

#### KARTU PERPANJANGAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	: HERA Cuiwarsi
Prodi / NIM	: Manajemen / 161500231
Judul Skripsi	: Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam memilih jasa Rumah Kos di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya
Dosen Pembimbing	: Moch. Munir Rachman, Dec.Ec. M.Si. Dr
Periode Kepembimbingan	: 03 Juni s/d 25 Juli 2020 / Suhartono, Dec. M.M

#### URAIAN KEGIATAN KEPEMBIMBINGAN :

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KET.	TANDA TANGAN
1	20-07-2020	Bab iv dan v	Revisi	
2	26-07-2020	Bab iv dan v	Revisi	
3	28-07-2020	Bab iv dan v	Revisi	

Bimbingan selesai pada tanggal :

Dosen Pembimbing



Mahasiswa

### Lampiran 3

### Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

#### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hera Siliwangi  
NIM : 161500231  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Jasa Rumah Kos Di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya

Tanggal Ujian Skripsi : 06 Agustus 2020  
Dosen Penguji : 1. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.  
2. Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1.	06-08-2020	Perbaikan Teori		
2.	06-08-2020	Perbaikan Uji Autokorelasi		
3.	06-08-2020	Perbaikan Uji t		

Mengetahui,  
Dosen Penguji I



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP : 196012221990031001

Dosen Penguji II



Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si  
NPP : 1504722/DY

Lampiran 4  
Surat Izin Penelitian



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Kampus : Jl. DukuhMenanggal XII/4 , Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya. 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 200420/01/FE/VIII/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth:  
Bapak/Ibu Dekan  
Universitas PGRI Adibuana Surabaya  
Jl. Dukuh Menanggal XII/4  
di -  
Surabaya

Sesuai kurikulum Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Berkaitan dengan hal tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Hera Siliwangi  
NIM : 161500231  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Jasa Rumah Kos Di Kawasan Dukuh Menanggal Gang III Surabaya.

Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Surabaya, 03 Agustus 2020  
Dekan,



**Teguh Purwanto, H., Drs., M.M**  
NIP : 1960.1222.1990.03.1001

Lampiran 5  
Kuesioner Penelitian

**A. Identitas Responden**

Nama : .....

Alamat : .....

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Umur
  - a. 15-20
  - b. 20-25
  - c. >25
3. Lama Tinggal
  - a. <6 bulan
  - b. 1 tahun
  - c.  $\geq$  2 tahun

**B. Memberikan jawaban dari pertanyaan yang tersedia**

Pertanyaan-pertanyaan berikut ini saudara/i dipersilahkan untuk memberikan jawaban dengan mengisi tanda ( $\surd$ ) pada skala 1-5 dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)



1. Variabel Harga ( $X_1$ )

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	harga yang ditawarkan pemilik sesuai dengan manfaat yang diterima penyewa kos.					
2.	harga yang ditawarkan pemilik terjangkau oleh daya sewa penyewa kos.					
3.	harga yang ditawarkan lebih terjangkau dengan yang lain.					
4.	diskon diberikan apabila pembayaran dilakukan secara tunai (cash) diawal.					

2. Variabel Fasilitas ( $X_2$ )

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	pemilik kos menyediakan fasilitas umum (dapur, tempat parkir, ruang tamu).					
2.	pemilik kos menyediakan fasilitas dapur (kompor, tabung gas, kulkas).					
3.	pemilik kos					

	menyediakan fasilitas kamar kos (kasur. Lemari, meja belajar)					
4.	kamar kos yang sangat nyaman.					

### 3. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	bangunan dan ruangan kamar kos bersih, nyaman, dan rapi.					
2.	penjaga kos sigap dan cepat dan tepat dalam melayani penghuni kos.					
3.	penjaga kos peduli dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan penghuni kos.					
4.	pemilik kos yang ramah pada setiap penghuni kos.					

#### 4. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan					
2.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang telah disediakan					
3.	Saya merasa puas dengan Kecepatan penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan ditanggapi dengan baik					
4.	Bagi saya jasa rumah kos yang terletak dikawasan Dukuh Menanggal Gang III adalah yang terbaik.					

Lampiran 6  
Tabulasi Data

Variabel Harga ( $X_1$ )

No.	Harga ( $X_1$ )				JML
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	5	5	4	5	19
2	3	5	5	5	18
3	4	5	5	5	19
4	4	4	4	5	17
5	4	4	4	3	15
6	5	5	5	5	20
7	4	5	4	3	16
8	4	4	5	3	16
9	3	4	5	5	17
10	5	5	5	5	20
11	5	5	4	5	19
12	4	4	4	4	16
13	3	3	3	3	12
14	4	4	3	4	15
15	4	4	3	3	14
16	3	4	3	5	15
17	3	3	3	4	13
18	3	3	3	2	11
19	4	3	4	5	16
20	5	3	4	5	17
21	5	5	4	1	15
22	4	3	4	2	13

23	5	5	5	5	20
24	4	3	5	5	17
25	4	3	3	4	14
26	4	3	3	4	14
27	3	3	3	3	12
28	4	4	4	4	16
29	4	3	3	4	14
30	5	5	5	5	20
31	4	4	4	4	16

Variabel Fasilitas ( $X_2$ )

Fasilitas ( $X_2$ )				JML
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	2	4	4	15
3	5	5	5	18
5	5	5	4	19
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14

5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
3	1	5	4	13
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
4	4	3	3	14
4	4	4	3	15
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16

Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )

Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )				JML
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	
5	5	5	5	20
5	3	1	1	10
4	4	5	5	18
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	4	5	16
4	4	4	4	16

3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
4	5	4	4	17
3	3	3	3	12
5	5	4	4	18
3	3	3	3	12
4	5	5	5	19
5	4	4	4	17
4	4	3	4	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	3	4	4	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	3	3	4	14
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan (Y)				JML
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
5	5	5	5	20
5	5	3	4	17
5	5	5	5	20
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
5	4	5	5	19
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	5	5	18
4	4	3	3	14
3	5	5	5	18
3	5	4	4	16
3	4	4	4	15
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	4	5	4	17
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	5	5	5	19
4	5	4	4	17
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16







Y.1	Pearson Correlation	,563	,807	,736	,519	,878	,315	,563**	,467	,736	,741	,198	,315	,202	,467	,390	1	,391	,334	,436	,725**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,003	,000	,084	,001	,008	,000	,000	,286	,084	,276	,008	,030		,029	,067	,014	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.2	Pearson Correlation	,138	,119	,290	,738	,490	,614	,138	,656	,290	,574	,529	,614	,370	,656	,725	,391	1	,330	,466	,660**
	Sig. (2-tailed)	,460	,524	,113	,000	,005	,000	,460	,000	,113	,001	,002	,000	,041	,000	,000	,029		,070	,008	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.3	Pearson Correlation	,546	,263	,276	,302	,456	,329	,546**	,377	,276	,530	,496	,329	,766	,377	,720	,334	,330	1	,920	,830**
	Sig. (2-tailed)	,001	,153	,132	,099	,010	,070	,001	,036	,132	,002	,005	,070	,000	,036	,000	,067	,070		,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.4	Pearson Correlation	,438	,285	,369	,526	,560	,521	,438*	,410	,369	,603	,614	,521	,603	,410	,756	,436	,466	,920	1	,901**
	Sig. (2-tailed)	,014	,120	,041	,002	,001	,003	,014	,022	,041	,000	,000	,003	,000	,022	,000	,014	,008	,000		,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y	Pearson Correlation	,566	,512	,559	,650	,784	,548	,566**	,598	,559	,791	,566	,548	,614	,598	,808	,725	,660	,830	,901	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,001	,000	,000	,001	,001	,000	,001	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reabilitas

Uji Reabilitas Variabel Kompensasi (X<sup>1</sup>)

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,937	20

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	130,29	246,413	,712	,935
X1.2	130,35	246,970	,572	,936
X1.3	130,35	245,170	,678	,935
X1.4	130,29	240,080	,622	,935
Harga	118,32	193,959	,879	,934
X2.1	129,90	252,224	,469	,937
X2.2	130,29	246,413	,712	,935
X2.3	129,84	249,806	,632	,936
X2.4	130,35	245,170	,678	,935
Fasilitas	117,42	207,585	,884	,930
X3.1	130,06	249,529	,549	,936
X3.2	130,23	243,981	,779	,934
X3.3	130,10	244,024	,594	,935
X3.4	129,97	247,632	,703	,935

Kualitas_Pelayanan	117,39	199,912	,887	,932
Y.1	130,23	243,981	,779	,934
Y.2	129,81	252,895	,590	,937
Y.3	129,97	247,632	,703	,935
Y.4	129,97	247,566	,771	,935
Kepuasan_Pelanggan	117,00	206,267	,927	,928

## Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,71568242
Most Extreme Differences	Absolute	,124
	Positive	,124
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,689
Asymp. Sig. (2-tailed)		,730

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heterokedasitas

Uji Glejser

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,925	1,213		2,411	,023
Harga	,145	,099	,187	1,455	,157
Fasilitas	,132	,131	,134	1,006	,324
Kualitas_Pelayanan	,582	,094	,677	6,205	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Harga	,296	3,373
Fasilitas	,274	3,648
Kualitas_Pelayanan	,410	2,439

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## Uji Autokorelasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,932 <sup>a</sup>	,868	,854	,754	2,229

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Harga, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## Analisis Regresi Linier Berganda

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,925	1,213		2,411	,023
	Harga	,145	,099	,187	1,455	,157
	Fasilitas	,132	,131	,134	1,006	,324
	Kualitas_Pelayanan	,582	,094	,677	6,205	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

## Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,932 <sup>a</sup>	,868	,854	,754

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Harga, Fasilitas

## Uji t (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,925	1,213		2,411	,023
	Harga	,145	,099	,187	1,455	,157
	Fasilitas	,132	,131	,134	1,006	,324
	Kualitas_Pelayanan	,582	,094	,677	6,205	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan



Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101,408	3	33,803	59,395	,000 <sup>b</sup>
	Residual	15,366	27	,569		
	Total	116,774	30			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Harga, Fasilitas