

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGHUNI RAMSIS UNHAS**

**AHMAD FATONI AMIRUDIN AKBAR
A021191177**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGHUNI RAMSIS UNHAS**

disusun dan diajukan oleh :

**AHMAD FATONI AMIRUDIN AKBAR
A021191177**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGHUNI RAMSIS UNHAS**

disusun dan diajukan oleh :

AHMAD FATONI AMIRUDIN AKBAR

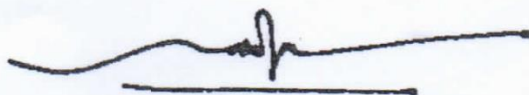
A021191177

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 25 Oktober 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. H. Muh. Asdar, S.E., M.SI., CWM
NIP. 196110311989101001



Dr. H. Muhammad Toaha, S.E., MBA
NIP. 196012311986011008

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Aswan, SE., MBA., M.Phil.
NIP. 197705102006041003

SKRIPSI

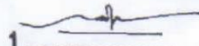
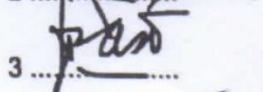
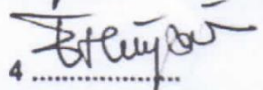
PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI RAMSIS UNHAS

disusun oleh :

AHMAD FATONI AMIRUDIN AKBAR

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
Pada tanggal 25 Oktober 2023 dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. H. Muh. Asdar, S.E.,M.SI.,CWM	Ketua	
2	Dr.H.Muhammad Toaha, S.E.,MBA	Sekretaris	
3	Prof. Dra.Hj. Dian A.S. Parawansa, M.SI.,Ph.D.,CWM	Anggota	
4	Dr. Erlina Pakki, S.E,MA	Anggota	

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang Bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ahmad Fatoni Amirudin Akbar

Nim : A021191177

Jurusan/Program studi : Manajemen

PENGARUH HARGA, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI RAMSIS UNHAS

Merupakan karya tulis ilmiah yang saya buat secara sendiri dengan segala pengetahuan yang telah saya dapatkan selama melakukan proses belajar di bangku perguruan tinggi. Adapun dengan ini saya membuat pernyataan bahwa karya tulis ini saya buat sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar akademik pada perguruan tinggi, dengan tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah diterbitkan dan ditulis oleh peneliti lainnya. Apabila terdapat di kemudian hari unsur-unsur plagiarisme pada naskah ini saya bersedia dengan ketentuan yang berlaku menerima sanksi yang berlaku sebagaimana mestinya.

Makassar, 25 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan

Materai



Ahmad Fatoni Amirudin Akbar

PRAKATA

Tiada kata dan kalimat yang pantas penulis ucapkan selain puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan berkat-nya serta Rahmat-nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan judul “Pengaruh Hatga, Fasilitas, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni Ramsis Unhas ” yang merupakan syarat untuk mengerjakan tugas akhir dan menyelesaikan studi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini yang disusun oleh penulis Setiap kalimat yang tertuang dalam skripsi ini tak luput dari kekurangan serta kesalahan. Maka dari itu penulis menerima segala bentuk saran dan kritikan yang membangun demi kebaikan skripsi ini kedepannya, dengan selesainya skripsi ini tak terlepas dari segala doa, bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang terkasih, tersayang dan tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta bantuan. Semoga Tuhan senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan-Nya. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin, para Wakil Rektor dan beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si., CIPM, CWM, CRA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, para Wakil Dekan dan beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Andi Aswan, SE., MBA.,M.Phil dan Ibu Dr. Wahda, S.E.,M.Pd.,M.Si sebagai Ketua dan Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Hasanuddin.

4. Prof. Dr. H. Muh. Asdar, S.E.,M.Si.,CWM selaku Pembimbing I dan Dr. H. Muhammad Toaha, S.E.,MBA selaku Pembimbing II atas segala kebaikan dan ketulusan dalam hal mendampingi dan membimbing penulis serta senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran yang konstruktif kepada penulis selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Prof. Dra.Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si.,Ph.D.,CWM selaku Penguji I dan Dr. Erlina Pakki, S.E,MA selaku Penguji II atas segala saran, masukan, serta ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan proposal penelitian ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, nasihat yang senantiasa akan penulis ingat, serta pengalaman yang tak terlupakan selama penulis kuliah, serta pengalaman yang tak terlupakan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Hasanuddin.
7. Seluruh Pegawai dan Staff Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin terutama atas segala bantuannya dalam pengurusan administrasi selama penulis menyusun skripsi ini.
8. Segenap Bapak dan Ibu pegawai direktorat pengembangan usaha dan pemanfaatan asset Unhas dan pengurus ramsis Unhas, yang telah banyak membantu penulis selama melakukan penelitian skripsi di ramsis Unhas .
9. Terkhusus kepada teman penulis di Fakultas Galib, Yusuf, Gabriel, Yusriel, Rifai, sebagai teman seperjuangan dari maba sampai tingkat akhir, yang selalu menyemangati penulis dan memberi masukan dalam penyelesaian skripsi ini, selalu ada buat penulis dikala susah maupun senang.

Banyak hal dan banyak orang yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis. Sekali lagi dalam fase yang kali ini penulis lalui kembali mengucapkan banyak terima kasih untuk orang-orang yang belum sempat penulis sebutkan

satu per satu. Semoga semua kebaikan mereka menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Makassar,

ABSTRAK
Pengaruh Harga Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni
Ramsis Unhas

Ahmad fatoni amirudin akbar

Muh. asdar

Muhammad toaha

Asrama ramsis adalah pilihan tempat tinggal bagi mahasiswa Unhas dengan biaya sewa yang lebih rendah baik bagi mahasiswa yang berasal dari dalam kota ataupun luar kota bahkan mahasiswa dari negara lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif metode pengumpulan data menggunakan kuesioner metode analisis data yang digunakan adalah Uji normalitas, Uji validitas, Uji Realibilitas, Uji regresi berganda, Uji f, dan Uji t. Hasil penelitian yang telah dilakukan dan dikemukakan, maka ditarik kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh harga, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan penghuni asrama ramsis Unhas dimana hanya satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni asrama ramsis Unhas yaitu pelayanan

Kata Kunci : Asrama, Harga, Fasilitas, Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

The Effect of Prices, Facilities and Services on the Satisfaction of Ramsis

Unhas Residents

Ahmad fatoni amirudin akbar

Muh. asdar

Muhammad toaha

Ramsis dormitory is a choice of residence for Unhas students with lower rental costs both for students who come from within the city or outside the city and even students from other countries. This study aims to determine the effect of price, facilities, and services on the satisfaction of Ramsis Unhas residents. This type of research is quantitative data collection method using questionnaires the data analysis methods used are Normality Test, Validity Test, Reality Test, Multiple regression test, f test, and t test. The results of the research that have been conducted and stated, conclusions are drawn from the results of research on the effect of price, facilities, and services on the satisfaction of residents of the Unhas ramsis dormitory where only one variable has a significant effect on the satisfaction of the residents of the Unhas ramsis dormitory, namely service

Keywords : Dormitory, Price, Facilities, Service, Satisfaction

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penulisan.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan teori	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Harga	10
2.1.3 Fasilitas	11
2.1.4 Pelayanan	12
2.1.5 Kepuasan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	19
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan waktu penelitian.....	20
3.3 Populasi dan sampel	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel.....	21
3.4 Jenis dan sumber data	23
3.4.1 Data primer.....	23
3.4.2 Data sekunder	23
3.5 Teknik pengumpulan data	23
3.5.1 Teknik angket / kuesioner	23
3.6 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	25
3.7 Analisis data.....	26

3.7.1	Uji normalitas.....	26
3.7.2	Uji validitas	27
3.7.3	Uji Realibilitas	27
3.7.4	Uji regresi berganda	28
3.7.5	Uji f.....	28
3.7.6	Uji t.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Analisis Karakteristik Responden	30
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.2	Analisis Deskriptif.	31
4.3.1	Penentuan range	31
4.3.2	Deskripsi Variabel dan Perhitungan Skor Variabel.....	31
4.3	Pengujian normalitas, validitas, reabilitas	35
4.3.1	Uji normalitas.....	35
4.3.2	Uji Validitas.....	37
4.4	Uji Hipotesis	40
4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.2	Uji f	41
4.3	Uji t	42
4.4	Koefisien Determinasi	44
4.5	Pembahasan	45
4.1	Pengaruh harga terhadap kepuasan	45
4.2	Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan	45
4.3	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....		50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Jumlah Penghuni	4
Gambar 2. 1 Alur kerangka pikir	19
Gambar 3. 1 Lokasi asrama mahasiswa Unhas (Ramsis)	21

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Presentasi Yount (1999)	22
Tabel 3. 2 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	25
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4. 3 Perhitungan Skor Variabel X1 Harga	32
Tabel 4. 4 Perhitungan Skor Variabel X2 Fasilitas	33
Tabel 4. 5 Perhitungan Skor Variabel X3 Pelayanan	34
Tabel 4. 6 Perhitungan Skor Variabel Y Kepuasan	35
Tabel 4. 7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas	39
Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Regresi Linear Menggunakan SPSS	40
Tabel 4. 11 Korelasi Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen	42
Tabel 4. 12 Hasil Pengolahan Regresi Linear Menggunakan SPSS untuk uji t	43
Tabel 4. 13 Korelasi Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen	44
Tabel 4. 14 Ringkasan hasil analisis data	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Asrama adalah pilihan tempat tinggal bagi mahasiswa yang tidak ingin repot mencari tempat tinggal dengan biaya sewa yang lebih rendah baik bagi mahasiswa yang berasal dari dalam kota ataupun luar kota bahkan mahasiswa dari negara lain. Asrama sangat penting untuk mahasiswa karena menjadi tempat untuk menjalin persahabatan dengan teman, mengembangkan bakat, minat dan keterampilan untuk bekal masa depan menjalani hidup di masyarakat, dan menjadikan pengalaman yang tak terlupakan selama masa kuliah. Namun mahasiswa juga harus mempertimbangkan faktor-faktor penting seperti harga, fasilitas, dan pelayanan sebelum memilih asrama sebagai akomodasi mereka.

Harga tempat tinggal mahasiswa dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap tempat tinggalnya selama kuliah. Jika harga yang ditawarkan terlalu tinggi, mahasiswa akan mengalami beban keuangan dan kesulitan memenuhi kebutuhan sehari-hari selama tinggal di asrama. Sebaliknya, jika harga yang ditawarkan terlalu rendah, fasilitas dan layanan yang ditawarkan mungkin tidak memadai dan mungkin tidak sesuai dengan harapan mahasiswa. Selain itu, tempat tinggal mahasiswa yang murah untuk mahasiswa bisa menjadi pertimbangan penting saat memilih asrama. Harga yang terjangkau sangat penting, terutama bagi siswa dari keluarga yang kurang mampu, untuk menutupi kebutuhan sehari-hari dan biaya pendidikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Nurhidayati & Sutawidjaya (2020), jika harga yang dibayarkan dianggap terlalu tinggi untuk fasilitas yang diterima, maka kepuasan penghuni akan menurun.

Namun, jika penghuni merasa harga yang mereka bayar sesuai dengan kualitas fasilitas, maka kepuasan penghuni akan meningkat.

Fasilitas asrama yang memadai dapat memberikan mahasiswa kenyamanan. Menurut Sofiana & Setiadi (2019) penghuni asrama cenderung merasa puas jika mereka memiliki akses terhadap fasilitas seperti ruang belajar, ruang makan, ruang olahraga, dan area rekreasi yang memadai. Selain itu, perlengkapan yang baik dan sempurna di asrama mahasiswa juga dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan mahasiswa dalam kegiatan akademik dan sosial. Misalnya, mahasiswa yang tinggal di asrama dengan fasilitas yang lengkap seperti ruang olah raga atau ruang belajar yang nyaman dapat meningkatkan semangat dan produktivitasnya dalam belajar. Sedangkan untuk fasilitas asrama yang tidak mencukupi dan tidak selalu memenuhi kebutuhan para mahasiswa.

Fasilitas yang tidak memadai dapat mempengaruhi kualitas hidup mahasiswa dan mengurangi kepuasan mereka. Mahasiswa yang tinggal di asrama dengan perlengkapan yang buruk mungkin merasa tidak nyaman dan kesulitan berkonsentrasi pada studi mereka. Oleh karena itu, penting bagi penyedia asrama untuk memperhatikan kualitas fasilitas yang mereka tawarkan. Asrama yang baik dan sesuai dapat meningkatkan kepuasan para mahasiswa yang tinggal di dalamnya. Selain itu, penyedia asrama juga harus memperhatikan pemeliharaan fasilitas yang ada untuk menjaga kualitasnya. Dengan demikian, perlengkapan asrama yang baik dan sesuai dapat mendukung mahasiswa dalam meningkatkan semangat dan produktivitasnya dalam belajar.

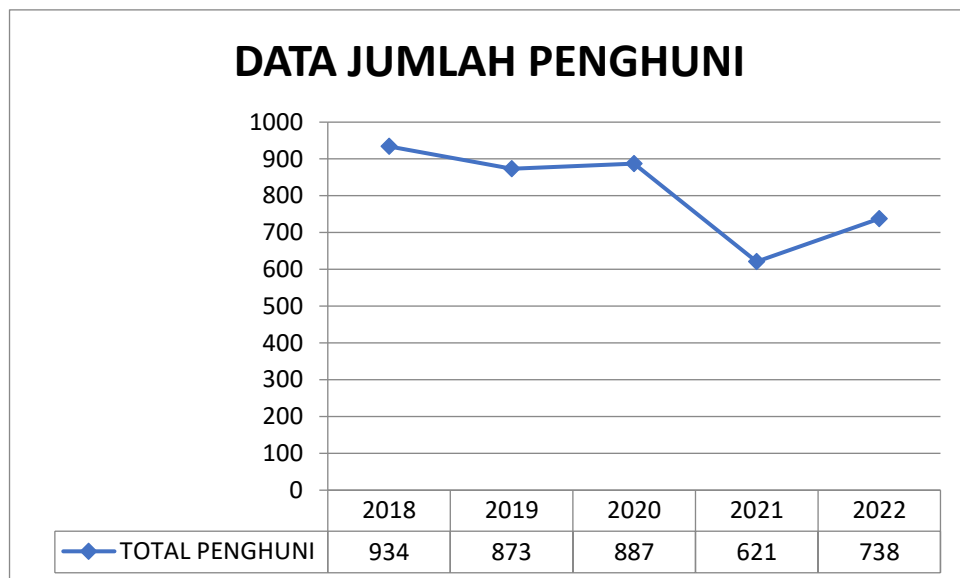
Pelayanan asrama mahasiswa dapat mencakup layanan administrasi, layanan teknis, layanan sosial, dan layanan fasilitas. Layanan administrasi meliputi manajemen pendaftaran, korespondensi dan pembayaran biaya asrama.

Layanan teknis mencakup pekerjaan pemeliharaan dan perbaikan bangunan dan fasilitas, seperti renovasi kamar mandi dan perbaikan listrik. Layanan sosial meliputi pengembangan diri, kegiatan olahraga dan kegiatan sosial seperti bakti sosial dan menjadi relawan. Pelayanan fasilitas tersebut antara lain tersedianya fasilitas yang memadai seperti tempat tidur yang nyaman, kamar mandi yang bersih dan dapur yang lengkap.

Pelayanan teknis yang kurang baik dapat membuat mahasiswa merasa tidak nyaman akibat fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi di asrama. Hal ini dapat mempengaruhi kesejahteraan dan kesehatan mahasiswa. Layanan dan fasilitas sosial yang buruk juga dapat menyebabkan tidak puas dan kekecewaan siswa. Menurut Sudibyo (2018) pelayanan yang baik dan responsif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penghuni asrama. Penelitian ini menunjukkan bahwa penghuni asrama yang mendapatkan pelayanan yang ramah, efisien, dan tanggap terhadap kebutuhan mereka cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor penting seperti harga, fasilitas dan pelayanan, mahasiswa dapat memilih asrama yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Oleh karena itu, meneliti kualitas harga, fasilitas dan keamanan tempat tinggal mahasiswa sangat penting untuk mendapatkan informasi yang tepat dan membantu siswa memilih tempat tinggal yang sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan data penghuni Ramsis, terdapat jumlah penghuni yang menyewa asrama Ramsis Unhas selama tahun 2018 hingga tahun 2022 adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Grafik Data Jumlah Penghuni

Sumber: Ramsis Unhas 2022

Berdasarkan data penghuni Ramsis selama 5 tahun terakhir yaitu tahun 2018 hingga tahun 2022 terlihat bahwa pada tahun 2018 penghuni Ramsis Unhas mencapai 934 mahasiswa dan mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi 873 kemudian meningkat di tahun 2020 menjadi 887 dan kembali turun tajam di tahun 2021 dengan penghuni berjumlah 621 dan naik lagi di tahun 2022 menjadi 738 penghuni.

Dari tren di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 jumlah penghuni Ramsis adalah jumlah terbanyak selama 5 tahun terakhir yakni berjumlah 934 dan jumlah penghuni berfluktuasi dari tahun ke tahun. Dari pemaparan di atas dimana harga, fasilitas, dan pelayanan sangat penting untuk kepuasan penghuni maka penulis mengangkat judul penelitian “**PENGARUH HARGA, FASILITAS, PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI RAMSIS UNHAS**”.

1.2. Rumusan Masalah

Seperti yang telah dipaparkan di bagian latar belakang di atas rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas ?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas?
4. Yang mana diantara harga, fasilitas, dan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan penghuni Ramsis Unhas?

1.3. Tujuan Penulisan

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas
4. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mana diantara harga, fasilitas, dan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan penghuni Ramsis Unhas

1.4. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman akademisi dan penilaian terhadap pengaruh harga, fasilitas, pelayanan terhadap kepuasan.

Secara praktis, Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penyedia layanan asrama sehingga mengetahui pentingnya pengaruh harga, fasilitas yang ditawarkan serta pelayanan yang ditawarkan terhadap kepuasan penghuni Ramsis Unhas

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 Pemasaran

Definisi pemasaran menurut agustina (2011) adalah proses dan manajemen untuk mendapatkan kebutuhan dan keinginan dari individu ataupun kelompok dengan cara penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk bernilai pihak lain atau tindakan yang terkait dengan pengiriman produk atau dari produsen ke konsumen

Jadi pemasaran adalah aktivitas atau proses yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan strategi untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan. Definisi pemasaran seringkali mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mencapai tujuan bisnis. Secara lebih khusus, definisi pemasaran mencakup beberapa unsur antara lain :

a. Nilai tambah:

Menurut Pratama & Anita (2022) Value added product adalah nilai yang ditambahkan pada suatu produk untuk meningkatkan harga jual produk dimana nilai produk dapat ditingkatkan dengan meningkatkan manfaat produk atau mengurangi biaya produksi.

Contoh penerapan nilai tambah dalam asrama

Misalnya adanya gym atau pusat kebugaran, kolam renang, ruang olahraga, akses internet yang cepat, adanya penyedia layanan laundry, dan area rekreasi yang menambah nilai bagi mahasiswa yang menginginkan pengalaman kuliah yang lebih lengkap. Keamanan dan kebersihan yang tinggi juga dapat menjadi nilai tambah penting dalam pemasaran asrama. Menyediakan sistem keamanan yang canggih, kartu akses, pengawasan 24 jam, dan lingkungan yang bersih dan terawat akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada mahasiswa.

b. Segmen pasar dan pelanggan:

Menurut Kotler & Armstrong (2018) segmen pasar adalah membagi pasar yang besar dan beragam menjadi segmen yang lebih kecil yang dapat dijangkau secara lebih efisien dan efektif dengan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan unik mereka

Dalam asrama pembagian segmen pasar bisa di bagi sebagai berikut :

1. Segmen berdasarkan lokasi:

Penting untuk mempertimbangkan mahasiswa yang berasal dari luar kota atau dari luar negeri. Segmen ini mungkin memiliki kebutuhan khusus dalam hal terkait lokasi yang dekat dengan kampus atau fasilitas transportasi umum.

2. Segmen berdasarkan fasilitas :

Beberapa siswa dapat menemukan asrama dengan fasilitas lengkap seperti gym, WiFi berkecepatan tinggi, dan ruang kelas yang nyaman.

3. Segmen berdasarkan keuangan:

Mahasiswa dengan keuangan terbatas mencari asrama yang terjangkau dan metode pembayaran yang fleksibel.

4. Segmen gaya hidup:

Mahasiswa yang lebih menyukai kehidupan mandiri mungkin mencari asrama dengan dapur bersama atau pilihan asrama kecil, sementara Mahasiswa yang lebih menyukai interaksi sosial mungkin tertarik ke asrama dengan acara komunitas yang aktif.

5. Segmen berdasarkan kebutuhan akademik:

Beberapa mahasiswa mungkin membutuhkan lingkungan belajar yang tenang dan bebas gangguan, sehingga segmen ini akan mencari asrama dengan suasana belajar yang kondusif.

c. Pengumuman:

Menurut Firmansyah (2020) Komunikasi pemasaran (marketing communication) adalah sarana di mana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang produk dan merek yang dijual.

Komunikasi pemasaran dalam asrama dapat dilakukan dengan membagikan brosure di kampus, mengikuti pameran kampus serta dengan kampanye media social.

d. Bauran pemasaran:

Menurut Firmansyah (2020) Bauran pemasaran (marketing mix) adalah kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkannya di pasar sasaran.

Bauran pemasaran dalam asrama antara lain :

1. Produk: Fasilitas modern dan lengkap, akses Wi-Fi cepat, ruang belajar, dan kantin dengan menu sehat.

2. Harga: Menawarkan harga kompetitif berdasarkan fasilitas dan layanan yang diberikan serta perbandingan dengan asrama lain di area yang sama.
3. Promosi: Melakukan promosi pada platform media sosial seperti Instagram dan Facebook, berpartisipasi dalam pameran pendidikan, dan menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan untuk memberikan diskon khusus kepada mahasiswa baru.
4. Tempat: Berlokasi dekat dengan kampus, untuk memberikan kemudahan akses bagi mahasiswa.

e. Tujuan perusahaan:

Tujuan pemasaran adalah untuk mencapai tujuan bisnis, seperti peningkatan pendapatan, pangsa pasar yang lebih besar, laba yang lebih tinggi, atau citra merek yang kuat.

2.1.2 Harga

Harga adalah nilai tukar dari suatu barang yang sering kali menggunakan uang sebagai alat tukar untuk memperoleh manfaat atau kepuasan dari barang atau jasa. Harga biasanya muncul dari kesepakatan antara penjual dan pembeli sehingga harga dapat muncul tetapi harga juga bisa muncul dengan mengikuti nilai nilai pasar tanpa ada interaksi tawar menawar antara pembeli dan penjual.

Menurut Fahmi (2017) mengungkapkan bahwa harga adalah jumlah uang atau barang yang harus diberikan oleh pembeli kepada penjual sebagai pertukaran atas suatu produk atau jasa yang diperoleh. Sedangkan menurut Mubyarto (2015) menjelaskan bahwa harga merupakan nilai tukar yang disepakati secara umum sebagai pengorbanan ekonomi yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Sedangkan

menurut Riyanto (2013) menyatakan bahwa harga adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh pembeli kepada penjual sebagai imbalan atas suatu barang atau jasa yang diperoleh.

Ada beberapa variabel harga yang mempengaruhi kepuasan penghuni asrama menurut Resmi & Mekarsari (2011) antara lain harga yang ditawarkan, dapat bersaing, sewa bulanan, sewa tahunan, diskon, dan adanya toleransi dalam pembayaran.

2.1.3 Fasilitas

Fasilitas merupakan segala bentuk hal yang dapat membantu memudahkan aktivitas, memberikan kenyamanan dan untuk memenuhi kebutuhan untuk yang di berikan perusahaan swasta, instansi pemerintah, dan organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Lubis (2017) menjelaskan bahwa fasilitas adalah segala hal yang disediakan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan dalam menjalankan kegiatan atau pelayanan kepada penggunaannya. Sedangkan menurut Tandjung & Sumarsono (2010) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala bentuk perlengkapan dan sarana yang disediakan oleh suatu instansi atau organisasi untuk mempermudah dan mendukung pelaksanaan tugas, kegiatan, atau layanan. Sedangkan menurut Astuti (2019) mengungkapkan bahwa fasilitas adalah segala bentuk sarana fisik, teknologi, infrastruktur, dan layanan pendukung yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

Ada beberapa variabel fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan penghuni asrama menurut Resmi & Mekarsari (2011) antara lain almari, tempat

tidur, meja, dan kursi. Di ruang tamu seperti TV dan kursi tamu. Di luar kamar seperti tempat parkir, tempat jemur, dapur, dan tempat cuci .

2.1.4 Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan untuk mendapatkan nilai tambah dari pelanggan dengan interaksi langsung ataupun tidak langsung .

Menurut Najib (2016) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan nilai tambah melalui interaksi langsung atau tidak langsung. Menurut pendapat Tilarso (2016) menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh produsen atau penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan memberikan nilai tambah. Pendapat dari Kriyantono (2014) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau individu untuk memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan manfaat dan nilai tambah.

Ada beberapa hal variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan menurut Hajar dkk. (2012) antara lain keramahan pemilik/penjaga kos, respons pemilik/penjaga kos terhadap kerusakan fasilitas kos.

2.1.5 Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan positif yang dirasakan konsumen setelah kebutuhan, keinginan, dan harapan terpenuhi bahkan melampaui setelah memakai produk atau jasa yang dapat membuat konsumen senang.

Menurut Suharnan (2014) menjelaskan bahwa kepuasan adalah evaluasi subjektif yang dilakukan oleh konsumen terhadap pengalaman atau hasil dari suatu produk atau layanan yang sesuai dengan harapannya. Menurut Rangkuti (2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh konsumen setelah memperoleh dan menggunakan produk atau jasa yang memenuhi harapannya. Kotler & Armstrong (2018) Kepuasan tergantung pada kinerja yang dirasakan terhadap harapan pembeli. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan sangat puas atau senang.

Ada beberapa faktor yang bisa menyebabkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh penghuni asrama. Faktor tersebut adalah peraturan yang terlalu ketat, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, dan juga pelayanan yang tidak ramah dan tidak cepat tanggap dalam menghadapi keluhan yang diberikan yang menyebabkan banyaknya keluhan yang berulang-ulang. Ada beberapa jenis kepuasan konsumen antara lain yaitu :

- a. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk.

Contoh :seorang penghuni asrama merasa puas terhadap fasilitas mesin cuci dari asrama karena memiliki fitur-fitur yang dapat mencuci dengan bersih, waktu mencuci yang tidak lama, daya tahan yang tinggi.

- b. Kepuasan psikologi, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.

Contoh : seorang penghuni asrama merasa puas karena mendapat pelayanan yang sangat istimewa dari pemilik asrama.

Adapun beberapa variabel yang dapat menyatakan mahasiswa yang tinggal merasa puas menurut Kotler & Armstrong (2018) jika pelanggan puas maka pelanggan akan :

a) Menggunakan jasa itu kembali

Apabila pelanggan puas dalam menggunakan jasa yang dilakukan pelanggan adalah menggunakan jasa itu kembali karena pelanggan merasa puas dengan jasa tersebut, baik puas dari segi pelayanan karyawannya maupun dalam hal fasilitas dan lain sebagainya. Untuk pelanggan yang tidak puas sering beralih ke pesaing dan meremehkan produk.

b) Pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain

Pelanggan yang puas akan menceritakannya kepada orang lain seperti teman, keluarga, dan tetangga. Pelanggan yang tidak puas sering beralih ke pesaing dan meremehkan dan menceritakan kekecewaan mereka terhadap produk kepada orang lain

c) Pelanggan tidak pernah mengeluh

pelanggan yang merasa puas maka pelanggan tersebut tidak akan pernah mengeluh Seperti melakukan komplain kepada penyedia jasa, dan apabila pelanggan tidak puas dengan jasa yang diberikan maka pelanggan akan melakukan komplain kepada penyedia jasa sebagai bentuk ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

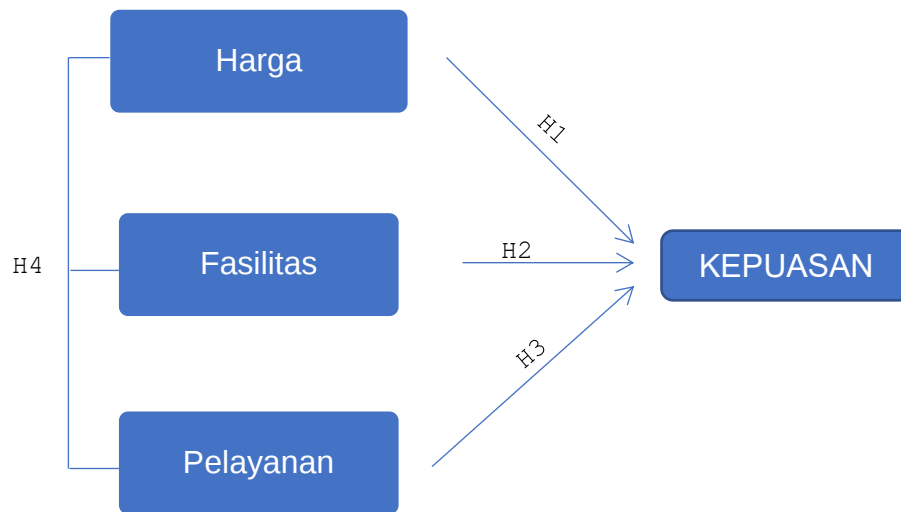
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ardilla (2022)	Pengaruh lokasi dan harga terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih tempat kos dengan fasilitas sebagai variabel moderating (studi kasus mahasiswa UIN Mahmud Yunus Batusangkar)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh lokasi terhadap fasilitas dalam pengambilan keputusan mahasiswa memilih tempat kos pada mahasiswa Febi Uin Mahmud Yunus Batusangkar. Terdapat pengaruh harga terhadap fasilitas dalam pengambilan keputusan mahasiswa memilih tempat kos pada mahasiswa febi uin mahmud yunus batusangkar. Terdapat pengaruh lokasi terhadap keputusan mahasiswa memilih tempat kos pada mahasiswa Febi Uin Mahmud Yunus Batusangkar. Terdapat pengaruh harga terhadap keputusan mahasiswa memilih tempat kos pada mahasiswa Febi Uin Mahmud Yunus Batusangkar. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan mahasiswa memilih tempat kos pada mahasiswa Febi uin mahmud yunus

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			batusangkar. Adanya pengaruh lokasi terhadap keputusan mahasiswa memilih tempat kos melalui fasilitas pada mahasiswa Febi Uin Mahmud Yunus Batusangkar. Adanya pengaruh harga terhadap keputusan mahasiswa memilih tempat kos melalui fasilitas pada mahasiswa Febi Uin Mahmud Yunus Batusangkar. Terdapat pengaruh lokasi dan harga terhadap keputusan mahasiswa memilih tempat kos melalui fasilitas pada mahasiswa Febi Uin Mahmud Yunus Batusangkar
2	Winata & Budi (2022)	Pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada london beauty center (lbc) Sidoarjo	Hasil uji sobel menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan rasa puas pembeli yang merupakan variabel intervening, harga kepada loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen atau pembeli yang merupakan variabel intervening, serta kualitas produknya kepada kesetiaan pelanggan melalui

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			kepuasan pembeli yang merupakan variabel intervening. Hal itu karena nilainya t hitung melebihi t tabel.
3	Haryanto (2013)	Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado	Hasil penelitian menunjukan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado.
4	Amanah (2010)	Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada majestyk bakery & cake shop cabang h.m. Yamin Medan	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada konsumen majestyk bakery & cake shop cabang h. m. Yamin, maka diperoleh hasil bahwa secara simultan harga (x_1) dan kualitas produk (x_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,483 atau 48,3% dan sebesar 0,517 atau 51,7% merupakan pengaruh yang datang dari faktor lain. Berdasarkan penelitian ini dapat

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “ada pengaruh antara harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada majestyk bakery & cake shop” dapat diterima
5	Pantilu dkk. (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada warunk bendito kawasan megamas Manado	Hasil penelitian menunjukkan harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di harapkan agar warunk bendito meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang sudah ada serta tetap memperhatikan kestabilan harga yang ditawarkan, maka akan meningkatkan minat pelanggan serta memberikan rasa puas kepada pelanggan yang datang ke warunk bendito.

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Alur kerangka pikir

2.4 Hipotesis

1. H1 = Diduga bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni asrama
2. H2 = Diduga bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni asrama
3. H3 = Diduga bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni asrama
4. H4 = Diduga bahwa harga berpengaruh dominan terhadap kepuasan penghuni asrama