

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENYEWA YANG
DIPENGARUHI HARGA, FASILITAS DAN
PELAYANAN**

(Studi Kasus Pada Rusunawa Kebomas Gresik)



Diajukan oleh:

MOCH AGUNG PRASETYA

NIM: 2019020120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2023

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENYEWA YANG
DIPENGARUHI HARGA, FASILITAS DAN
PELAYANAN
(Studi Kasus Pada Rusunawa Kebomas Gresik)

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan oleh:

MOCH AGUNG PRASETYA

NIM: 2019020120

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2023

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENYEWA YANG DIPENGARUHI
HARGA, FASILITAS DAN PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA RUSUNAWA KEBOMAS GRESIK)

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MOCH AGUNG PRASETYA

Nim: 2019020120

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM
NIDN. 0723079203

Pembimbing II



Umar Burhan, SE., M.M.
NIDN. 0718058006

Ketua Program Studi Manajemen



Umar Burhan, SE., M.M.
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENYEWA YANG DIPENGARUHI
HARGA, FASILITAS DAN PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA RUSUNAWA KEBOMAS GRESIK)**

SKRIPSI

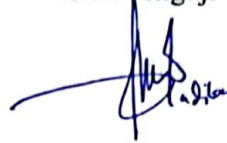
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji
Pada tanggal: 10 Juli 2023

Pembimbing



Rachmad Ilham, S.Ant, M.Psdm,
NIDN. 0723079203

Ketua Penguji



Adiba Fuad Syamlan, SE., MM
NIDN. 0724058702

Anggota Penguji



M. Syafii, S.E., MM
NIDN.0729018305

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA
NIDN.0716066901

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moch Agung Prasetya
NIM : 2019020120
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penyewa Yang Dipengaruhi
Harga, Fasilitas Dan Pelayanan (Studi Kasus Pada
Rusunawa Kebomas Gresik)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



Moch Agung Prasetya
NIM. 2019020120

MOTTO

Awali tujuan hidup dengan mimpi

Karena mimpi yang akan melahirkan impian.

Sebab Impian adalah jembatan menuju kesuksesan

Dan keyakinan merupakan kunci dari kesuksesan

KESUKSESAN HIDUP adalah mendapatkan **KEBAHAGIAAN**

Kunci Kebahagiaan adalah seberapa besar kita bersyukur akan nikmat-NYA.

Semakin kita bersyukur, semakin pula kita Bahagia

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Orang tua tersayang ibu Siti Khoiroh yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
3. Hariyah Puspita Sari Selaku istri tercinta yang telah senantiasa memberikan dukungan, serta doa. karena tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari seorang istri.
4. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.
5. Anak-anak saya (Ayla dan Arfan), yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian.
6. Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! Semangat!!

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahNya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENYEWA YANG DIPENGARUHI HARGA, FASILITAS DAN PELAYANAN (STUDI KASUS PADA RUSUNAWA KEBOMAS GRESIK)” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur dan terima kasih, dalam kesempatan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Rachmad Ilham S.Ant,M.PSDM, selaku dosen Pembimbing dalam pembuatan Skripsi ini yang banyak memberikan bimbingan dan arahan.
5. Adibah Fuad Syamlan, S.E., M.M selaku penguji I (Satu) yang telah memberi banyak masukan dan arahan untuk perbaikan skripsi ini.
6. M. Syafii S.E., M.M selaku penguji II (Dua) yang telah memberi banyak masukan dan arahan untuk perbaikan skripsi ini.
7. Nur Laily Rizkiyah, S.E selaku Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah

membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.

8. Orang tua, istri dan seluruh keluarga tercinta yang banyak telah memberikan dukungan moral, spiritual dan bantuan lainnya.
9. Teman-teman kelas C Manajemen semua yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Gresik, 2023

Penulis,

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENYEWA YANG DIPENGARUHI
HARGA, FASILITAS DAN PELAYANAN (STUDI KASUS PADA**

RUSUNAWA KEBOMAS GRESIK)

MOCH AGUNG PRASETYA

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meneliti dan membuktikan tingkat kepuasan penyewa yang dipengaruhi oleh harga, fasilitas dan pelayanan. Objek penelitian ini adalah Rusunawa Kebomas Gresik Ruang Lingkup Dinas Cipta Karya, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Jumlah sampel yang diambil 80 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Analisis dilakukan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Dan menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi tidak ditemukan variabel yang menyimpang dari asumsi klasik. Hal ini menunjukkan bahwa data yang tersedia telah memenuhi syarat menggunakan model persamaan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini adalah. Tingkat kepuasan penyewa yang dipengaruhi oleh fasilitas, harga dan pelayanan ternyata sangat tinggi dan banyak.

Kata kunci: Kepuasan Penyewa, Harga, Fasilitas dan Pelayanan

***ANALYSIS OF LEVELS OF TENANT SATISFACTION INFLUENCED
PRICES, FACILITIES AND SERVICES (CASE STUDY ON KEBOMAS
RUSUNAWA GRESIK)***

MOCH AGUNG PRASETYA

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of examining and proving the level of tenant satisfaction which is influenced by price, facilities and services. The object of this research is the Rusunawa Kebomas Gresik Scope of the Cipta Karya, Housing and Settlement Area Office of Gresik Regency.

*This study used a quantitative approach with descriptive statistical analysis. The number of samples taken was 80 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data. The analysis was carried out using the classical assumption test which included the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and autocorrelation test. And shows that the research data is normally distributed. Based on the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and autocorrelation test, no variables were found that deviated from the classical assumptions. This shows that the available data meets the requirements using the multiple linear regression equation model. Hypothesis testing using the *t* test and *F* test. The results of this study are. The level of tenant satisfaction which is influenced by facilities, prices and services is very high and a lot.*

Keywords: *Tenants Satisfaction, Prices, Facilities and Services*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran	10
2.1.4 Teori Harga	12
1. Pengertian Harga.....	12

2. Peranan Harga	13
3. Tujuan Penetapan Harga.....	13
4. Strategi Penetapan Harga	14
5. indicator Harga.....	16
2.1.5 Fasilitas.....	17
1. Pengertian Produk	17
2. Manfaat Fasilitas	17
3. Indikator Produk	17
2.1.6 Teori Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Karakteristik Pelayanan	19
3. Bentuk Pelayanan.....	20
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.7 Teori Kepuasan Penyewa	23
1. Pengertian Kepuasan Penyewa.....	23
2. Indikator Kepuasan Penyewa	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
3.2. Definisi Operasional Penelitian	31
3.3. Indikator Variabel Penelitian	32

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5. Metode Pengumpulan Data	34
3.5.1 Data Primer	34
3.5.2 Data Sekunder	36
3.6. Metode Analisis Data	37
3.6.1 Statistik Dekriptif	38
3.6.2 Interval	38
3.6.3 Uji Validitas	40
3.6.4 Uji Reabilitas	41
3.6.5 Uji Korelasi	41
3.6.6 Uji Asumsi Klasik	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Heteroskedastisitas	43
3. Uji Multikolinieritas	44
4. Uji autokorelasi	44
5. Uji Linieritas	45
3.6.7 Uji Regresi Linear Berganda	45
3.6.8 Uji Hepotesis	46
3.6.9 Uji-t (Uji Parsial)	47
3.6.10 Uji-F (Uji Simultan)	49

3.6.11 Koefisien Determinasi R ²	50
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	51
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	51
4.2 Waktu Penelitian	53
4.3 Hasil Penelitian	53
4.3.1 Statistik Deskriptif	53
4.3.2 Interval	54
4.3.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	57
4.3.5 Uji Validitas.....	74
4.3.6 Uji Reliabilitas.....	78
4.3.7 Analisa Korelasi	79
4.3.8 Uji Asumsi Klasik	80
1. Uji Normalitas.....	80
2. Uji Heteroskendastisitas	83
3. Uji Multikolinieritas	84
4. Uji Autokolerasi.....	85
5. Uji Linieritas	87
4.3.9 Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.3.10 Hipotesis.....	91
1. Uji t	91
2. Uji F	95
4.3.11 Analisis Determinasi R ²	97

4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	97
BAB V PENUTUP.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Analisis Tingkat Kepuasan Penyewa yang dipengaruhi Harga, Fasilitas Dan Pelayanan (Studi kasus pada Rusunawa Kebomas Gresik)	29
Gambar 3. 1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesisi Uji-t.....	48
Gambar 4.1 Grafik Histogram	82
Gambar 4.2 Gambar Autokolerasi.....	84
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Harga.....	93
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Fasilitas	94
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Kualitas Pelayanan	94
Gambar 4.6 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Penyewa Yang dipengaruhi Harga, Fasilitas Dan Pelayanan (Studi kasus pada Rusunawa Kebomas Gresik	26
Tabel 3.1 Indikator Variabel penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Penyewa yang dipengaruhi Harga, Fasilitas Dan Pelayanan (Studi kasus pada Rusunawa di Kebomas Gresik)	32
Tabel 3.2 Skala Model Likert.....	37
Tabel 3.3 Tabel Interval	39
Tabel 3. 1 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	40
Tabel 3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	42
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.2 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Harga.....	57
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Fasilitas.....	58
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Saing Harga.....	59
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....	60
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kelengkapan Fasilitas	61
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Merk Fasilitas	62
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Variasi Ukuran Fasilitas	63

Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Variasi	
Kualitas Fasilitas	64
Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keandalan	
(<i>Reliability</i>)	65
Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya tanggap	
(<i>Responsiveness</i>).....	66
Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan	
(<i>Assurance</i>)	67
Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bukti fisik	
(<i>Tangible</i>).....	68
Tabel 4.18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati	
(<i>empathy</i>).....	69
Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Kenyamanan.....	70
Tabel 4.20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Hubungan	
Konsumen dengan Pegawai	71
Tabel 4.21 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kompetensi	
Pegawai	72
Tabel 4.22 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Biaya	73
Tabel 4.23 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan	
Penyewa.....	74
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	75
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	76
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penyewa	77
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.29 Uji Analisis Korelasi.....	79
Tabel 4.30 Kolmogrov-Smirnov	81
Tabel 4.31 Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.32 Uji Uji Autokolerasi	85
Tabel 4.33 Uji Multikolinieritas	86

Tabel 4.34 Uji Linieritas Harga Terhadap Kepuasan Penyewa	87
Tabel 4.35 Uji Linieritas Fasilitas Terhadap Kepuasan Penyewa.....	88
Tabel 4.36 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penyewa...	88
Tabel 4.37 Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.38 Uji t	92
Tabel 4.39 Uji -F	96
Tabel 4.40 Analisis Determinasi (R ²)	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Hasil Uji SPSS
- Lampiran 5 Kartu Bimbingan
- Lampiran 6 Tabel-tabel
- Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi
- Lampiran 8 Foto Objek Penelitian
- Lampiran 9 Hasil Cek Plagiasi