

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
ASRAMA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ASRAMA MENARA 2 UNJ
(Studi Kasus Pada Asrama Mahasiswa Menara 2 Universitas
Negeri Jakarta)**

SKRIPSI

NUR FATONAH

21180000109



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
ASRAMA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ASRAMA MENARA 2 UNJ
(Studi Kasus Pada Asrama Mahasiswa Menara 2 Universitas
Negeri Jakarta)**

SKRIPSI

NUR FATONAH

21180000109



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS ASRAMA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASRAMA MENARA 2 UNJ

(Studi Kasus Pada Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah di publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapat gelar kesarjanaan dilingkungan STEI dan di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan , duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2022



NUR FATONAH
NPM 21180000109

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul :


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS ASRAMA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASRAMA MENARA 2 UNJ

(Studi Kasus Pada Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bpk. Farmansjah Maliki, SE.,MM. dan diketahui oleh kepala Program studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta :

Jakarta, 26 September 2022

Pembimbing,


Farmansjah Maliki, SE.,MM.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen


Muhammad Hamadilva, BBA.,M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

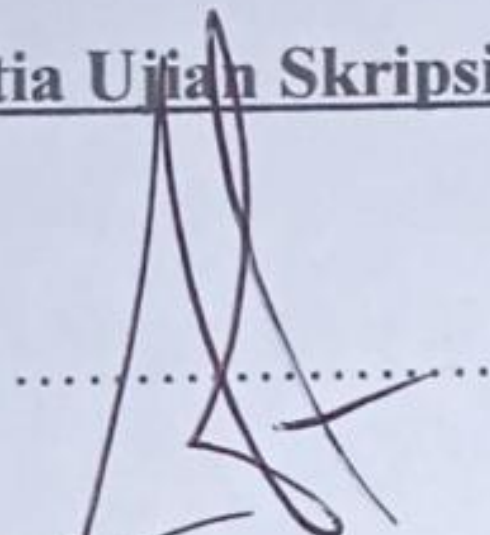
Skripsi dengan Judul :

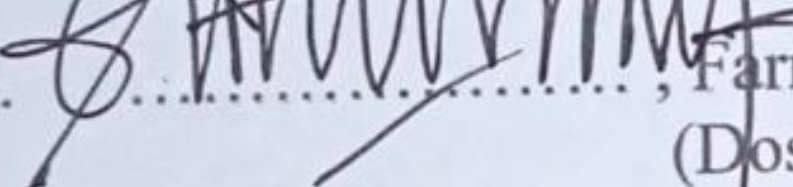
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS ASRAMA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASRAMA MENARA 2 UNJ

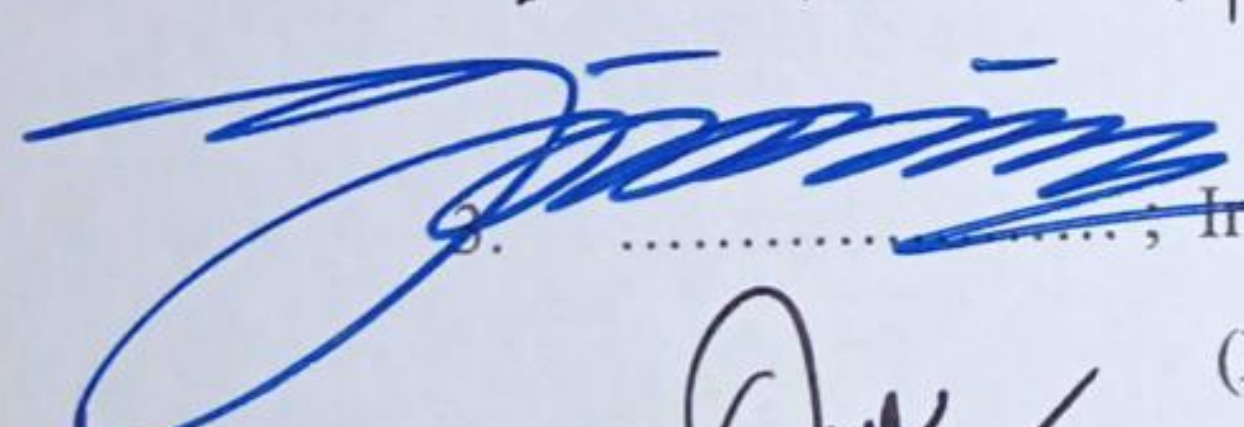
(Studi Kasus Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta)

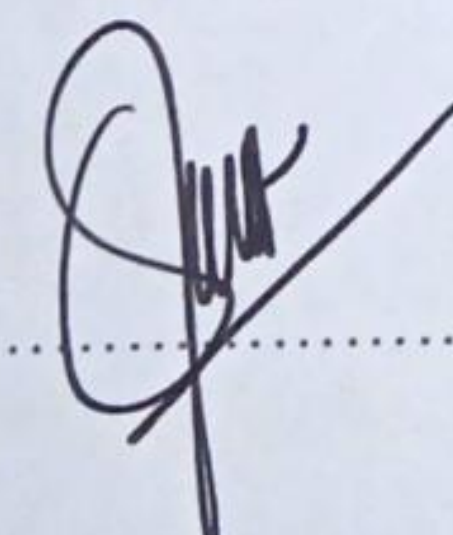
Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Pada Tanggal 26-September-2022 Dengan nilai **A⁻**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Farmansjah Maliki, SE.,MM.
(Dosen Pembimbing)

3.  ; H. Ginanjar Syamsuar, ME
(Penguji I)

4.  ; Syahrul Effendi, SE., MM
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian dari persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak. Farmansjah Maliki, SE.,MM. yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, MSc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc selaku Kepala Program studi s-1 manajemen
5. Segenap Dosen studi S-1 manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
6. Pihak Pengelola Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta B yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis butuhkan.
7. Orang tua, kakak dan adik setra Keluarga penulis yang tiada henti memberikan Doa, dorongan serta semangat dan telah memberikan dukungan material dan moril.
8. Teman-teman seangkatan 2018 yang telah memberikan banyak cerita dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 26 september 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Fatonah', with a stylized flourish at the end.

NUR FATONAH
NPM 21180000109

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fatonah
NPM : 21180000109
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS ASRAMA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASRAMA MENARA 2 UNJ

(Studi Kasus Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/fotomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 26 september 2022

Yang menyatakan,



Nur Fatonah

<p>Nama Lengkap : Nur Fatonah NPM : 21180000109 Program Studi S-1 MANajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Bpk. Farmansjah Maliki, SE.,MM.</p>
<p>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS ASRAMA, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ASRAMA MENARA 2 UNJ (Studi kasus Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta)</p>	
<p>ABSTRAK</p>	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Asrama, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Asrama Menara 2 Universitas Negeri Jakarta.</p>	
<p>Strategi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif dengan metode survey, Populasi dalam penenlitian ini adalah para pelanggan yang pernah atau sedang menyewa unit kamar asrama menara 2 universitas negeri Jakarta B. Sampel dalam penelitian ini adalah 80 responden yang pernah atau sedang menyewa unit kamar asrama menara 2 universitas negeri Jakarta B pada Bulan Juli 2022. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah di uji validitas dan reabilitasnya. Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah koefisien determinasi dan pengujian hipotesis (t) menggunakan program SPSS 25.0 ver.</p>	
<p>Hasil penelitian menunjukkan secara parsial yang kontribusinya paling besar adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 62,2%; sedangkan fasilitas asrama dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan masing masing sebesar 50,8% dan 32,3%. Adapun secara berganda untuk pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas asrama dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 80,8% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh variabel lain. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis t dengan taraf 5% secara parsial dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas asrama dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasana pelanggan.</p>	
<p>Kata Kunci : <i>Kualitas pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, kepuasan pelanggan</i></p>	

<p>Name : Nur Fatonah NPM : 21180000109 Program Studi S-1 MAnajemen</p>	<p>Advisory Lecturer: Mr. Farmansjah Maliki, SE.,MM.</p>
<p>THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, DORMITORY FACILITIES, AND PRICE PERCEPTIONS ON CUSTOMER SATISFACTION OF TOWER 2 UNJ Dormitory (Case study of Tower 2 Dormitory, State University of Jakarta)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p><i>This study aims to determine the effect of Service Quality, Dormitory Facilities, and Price Perceptions on Customer Satisfaction in Tower 2 Dormitory, State University of Jakarta.</i></p> <p><i>The strategy used in this study is associative research with a quantitative approach with survey methods. The population in this study are customers who have or are currently renting a dormitory unit tower 2, Jakarta State University B. The sample in this study was 80 respondents who had or are currently renting. dorm room unit, tower 2, state university Jakarta B in July 2022. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The analytical method used in this study is the coefficient of determination and hypothesis testing (t) using the SPSS 25.0 ver program.</i></p> <p><i>The results showed partially that the biggest contribution was the effect of service quality on customer satisfaction of 62,2%; while dormitory facilities and price perception on customer satisfaction were 50,8% and 32,3%, respectively. As for the influence of service quality, dormitory facilities and price perceptions on customer satisfaction, it is 80,8% while the rest is influenced by other variables. Based on the results of testing the t hypothesis with a level of 5% partially, it can be concluded that the quality of service, dormitory facilities and price perceptions have a positive and significant effect on customer satisfaction.</i></p>	
<p><i>Keywords: Quality of service, facilities, price perception, customer satisfaction</i></p>	

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran	7
2.1.3 Pengertian Jasa.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Fasilitas	14
2.1.6 Persepsi Harga.....	17
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Review Penelitian Terdahulu	22
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	26
2.3.1 Hubungan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.2 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3 Hubunga Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	27
2.3.4 Hubunga Kualitas Pelayanan, fasilitas dan Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	28

2.5	Kerangka Konseptual penelitian	28
BAB III		30
Metode Penelitian.....		30
3.1	Strategi Penelitian.....	30
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.2.1	Populasi penelitian	30
3.2.2	Sampel Penelitian	31
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data	32
3.3.1	Metoda Pengumpulan Data	32
3.4	Oprasional Variabel.....	33
3.4.1	Definisi Variabel Penelitian	33
3.5	Metode Analisis Data	42
3.5.1	Uji Validitas	43
3.5.2	Uji Reabilitas.....	44
3.6	Analisis statistik Data	44
3.6.1	Koefisien Determinasi Parsial.....	44
3.6.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV		63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	63
4.2	Asrama menara 2 UNJ	63
4.3.	Deskripsi Responden	65
4.4.	Deskripsi Data	66
4.4.1	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	67
4.4.2.	Deskripsi Data Variabel Fasilitas (X_2).....	67
4.4.3	Deskripsi Data Variabel Persepsi Harga (X_3)	68
4.4.4	Deskripsi Data Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	68
4.5	Uji Validitas	69
4.5.1	Uji Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	69
4.5.2	Uji Validitas variabel fasilitas (X_2)	70
4.5.3	Uji Validitas pada Variabel Persepsi Harga (X_3).....	71

4.5.4 Uji Validitas pada Variabel Kepuasan Pelanggan(Y).....	72
4.6. Uji Reliabilitas.....	72
4.7 Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	73
4.8 Analisis Koefisiensi determinasi (R^2)	75
4.9 Uji Hipotesis.....	76
4.9.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	76
4.9.2 Uji F	78
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4.10.2 Pengaruh Fasilitas Asrama Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.10.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.10.4 Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas asrama, dan persepsi harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
BAB V.....	83
Kesimpulan dan Saran.....	83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran	84
5.3. Keterbatasan Penelitian	85
DAFTAR LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

tabel 3. 1 Skala Likert untuk Instrumen Penelitian.....	33
tabel 3. 2 Indikator Variabel kualitas Pelayanan (X1).....	34
tabel 3. 3 Indikator Fasilitas Asrama (X2).....	37
tabel 3. 4 Indikator Variabel Persepsi Harga (X ₃).....	39
tabel 3. 5 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
tabel 3. 6 Kriteria Penilaian Realibitas.....	44
Tabel 4. 1. Data Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4. 2. Data Usia Responden.....	65
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas pelayanan.....	69
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	70
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Persepsi harga.....	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi Parsial Fasilitas Asrama.....	74
Tabel 4. 10 Koefisien Determinasi Persepsi harga.....	75
Tabel 4. 11 Hasil analisis koefisien determinasi (R ²).....	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 4 1 Diagram skala likert variabel kualitas pelanggan (X1)	67
Gambar 4 2 Diagram skala likert variabel Fasilitas Asrama (X2)	68
Gambar 4 3 Diagram skala likert variabel Persepsi harga (X3).....	68
Gambar 4 4 Diagram skala likert variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner penelitian
Lampiran 2 Tabulasi Data
Lampiran 3 Output SPSS 25
Lampiran 4 r Tabel
Lampiran 5 Surat keterangan penelitian