



**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi
Terhadap Kepuasan Pelanggan**

(Studi Kasus Penghuni Rumah Kos 33 kelurahan Jati Padang Pasar Minggu
Jakarta Selatan)

TESIS

Tengku Mahesa Khalid

55114120101

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Kos 33 Jati Padang Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Usaha

Nama : Tengku Mahesa Khalid

NIM : 55114120101

Program : Magister Manajemen Pemasaran

Tanggal : 2 Februari 2017

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Mudji Sabar, MBA)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof Dr. Didik. J Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.SI)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah Kos 33 Jatipadang Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Usaha

Nama : Tengku Mahesa Khalid

NIM : 55114120101

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 2 Februari 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang telah ditetapkan dengan surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 2 Februari 2017



METERAI
TEMPEL
TGL 20
3087AAEF447174026
6000
ENAM RIBURUPIAH

Tengku mahesa Khalid

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelanggan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada bisnis jasa rumah kos 33 Jatipadang Pasar Minggu Jakarta Selatan).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Mudji Sabar MBA selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan penulis selama dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. Sri Hartono MM selaku penguji sidang yang telah memberikan masukannya untuk perbaikan tesis ini.
3. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho MM selaku rektor Universitas Mercu Buana sekaligus sebagai ketua penguji sidang yang telah memberikan masukannya untuk perbaikan tesis ini.

4. Dr. Aty Herawati M.Si selaku ketua program studi pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak dan ibu dosen serta staf karyawan secretariat Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Mercu Buana untuk arahan dan bimbingan pengetahuan dan pengalaman yang diberikan selama menempug pendidikan ini.
6. Kedua orang tua tercinta yang setiap helaan nafas selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis dan tidak lupa juga pada kelima orang kaka penulis yang telah mendukung selama proses pendidikan ini di tempuh.
7. Eyang Putri selaku pemilik rumah kos 33 yang telah memberikan perhatian serta bimbingan selama 8 tahun ini penulis menghuni rumah kos tersebut.
8. Sahabat-sahabat di rumah kos 33, Niken selama ini yang telah berbagi sambungan internetnya selama proses pengerjaan tesis ini dan Tidak lupa juga kepada Robi, Nita, Tika, Fitra, Atha, Pipit, Hary, Liza, Heru, Elfin, Rina, Riel, Bobby, Wiwin serta semua penghuni rumah kos 33 dan teman-teman lainnya atas dukungan dan semangatnya kepada penulis dalam menempuh pendidikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Tengku Nazla yang telah selalu memberikan doanya, dukungan dan semangat yang penuh tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini tepat waktu.

10. Teman-teman Grupo Capoeira Brasil Indonesia, Backpacker Jakarta serta rekan-rakan satu angkatan selama dua tahun perkuliahan di universitas Mercu Buana.

Dengan ini penulis menyadari dalam tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan agar benar-benar bermanfaat. oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna dan dapat memberi sumbangsih bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah yang akan datang khususnya dalam masalah pengembangan bisnis jasa rumah kos di Jakarta.



Jakarta, 21 Februari 2017

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Tesis	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Tesis.....	10
BAB II. DESKRIPSI RUMAH KOS 33	
2.1 Sejarah Singkat dan Klasifikasi Kos 33	12
2.2 Persyaratan Sewa	13
2.3 Letak Strategis	14
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Pustaka	15
3.2 Penelitian terdahulu	31
3.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	37
3.4 Hipotesis	38
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian	39
4.2 Definisi Operasional Penelitian	42
4.3 Populasi dan Sampel	43
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	44

4.5 Teknik Pengumpulan Data	45
4.6 Teknik Analisis Data.....	46
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	57
5.2 Pembahasan	80
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSATAKA	85
LAMPIRAN.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Pendapat	6
Tabel 2.1 Klasifikasi Kamar	12
Tabel 2.2 Klasifikasi Penghuni	12
Tabel 2.3 Pembagian Kamar untuk Kamar Mandi/Toilet	13
Tabel 2.4 Fasilitas Rumah Kos 33	13
Tabel 2.5 Letak Strategis Rumah Kos Terhadap Objek Penting	14
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4.2 Skor Skala Likert	46
Tabel 4.3 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha	48
Tabel 4.4 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	56
Tabel 4.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	56
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	58
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	59
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 5.5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Penelitian	61
Tabel 5.6 Identitas Responden	63
Tabel 5.7 Hasil Pengukuran Variable Kualitas Pelayanan (X1)	64
Tabel 5.8 Hasil Pengukuran Variable Persepsi Harga (X2)	66
Tabel 5.9 Hasil Pengukuran Variabel Lokasi (X3)	68
Tabel 5.10 Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	70
Tabel 5.11 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 5.12 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 5.13 Hasil Uji Heteroskedasitas Glejser	74
Tabel 5.14 Hasil Uji Persamaan Regresi	75
Tabel 5.15 Matrik Korelasi Antar Dimensi Penelitian	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Strategis Rumah Kos 33	14
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 5.1 Grafik Analisis Variabel Kualitas Pelanggan (X1)	63
Gambar 5.2 Grafik Analisi Variabel Persepsi Harga (X2)	66
Gambar 5.3 Grafik Analisi Variabel Lokasi (X3)	68
Gambar 5.4 Grafik Analisi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69
Gambar 5.5 Uji Normalitas Data	71
Gambar 5.6 Scatterplot	73



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian 33	91
2. Tabel Distribusi Nilai R-Tabel	93
3. Tabel Distribusi Nilai F- Tabel	94
4. Tabel Distribusi Nilai T-Tabel	95
5. Data Hasil Kuesioner	97
6. Riwayat Hidup Penulis	100



UNIVERSITAS
MERCU BUANA