

## **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Switching Intention* Pengguna Jasa Rumah Kost di Wilayah Kecamatan Summersari Jember**

### *The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction Toward Switching Intention of Service Users The Boarding House in Area Summersari Jember*

Nina Kurnia Dewi, Moh. Dimiyati, Abdul Halim  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
ninakurniadewi9@gmail.com

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kost di wilayah Kecamatan Summersari Jember. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa pengguna jasa rumah kost di wilayah kecamatan Summersari Jember. Sampel penelitian ini berjumlah 110 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Variabel penelitian ini berjumlah 3 variabel yang terdiri dari kualitas layanan jasa sebagai variabel eksogen, kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*, serta *switching intention* sebagai variabel endogen. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh langsung dan signifikan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap *Switching Intention* dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap *Switching Intention*.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kualitas, dan *Switching Intention*

#### **Abstract**

*The aim of this study was to examine the effect of service quality and customer satisfaction on switching intention of service users in the boarding house Summersari Jember district area. The population this study were students in the boarding house service users Summersari Jember district area. The sample this study is 110 respondents with a sampling technique purposive sampling. The variables this study consists of 3 variables comprising service quality as exogenous variable, customer satisfaction as intervening variable, as well as the switching intention as an endogenous variable. Methods of data analysis the use of Structural Equation Modeling (SEM). The results of this study indicate that all three variables have direct and significant effect. Quality of service is a significant effect with the positive direction towards customer satisfaction, service quality significantly influence with the negative direction of Switching Intention and customer satisfaction is a significant effect with the negative direction of Switching Intention.*

**Keywords:** Satisfaction, Service, and *Switching Intention*

#### **Pendahuluan**

Seiring dengan peningkatan mutu perguruan tinggi, maka minat para pelajar terhadap perguruan tinggi semakin meningkat. Oleh karenanya, kebutuhan akan hunian sementara selama menempuh ilmu juga akan semakin meningkat. Di sini alternatif yang paling mudah dan terjangkau bagi mahasiswa akan kebutuhan tempat tinggal adalah rumah kost. Kebutuhan akan tempat kost sangatlah penting bagi mahasiswa untuk memaksimalkan pemanfaatan waktu, materi, dan tenaga untuk berkonsentrasi selama melaksanakan kegiatan akademik, terutama bagi mahasiswa yang berasal jauh dari lokasi perguruan tinggi, efektifitas pemanfaatan waktu dan tenaga untuk kegiatan akademik akan lebih maksimal apabila para mahasiswa memiliki dan memilih tempat tinggal yang lebih dekat dengan tempat menempuh ilmu.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2011:330).

Hardiyati (2010) berpendapat bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Menurut Kotler (2002:83) definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan kosan, selain melalui pemenuhan kriteria fasilitas kosan yang baik juga diimbangi dengan penjagaan mutu melalui kemampuan mempertahankan citra atau persepsi dari rumah persewaan.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2007:365) adalah sebagai berikut: “*Satisfaction is a person's feelings of pleasure of disappointment resulting from comparing performance (or outcome) in relation to his or her expectations*”. Kutipan tersebut di atas memiliki arti, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil bandingan dari penampilan atau hasil dari produk yang diterima dengan harapannya. Jika konsumen merasa senang dengan penampilan atau hasil dari produk tersebut, berarti ia merasa puas dengan produk tersebut.

Kotler and Keller (2007:366) memandang kepuasan konsumen terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara persepsinya terhadap jasa yang diterima dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut, apabila harapannya terlampaui berarti jasa tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa, dan juga akan menimbulkan kepuasan yang sangat tinggi. Sebaliknya ketidakpuasan terjadi apabila harapan itu tidak memenuhi apa yang diinginkan atau perusahaan tersebut gagal melayani konsumennya. Apabila harapannya sama dengan apa yang diperoleh atau yang diharapkan berarti konsumen mendapat kepuasan.

*Servqual* merupakan penghubung pandangan antara pelanggan dan penyedia jasa tentang kualitas pelayanan sebagai acuan untuk memahami, mengukur, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan. Sebaliknya, menurut Nelloh (2012) berpendapat bahwa apabila tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan rendah, maka tingkat *switching intention* akan meningkat. Perpindahan merek atau perilaku pindah merupakan konsep yang bertolak belakang dengan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pemilik kos sebaiknya mengurangi tingkat perpindahan pengguna rumah kostnya. Seorang pemilik jasa harus memiliki kepekaan akan kebutuhan mahasiswa untuk menjaga *servqual* agar mampu meningkatkan kepuasan dan minat pelanggan serta mempertahankan lahan bisnisnya terhadap persaingan bisnis persewaan yang cukup ketat. Untuk menjaga *servqual*, seorang pemilik bisnis rumah kost harus mampu mengurangi *switching intention*.

Menurut Bawanestri (2007), *Switching Intention* adalah munculnya keinginan dari konsumen untuk beralih dari produk sebelumnya ke produk yang lain. Keinginan konsumen untuk beralih akan menurun ketika keuntungan yang didapat setelah beralih ternyata tidak seimbang dengan usaha, waktu dan biaya yang telah dikeluarkan untuk beralih. Kepuasan yang dialami pelanggan akan mengurangi keinginan konsumen untuk beralih dari produk lamanya.

Kabupaten Jember merupakan salah satu kota pendidikan yang cukup memiliki reputasi baik di bidang pendidikan dan diperhitungkan khususnya di Jawa Timur. Berbagai instansi pendidikan tersebut tersebar di berbagai kecamatan-kecamatan yang ada di Jember, salah satunya di Kecamatan Summersari.

Kecamatan Summersari merupakan salah satu kecamatan terbesar di Kabupaten Jember yang memiliki nilai strategis untuk lahan bisnis jasa, terutama jasa dibidang persewaan rumah kost. Hal ini dikarenakan Kecamatan Summersari

dikelilingi oleh beberapa perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta, diantaranya: Universitas Negeri Jember, Universitas Muhammadiyah Jember, Politeknik Negeri Jember, dan perguruan lain di sekitarnya. Oleh karena itu, sebagian besar lokasi di kecamatan Summersari banyak dijadikan rumah kost untuk menampung kebutuhan tempat tinggal para pelajar dari luar Kabupaten Jember.

Menjamurnya jumlah rumah kost di Kecamatan Summersari, tetapi mayoritas tidak diimbangi dengan kualitas rumah sewa yang disesuaikan dengan kenyamanan dan kebutuhan mahasiswa. Kebanyakan, para pemilik bisnis usaha persewaan kamar kost, hanya memfokuskan untuk menambah jumlah bangunan dan untuk meningkatkan keuntungan materi pribadi. Pada dasarnya, kebutuhan akan hunian sementara bagi para mahasiswa yang menempuh ilmu di Jember tidak hanya sebatas sebagai tempat tidur, mandi, atau menaruh barang. Namun, juga sebagai tempat pengganti rumah yang memiliki nilai kenyamanan keluarga dan meningkatkan semangat belajar. Terdapat pula beberapa fasilitas penunjang, diantaranya: tingkat keamanan yang terjamin, area yang privat, tempat khusus untuk kendaraan, tersedianya ruang menerima tamu, tempat melakukan aktifitas pemenuhan kebutuhan sehari-hari, dan lain sebagainya. Selain itu, kepribadian dari pemilik rumah kost juga memiliki pengaruh terhadap mahasiswa selama menyewa kamar kost, misalnya: sosok pemilik kost yang arogan akan mengurangi kenyamanan dan ketentraman dari mahasiswa, sebaliknya dengan pemilik kost yang ramah dan pengertian, mahasiswa akan lebih mudah beradaptasi dan merasa lebih nyaman untuk bertahan di rumah kost tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kost di wilayah Kecamatan Summersari Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kost di wilayah Kecamatan Summersari Jember.

## Metode Penelitian

### Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini termasuk jenis penelitian *confirmatory research* dan juga sekaligus penelitian kuantitatif dengan penjelasan (*explanatory research*).

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang berupa hasil kuesioner yang diperoleh dari jawaban pengguna jasa rumah kost di wilayah Kecamatan Summersari Jember dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari tinjauan kepustakaan melalui literatur, jurnal, dan situs internet yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan *Switching Intention* yang sesuai dengan masalah penelitian.

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa pengguna jasa rumah kost di wilayah Summersari Jember. Ferdinand (2002:51) menyarankan bahwa ukuran sampel bergantung pada jumlah indikator yang digunakan yaitu sejumlah variabel laten. Jumlah sampel sama dengan jumlah indikator

dikalikan 5 sampai 10 mengacu pada pendapat ferdinand, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 110 responden yang diperoleh dari seluruh jumlah indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikalikan dengan 10 (11indikator x 10 = 110), karena telah memenuhi jumlah responden minimum dalam metode estimasi ML, yaitu sebesar 100 responden.

**Metode Analisis Data**

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan software AMOS 5.0. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kost di wilayah Kecamatan Sumbersari Jember, dengan bobot uji signifikansi faktor sebagai berikut:

**Tabel 1. Uji Kesesuaian Model**

No	Goodness of Fit Index	Cut of Value
1	$X^2$ Chi Square	Diharapkan kecil
2	Significance probability	≥ 0,05
3	RMSEA	≥ 0,08
4	GFI	≥ 0,90
5	AGFI	≥ 0,90
6	CMIN/DF	≤ 2,00
7	TLI	≥ 0,90
8	CFI	≥ 0,90

Sumber : Ferdinand (2002:165)

**Hasil Penelitian**

**Karakteristik Responden**

a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
Perempuan	81	73,64%
Laki-laki	29	26,36%
Jumlah	110	100,00%

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi pelanggan pengguna jasa rumah kost adalah responden yang berjenis kelamin perempuan, dan minoritas responden yang menjadi pelanggan pengguna jasa rumah kost adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Berpindah

**Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Berpindah**

Frekuensi	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
Tidak Pernah	94	85,45%

1kali	14	12,72%
2kali	2	1,81%
Maks. 3kali	0	0,00%
Jumlah	110	100,00%

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas responden yang menjadi pelanggan pengguna jasa rumah kost adalah responden yang tidak pernah berpindah tempat kost, sedangkan minoritas responden yang menjadi pelanggan pengguna jasa rumah kost adalah responden yang melakukan perpindahan tempat kost sebanyak 1 kali dan 2 kali.

**Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

a. Deskripsi Penelitian Responden Terhadap Kualitas Layanan (X1)

**Tabel 4. Distribusi deskriptif frekuensi Kualitas Layanan (X1)**

Item	Nilai Jawaban Responden										
	1		2		3		4		5		Total
	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
X1.1	-	-	-	-	-	-	62,7	69	37,3	41	110
X1.2	-	-	-	-	-	-	79,1	87	20,9	23	110
X1.3	-	-	-	-	0,9	1	78,2	86	20,9	23	110
X1.4	-	-	-	-	2,7	3	70,9	78	26,4	29	110
X1.5	-	-	-	-	8,2	9	71,8	79	20	22	110

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 4, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 5 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa :

- 110 responden diketahui bahwa 62,7% menjawab setuju, dan 37,3% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator bangunan, fasilitas, dan interior seperti kamar tidur, tempat parkir kendaraan, serta fasilitas-fasilitas rumah kost yang lain sudah modern, menarik, bersih, dan nyaman;
- 110 responden diketahui bahwa 79,1% menjawab setuju, dan 20,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator pekerja rumah tangga yang sudah sesuai dengan harapan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna rumah kost;
- 110 responden diketahui bahwa 0,9% menjawab netral, 78,2% menjawab setuju, dan 20,9% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator pekerja rumah tangga yang siap dan tanggap terhadap keluhan pengguna rumah kost;
- 110 responden diketahui 2,7% menjawab netral, 70,9% menjawab setuju, dan 26,4% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator jaminan keamanan dari pihak pemilik rumah kost;
- 110 responden diketahui bahwa 8,2% menjawab netral, 71,8% menjawab setuju, dan 20% menjawab sangat setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator pekerja rumah tangga dan pemilik rumah kost mengerti keinginan penghuni rumah kost, memberikan pelayanan penuh, dan mampu berkomunikasi baik dengan penghuni rumah kost.

b. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1)

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y1)**

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
Y1.1	-	-	-	-	0,9	1	64,5	71	34,5	38	110
Y1.2	-	-	-	-	3,6	4	80	88	16,4	18	110
Y1.3	-	-	-	-	4,5	5	79,1	87	16,4	18	110

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 5, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 3 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa :

- 110 responden diketahui bahwa 0,9% menjawab netral, 64,5% menjawab setuju, dan 34,5% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator keputusan tepat untuk memilih menggunakan jasa rumah kost di wilayah Summersari Jember;
- 110 responden diketahui bahwa 3,6% menjawab netral, 80% menjawab setuju, dan 16,4% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator terpenuhinya harapan untuk menggunakan jasa rumah kost di wilayah Summersari Jember;
- 110 responden diketahui bahwa 4,5% menjawab netral, 79,1% menjawab setuju, dan 16,4% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator rumah kost di wilayah Summersari Jember sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.

c. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap *Switching Intention* (Y2)

**Tabel 6. Distribusi frekuensi *Switching Intention* (Y2)**

Item	Nilai Jawaban Responden										Total
	1		2		3		4		5		
	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
Y2.1	26,4	29	73,6	81	-	-	-	-	-	-	110
Y2.2	14,5	16	79,1	87	6,4	7	-	-	-	-	110
Y2.3	16,4	18	70,9	78	12,7	14	-	-	-	-	110

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 6, berkaitan dengan tabulasi frekuensi dengan 3 indikator dalam variabel penelitian, dapat diketahui bahwa ;

- 110 responden diketahui bahwa 26,4% menjawab sangat tidak setuju, 73,6% menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap

indikator memiliki harapan yang kuat untuk berpindah rumah kost yang lain;

- 110 responden diketahui bahwa 14,5% menjawab sangat tidak setuju, 79,1% menjawab tidak setuju, dan 6,4% menjawab netral. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator ingin berpindah rumah kost yang lain;

- 110 responden diketahui bahwa 16,4% menjawab sangat tidak setuju, 70,9% menjawab tidak setuju, dan 12,7% menjawab netral. Hal ini menunjukkan bahwa, mayoritas responden menjawab setuju dan responden memiliki persepsi yang baik terhadap indikator memiliki rencana yang matang untuk berpindah rumah kost yang lain.

**Uji Instrumen**

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Variabel Indikator	Uji Validitas					Konstruk Reliability
	Loading Faktor	CR	P	Ket.	GFI	
X1.1	0,599	6,078	***	valid		
X1.2	0,78	8,04	***	valid		
X1.3	0,83	8,61	***	valid		0,86
X1.4	0,71	7,29	***	valid		
X1.5	0,762	*	*	valid	0,920	
Y 1.1	0,45	*	*	valid	valid undimensional	
Y 1.2	0,771	3,84	***	valid		0,617
Y 1.3	0,538	3,48	***	valid		
Y 2.1	0,611	*	*	valid		
Y 2.2	0,636	4,79	***	valid		0,650
Y 2.3	0,608	4,65	***	valid		

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas seperti disajikan dalam Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai t (ditunjukkan oleh nilai CR) untuk loading signifikansi 0,05 (nilai kritis = 1,96), demikian juga nilai probabilitasnya lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel secara signifikan berhubungan dengan konstruk (semua indikator valid). *Construct reliability* sebesar 0,857, 0,617, dan 0,650, berada diatas nilai yang direkomendasikan yakni minimal sebesar 0,60-0,70 dengan demikian semua indikator atau variabel adalah reliabel.

Analisis Data dengan Analisis Struktural Equation Modeling (SEM)

1. Uji kesesuaian Model (*Goodness-Of-Fit Test*)

**Tabel 8. Indeks Kesesuaian Model**

Kriteria	Nilai Cutt Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-square	Diharapkan kecil ( $<X^2$ )	23,45	Baik

dengan df 29 adalah  
sebesar 42,55697)

Sig.	> 0,05	0,76	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0	Baik
GFI	≥ 0,90	0,96	Baik
AGFI	≥ 0,90	0,92	Baik
CMIN/DF	≤ 2 atau 3	0,81	Baik
TLI	≥ 0,90	1,03	Baik
CFI	≥ 0,90	1	Baik

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa dari delapan kriteria yang digunakan untuk menilai layak atau tidaknya suatu model, dapat dikatakan bahwa kesesuaian model dapat diterima, yang berarti ada kesesuaian antara model dengan data.

## 2. Uji Kausalitas

**Tabel 9. Hasil Pengujian Kausalitas**

Variabel	Koef. Jalur	CR	Probability	Keterangan
X1 - Y1	0,54	2,48	0,01	Signifikan
X1 - Y2	-0,39	-2,56	0,01	Signifikan
Y1 - Y2	-0,45	-2,1	0,04	Signifikan

Sumber : data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa:

**Hipotesis 1** : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa rumah kost di Kecamatan Summersari Jember dengan arah positif.

**Hipotesis 2** : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kost di Kecamatan Summersari Jember dengan arah negatif.

**Hipotesis 3** : Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kost di Kecamatan Summersari Jember dengan arah negatif.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kualitas layanan sebesar 0,542 atau 54,2% dengan arah positif. Kualitas layanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun adalah baik, dengan kata lain bahwa adanya kualitas layanan yang diberikan rumah kost di Kecamatan Summersari Jember yang diantaranya sudah memiliki bangunan, fasilitas, dan interior seperti kamar tidur, tempat parkir kendaraan, serta fasilitas-fasilitas rumah kost yang lain sudah modern, menarik, bersih dan nyaman, adanya rumah kost yang sudah memiliki pekerja rumah tangga yang sudah sesuai dengan harapan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna rumah kost, adanya rumah kost yang sudah memiliki pekerja rumah tangga yang siap dan tanggap terhadap keluhan pengguna rumah kost, adanya rumah kost yang sudah memiliki jaminan keamanan dari pihak pemilik rumah kost, adanya rumah kost yang memiliki pekerja rumah tangga dan pemilik usaha rumah kost mengerti keinginan penghuni rumah kost, memberikan pelayanan penuh, dan mampu berkomunikasi baik dengan penghuni

rumah kost, telah menjadikan mahasiswa sebagai pengguna rumah kost di Kecamatan Summersari Jember merasa puas dan merasa harapannya telah terpenuhi oleh adanya layanan yang nyaman dan pemilik rumah kost dapat berkomunikasi baik dengan para mahasiswa yang menggunakan jasa kost. Responden dalam penelitian ini mayoritas adalah mahasiswa dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 81 responden dengan persentase sebesar 73,64% dan sisanya adalah laki-laki dengan jumlah 29 responden dengan persentase sebesar 26,36% yang didapat dari perhitungan yang didasarkan atas karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

### Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Switching Intention

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kualitas layanan sebesar -0,392 atau -39,2% dengan arah negatif. Kualitas layanan sebagai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan adalah baik, dengan artian lain bahwa rumah kost di Kecamatan Summersari Jember yang dilengkapi dengan fasilitas dan memiliki lingkungan yang bersih serta memiliki tempat parkir kendaraan, adanya penjaga rumah kost yang menjaga tempat kost dan pekerja rumah tangga, adanya pelayanan dan komunikasi yang baik antara pengguna jasa rumah kost dan pemilik tempat kost, telah menjadikan atau meyakinkan mahasiswa sebagai pengguna jasa rumah kost di Kecamatan Summersari Jember untuk tetap tinggal menetap di rumah kost yang telah dirasa nyaman dan sesuai, serta mahasiswa sebagai pengguna rumah kost di Kecamatan Summersari Jember akan berkomitmen untuk tetap tinggal di rumah kost yang telah dihuninya. Berdasarkan juga pada hasil perhitungan karakteristik responden menurut frekuensi berpindah (Tabel 3) yaitu responden yang paling banyak memilih tidak pernah melakukan berpindah rumah kost sebanyak 94 responden dengan persentase sebesar 85,45%, hal ini terjadi dikarenakan keinginan atau harapan akan kualitas pelayanan sebuah rumah kost yang diharapkan pelanggan (dalam konteks ini adalah mahasiswa) sudah terpenuhi.

### Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Switching Intention

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel kepuasan pelanggan sebesar -0,448 atau -44,8% dengan arah negatif. Kepuasan pelanggan sebagai hasil yang dirasakan oleh pengguna jasa rumah kost yang mengalami atau merasakan kualitas layanan dari sebuah rumah kost di Kecamatan Summersari Jember yang sesuai dengan harapannya adalah baik, dengan artian lain bahwa keputusan dari mahasiswa sebagai pengguna jasa rumah kost di Kecamatan Summersari Jember yang dirasa tepat untuk memilih dan menggunakan jasa rumah kost di wilayah kecamatan Summersari Jember karena pelayanan yang dirasa nyaman dan memenuhi harapan pelanggannya, dan adanya keyakinan pelanggan terhadap pelayanan jasa rumah kost di wilayah kecamatan Summersari Jember sudah sesuai dengan keinginan pelanggan, telah menjadikan pelanggan untuk tetap berkomitmen untuk tetap tinggal dan menempati rumah kost yang dihuninya sehingga keinginan untuk berpindah dirasa kurang sesuai karena tempat kost yang dihuninya telah sesuai dengan harapan dan keinginannya selama menjadi pengguna sementara rumah kost.

## Kesimpulan

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa rumah kost di Kecamatan Sumbersari Jember dengan arah positif, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah di Kecamatan Sumbersari Jember dengan arah negatif, serta Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* pengguna jasa rumah kost di Kecamatan Sumbersari Jember dengan arah negatif.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman mahasiswa yang menggunakan jasa rumah kost di Kecamatan Sumbersari Jember yang bersedia meluangkan waktunya dan termasuk kriteria menjadi sampel dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Serta terima kasih kepada bapak Hadi Paramu selaku *proof reading* dalam artikel ini yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyelesaian penyusunan artikel ini.

## Daftar Pustaka

- Bawanestri, Rahmadina Milang, 2007, Analisis Pengaruh Switching Cost Terhadap Switching Intention Pada Konsumen GSM Pascabayar : Studi Kasus Pengguna Kartu HALLO Telkomsel di DKI Jakarta, *Skripsi Manajemen Pemasaran*, hal.3-5.
- Ferdinand, Augusty, 2002, **Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen Edisi 2**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Hardiyati, Ratih, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran, *Skripsi Manajemen Pemasaran*, hal.1-2.

Kotler, Philip, 2002, **Manajemen Pemasaran Edisi 9 Jilid 2**, Prehalindo, Jakarta.

Kotler, P. & Keller, K, 2007, **Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 12 Jilid 1**, PT. Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.

Nelloh, Liza Agustina Maureen. 2012. Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. *Skripsi Manajemen Pemasaran*, hal.22-31.

Tjiptono, Fandy, 2011, **Pemasaran Jasa**, Bayumedia Publishing, Malang.