

ABSTRAK

Rumah kost Edwin adalah usaha jasa yang menawarkan penyewaan kamar kost. Didalam penelitian ini, peneliti menemukan masalah berupa loyalitas konsumen dilihat dari penurunan tingkat hunian dalam waktu dua tahun (2014-2016). Hal ini diduga karena kurangnya kualitas pelayanan seperti tampilan fisik, keterpercayaan, daya tanggap, empati dan jaminan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dalam penelitian lapangan ini, peneliti melakukan observasi non partisipan, wawancara, dan angket. Analisis data yang digunakan adalah persamaan regresi linier sederhana, korelasi *product moment pearson* dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji signifikansi hasil t hitung = 5,985 yang lebih besar dari t tabel = 0,310. Sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 56,1 % terhadap loyalitas konsumen, sisanya 43,9 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian, salah-satunya adalah tempat yang strategis dan lingkungan pertemanan.

Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain rumah kost Edwin harus membuat peraturan yang berisi tidak diperbolehkan tamu (teman penghuni kost) untuk memarkirkan kendaraannya di tempat parkir rumah kost Edwin, pemilik kost memberikan pengarahan kepada penjaga kost mengenai pelayanan yang harus diberikan kepada konsumen serta pemilik kost harus melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai dan diadakannya standar operasional yang lebih detail dan jelas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Edwin's boarding house is service's company in which lodger rent who provide rooms and board. The researcher find costumer loyalty problems, namely the decrease of occupancy rate within two years (2014-2016). That problem predict because less service quality (tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance) in Edwin;s boarding house.

The porpuse of the research to find out the influence of service quality with cosnumer loyalty, the obstacles and the efforts to fix that. The research use deskriptif analys method. The data collection techniqe used research literature and field research and quesioneres to 30 respondens. The data analysis used simple linear regression, validity test, reliability test and coefficien of determination.

The result showed that the significant test score $t_{hitung} = 5,985$ bigger than $t_{tabel} = 0,310$. The result also showed that there was significant correlation between service quality to consumer loyalty. Based on coefficient of determination test score 56,1 % while 43,9 % influence by other variables aotside the research.

The suggestion that can researcher suggest that Edwin's boarding house must make a rule that contains not allowed guest (occupant kost friend's) to parkin in Edwin's boarding house park and the owner provides guidance to the boarding board about the service that should be given to the costumer. As well as the owner to serperwise the performance of employees and the holding of operational standards more detailed and clear.

Keyword: *Service Quality, Costumer Loyalty*

ABSTRAK

Imah kos Edwin mangrupa salah sahiji pausahaan jasa nu ngagarap dina widang panyewaan kamar kos. Dumasar kana pananglutikan di imah kost Edwin. Panaliti manggihan masalah nyaeta loyalitas konsumen bisa ditinggali tina panurunan tingkat anu ngisian kamar kos dina kurun waktu dua taun (2014-2016). Cukang lantaran eta pausahaan teh kurangna kualitas layanan nayeta tampilan fisik, kapercayaan, daya tanggap, empati jeung jaminan.

Tujuan pananglutikan nu digarap nyaeta nitenan pangaruh kualitas layanan kana loyalitas konsumen sarta hambatan-hambatan anu di singhareupan jeung kumaha nyanghareupanna. Metode atawa cara pananglutikan anu digunakeun nyaeta metode analisis deskriptif. Teknik ngumpulkeun data dilakukeun katut pananglutikan kapustakaan jeung pananglutikan lapangan mangrupa panitenan tanpa partisipasi, wawancara jeung panyebaran angket ka 30 responden. Nitenan analisis data naggunakeun uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier anu sasajan, jeung koefisien determinasi.

Dumasar kana data anu ditarima tina hasil panglutikan, yen hasil uji signifikansi t hitung = 5,985 anu leuwih gede ti t tabel = 0,310. Artina aya korelasi anu signifikan antara kualitas layanan jeung loyalitas konsumen. Sisana 43,9 % di pangaruhan ku variabel nu sejen ti luar pananglutikan.

Saran-saran anu bisa panaliti bikeun nyaeta imah kos Edwin kudu nyieun paraturan nu isina teu ngijinkeun tamu (babaturan panghuni kos) markirkeun kandaraanna di parkiran imah kos Edwin, nu boga imah kosan kudu mere arahan ka panjaga kosan ngeunaan layanan anu dibere ka konsumen, nu boga imah kos kudu nyepeng kinerja pagawe sarta standar nu leuwih lengkep tur jelas.

Kocap Konci: Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen