

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis di sektor jasa saat ini terus berkembang pesat. Seiring dengan perkembangan globalisasi, perusahaan jasa terus melakukan peningkatan fasilitas tambahan, persaingan harga dan memperhatikan lingkungan disekitarnya untuk mencapai target omset yang terus meningkat. Persaingan perusahaan jasa dewasa ini dapat dilihat dari peningkatan fasilitas tambahan, persaingan harga dan memperhatikan lingkungan disekitarnya yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasakan kepuasan dan berakhir pada loyalitas konsumen.

Pertumbuhan sektor jasa ini telah berkembang ke berbagai bidang usaha, salah satunya adalah usaha rumah kos. Usaha ini tumbuh dan berkembang karena adanya kenaikan minat dan keinginan para pelajar dan mahasiswa untuk menimba ilmu ke jenjang yang lebih tinggi, melihat fenomena tersebut banyak pengusaha mengambil peluang untuk menjadikan hal tersebut sebagai lahan bisnisnya.

Rumah kos merupakan salah-satu pilihan tempat tinggal bagi pelajar dan mahasiswa pendatang atau rantau baik dari luar pulau, luar kota, maupun yang asli Ponorogo yang menuntut ilmu di Ponorogo. Rumah kos yang di inginkan oleh pelajar dan mahasiswa adalah rumah kos yang memiliki fasilitas lengkap, harga yang sesuai dan lingkungan

yang kondusif agar merasakan kenyamanan dan kepuasan serta terciptanya loyalitas konsumen.

Kondisi lingkungan tempat tinggal merupakan salah satu variabel yang membuat pelajar atau mahasiswa merasakan kepuasan sehingga tercipta loyalitas konsumen dalam menempati rumah kos. Sebagai wadah kehidupan manusia, rumah kos dituntut untuk dapat memberikan sebuah lingkungan binaan yang aman, sehat dan nyaman. Lingkungan rumah kos yang mendukung seperti dekat dengan kampus, tempat makan, warnet, fotocopy, *shopping center*, dan lingkungan yang kondusif untuk belajar.

Harga sewa kos juga merupakan variabel yang membuat pelajar dan mahasiswa menjadi loyal dalam menempati rumah kos. Harga merupakan sesuatu yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang maupun jasa. Menurut Deliyanti Oentoro dalam Sudaryono (2016) Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu. Mereka menempati rumah kos yang sesuai dengan penghasilan orang tua, karena tidak semua orang tua mempunyai penghasilan yang tinggi atau yang mampu untuk membayar sewa rumah kos yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa.

Harga dan fasilitas merupakan hubungan yang berbanding lurus. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan maka akan semakin tinggi pula

harga yang akan ditawarkan. Begitupun sebaliknya, semakin minim fasilitas yang disediakan oleh pihak penyedia jasa kos maka harga sewa yang ditawarkan juga akan rendah. Fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh rumah kos dapat beragam, seperti ketersediaan tempat parkir yang luas, fasilitas wifi, bahkan ada juga rumah kos yang sudah melengkapi kamar kosannya dengan semua perlengkapan, seperti tempat tidur, lemari, meja belajar, sehingga penyewa tinggal membawa pakaian mereka saja, tanpa perlu memikirkan repotnya pindahan barang-barang perlengkapan yang dibutuhkan.

Kepuasan konsumen juga merupakan faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jika ingin mendapatkan loyalitas dari konsumen atau pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan konsumen bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Dalam pasar yang tingkat persaingannya cukup tinggi, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen saling berhubungan, yang artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pada konsumen maka loyalitas konsumen juga akan meningkat begitu pula sebaliknya bila perusahaan atau badan usaha menurunkan kepuasan pada konsumen maka secara otomatis loyalitas konsumen juga akan menurun. Jadi dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan penyebab terjadinya loyalitas konsumen.

Loyalitas konsumen merupakan kunci keberhasilan setiap perusahaan. Konsumen yang loyal dalam penelitian ini adalah konsumen

yang sudah menempati Kos Putri Dewi Sekartaji selama 2 tahun keatas ( $\geq 2$  tahun). Konsumen yang loyal, berpotensi menyebarkan pengalaman positifnya kepada orang lain sehingga, secara tidak langsung konsumen telah menjadi “duta besar” perusahaan. Konsumen yang loyal juga berpotensi membeli produk (barang atau jasa) lain dari perusahaan yang sama, sehingga berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan, serta dapat menjadi sumber ide potensial bagi perkembangan produk dan jasa baru yang dikembangkan perusahaan. Konsumen yang loyal berarti konsumen tersebut percaya (*costumer trust*) kepada perusahaan.

Rumah kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo merupakan usaha jasa yang menyediakan penyewaan kamar kos. Penelitian ini dilakukan di kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo tepatnya di Jalan Menur No. 157 Ponorogo. Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo memiliki jumlah penghuni 80 orang. Berdasarkan hasil penelitian atau survei yang dilakukan, terdapat masalah penurunan loyalitas konsumen di rumah kos Putri Dewi Sekartaji. Hal ini disebabkan oleh adanya rumah kos yang menawarkan produk jasa yang sama atau lebih baik, sehingga menimbulkan terciptanya banyaknya pilihan bagi mahasiswa yang akan menyewa kamar kos, sehingga menyebabkan penghuni kos Putri Dewi Sekartaji melakukan perpindahan tempat kos. Peneliti tertarik untuk meneliti tempat tersebut karena ingin mengetahui tingkat loyalitas konsumen di rumah kos Putri Dewi Sekartaji dengan alasan kos Putri Dewi Sekartaji berada di tempat yang strategis, dekat dengan kampus.

Berdasarkan fenomena tersebut yang dihadapi saat ini oleh rumah kos Putri Dewi Sekartaji bahwa upaya untuk mengatasi menurunnya loyalitas konsumen yaitu dengan melakukan peningkatan fasilitas tambahan, penyamaan harga dengan harga standar kos sekitar dan memperhatikan lingkungan disekitarnya. Fasilitas yang ditawarkan oleh rumah kos Putri Dewi Sekartaji adalah kasur, lemari, WIFI, kamar mandi, dapur, tempat parkir luas, ruang tamu, televisi.

Meraih loyalitas konsumen bukanlah hal yang mudah, perusahaan-perusahaan melakukan beberapa cara agar mendapatkan loyalitas dengan cara memberikan yang terbaik kepada konsumen dengan memperhatikan empat faktor seperti kondisi lingkungan, harga, fasilitas yang diberikan dan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Lingkungan, Harga dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Moderasi Pada Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo”**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut :

- 1) Apakah lingkungan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo?
- 2) Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo?
- 3) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo?
- 4) Apakah lingkungan yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo?
- 5) Apakah harga yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo?
- 6) Apakah fasilitas yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan :

- a) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.
- b) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.
- c) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.
- d) Untuk mengetahui pengaruh lingkungan yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.
- e) Untuk mengetahui pengaruh harga yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.
- f) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas yang dimoderasi dengan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Kos Putri Dewi Sekartaji Ponorogo.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

a) Bagi Peneliti

Sebagai sarana menambah ilmu pengetahuan dan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana.

b) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam mendokumentasikan dan menginformasikan hasil penelitian ini di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

c) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah kos dalam upaya meningkatkan loyalitas konsumen.

