

**PENGARUH TARIF SEWA DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
RUMAH SUSUN SEWA OTORITA
MUKAKUNING BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Nurminta Berutu
150910347**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH TARIF SEWA DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
RUMAH SUSUN SEWA OTORITA
MUKAKUNING BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Nurminta Berutu
150910347**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 15 Februari 2019
Yang membuat pernyataan

Nurminta Berutu
150910347

**PENGARUH TARIF SEWA DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
RUMAH SUSUN SEWA OTORITA
MUKAKUNING BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Nurminta Berutu
150910347**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 15 Februari 2019

Raymond, S.E., M.Sc.

Pembimbing

ABSTRAK

Di era globalisasi pada saat ini, persaingan dunia bisnis menjadi semakin ketat. Para pelaku bisnis harus siap dan memiliki keunggulan tersendiri dalam menghadapi era tersebut. Untuk melancarkan fungsi dan memberikan kemudahan beraktivitas maka suatu perusahaan harus memberikan kenyamanan bagi konsumen, konsumen akan merasa puas dan akhirnya memilih produk barang atau jasa tersebut sebagai prioritas utama dan akan memunculkan suatu loyalitas dengan sendirinya. Rumah susun sewa Otorita Mukakuning merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa tentunya harus memperhatikan faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada rumah sewa susun tersebut, seperti tarif sewa dan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara signifikan sejauh mana tarif sewa dan fasilitas mempengaruhi loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penyewa rumah susun sewa Otorita Mukakuning. Pengambilan dalam sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dimana populasi secara keseluruhan diambil sebagai sampel berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan desain penelitiannya berupa kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji f dan uji t. Data dari penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 20. Hasil dari penelitian ini adalah tarif sewa secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara hasil simultan, tarif sewa dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada rumah susun sewa Otorita Mukakuning.

Kata kunci : Tarif sewa, Fasilitas, Loyalitas pelanggan

ABSTRACT

In the current era of globalization, competition in the business world is getting tighter. Business people must be prepared and have their own advantages in facing that era. To facilitate the function and provide ease of activity, a company must provide comfort for consumers, consumers will feel satisfied and ultimately choose the product or service as a top priority and will bring a loyalty by itself. The Mukakuning Authority rental apartment is a company engaged in the services of course must pay attention to any factors that affect customer loyalty to the apartment rental house, such as rental rates and facilities. The purpose of this study is to find out significantly the extent to which rental rates and facilities affect customer loyalty in the Mukakuning Authority rental apartment. The population in this study were all tenants of the rental apartment in Mukakuning Authority. Taking in the sample in this study using a probability sampling technique that is simple random sampling where the overall population is taken as a sample of 100 respondents. The technique of collecting data uses a questionnaire with quantitative research design. Quantitative analysis includes validity, reliability, classic assumption test, multiple linear analysis, coefficient of determination (R^2), f test and t test. Data from this study were processed using SPSS version 20. The results of this study are that rental rates partially have a positive and significant influence on customer loyalty, facilities have a positive and significant effect on customer loyalty. While simultaneous results, rental rates and facilities have a simultaneous effect on customer loyalty in the Mukakuning Authority rental apartment.

Keywords: Rental rates, Facilities, Customer loyalty

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil'alamin, dengan segala kerendahan mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI. Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. Selaku dosen pembimbing skripsi penulis di Universitas Putera Batam.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan arahan dan bekal ilmu pengetahuan sebagai modal penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dendi Gustinandar Selaku Direktur Pemanfaatan Aset Otorita Batam.
7. Segenap Bapak dan Ibu Staff Otorita Batam yang telah memberikan arahan dalam pengumpulan informasi untuk penulisan skripsi ini.
8. Ayah dan Ibunda tercinta serta Saudara/i yang sangat penulis kasihi yang telah memberikan banyak dukungan, baik dukungan materi maupun doa-doa tulus yang senantiasa menyertai selama penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat tercinta yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
10. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 15 Februari 2019
Penulis

Nurminta Berutu
150910347

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Aspek Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsep Teoritis	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.3 Tarif Sewa	13
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	13
2.1.3.2 Tahap-Tahap Dalam Penetapan Harga	15
2.1.3.3 Indikator Harga	19
2.1.4 Fasilitas	20
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas	20
2.1.4.2 Dimensi Fasilitas.....	21
2.1.4.3 Tata Letak Fasilitas Layanan	22
2.1.4.4 Indikator Fasilitas.....	25
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas pelanggan	26
2.1.5.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Defenisi Operasional Variabel	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Metode Analisis Data	38
3.5.1 Analisis Deskriptif	39
3.5.2 Uji Kualitas Data	40
3.5.2.1 Uji Validitas Instrument	40
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	42
3.5.3 Uji Asumsi Klasik Regresi	43
3.5.3.1 Uji Normalitas	43
3.5.4 Uji Pengaruh	45
3.5.4.1 Analisis Linier Berganda	45
3.5.4.2 Analisis Determinasi	46
3.5.5 Pengujian Hipotesis	46
3.5.5.1 Uji T	46
3.5.5.2 Uji F	47
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	48
3.6.1 Lokasi Penelitian	48
3.6.2 Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4. 1 Profil Responden	49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan lama menyewa	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan status	55
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Analisis Deskriptif	56
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Tarif Sewa	57
4.2.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas	58
4.2.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	60
4.3 Uji Kualitas Data	61
4.3.1 Hasil Uji Validitas	61
4.3.2 Uji Reabilitas Data	63
4.4 Uji Asumsi Klasik Regresi	64
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	64
4.4.2 Uji Multikolinearitas	66
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	67
4.5 Hasil Uji Pengaruh	68

4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.5.2 Analisis Determinasi (R^2)	71
4.6 Hasil Uji Hipotesis	72
4.6.1 Hasil Uji T.....	72
4.6.2 Hasil Uji F.....	73
4.7 Pembahasan.....	74
4.7.1 Tarif Sewa Berpengaruh Signifikan Loyalitas Pelanggan	74
4.7.2 Fasilitas Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.7.3 Tarif Sewa dan Fasilitas Secara Simultan Berpengaruh Terhadap loyalitas Pelanggan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
Lampiran I Pendukung Penelitian	
Lampiran II Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran III Surat Izin Penelitian	
Lampiran IV r_{tabel}, t_{tabel}, f_{tabel}	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persyaratan Administrasi.....	4
Tabel 1. 2 Tarif sewa kamar perseorangan.....	5
Tabel 1. 3 Tarif Sewa Kamar <i>Booking</i>	5
Tabel 1. 4 Laporan hunian unit rumah susun Mukakuning per 31 Desember 2018	7
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	30
Tabel 3. 1 Indikator Harga.....	34
Tabel 3. 2 Indikator Fasilitas	35
Tabel 3. 3 Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 3. 4 Skala Likert	38
Tabel 3. 5 Tabel Rentang Skala.....	40
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian	48
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan lama menyewa.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan pendidikan	51
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	55
Tabel 4. 5 Distribusi jawaban responden untuk variabel tarif sewa.....	57
Tabel 4. 6 Distribusi jawaban responden untuk variabel fasilitas	59
Tabel 4. 7 Distribusi jawaban responden untuk loyalitas pelanggan	60
Tabel 4. 8 Hasil uji validitas.....	62
Tabel 4. 9 Indeks koefisien reabilitas	63
Tabel 4. 10 Hasil uji reabilitas.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 12 Hasil uji Kolmogorov – Smirnov	68
Tabel 4. 13 Hasil uji regresi linier berganda	70
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji t	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Grafik lama menyewa responden	51
Gambar 4. 2 Grafik pendidikan responden.....	52
Gambar 4. 3 Grafik jenis kelamin responden	53
Gambar 4. 4 Grafik umur responden	55
Gambar 4. 5 Grafik status responden	56
Gambar 4. 6 Grafik Histogram Normalitas	65
Gambar 4. 7 PP Plot Normalitas	66

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	36
Rumus 3. 2 Rentang Skala	39
Rumus 3. 3 Pearson Product Moment.....	41
Rumus 3. 4 Alpha Cornbach	42
Rumus 3. 5 Regresi linier berganda	45
Rumus 3. 6 Rumus determinasi	46
Rumus 3. 7 Uji t	47