

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada perkembangan era saat ini, Penyewaan rumah kos menjadi semakin relevan dan penting seiring dengan berbagai perubahan dalam gaya hidup, perkembangan ekonomi, dan dinamika sosial. Peningkatan urbanisasi dan perubahan dalam struktur sosial telah memberikan dorongan bagi industri penyewaan rumah kos. Permintaan akan tempat tinggal yang terjangkau dan fleksibel semakin meningkat karena faktor pertumbuhan jumlah mahasiswa juga telah memperkuat permintaan rumah kos di sekitar institusi pendidikan. Pendidikan yang layak semestinya menjadi hak bagi anakuntuk memperoleh Pendidikan yang bermutu [1]

Usaha rumah kos merupakan salah satu jenis usaha kecil dan menengah yang bergerak di bidang penyewaan kamar. Terdapat berbagai faktor yang dipertimbangkan dalam memilih usaha kos sebagai salah satu alternatif dalam berwirausaha. Kebutuhan rumah kos saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Secara umum, rumah kos sangat dibutuhkan, terutama oleh mahasiswa, apalagi jika lokasinya strategis atau berada dekat dengan area institusi pendidikan seperti universitas. Investasi rumah kos merupakan investasi atau jenis usaha yang sederhana dan menjanjikan, apabila usaha tersebut dikelola secara baik. Rumah kost merupakan hunian yang terdiri atas beberapa kamar yang disewakan dan dibayar dalam jangka waktu tertentu, biasanya dengan sistem pembayaran bulanan atau pertahun. [2]

Secara umum, mahasiswa dengan kondisi ekonomi yang tinggi cenderung memilih tinggal di apartemen atau guest house, sedangkan mahasiswa dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah biasanya menetap di kamar sewa yang dikenal dengan istilah rumah kos atau kos-kosan [3]

Dengan semakin berkembangnya institusi pendidikan tinggi di suatu daerah, akan semakin berkembang pula jasa penyewaan rumah kost yang muncul. Bagi penyedia jasa penyewaan kost, hal ini tentunya menjadi tantangan karena banyaknya pilihan yang dimiliki penyewa. Untuk dapat bersaing dan bertahan, pemilik rumah kost harus mampu memenuhi kepuasan para penyewa. yang merupakan indikator penting dalam

keberhasilan pengelolaan jasa akomodasi. Namun demikian, pengukuran kepuasan penyewa tidaklah mudah dilakukan, mengingat kompleksitas faktor-faktor yang memengaruhinya serta subjektivitas pengalaman masing-masing individu dalam merasakan kepuasan. Oleh sebab itu, diperlukan suatu pendekatan analitis yang sistematis guna mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan penyewa terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pengelola kost.

Berdasarkan penjabaran diatas maka penulis tertarik untuk menganalisa dan mengukur tingkat Kepuasan konsumen Terhadap Penyewaan Rumah Kost Menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Penggunaan Metode CSI dan PGCV adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan layanan secara keseluruhan mengingat pentingnya produk/jasa tersebut. Karena memiliki hubungan yang Saling mendukung untuk menghasilkan nilai Tingkat kepuasan yang detail dengan menunjukkan atribut mana yang harus ditingkatkan atau dikurangi dan juga mengurutkan atribut yang akan di prioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan nilai bobot potensialnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan paparan latar belakang sebelumnya, maka dapat diidentifikasi perumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap penyewaan rumah kost dapat diukur dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potensial Gain Customer Value* (PGCV)
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat kepuasan konsumen dalam penyewaan rumah kost?
3. Bagaimana cara untuk meningkatkan potensi nilai pelanggan (customer value) berdasarkan hasil *Potensial Gain Customer Value* (PGCV)?

## 1.3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan beberapa hal dalam batasan masalah, hal ini dilakukan agar penelitian tidak keluar dari ruang lingkup yang dilakukan. Berikut adalah beberapa batasan masalah yang ditentukan:

1. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan layanan penyewaan rumah kost
2. Penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen yang telah menggunakan /layanan penyewaan rumah kost
3. Penelitian ini terbatas pada identifikasi potensi peningkatan nilai bagi konsumen, seperti peningkatan fasilitas, pelayanan, lokasi, penyesuaian harga sewa dan kebersihan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potensial Gain Customer Value* (PGCV).
2. Mengidentifikasi peluang peningkatan nilai pelanggan (Customer Value) melalui Pendekatan *Potensial Gain Customer Value* (PGCV).
3. mengembangkan strategi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dalam penyewaan rumah kost berdasarkan temuan dari analisis CSI dan PGCV.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian diantaranya yaitu:

1. Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam menyewa rumah kost dan dapat melakukan perbaikan dalam layanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.
2. Dengan adanya metode *Potensial Gain Customer Value* (PGCV)membantu meningkatkan pemahaman bagi penyedia rumah kost untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam menyesuaikan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memberikan informasi mengenai landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Rumusan-rumusan yang akan digunakan dan ditampilkan.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang cara pelaksanaan penelitian sesuai dengan standar-srandar yang dapat dipertanggung jawabkan keilmiahannya, Bab ini berisi metode penelitian, pengumpulan data, tahapan analisis data, analisis Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Potensial Gain Customer Value (PGCV), serta Objek dan jadwal penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian atau observasi beserta analisis yang dilakukan. Analisis dan pembahasan harus konsisten dengan tujuan yang telah dilakukan sebelumnya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari permasalahan yang ada dan diharapkan dapat menjadi referensi ataupun tolak ukur dalam penelitian kedepannya.