

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP *SWITCHING INTENTION* RUMAH KOST
(Rumah Kost Kosan Koe Di Jl. Manggar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat dalam Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh :

Nama : Arrizaq Lean Baskara

No : 20211004

Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putra, SE,MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA**

BLITAR

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

N a m a : Arrizaq Lean Baskara

NIM : 20211004

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pagi

Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP SWITCHING INTENTION RUMAH KOST (Rumah Kost
Kosan Koe Di Jl. Manggar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 14 Maret 2024 sampai dengan 11 September 2024 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 11 September 2024

Pembimbing,

Tanto Askriyandoko Putra, SE,MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Arrizaq Lean Baskara
NIM : 20211004
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Pagi
Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SWITCHING INTENTION RUMAH KOST (Rumah Kost Kosan Koe Di Jl. Manggar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 11 September 2024

Penulis,

Materai Rp.10.000

Arrizaq Lean Baskara

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

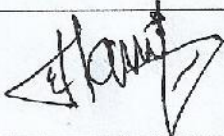
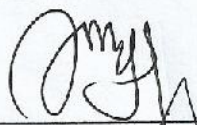
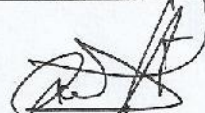
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP *SWITCHING INTENTION* RUMAH KOST
(Rumah Kost Kosan Koe Di Jl. Manggar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)**

Yang disusun oleh :

Nama : Arrizaq Lean Baskara
NIM : 20211004
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 26 September 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji I	
2.	Kristya Damayanti, SE, MM	Penguji II	
3.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 18 Oktober 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji,


(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.)




(Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM.)

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SWITCHING INTENTION RUMAH KOST (Rumah Kost Kosan Koe Di Jl. Manggar Kecamatan Sukorejo Kota Blitar)

ARRIZAQ LEAN BASKARA - 20211004

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap niat berpindah (switching intention) pada penghuni rumah kost "Kosan Koe" yang terletak di Jl. Manggar, Kecamatan Sukorejo, Kota Blitar. Fenomena peningkatan jumlah rumah kost yang lebih eksklusif dan berfasilitas lengkap telah meningkatkan persaingan di kawasan tersebut, sehingga penting bagi pemilik rumah kost untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan berpindah dari para penghuni.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 70 responden yang merupakan penghuni rumah kost. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh dari dua variabel independen yaitu kualitas layanan (X1) dan kepuasan pelanggan (X2) terhadap variabel dependen yaitu switching intention (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap switching intention. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berpindah, di mana peningkatan kualitas layanan cenderung menurunkan keinginan penghuni untuk berpindah ke rumah kost lain.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Switching Intention*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Salah satu tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mencapai kelulusan dan meraih gelar sarjana (S-1) STIE Kesuma Negara Blitar. Penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, SE.,MM selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Ibu Dr. Sulistya Dewi Wahyuningsih, SE.,MSA selaku Wakil Ketua Bidang Akademik dan Riset STIE Kesuma Negara Blitar.
3. Bapak Dr. Sandi Eka Suprajang, SE.,MM selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan dan Alumni STIE Kesuma Negara Blitar.
4. Bapak Dr. Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM, , selaku Wakil Ketua Bidang Sumber Daya, Humas dan Kerjasama.
5. Bapak Bambang Srijono, selaku investor KOSAN KOE.
6. Bapak Tanto Askriyandoko Putra, SE,MM selaku Dosen Pembimbing.
7. Rekan-rekan yang ikut membantu berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Orang tua Saya yang selalu menjadi motivasi saya untuk meneruskan pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan yang masih harus diperbaiki, sehingga untuk itu saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan. Akhir kata, semoga Laporan Pelaksanaan Program Magang ini semakin memperkaya khasanah ilmu pengetahuan bagi kalangan akademisi dan menambah wawasan baru bagi kalangan praktisi serta tentunya bermanfaat bagi kita semua.

Blitar, 11 September 2024

Arrizaq Lean Baskara

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Abstraksi	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori.....	5
B. Penelitian terdahulu.....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Rancangan Penelitian.....	22
B. Variabel Penelitian	22
C. Definisi Operasional Variabel	23
D. Instrumen Penelitian.....	24
E. Populasi dan Sampel	26
F. Metode Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian	33
B. Hasil Analisis Data yang Digunakan	42
C. Hasil Uji Hipotesis	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
A. Kesimpulan	51

B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahu.....	17
Tabel 3.1 Indikator Variabel	25
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni Per Kamar ..	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Sewa Bulan/Tahun	36
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap X1	37
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap X2	38
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Y	38
Tabel 4. 7 Validasi Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4. 8 Validasi Kepuasan.....	40
Tabel 4.9 Validasi Switching intention.....	41
Tabel 4.10 Pengujian Reliabilitas	42
Tabel 4. 11 Uji normalitas.....	43
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.13 Hasil Uji T Terhadap Y	47
Tabel 4.14 Hasil Uji F Terhadap Y	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Indikator setiap variabel.....	20
Gambar 4.1 Grafik P-P	44
Gambar 4.2 Hasil Heterokedastistisitas	46