

**PENGARUH FASILITAS, LINGKUNGAN , HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KOST ADELIA DI KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen



**OLEH**

**SOFIA GONSAINA**  
**NIM : 32117010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH FASILITAS, LINGKUNGAN, HARGA DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI PADA KOST  
ADELIA DI KOTA KUPANG**

Yang diajukan oleh :

Nama : Sofia Gonsaina  
NIM : 32117010  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing  
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

  
Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM  
NIDN: 0808015901

Pembimbing II

  
Angraeny Paridy, SE, M.Si  
NIDN : 0011036501

Kupang ..... 2022

Ketua Program Studi Manajemen

  
  
Rosadilima Tisu, SE, MM  
NIDN : 0825078305

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat / 08 April 2022  
Jam : 10-00 – 12.00 Wita  
Tempat : Ruangan Magistger Manajemen  
Atas Nama : Sofia Gonsaina  
Nomor Registrasi : 32117010  
Dinyatakan : LULUS

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)
- 2 Sekretaris : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)
- 3 Penguji I : Dr. Stanis Man, SE, M.Si (.....)
- 4 Penguji II : Maria A. L. Amaral, SE,MM (.....)
- 5 Penguji III : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)

MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

  
**Jon Sewa Adrianus, SE. MM**  
NIDN : 0809055901

Ketua  
Program Studi Manajemen

  
**Rosadalinga Tisu, SE. MM**  
NIDN : 0825078305

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**" Jangan Pernah Menyerah**

**Ketika Anda Masih Mampu Berusaha lagi.**

**Tidak Ada Kata Berakhir Sampai Anda Berhenti Mencoba"**

*(Brian Dyson)*

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta Bapak Siprianus Gons, Mama Fransiska Biakurnia, Kakak Yuliana Sulastri Kurnia, Adik Maria Anggela Gons, dan Adik Luisa Margawati Gons yang selalu dengan tulus membiayai studi, memberikan cinta, doa, nasihat dan motivasi selama dalam bangku studi sampai penyelesaian penelitian ini.
2. Orang tua wali Bapak Johanes Bell dan Ibu Desy Bell, Adik Michel Bell, Adik Mario Bell yang selalu mendoakan, nasihat dan motivasi dalam meraih impian.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan bimbinganNya, sehingga skripsi dengan judul “**Pengaruh Fasilitas, Lingkungan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Penghuni Pada Kost Adelia Di Kota Kupang**” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini dalam rangka menyelesaikan perkuliahan pada Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Program studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Selama penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini banyak memperoleh dukungan moril maupun material dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis patut mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan perhatian, dukungan dan motivasi selama mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Ketua program studi manajemen Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekertaris program studi Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan serta perbaikan yang sangat membantu selama proses perkuliahan.

4. Bapak Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM Sebagai Pembimbing I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si sebagai pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi, tenaga dan telah meluangkan waktu dalam penulisan skripsi hingga selesai.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam perkuliahan, sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Angelina Penun, SH, selaku kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis atas pelayanan serta bantuan demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai nya.
7. Terima kasih kepada Orang tua tercinta Bapak Siprianus Gons, Mama Fransiska Biakurnia, Kakak Yuliana Sulastri Kurnia, Adik Maria Anggela Gons, dan Adik Luisa Margawati Gons yang selalu dengan tulus membiayai studi, memberikan cinta, doa, nasihat dan motivasi selama dalam bangku studi sampai penyelesaian penelitian ini.
8. Orang tua wali Bapak Johanes Bell dan Ibu Desy Bell, Adik Michel Bell, Adik Mario Bell yang selalu mendoakan, nasihat dan motivasi dalam meraih impian.
9. Terima kasih untuk sahabat Lili, Mada yang selalu memotivasi penulis untuk tetap semangat dan selalu mendukung disetiap langkah yang dilakukan penulis dalam meraih impian.

10. Semua pihak yang membantu penelitian sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

menyadari akan keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki, sehingga penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan senang hati menanti segala kritik dan saran guna penyempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, April. 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Manajemen Pemasaran .....	14
B. Pemasaran Jasa .....	19
C. Kepuasan Konsumen .....	21
D. Fasilitas.....	24



E. Lingkungan.....	27
F. Harga .....	30
G. Promosi.....	35
H. Penelitian Tedahulu .....	38
I. Kerangka Pemikiran .....	40
J. Hipotesis Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Tempat dan waktu Penelitian .....	44
B. Populasi dan Sampel .....	44
C. Jenis Data .....	44
D. Metode Pengumpulan Data .....	45
E. Variabel Penelitian Dan Definsi Operasional, Indikator, Item .....	46
F. Uji Instrumen.....	49
G. Metode Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Karakteristik Responden .....	59
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian .....	63
C. Analisis Data .....	<b>67</b>
D. Pembahasan .....	<b>81</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kost Adelia Kamar Mandi Luar .....	7
Tabel 1.2 Tingkat Hunian Kost Adelia Kamar Mandi Dalam .....	8
Tabel 1.3 Tingkat Hunian Kost Adelia ber Ac, Kamar Mandi Dalam .....	9
Tabel 1.4 <i>Research Gap</i> .....	11
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator Item.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan .....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1).....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Lingkungan (X2) .....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga (X3) .....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Promosi (X4).....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Penghuni (Y) .....	66
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.11 Kategori Gambaran Fasilitas (X1) .....	68
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Lingkungan (X2) .....	69
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Harga (X3).....	69
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Promosi (X4) .....	70
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Kepuasan Penghuni (Y).....	71
Tabel 4.16 Uji Linearitas.....	73
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas .....	74

Tabel 4.18 Hasil Analisis Linear Berganda .....	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	77
Tabel 4.20 Hasil Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	80

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	40
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	72
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas .....	72
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	74

## ABSTRAK

**Sofia Gonsaina (32117010) dengan judul penelitian “Pengaruh Fasilitas, Lingkungan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Penghuni Pada Kost Adelia di Kota Kupang”.** Di bawah bimbingan Bapak Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM sebagai pembimbing I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si sebagai pembimbing II.

Persaingan bisnis yang ketat merambat hingga bidang kost-kostan di Kota Kupang, kost baru terus bermunculan dengan fasilitas, lingkungan, harga serta promosi yang lebih memadai menyebabkan menurunnya tingkat hunian pada Kost. Masalah penelitian ini adalah yang *pertama* Bagaimana tanggapan penghuni tentang fasilitas, lingkungan, harga, promosi, dan gambaran kepuasan penghuni pada Kost Adelia Kota Kupang, *kedua* apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni pada Kost Adelia Kota Kupang, *ketiga* apakah lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni pada Kost Adelia Kota Kupang, *ke empat* apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni pada Kost Adelia Kota Kupang, *ke lima* apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan penghuni pada Kost Adelia Kota Kupang, *ke enam* apakah fasilitas, lingkungan, harga, dan promosi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan penghuni pada Kost Adelia Kota Kupang.

Penelitian dilakukan di Kost Adelia Kota Kupang, dengan populasi adalah semua penghuni yang menggunakan jasa kamar Kost Adelia. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dari jumlah indikator yang digunakan. Sampel sebanyak 50 orang penghuni kost. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial (analisis regresi linear berganda) dengan program SPSS *Statistic version 22*.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel Fasilitas sebesar 70,50%, variabel Lingkungan sebesar 74,05%, variabel Harga sebesar 79,30%, variabel Promosi sebesar 75,60% dan variabel kepuasan penghuni sebesar 81,60% semua variabel termasuk baik. Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel fasilitas, variabel lingkungan, variabel harga, dan variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni. Hasil Uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel fasilitas, lingkungan, harga, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan penghuni pada Kost Adelia Kota Kupang. Hasil dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan sebesar 85,1% yang menjelaskan bahwa besaran kontribusi pengaruh variabel fasilitas, lingkungan, harga dan promosi terhadap kepuasan penghuni sedangkan sisanya sebesar 14,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada Kost Adelia Kota Kupang, agar memperhatikan fasilitas, lingkungan, harga, yang terbaik dan promosi yang sesuai dengan fasilitas, lingkungan, harga yang tersedia di dalam kost agar penghuni merasa puas.

**Kata kunci :** Fasilitas, lingkungan, Harga, promosi, Kost Adelia.