

**PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN RUMAH KOST  
DI KELURAHAN GEBANG REJO  
(PERCEPTION BOARDING HOUSE SERVICES IN VILLAGE GEBANGREJO)**

BY

Tabita R. Matana

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the perceptions of residents of the boarding house to boarding house services in the Village Gebangrejo Poso. The experiment was conducted in the village of Aru Poso Gebangrejo Jln.Pulau using primary data and secondary data. Data were collected through interviews and questionnaires. The population in this study were all residents of the Village boarding Gebangrejo totaling 35 people and all were sampled in the study.*

*Data analysis using qualitative descriptive statistical analysis techniques. The result showed that (42.86% - 28.57%) to the perception of residents boarding house boarding Village Gebangrejo Poso excellent boarding house residents also expressed the services provided at the boarding house is quite satisfactory and excellent.*

*Key words : Perceptions, Services, Boarding House*

**A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pembangunan Perumahan sementara atau yang sering kita kenal dengan rumah kost merupakan upaya untuk memenuhi salah satu kebutuhan dasar manusia. Sejalan dengan upaya tersebut dan sebagai bagian dari peningkatan kualitas hidup masyarakat, pembangunan perumahan ditujukan pula untuk mewujudkan perumahan permukiman yang secara fungsional dapat mendukung pertumbuhan ekonomi.

Berdasarkan rekapitulasi data penduduk dari Dinas Kependudukan tahun 2012, Kabupaten Poso memiliki jumlah penduduk sekitar 209.252 Jiwa. Hal inilah yang membuat Pemerintah Kabupaten Poso sulit untuk mengontrol kemana, bagaimana, dan kapan penduduk akan melakukan migrasi. Para migran, dalam memenuhi tempat tinggalnya cenderung bermukim pada daerah – daerah yang mempunyai tingkat pencapaian yang mudah, serta dekat dengan pusat – pusat layanan. Demikian halnya dengan masyarakat lokal maupun yang datang dari luar mempunyai kecenderungan yang sama yaitu bermukim sekitar pusat – pusat layanan, baik pusat layanan pendidikan maupun pusat perkantoran. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti keinginan bermukim dekat dengan kampus maupun kantor yang menurut mereka merupakan salah satu usaha untuk efisien dari segi waktu, jarak tempuh dan biaya.

Perumahan kost pada Kelurahan Gebangrejo merupakan salah satu perumahan yang letaknya strategis untuk dijadikan tempat tinggal bagi masyarakat yang belum

memiliki rumah, selain memiliki 22 kamar dan fasilitas yang lengkap, kenyamanan dan keamanan pun dapat terjaga, serta tingkat harga dapat dijangkau oleh penghuni kost, dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tarif Kost Sesuai Jumlah Kamar

Luas Kamar	Jumlah	Tarif/bulan
2 x 3	6	Rp. 250.000,-
3 x 3	16	Rp. 300.000,-

Sumber : Data diolah

Rumah kost Kelurahan Gebangrejo merupakan salah satu alternative yang dapat difungsikan oleh berbagai pihak sebagai tempat tinggal sementara. Selain lokasi yang strategis, harga serta nyaman dan keamanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sebagian dari masyarakat lokal maupun dari luar untuk memilih Rumah Kost di Kelurahan Gebangrejo.

Selain itu, pembangunan perumahan ditujukan untuk memenuhi salah satu kebutuhan dasar manusia serta mewujudkan perumahan permukiman yang secara fungsional dapat mendukung pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya pembangunan rumah kost, maka kegiatan ekonomi khususnya bagi Kabupaten Poso akan berkembang. Hal ini pula yang dapat mendorong masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi di daerah Kabupaten Poso demi terwujudnya masyarakat yang berdayaguna, mandiri dan sejahtera.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana Persepsi Penghuni Kost Terhadap Pelayanan di Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Untuk Mengetahui Persepsi Penghuni Kost Terhadap Pelayanan di Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso.

## **D. KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Dalam kondisi persaingan bisnis yang sangat ketat ini, pemasaran merupakan fungsi yang sangat berperan dalam mencapai tujuan suatu perusahaan Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kegiatan pemasarannya, karena itu seorang manajer pemasaran harus dapat melaksanakan tugasnya dengan baik untuk mencapai

tujuan tersebut. Tugas manajemen pemasaran adalah memilih dan melaksanakan strategi pemasaran yang tepat sehingga tujuan suatu perusahaan dapat tercapai.

Manajemen pemasaran merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan yang ditujukan untuk mengatur proses pertukaran. Menurut Djaslin Saladin (2003) Manajemen pemasaran adalah analisis perencanaan, penerapan, dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran dengan maksud untuk mencapai tujuan – tujuan organisasi. Secara definisi, manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program – program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan (Kotler, 2001).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah sebagai kegiatan yang direncanakan dan diorganisasikan yang meliputi pendistribusian barang, penetapan harga, dan dilakukan pengawasan terhadap kebijakan yang telah dibuat yang tujuannya untuk mendapatkan tempat dipasar agar tujuan utama dari pemasaran dapat tercapai.

## **2. Pengertian Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Persepsi merupakan stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diinderakan.

Menurut Nugroho (2003), persepsi adalah proses bagaimana stimuli – stimuli itu diseleksi, diorganisasikan dan diinterpretasikan. Dengan kata lain persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Persepsi merupakan keadaan integrated dari individu, pikiran, perasaan, pengalaman – pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi.

Menurut Gibson (1989), ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi individu yaitu :

- a. Faktor Internal, yaitu faktor – faktor yang terdapat di dalam diri individu, yang mencakup :
  - 1) Fisiologis.
  - 2) Perhatian.
  - 3) Minat.
  - 4) Kebutuhan yang searah.

- 5) Pengalaman dan ingatan,
  - 6) Suasana hati.
- b. Faktor eksternal, yaitu merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek – objek yang terlibat di dalamnya. Seperti ;
- 1) Ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus.
  - 2) Warna dari objek – objek.
  - 3) Keunikan dan kontrasan stimulus.
  - 4) Intensitas dan kekuatan dari stimulus, dan
  - 5) Motion atau gerakan.

### **3. Pengertian Perilaku Konsumen**

Setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup suatu perusahaan sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumen. Melalui pemahaman perilaku konsumen, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada dan mengungguli para pesaingnya. Pemahaman terhadap perilaku konsumen bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi cukup sulit dan kompleks, khususnya disebabkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi dan faktor – faktor tersebut cenderung saling berinteraksi.

Perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan dan aktivitas fisik yang mempengaruhi individu ketika menilai, memperoleh, menggunakan, atau menentukan barang dan jasa.

Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen terdiri dari proses pengambilan keputusan pembelian dan aktivitas fisik dimana semua itu melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan barang dan jasa. Proses pengambilan keputusan pembelian sangat bervariasi tergantung dari kebutuhan dan karakter individu itu sendiri.

### **4. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler (2001), Pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah usaha untuk melayani orang lain.

Menurut J.Supranto (2001), Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut maka disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berupa pemberian layanan atau melayani pihak – pihak yang membutuhkan guna membutuhkan kebutuhannya. Dimana pelayanan ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ditandai oleh berkurangnya keluhan dari konsumen. Dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui pelayanan, hendaknya perusahaan mengetahui tentang karakteristik pelayanan yang meliputi :

- 1) Tak berwujud, adalah merupakan pelayanan yang memiliki sifat yang tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum konsumen memilikinya.
- 2) Tidak dapat dipisahkan, pelayanan pada dasarnya dapat dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan, seandainya ingin diserahkan pada orang lain, maka akan tetap merupakan bagian dari pelayanan.
- 3) Bervariasi, pelayanan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi. Pelayanan bersifat fleksibel, dimana pelayanan dapat menyesuaikan kondisi berkaitan dengan siapa penyedia pelayanan, siapa penerima layanan dan dalam kondisi yang bagaimana pelayanan tersebut diberikan, sehingga pelayanan dapat terdiri atas banyak macam, jenis yang didasarkan atas faktor kondisi.
- 4) Tidak tahan lama, Pelayanan memiliki sifat yang tidak tahan lama, dalam pengertian bahwa pelayanan hanya berlaku dalam waktu yang terbatas. Daya tahan pelayanan yang diberikan tergantung pada situasi atau kondisi dari berbagai faktor.

## **5. Pengertian Harga**

Pengertian harga menurut Kotler (2001), adalah sejumlah biaya yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atas jumlah dari nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Basu Swastha dan Irawan (1993), Harga adalah jumlah uang dan kemungkinan ditambah beberapa produk yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk pelayannya. Berdasarkan pernyataan di atas dapat dijelaskan bahwa harga yang telah dibayar oleh pembeli telah termasuk pelayanan yang diberikan oleh penjual. Bahkan penjual juga menginginkan sejumlah keuntungan dari harga tersebut.

Harga ditetapkan oleh perusahaan pada dasarnya ditujukan untuk memberi nilai atas produk yang telah diciptakan. Harga ditentukan oleh perusahaan melalui berbagai pertimbangan yang matang atas dasar besarnya biaya produksi dan berbagai faktor dengan tujuan agar perusahaan memperoleh laba.

Ada empat tujuan penetapan harga menurut Basu Swastha (1993), yaitu:

- 1) Mencegah atau mengurangi persaingan seiring dengan semakin ketatnya persaingan dunia bisnis, maka diperlukan aturan atau batasan – batasan dalam bersaing, salah satunya adalah dengan penetapan harga. Melalui kebijakan harga para pelaku usaha tidak akan menetapkan harga dengan seenaknya. Dengan demikian harga atas produk barang atau jasa yang memiliki kesamaan akan mempunyai harga yang sama ataupun jika hanyalah memiliki perbedaan sedikit,
- 2) Mempertahankan atau memperbaiki *market share*, dengan adanya penetapan harga, *market share* dapat terjaga. Mempertahankan *market share* dapat dilakukan apabila kemampuan dan kapasitas produksi masih cukup longgar, selain itu kondisi keuangan harus benar – benar baik dan juga adanya kemampuan yang tinggi dalam bidang pemasaran.
- 3) Mencapai target pengembalian investasi, pada dasarnya penetapan harga yang dilakukan oleh perusahaan adalah untuk memperoleh laba dan sekaligus untuk menutup biaya operasional. Harga yang telah ditentukan dimaksudkan untuk menutup investasi secara berangsur – angsur, dimana dana yang digunakan untuk mengembalikan investasi hanya bisa diambil dari laba perusahaan. Dengan adanya investasi tersebut diharapkan perusahaan dapat bertahan dan usaha akan bertambah besar.
- 4) Mencapai laba maksimal, harga yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan untung atau rugi yang akan diderita oleh perusahaan. Dalam penetapan harga, perusahaan tentunya akan mengutamakan laba dan kemampuan atau daya beli konsumennya. Penetapan harga dengan pertimbangan laba yang bagus disertai daya beli masyarakat yang besar, maka akan mudahlah bagi pengusaha dalam memperoleh keuntungan yang maksimal.

Dalam penentuan harga haruslah melalui berbagai tahap pertimbangan. Hal ini dikarenakan agar harga harus sesuai dengan kondisi atau keadaan atas produk yang ingin diberi harga. Harga merupakan satu – satunya unsur dalam pemasaran yang dapat menghasilkan pendapatan, untuk itu sangat diperlukan keseriusan dalam penangan. Harga atas suatu produk atau jasa merupakan faktor penentu yang utama atas suatu permintaan, selain itu harga jual juga bisa mempengaruhi terhadap adanya persaingan dalam suatu bisnis. Dengan Penetapan harga yang kompetitif dan sesuai dengan keinginan atau kehendak konsumen maka perilaku konsumen akan berubah (terpengaruh untuk melakukan pembelian). Sehingga berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa harga sangat berpengaruh atas perilaku konsumen dalam melakukan pembelian pada suatu produk.

## **6. Pengertian Fasilitas**

Fasilitas atau sarana merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha (Arikunto, 1998). Untuk mendukung tercapainya tujuan operasional rumah kost secara optimal, diperlukan adanya sarana fasilitas yang cukup memadai antara lain ;

- 1) Lokasi yang strategis.
- 2) Rumah yang bersih dan nyaman.
- 3) Harga terjangkau.
- 4) Keamanan terjamin.
- 5) Tersedianya fasilitas – fasilitas pendukung.

Semua fasilitas ini sebenarnya untuk membantu atau memperlancar penyelenggaraan proses kegiatan atau jalannya operasional layanan rumah kost yang dapat memacu kegiatan dan aktifitas para personel pemilik usaha, yang dicapai secara kerja sama yang baik dengan tujuan tercapainya kepuasan pelanggan atau pengguna jasa layanan rumah kost yang bersangkutan.

Adapun tolak ukur yang akan digunakan dalam menilai fasilitas atau sarana prasarana rumah kost yang tersedia adalah sebagai berikut :

- 1) Penilaian konsumen mengenai hal yang diterima berupa fasilitas pada waktu memakai jasa yang diberikan pihak perusahaan.
- 2) Fasilitas pada bagian operasional yang diterima oleh konsumen perusahaan.
- 3) Fasilitas pendukung lainnya yang diterima oleh konsumen perusahaan yang bersangkutan.

## **7. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Supranto (2001), mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan yang dirasakan

dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa.

Menurut Kotler (2008), Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

## **E. METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif, yaitu dengan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Kost Jln.Pulau Aru di Kelurahan Gebangrejo Poso. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Rumah Kost di Kelurahan Gebangrejo merupakan salah satu rumah kost yang memiliki 22 kamar dengan jumlah penghuni sebanyak 35 orang mampu dikelola secara professional sehingga berkembang pesat sampai saat ini.

### **3. Sumber Data**

Sumber penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

- a) Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian melalui wawancara maupun melalui koesioner.
- b) Data Sekunder adalah data pendukung yang diperoleh pada objek penelitian berupa data yang telah didokumentasikan dalam bentuk laporan.

### **4. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden yang dianggap dapat memberikan keterangan atau informasi tentang masalah yang akan diteliti.
- b) Kuesioner, yaitu memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk mendapatkan data atau informasi yang akurat tentang objek yang diteliti.

### **5. Analisis Data**

Analisis data dilakukan melalui teknik analisis statistik deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menjelaskan dengan apa adanya dalam hasil penelitian.

## **F. HASIL PENELITIAN**

### **1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Kelurahan Gebangrejo Poso terletak di pusat kota dan Pusat layanan pendidikan. Hal ini berarti secara ekonomis, Kelurahan Gebangrejo merupakan area yang sangat strategis untuk membangun suatu jenis usaha seperti rumah kost, karena selain berdekatan dengan area perkantoran, Kelurahan Gebangrejo juga berdekatan dengan pusat layanan pendidikan, yaitu Universitas Sintuwu Maroso dan SMA 3 Poso.

Dengan jumlah masyarakat Kota Poso yang cukup besar dan jumlah mahasiswa Universitas Sintuwu Maroso yang mulai bertambah dari tahun ke tahun, membuat masyarakat yang bertempat tinggal di kelurahan gebangrejo berpeluang untuk membangun Rumah Kost. Pada umumnya masyarakat di kota poso, belum sepenuhnya memiliki tempat tinggal sendiri serta banyak pula masyarakat kota poso merupakan masyarakat pendatang yang berdomisili di kota poso, sama halnya dengan siswa – siswi Sekolah Menengah dan Mahasiswa di Universitas Sintuwu Maroso Poso. Oleh karena itu, maka pada Bulan Maret tahun 2011, di Kelurahan Gebangrejo Jln. Pulau Aru dibangun rumah kost dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

### **2. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang berbeda – beda. Karakteristik yang dimaksud adalah Umur responden dan Jenis Pekerjaan responden, yaitu sebagai berikut :

#### **a. Berdasarkan Umur Responden sebagai berikut :**

Tabel 2. Data responden berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden (Orang )	Persentase (%)
------	---------------------------	----------------

27 tahun	1	2,86
25 tahun	3	8,6
21 tahun	7	20
20 tahun	9	25,7
19 tahun	5	14,3
17 tahun	7	20
16 tahun	3	8,6
Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa responden yang terbanyak adalah yang memiliki umur 20 tahun sebanyak 9 orang atau 25,7%. Kemudian responden yang berumur 21 tahun dan 17 tahun sebanyak 7 orang atau 20% selanjutnya responden yang berumur 19 tahun sebanyak 5 orang atau 14,3%, responden yang berumur 25 tahun dan 16 tahun sebanyak 3 orang atau 8,6% dan responden yang berumur 27 tahun sebanyak 1 orang atau 2,86%. Hal ini menunjukkan bahwa penghuni Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso dari segi umur, yang cukup banyak adalah penghuni kost yang berumur 20 tahun.

**b. Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden sebagai berikut :**

Tabel 3 Data responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Pegawai Negeri Sipil	1	2,86
Swasta	10	28,57
Mahasiswa	14	40
Pelajar	10	28,57
Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa responden yang terbanyak adalah yang memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa sebanyak 14 orang atau 40%. Kemudian responden yang bekerja diswasta dan pelajar sebanyak 10 orang atau 28,57% selanjutnya responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 1 orang atau 2,86%. Hal ini menunjukkan bahwa penghuni Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo yang paling banyak adalah mahasiswa Universitas Sintuwu Maroso Poso.

**3. Prosedur Pengolahan Data**

Langkah – langkah yang ditempuh untuk memenuhi keperluan akan dianalisis data dengan teknik statistik deskriptif kualitatif dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Jawaban responden yang sama dari setiap pertanyaan pada angket yang telah diedarkan dikumpulkan dalam satu kelompok.
- b. Setelah diketahui berapa jumlah yang sama dari setiap unsur yang menjadi sampel penelitian barulah ditentukan prosentasenya.
- c. Pengujian hasil penelitian di atas dimasukkan ke dalam tabel ditentukan menurut kolom yang telah disediakan.
- d. Setiap pertanyaan pada angket dibuat tabel tersendiri dan dideskriptifkan.

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang pengolahan data dan analisis data mengenai persepsi penghuni kost terhadap pelayanan pemilik rumah kost dapat dilihat pada pembahasan berikut :

Tabel 4 Pernyataan responden tentang pelayanan di Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
a	Sangat Baik	30	85,71
b	Baik	5	14,3
c	Cukup Baik	-	-
d	Kurang Baik	-	-
e	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data Diolah*

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan 85,71% responden menyatakan bahwa pelayanan di rumah kost kelurahan Gebangrejo Poso sangat baik dan 14,3% responden menyatakan baik. Ini berarti bahwa semua penghuni rumah kost Kelurahan Gebangrejo menilai bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik.

Tabel 5 Pernyataan responden tentang Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
A	Sangat Baik	-	-
b	Baik	35	100
c	Cukup Baik	-	-
d	Kurang Baik	-	-
e	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	35	100,00

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan 100% responden menyatakan bahwa rumah kost di Kelurahan Gebangrejo baik.

Tabel 6 Pernyataan responden tentang kepuasan akan pelayanan di rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
a	Sangat Puas	10	28,57
b	Puas	25	71,43
c	Cukup Puas	-	-
d	Kurang Puas	-	-
e	Tidak Puas	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan 71,43% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan di rumah kost Kelurahan Gebangrejo dan 28,57 responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di rumah kost Kelurahan Gebangrejo cukup baik dan memuaskan.

Tabel 7 Pernyataan responden tentang kenyamanan dirumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
a	Sangat Nyaman	15	42,86
b	Nyaman	15	42,86
c	Cukup Nyaman	5	14,28
d	Kurang Nyaman	-	-
e	Tidak Nyaman	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan 42,86% responden menyatakan sangat nyaman dan 42,86% responden menyatakan nyaman, selanjutnya 14,28% menyatakan cukup nyaman tinggal di rumah kost Kelurahan Gebangrejo.

Tabel 8 Pernyataan Responden tentang pemilik rumah kost di Kelurahan Gebangrejo Poso

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
A	Sangat Ramah	-	-
b	Ramah	20	57,14
c	Cukup Ramah	15	42,86
d	Kurang Ramah	-	-
e	Tidak Ramah	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan 57,14% responden menyatakan bahwa pemilik rumah kotts Kelurahan Gebangrejo selalu bersikap ramah dan 42,86% responden menyatakan cukup ramah.

Tabel 9 Pernyataan Responden tentang Kesesuaian harga kamar dengan fasilitas rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
A	Sangat Sesuai	5	14,28
b	Sesuai	10	28,57
c	Cukup Sesuai	15	42,86
d	Kurang Sesuai	5	14,28
e	Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan 42,86% responden menyatakan bahwa harga kamar kost cukup sesuai dengan fasilitas yang ada, 28,57% responden menyatakan sesuai, selanjutnya 14,28% menyatakan sangat sesuai dan 14,28% responden menyatakan kurang sesuai.

Tabel 10. Pernyataan Responden tentang tingkat Keamanan di rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
A	Sangat aman	8	22,86
b	Aman	7	20
c	Cukup Aman	15	42,86
d	Kurang Aman	5	14,28
e	Tidak Aman	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 10, menunjukkan 42,86% responden menyatakan bahwa tingkat keamanan rumah kost Kelurahan Gebangrejo cukup aman, 22,86% responden menyatakan sangat aman, selanjutnya 20% menyatakan aman dan 14,28% responden menyatakan kurang aman.

Tabel 11. Pernyataan Responden tentang Adanya peraturan atau tata tertib yang diterapkan di rumah kost yang harus ditaati oleh penghuni kost.

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
A	Ya	35	100
b	Kadang – kadang	-	-
c	Tidak pernah	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan 100% responden menyatakan bahwa pemilik rumah kost selalu menerapkan peraturan dan tata tertib di rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso.

Tabel 12 Pernyataan Responden tentang

peraturan atau tata tertib yang diterapkan di rumah kost jelas dan dapat dimengerti oleh setiap penghuni kost

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
A	Ya, Sangat Jelas	35	100
b	Kurang Jelas	-	-
c	Tidak Jelas	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 4.11, menunjukkan 100% responden menyatakan bahwa peraturan atau tata tertib yang diterapkan di rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso sangat jelas dan dapat dimengerti oleh setiap penghuni kost.

Tabel 13 Pernyataan Responden tentang Ketanggapan pemilik rumah kost terhadap keluhan dari penghuni kost

No	Pernyataan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
A	Ya	25	71,43
b	Kadang - kadang	10	28,57
c	Tidak pernah	-	-
	Jumlah	35	100,00

Sumber : *data diolah*

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan 71,43% responden menyatakan bahwa pemilik rumah kost selalu tanggap akan keluhan setiap penghuni kost. Dan 28,57 menyatakan bahwa pemilik rumah kost kadang – kadang tanggap akan keluhan setiap keluhan penghuni kost.

## G. PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian tentang Persepsi Penghuni Kost Terhadap Pelayanan di Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso, dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1. Persepsi Penghuni Kost Terhadap Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso.

Pandangan setiap individu terhadap suatu objek dapat berbeda – beda, baik yang bersifat abstrak berupa ide atau gagasan maupun yang bersifat konkrit seperti benda – benda nyata. Pandangan tersebut sangat berpengaruh terhadap kehidupan setiap individu.

Persepsi merupakan proses dimana seseorang menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus di lingkungannya contohnya faktor internal (dari dalam diri sendiri) dan faktor eksternal (lingkungan). Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa keseluruhan (42,86%) penghuni rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso memberikan persepsi tanggapan yang baik terhadap rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso.

## 2. Kualitas Pelayanan di Rumah Kost Kelurahan Gebangrejo Poso.

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh bahwa 42,86-28,57% penghuni rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso menyatakan pelayanan yang diberikan di rumah kost cukup memuaskan dan sangat baik, dalam hal ini pemilik kost sebagai pengatur utama suksesnya suatu usaha yang dijalankannya, telah berhasil dan mampu menjalankan usahanya dengan baik dengan memberikan pelayanan yang baik pula, sehingga penghuni rumah kost merasa nyaman dan aman. Adanya keterbatasan dari fasilitas yang masih kurang memadai seringkali mempengaruhi kenyamanan penghuni kost, namun dengan diadakannya inovasi – inovasi baru, keterbatasan tersebut mulai dilengkapi sehingga sampai saat ini rumah kost Kelurahan Gebangrejo Jln. Pulau Aru Poso mampu berkembang dan bersaing dengan rumah kost lainnya yang ada di Kota Poso, Khususnya yang ada di Kelurahan Gebangrejo.

## H. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut yaitu :

Persepsi penghuni kost memberikan tanggapan yang baik terhadap pelayanan di rumah kost Kelurahan Gebangrejo Jln. Pulau Aru Poso. Hal ini disebabkan karena penghuni kost benar – benar merasakan pelayanan (berupa nyaman dan kamanan) yang diberikan sangat baik dan cukup memuaskan. Selain itu harga yang diberikan sesuai dan mudah dijangkau oleh setiap penghuni rumah kost di Kelurahan Gebangrejo Jln. Pulau Aru Poso.

Rumah kost di Kelurahan Gebangrejo Poso ini dinilai baik oleh setiap penghuni kost, baik dari kualitas pelayanan yang diberikan maupun respon yang tanggap dari pemilik rumah kost akan keluhan – keluhan dari setiap penghuni kost di rumah kost Kelurahan Gebangrejo Poso.

## 2. Saran

Beberapa saran yang dapat dikemukakan sesuai hasil pembahasan, antara lain :

Diharapkan kepada pemilik Rumah Kost di Kelurahan Gebangrejo Jln. Pulau Aru Poso agar mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dan selalu peka dengan keinginan pelanggan – pelanggannya. Dan selalu melakukan perbaikan atau inovasi – inovasi yang kreatif untuk kemajuan rumah kost Kelurahan Gebangrejo Jln.Pulau Aru Poso selanjutnya.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis kemukakan, dengan harapan semoga dapat memberikan manfaat terutama bagi kemajuan rumah kost Kelurahan Gebangrejo Jln.Pulau Aru Poso.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 1998. Manajemen penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- Basu, Swastha. 1993. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Andi Offset. Yogyakarta.
- Djaslim, Saladin. 2003. Manajemen Pemasaran. Bandung : Linda Karya
- Kotler, Philip Dan Amstrong. 2001. *Dasar – Dasar Pemasaran*. TJ, Jakawasana. CV. Intermedia. Jakarta.
- Kotler,Philip.2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks.Kelompok Gramedia
- Supranto, J. 2001. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan* . Jakarta : Rineka Cipta.