PAMJou
Patria Artha Manajemen Journal

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI PENGELOLA, DAN FASILITAS KOST TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI RUMAH KOST KOTA MAKASSAR

LENY MARLINA
Faculty of Economic, Patria Artha University
lenimarlinaekosa17@gmail.com

HIKMA NIAR
Faculty of Economic, Patria Artha University
nhieart@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, manager competence, and boarding house facilities on the satisfaction of students living in boarding houses in Makassar. Using a quantitative approach and a survey method, this study involved 96 respondents selected through purposive sampling from among students living in boarding houses in Makassar. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis via SPSS.

The results show that, partially, Service Quality (X1) has a positive and significant effect on Student Satisfaction (Y), with a t-value of 2.722 ≥ t-table 1.66088, a significance level of 0.008 ≤ 0.05, and a regression coefficient of 0.165. Managerial Competence (X2) also has a positive and significant effect, with a t-value of 2.592 ≥ t-table 1.66088, a significance level of 0.011 ≤ 0.05, and a regression coefficient of 0.226. Boarding House Facilities (X3) show the most dominant effect, with a t-value of 5.993 ≥ t-table 1.66088, a significance level of 0.000 ≤ 0.05, and a regression coefficient of 0.542. Collectively, the three independent variables have a positive and significant effect on Student Satisfaction (Y), as indicated by an F-value of 235.087 ≥ F-table 2.70 and a significance level of 0.000 ≤ 0.05.

Thus, service quality, manager competence, and boarding house facilities—both individually and collectively—make a significant contribution to the satisfaction of student residents in Makassar, with boarding house facilities being the most dominant factor. This study recommends that boarding house managers continue to improve their competence and the quality of facilities in order to create a comfortable and satisfying living environment for students.

Keywords: *Service Quality, Manager Competence, Boarding House Facilities, Student Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Kost terhadap Kepuasan Mahasiswa penghuni kost di Kota Makassar. Dengan pendekatan kuantitatif dan metode survei, penelitian ini melibatkan 96 responden yang dipilih secara purposive sampling dari kalangan mahasiswa penghuni kost di kota Makassar. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan teknik regresi linear berganda melalui program SPSS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dengan Thitung 2,722 ≥ Ttabel 1,66088, signifikansi 0,008 ≤ 0,05, dan koefisien regresi 0,165. Kompetensi Pengelola (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan dengan Thitung 2,592 ≥ Ttabel 1,66088, signifikansi 0,011 ≤ 0,05, dan koefisien regresi 0,226. Fasilitas Kost (X3) berpengaruh paling dominan dengan Thitung 5,993 ≥ Ttabel 1,66088, signifikansi 0,000 ≤ 0,05, dan koefisien regresi 0,542. Secara simultan, ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y), ditunjukkan oleh Fhitung 235,087 ≥ Ftabel 2,70 dengan signifikansi 0,000 ≤ 0,05.

Dengan demikian, kualitas pelayanan, kompetensi pengelola, dan fasilitas kost secara parsial dan simultan memberikan kontribusi yang berarti bagi kepuasan mahasiswa penghuni kost di Kota Makassar, dengan fasilitas kost sebagai faktor paling dominan. Penelitian ini merekomendasikan agar pengelola kost terus meningkatkan kompetensi dan kualitas fasilitas guna menciptakan lingkungan hunian yang nyaman dan memuaskan bagi mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pengelola, Fasilitas Kost, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebutuhan hunian sementara, terutama rumah kost di sekitar kampus, meningkat seiring bertambahnya mahasiswa dari luar daerah. Kota Makassar merupakan salah satu pusat pertumbuhan pendidikan tinggi di Kawasan Timur Indonesia; kehadiran perguruan tinggi besar seperti Universitas Hasanuddin, UIN Alauddin Makassar, dan Universitas Negeri Makassar menjadikannya magnet bagi mahasiswa dari berbagai daerah. Peningkatan jumlah mahasiswa mendorong kebutuhan hunian sementara, khususnya rumah kost yang menjadi pilihan dominan karena kedekatan lokasi dan efisiensi biaya.

Namun, pertumbuhan jumlah rumah kost yang pesat tidak selalu diikuti peningkatan kualitas pengelolaan. Di lapangan terdapat kecenderungan supply-driven market, yakni penyedia kost lebih berfokus pada kuantitas unit daripada kualitas layanan, sehingga muncul keluhan penghuni berupa ketidaksesuaian fasilitas dengan promosi, rendahnya respons pengelola terhadap keluhan, serta kurangnya standar kebersihan dan keamanan. Preferensi mahasiswa pascapandemi juga berubah: internet yang stabil, sanitasi yang bersih, keamanan, dan ruang belajar yang mendukung suasana akademik kini menjadi kebutuhan utama, sementara tidak sedikit pengelola masih menjalankan manajemen secara tradisional tanpa memperhatikan standar pelayanan dan kompetensi pengelolaan properti hunian.

Kualitas pelayanan (cepat, ramah, responsif, dan konsisten dalam pemeliharaan fasilitas), kompetensi pengelola (komunikasi, penyelesaian masalah, administrasi, dan pengetahuan pengelolaan properti), serta fasilitas kost (kebersihan kamar mandi, kualitas bangunan, keamanan, internet, ventilasi, dan ruang bersama) merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan penghuni. Di tengah persaingan antar pemilik kost, fasilitas menjadi pembeda utama dalam pemilihan tempat tinggal. Namun, penelitian yang menguji ketiga faktor tersebut secara simultan masih sangat terbatas, khususnya pada konteks rumah kost di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Berikut ringkasan penelitian terdahulu yang relevan:

Susilowati (2020) meneliti kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan penghuni kost, dan menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan, sedangkan harga tidak. Ilmi (UNHAS, 2022) meneliti persepsi mahasiswa terhadap hunian sewa di Makassar dan menemukan bahwa kebersihan, ketersediaan internet, dan responsivitas pengelola merupakan faktor dominan kepuasan. Stanley & Sidharta (2023) menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas penghuni kost di Surabaya Barat. Rahayu (2021) menemukan bahwa kompetensi komunikasi dan penyelesaian masalah pengelola berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan penghuni. Hamka (2020) menemukan bahwa fasilitas, terutama kebersihan, keamanan, dan kualitas bangunan, merupakan faktor utama kepuasan mahasiswa. Arham (2021) menunjukkan bahwa kompetensi administrasi dan komunikasi pengelola meningkatkan kenyamanan penghuni secara signifikan. Penelitian ini bertujuan :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa penghuni rumah kost di Kota Makassar.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pengelola terhadap kepuasan mahasiswa penghuni rumah kost di Kota Makassar.
3. Menganalisis pengaruh fasilitas kost terhadap kepuasan mahasiswa penghuni rumah kost di Kota Makassar.

4. Mengidentifikasi dan menguji apakah kualitas pelayanan, kompetensi pengelola, dan fasilitas kost merupakan faktor penentu yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa penghuni rumah kost di Kota Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pengguna jasa, yang lebih ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dibandingkan harapannya. Kotler dan Keller (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan layanan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara konsisten. Pada rumah kost, kualitas pelayanan mencakup layanan teknis, interaksi sosial antara pengelola dan penghuni, kecepatan respons, serta kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa yang membutuhkan lingkungan aman, nyaman, dan kondusif untuk belajar.

Dalam teori pemasaran jasa, Tjiptono dan Chandra (2020) menjelaskan bahwa jasa bersifat tidak berwujud (intangibility), tidak dapat dipisahkan antara produksi dan konsumsi (*inseparability*), serta bervariasi (*heterogeneity*), sehingga kualitas pelayanan sangat bergantung pada perilaku dan kompetensi penyedia layanan. Pada rumah kost, layanan diberikan berkelanjutan melalui interaksi langsung, sehingga kualitas pelayanan dipahami sebagai pengalaman jangka panjang yang konsisten, adil, dan tanggap terhadap seluruh penghuni tanpa diskriminasi.

Model SERVQUAL membagi kualitas pelayanan ke dalam lima

dimensi (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2020): bukti fisik (tangibles), yaitu kondisi bangunan, kebersihan kamar, dan fasilitas umum yang membentuk kesan awal; keandalan (reliability), yaitu konsistensi dan ketepatan pelayanan sesuai janji, sebagai dasar kepercayaan mahasiswa (Tjiptono & Chandra, 2020); daya tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan dan kecepatan membantu serta menanggapi keluhan (Hapsari, Clemes, & Dean, 2020); jaminan (assurance), yaitu sikap profesional, pengetahuan, dan kejelasan aturan yang menumbuhkan rasa aman (Kotler & Keller, 2021); serta empati (empathy), yaitu perhatian personal dan kemudahan komunikasi yang memberi dukungan emosional dan sosial (Zeithaml et al., 2020). Kualitas pelayanan yang responsif, andal, dan empatik berpengaruh positif terhadap kenyamanan, rasa aman, dan kepuasan mahasiswa (Hapsari & Handayani, 2021).

Kompetensi Pengelola

Kompetensi merupakan paduan terintegrasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang tercermin dalam perilaku nyata. Armstrong dan Taylor (2020) mendefinisikannya sebagai karakteristik individu yang memungkinkan kinerja efektif dan unggul dalam suatu peran. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kompetensi merupakan aset strategis yang meningkatkan efektivitas kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna jasa (Sutrisno, 2021). Pengelola adalah ujung tombak layanan yang menerjemahkan kebijakan dan fasilitas ke dalam pengalaman nyata

mahasiswa, mengelola konflik, menjaga komunikasi, dan memastikan operasional sesuai standar.

Indikator kompetensi pengelola meliputi: pengetahuan (knowledge), yaitu pemahaman tentang pengelolaan kost, fasilitas, aturan hunian, dan kebutuhan mahasiswa (Sutrisno, 2021); keterampilan (skill), yaitu kemampuan berkomunikasi, memecahkan masalah, mengelola konflik, dan mengatur operasional harian (Wibowo, 2020); serta sikap (attitude), yaitu keramahan, tanggung jawab, kejujuran, kedisiplinan, dan kepedulian yang membangun kepercayaan (Armstrong & Taylor, 2020). Secara teoritis kompetensi pengelola berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa karena pengelolaan yang profesional, responsif, dan bertanggung jawab menghasilkan kepuasan lebih tinggi (Hapsari & Handayani, 2021).

Fasilitas Kost

Fasilitas kost adalah seluruh sarana dan prasarana fisik maupun pendukung yang disediakan pengelola untuk memenuhi kebutuhan dasar mahasiswa, sekaligus indikator kualitas layanan dan profesionalisme pengelola. Kotler dan Keller (2021) memandang fasilitas sebagai bagian dari physical evidence yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, sedangkan Tjiptono dan Chandra (2020) menyebutnya pembentuk suasana (servicescape) yang memengaruhi perilaku dan kepuasan pelanggan. Kualitas fasilitas dinilai tidak hanya dari kelengkapan, tetapi juga kondisi,

kebersihan, dan keberlanjutan pemeliharaannya.

Indikatornya meliputi: fasilitas kamar (tempat tidur, lemari, meja belajar, pencahayaan, ventilasi, kamar mandi, air bersih, dan listrik yang stabil) (Tjiptono & Chandra, 2020); fasilitas umum (dapur bersama, ruang tamu, area parkir, dan akses internet) (Kotler & Keller, 2021); keamanan lingkungan (kunci kamar, pagar, pencahayaan, dan CCTV) (Hapsari & Handayani, 2021); serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan (Hapsari & Handayani, 2021). Fasilitas yang lengkap, layak, dan terawat menciptakan pengalaman tinggal positif, keunggulan kompetitif, serta niat memperpanjang masa tinggal dan merekomendasikan kost (Kotler & Keller, 2021).

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa mencerminkan perasaan puas atau kecewa setelah membandingkan harapan awal dengan kenyataan selama tinggal di kost; sifatnya subjektif dan dipengaruhi persepsi terhadap layanan, pengelolaan, dan fasilitas. Kotler dan Keller (2021) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai kondisi emosional ketika kinerja produk atau jasa sesuai atau melebihi harapan. Tjiptono dan Chandra (2020) memandangnya sebagai evaluasi pascakonsumsi, yaitu ketika manfaat yang diperoleh sebanding atau lebih besar daripada pengorbanan (biaya, waktu, energi). Karena hunian bersifat jangka panjang, evaluasi dilakukan berkelanjutan; ketidaksesuaian harapan dan pengalaman dapat

mendorong mahasiswa pindah kost atau memberi penilaian negatif.

Indikator kepuasan meliputi: kesesuaian harapan dan kenyataan (Tjiptono & Chandra, 2020); kenyamanan tinggal, termasuk ketenangan, kebersihan, rasa aman, dan rasa betah (Hapsari & Handayani, 2021); kepuasan terhadap pelayanan dan pengelola (Zeithaml et al., 2020); kepuasan terhadap fasilitas kost (Kotler & Keller, 2021); dan niat berkelanjutan (behavioral intention), yaitu keinginan memperpanjang masa tinggal dan merekomendasikan kost (Zeithaml et al., 2020). Dalam penelitian ini kepuasan diposisikan sebagai variabel dependen karena merupakan hasil persepsi mahasiswa terhadap ketiga variabel independen (Kotler & Keller, 2021).

METODE PENELITIAN

Populasi adalah seluruh mahasiswa yang tinggal di rumah kost di Kota Makassar pada periode penelitian, karena mereka secara langsung mengalami dan mengevaluasi variabel penelitian. Secara metodologis jumlahnya tidak diketahui pasti (unknown population) karena tidak ada data resmi terpusat yang mengklasifikasikan status tempat tinggal mahasiswa. Hal ini sesuai konsep populasi Sugiyono (2021), yaitu wilayah generalisasi dengan objek atau subjek berciri tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dikaji dan disimpulkan.

Sampel adalah sebagian mahasiswa penghuni kost yang telah menempati kost minimal satu semester sehingga berpengalaman menilai kualitas pelayanan, kompetensi pengelola, dan fasilitas

kost. Pemilihan menggunakan purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2021). Karena populasi tidak diketahui, besar sampel dihitung dengan rumus Cochran: $n = Z^2pq/e^2$, dengan Z = 1,96 (tingkat kepercayaan 95%), p = 0,5, q = 1 − p = 0,5, dan e = 9,8% = 0,098. Maka $n = (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 / (0,098)^2 = 0,9604 / 0,009604 \approx 100$ responden.

Variabel Penelitian

Definisi operasional: Kualitas Pelayanan (X_1) adalah persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan pengelola yang konsisten, tepat waktu, dan profesional (Suhartanto et al., 2021). Kompetensi Pengelola (X_2) adalah kemampuan pengelola yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman kerja dalam mengelola dan melayani penghuni (Putra & Sari, 2023). Fasilitas Kost (X_3) adalah seluruh sarana dan prasarana fisik di dalam kamar maupun area bersama yang menunjang aktivitas dan kenyamanan penghuni (Nguyen & Tran, 2022). Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan awal dengan pengalaman nyata selama tinggal di kost (Kotler & Keller, 2021). Indikator tiap variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati	Likert 1–5
Kompetensi Pengelola (X_2)	Pengetahuan operasional, keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, profesionalisme kerja, pengalaman pengelolaan	Likert 1–5
Fasilitas Kost (X_3)	Fasilitas kamar, kebersihan dan sanitasi, keamanan lingkungan, utilitas dasar, fasilitas pendukung bersama	Likert 1–5
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kesesuaian harapan dan pengalaman, kenyamanan tinggal, kepuasan keseluruhan, keinginan memperpanjang masa tinggal, kesediaan merekomendasikan kost	Likert 1–5

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Data primer dikumpulkan dengan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel dan disebar melalui Google Form maupun tatap muka. Instrumen menggunakan skala Likert lima tingkat: Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Ragu-Ragu (RR) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 (Sugiyono, 2021). Selain itu dilakukan observasi non-partisipan terhadap kondisi fasilitas fisik, lingkungan sekitar, serta pola pelayanan dan interaksi pengelola dengan penghuni, sebagai data pelengkap untuk memverifikasi temuan kuesioner.

Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif karakteristik responden disajikan dalam distribusi frekuensi dan persentase (Hair et al., 2020), sedangkan deskripsi variabel menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi (Sekaran & Bougie, 2020), dengan kategori skor rata-rata menurut Sugiyono (2021): 1,00–1,80 sangat rendah; 1,81–2,60 rendah; 2,61–3,40 sedang; 3,41–4,20 tinggi; dan 4,21–5,00 sangat tinggi. Analisis ini menjadi landasan sebelum analisis inferensial (Ghozali, 2021).

Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor item dan skor variabel dengan bantuan SPSS; item valid bila r hitung > r tabel dan Sig. < 0,05, dan item yang tidak lolos digugurkan (Ghozali, 2021). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach’s Alpha; instrumen reliabel bila $\alpha \geq 0{,}70$ (Sugiyono, 2021).

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum regresi agar estimasi tidak

bias, efisien, dan konsisten (Ghozali, 2021), meliputi: (1) normalitas residual dengan Kolmogorov-Smirnov dan P-P Plot, dengan data normal bila Asymp. Sig. > 0,05 (Hair et al., 2020); (2) multikolinearitas dengan Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 (Gujarati & Porter, 2020); (3) heteroskedastisitas dengan uji Glejser dan scatterplot, dengan tidak terjadi heteroskedastisitas bila Sig. > 0,05 (Wooldridge, 2020); dan (4) linearitas dengan Deviation from Linearity pada taraf 0,05.

Uji hipotesis dilakukan pada $\alpha = 0{,}05$ (Hair et al., 2020). Uji t (parsial) menguji pengaruh masing-masing variabel independen dengan $H_0 : \beta_i = 0$ dan $H_1 : \beta_i \neq 0$; H_0 ditolak bila t hitung > t tabel dan Sig. < 0,05 (Sekaran & Bougie, 2020). Uji F (simultan) menguji $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ dan $H_1 : \beta_1 , \beta_2 , \beta_3 \neq 0$; H_0 ditolak bila F hitung > F tabel dan Sig. < 0,05 (Ghozali, 2021). Analisis regresi linear berganda digunakan dengan model $Y = \beta0 + \beta1X1 + \beta2X2 + \beta3X3 + \varepsilon$, dengan Y = kepuasan mahasiswa, X1 = kualitas pelayanan, X2 = kompetensi pengelola, X3 = fasilitas kost, $\beta0$ = konstanta, $\beta1–\beta3$ = koefisien regresi, dan ε = residual (Hair et al., 2020; Ghozali, 2021). Koefisien determinasi (R^2) bernilai 0 sampai 1 dan menunjukkan proporsi variasi variabel dependen yang dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel independen; semakin mendekati 1, semakin baik daya jelas model (Hair et al., 2020).

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Variabel Penelitian

Seluruh variabel diukur dengan skala interval melalui skala Likert 1–

5 (SS = 5, S = 4, RR = 3, TS = 2, STS = 1). Variabel Kualitas Pelayanan (X1) diukur dengan 10 butir (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan secara keseluruhan berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor 20 dan 25. Indikator dengan rata-rata tertinggi (25) adalah X1.1, X1.3, X1.4, X1.6, X1.8, dan X1.10, yang menjadi kekuatan utama kualitas pelayanan kost; indikator terendah (20) adalah X1.2, X1.5, X1.7, dan X1.9, yang menjadi kelemahan dan perlu diprioritaskan perbaikannya.

Pada Kompetensi Pengelola (X2; pengetahuan, keterampilan, sikap) seluruh indikator memiliki rata-rata skor sama, yaitu 20. Berdasarkan persentase jawaban "Sangat Setuju", indikator paling dominan adalah X2.1 (47%), yang menandakan pengelola memahami aturan dan kebijakan kost; disusul X2.5 dan X2.3 (masing-masing 41%), yang menunjukkan keyakinan penghuni pada kemampuan pengelola menyelesaikan masalah dan berkomunikasi; lalu X2.6 (40%), yang menunjukkan sikap profesional dan bertanggung jawab. Indikator terendah adalah X2.4 (36%) dan X2.2 (31%); meskipun masih baik, masih ada ruang perbaikan dalam pemahaman kebutuhan penghuni dan penyelesaian keluhan secara tuntas.

Pada Fasilitas Kost (X3; fasilitas kamar, fasilitas umum, keamanan, kebersihan dan kenyamanan lingkungan), persepsi penghuni secara keseluruhan positif. Indikator "Sangat Setuju" tertinggi adalah X3.5 (47%), yang menunjukkan penghuni merasa terlindungi dari gangguan keamanan, disusul X3.2 dan X3.3 (38%) dan

X3.7 (37%); aspek keamanan menjadi kekuatan utama fasilitas. Persentase lebih rendah terdapat pada X3.6 dan X3.8 (36%), X3.1 (35%), dan X3.4 (34%), sehingga keamanan, kenyamanan lingkungan, kelayakan fasilitas kamar, dan kebersihan fasilitas umum masih perlu ditingkatkan.

Kepuasan Mahasiswa (Y; kesesuaian harapan, kenyamanan, kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas, niat berkelanjutan) secara keseluruhan tinggi. Persentase "Sangat Setuju" dan "Setuju" tertinggi terdapat pada Y3 (88%), Y4 (85%), Y9 (82%), dan Y10 (80%), yang menunjukkan kenyamanan hunian dan ketenangan lingkungan paling memenuhi harapan serta loyalitas dan kepuasan mendalam mahasiswa. Skor terendah terdapat pada Y7 (kepuasan terhadap kondisi fasilitas, 72%) dan Y8 (74%), sehingga fasilitas masih menjadi kelemahan utama, serta Y5 (76%) yang menunjukkan pelayanan pengelola sudah memadai namun responsivitasnya perlu ditingkatkan.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t) dan Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.
(Konstanta)	0,294	0,182	–	1,613	0,110
Kualitas Pelayanan (X1)	0,165	0,061	0,138	2,722	0,008
Kompetensi Pengelola (X2)	0,226	0,087	0,259	2,592	0,011
Fasilitas Kost (X3)	0,542	0,091	0,588	5,993	0,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2026

Hipotesis 1: Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (β = 0,165; Thitung 2,722 ≥ Ttabel 1,66088; Sig. 0,008 ≤ 0,05), sehingga hipotesis pertama diterima; semakin baik pelayanan, semakin tinggi kepuasan. Hipotesis 2: Kompetensi Pengelola (X2)

berpengaruh positif dan signifikan (β = 0,226; Thitung 2,592 ≥ 1,66088; Sig. 0,011 ≤ 0,05), sehingga hipotesis kedua diterima; semakin baik kompetensi pengelola dalam mengelola fasilitas, berkomunikasi, dan menanggapi keluhan, semakin tinggi kepuasan. Hipotesis 3: Fasilitas Kost (X3) berpengaruh positif dan signifikan (β = 0,542; Thitung 5,993 ≥ 1,66088; Sig. 0,000 ≤ 0,05), sehingga hipotesis ketiga diterima; peningkatan kualitas fasilitas diiringi peningkatan kepuasan.

Uji F (simultan). Dengan df pembilang = (3 + 1) − 1 = 3 dan df penyebut = 100 − (3 + 1) − 1 = 95, Ftabel = 2,70. Diperoleh Fhitung 235,087 ≥ Ftabel 2,70 dengan Sig. 0,000 ≤ 0,05 (Sum of Squares regresi 72,856; residual 9,917; total 82,773). Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Kost secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa, sehingga hipotesis keempat diterima.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Koefisien Determinasi

Berdasarkan Tabel IV.4, persamaan regresi adalah Y = 0,294 + 0,165X1 + 0,226X2 + 0,542X3. Konstanta 0,294 adalah nilai kepuasan mahasiswa bila ketiga variabel independen bernilai nol. Setiap kenaikan satu satuan Kualitas Pelayanan meningkatkan kepuasan sebesar 0,165 satuan, Kompetensi Pengelola sebesar 0,226 satuan, dan Fasilitas Kost sebesar 0,542 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Ketiganya berpengaruh positif dan signifikan, tetapi Fasilitas Kost paling dominan dalam mendorong

kepuasan mahasiswa penghuni kost di Kota Makassar.

Koefisien determinasi menunjukkan R^2 = 0,880 (Adjusted R^2 = 0,876), yakni sekitar 88% variasi Kepuasan Mahasiswa dijelaskan secara kolektif oleh ketiga variabel independen, sedangkan 12% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian, sehingga model tergolong baik. Nilai R = 0,938 menunjukkan hubungan yang sangat erat dan positif antara ketiga variabel independen secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (β = 0,165; t = 2,722; Sig. 0,008). Pelayanan yang responsif, ramah, dan perhatian terhadap kebutuhan penghuni menjadi faktor utama kepuasan, sehingga peningkatan kualitas layanan berkelanjutan berdampak langsung pada lingkungan tinggal yang nyaman. Hal ini sejalan dengan Kotler dan Keller (2021) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara konsisten, yang pada rumah kost mencakup interaksi sosial, kecepatan respons, dan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa. Dalam teori pemasaran jasa (Tjiptono & Chandra, 2020), karena layanan kost diberikan berkelanjutan melalui interaksi langsung, kualitas pelayanan yang baik tercermin dari layanan yang stabil, adil, dan responsif tanpa diskriminasi. Secara empiris hasil ini didukung Arochman (2021), yang

menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni kost dan kepuasan memediasi pengaruhnya terhadap keinginan berpindah.

Pengaruh Kompetensi Pengelola terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kompetensi Pengelola berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (β = 0,226; t = 2,592; Sig. 0,011). Pengelola yang mampu mengelola, berkomunikasi, dan menangani keluhan menciptakan lingkungan tinggal nyaman dan teratur sehingga mahasiswa merasa aman, diperhatikan, dan betah. Temuan ini sesuai dengan Armstrong dan Taylor (2020) bahwa kompetensi adalah karakteristik yang memungkinkan kinerja efektif dan unggul, serta Sutrisno (2021) bahwa kompetensi sumber daya manusia meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa; pengelola sebagai ujung tombak layanan menentukan bagaimana kebijakan dan fasilitas diterjemahkan ke dalam pengalaman nyata mahasiswa. Secara empiris, Tim Penulis Jurnal TIKA (2023) menemukan bahwa fasilitas, tata kelola, dan harga merupakan penentu penting kepuasan penghuni kost.

Pengaruh Fasilitas Kost terhadap Kepuasan Mahasiswa

Fasilitas Kost berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (β = 0,542; t = 5,993; Sig. 0,000) dan merupakan variabel paling dominan. Kenyamanan ruang, akses internet, keamanan, dan kelengkapan perabotan menentukan kepuasan penghuni, sehingga peningkatan kualitas dan perawatan fasilitas penting bagi lingkungan tinggal yang

mendukung kepuasan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan Kotler dan Keller (2021) bahwa fasilitas adalah bagian dari physical evidence yang membentuk persepsi kualitas layanan, dan dengan Tjiptono dan Chandra (2020) bahwa lingkungan fisik yang bersih, aman, dan nyaman (servicescape) meningkatkan persepsi positif; kualitas fasilitas dinilai dari kelengkapan, kondisi, kebersihan, dan pemeliharaannya. Secara empiris, IJESTY (2024) menemukan bahwa service quality dan fasilitas merupakan variabel paling berpengaruh terhadap kelayakan kost dan prediksi kepuasan penghuni.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Kost

Secara simultan ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Fhitung 235,087 ≥ Ftabel 2,70; Sig. 0,000), dengan R^2 = 0,880 dan R = 0,938. Sinergi pelayanan berkualitas, pengelolaan yang kompeten, dan fasilitas memadai merupakan faktor kunci yang saling mendukung. Secara teoritis, teori jasa menekankan pelayanan yang responsif dan empatik, kajian manajemen sumber daya manusia menyoroti kompetensi pengelola (komunikasi, penyelesaian masalah, pengelolaan hubungan sosial) sebagai pembangun rasa percaya dan aman, dan teori manajemen jasa memandang fasilitas yang memadai dan terawat sebagai bukti nyata mutu layanan. Kombinasi ketiganya mengisyaratkan bahwa kepuasan tidak bergantung pada satu aspek dominan, sehingga pendekatan holistik yang menyeimbangkan

ketiganya menjadi kunci. Secara empiris, hasil ini didukung Khalid (2022), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penghuni kost, sedangkan lokasi tidak.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di kost Kota Makassar (Thitung 2,722 ≥ Ttabel 1,66088; Sig. 0,008 ≤ 0,05; koefisien 0,165). Semakin baik pelayanan pengelola (responsivitas, keramahan, perhatian pada kebutuhan penghuni), semakin tinggi kepuasan mahasiswa; hipotesis pertama diterima.

Kompetensi Pengelola (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) (Thitung 2,592 ≥ Ttabel 1,66088; Sig. 0,011 ≤ 0,05; koefisien 0,226). Semakin tinggi kompetensi pengelola dalam mengelola fasilitas, berkomunikasi, dan merespons keluhan, semakin tinggi kepuasan; hipotesis kedua diterima.

Fasilitas Kost (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) (Thitung 5,993 ≥ Ttabel 1,66088; Sig. 0,000 ≤ 0,05; koefisien 0,542). Semakin lengkap, berkualitas, dan terawat fasilitas, semakin tinggi kepuasan; hipotesis ketiga diterima.

Secara simultan, X1, X2, dan X3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) (Fhitung 235,087 ≥ Ftabel 2,70; Sig. 0,000 ≤ 0,05); hipotesis keempat diterima. Secara bersama-sama ketiganya memberikan kontribusi berarti bagi

kepuasan mahasiswa penghuni kost di Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Adriantantri, E. 2023. Pengukuran kepuasan pelanggan rumah kost menggunakan service quality. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2): 115–126.

Arham. 2021. *Analisis pengelolaan rumah kost di kawasan pendidikan. Makassar*: Universitas Negeri Makassar.

Armstrong, M., dan Taylor, S. 2020. Armstrong's handbook of *human resource management practice*. London: Kogan Page.

Arochman, M. 2021. Pengaruh kualitas layanan terhadap keinginan berpindah pengguna jasa rumah kost di Jatimulyo Malang. *Jurnal Geoekonomi*, 12(1): 45–58.

BPS Provinsi Sulawesi Selatan. 2024. *Statistik Pendidikan Tinggi Sulawesi Selatan 2024*. Badan Pusat Statistik.

Dinas Perumahan dan Pemukiman Kota Makassar. 2025. *Laporan Tahunan Inventarisasi Bangunan Hunian Sewa (Kost) di Wilayah Kota Makassar*. Pemerintah Kota Makassar.

DPMPTSP Sulawesi Selatan. 2024. *Laporan Investasi Sektor Akomodasi dan Makan Minum Triwulan IV 2024*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Fadli, A., dan Satriadi. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penghuni rumah kost mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 6(1): 33–44.

Hamka. 2020. *Fasilitas dan lingkungan kost terhadap kepuasan mahasiswa. Makassar:* Universitas Hasanuddin.

Hapsari, R., Clemes, M., dan Dean, D. 2020. The impact of service quality and customer engagement on customer loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(2): 135–158.

Hapsari, R., dan Handayani, P. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penghuni hunian mahasiswa. *Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2): 89–101.

Ilmi. 2022. *Persepsi mahasiswa terhadap hunian sewa di Kota Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

IJESTY. 2024. Analysis of boarding house feasibility and satisfaction using C4.5. *International Journal of Engineering*, Science, and Technology, 6(1): 55–66.

Khalid, T. M. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan rumah kost 33 Jati Padang. *Jurnal Al-Hisbah*, 4(2): 77–90.

Kotler, P., dan Keller, K. L. 2021. *Marketing management*. Harlow: Pearson Education.

Putri, A., dan Nugroho, R. 2023. Kompetensi pengelola dan kepuasan penghuni hunian sewa mahasiswa. *Jurnal Manajemen Properti*, 7(1): 41–53.

Rahayu. 2021. *Pengaruh kompetensi pengelola terhadap kepuasan penghuni hunian*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Saputra, A., dan Arifin, Z. 2021. Fasilitas hunian dan kepuasan mahasiswa perantau. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2): 120–131.

Stanley, dan Sidharta. 2023. Kepuasan dan loyalitas penghuni kost Surabaya Barat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 25(1): 67–79.

Sumarya, E., dkk. 2019. Peningkatan kualitas pelayanan fasilitas rumah kost. *Jurnal Teknik Industri*, 14(2): 101–112.

Susilowati, L. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan penghuni rumah kost*. Tulungagung: UIN Sayyid Ali Rahmatullah.

Sutrisno, E. 2021. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2020. *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Wibowo. 2020. *Manajemen kinerja*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler, D. D. 2020. *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.