

## **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penyediaan Fasilitas Bisnis Rumah Kos Di Gunung Terang Menggunakan Model Kano**

**Muhammad Anas Fauzi<sup>1</sup> , Ribhan<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Manajemen, Universitas Lampung

### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas rumah kos di Kelurahan Gunung Terang menggunakan Model Kano. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik *purposive* sampling dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, Formula *Blauth*, koefisien kepuasan dan ketidakpuasan, serta diagram Kano. Hasil penelitian menunjukkan seluruh atribut fasilitas termasuk kategori *one-dimensional* dan *attractive*, tanpa atribut *must-be* maupun *indifferent*. Atribut *one-dimensional* berpengaruh langsung terhadap kepuasan penyewa, sementara atribut *attractive* meningkatkan kepuasan sebagai faktor pendukung. Temuan ini menjadi acuan bagi pengelola rumah kos dalam menetapkan prioritas fasilitas sesuai kebutuhan penyewa.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Rumah Kos, Fasilitas, Model Kano*

### **Abstract**

This study analyzes customer satisfaction with boarding house facilities in Gunung Terang Subdistrict using the Kano Model. Data were collected through questionnaires using purposive sampling and analyzed using validity and reliability tests, the Blauth Formula, satisfaction and dissatisfaction coefficients, and the Kano diagram. The results indicate that all facility attributes fall into the *one-dimensional* and *attractive* categories, with no attributes classified as *must-be* or *indifferent*. *One-dimensional* attributes directly affect tenant satisfaction, while *attractive* attributes enhance satisfaction as supporting factors. These findings provide practical guidance for boarding house managers in prioritizing facilities according to tenant needs.

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Boarding House, Facilities, Kano Model*

Copyright (c) 2025 Muhammad Anas Fauzi

---

 Corresponding author : Muhammad Anas Fauzi

Email Address: [muh.anasfauzi04@gmail.com](mailto:muh.anasfauzi04@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

Tempat tinggal merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang berperan penting dalam menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari. Di kawasan perkotaan, khususnya bagi pelajar, mahasiswa, dan pekerja pendatang, pemenuhan kebutuhan tempat tinggal umumnya dilakukan melalui hunian sementara seperti rumah kos. Hunian ini dipilih karena menawarkan fleksibilitas masa sewa, biaya yang relatif terjangkau, serta lokasi yang strategis dan dekat dengan pusat pendidikan maupun aktivitas ekonomi.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan berkembangnya kegiatan pendidikan serta ekonomi di wilayah perkotaan, bisnis rumah kos mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pertumbuhan tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah penyedia rumah kos, yang pada akhirnya memicu persaingan usaha yang semakin ketat. Dalam kondisi persaingan tersebut, pengelola rumah kos tidak lagi cukup hanya menyediakan tempat tinggal, melainkan dituntut untuk mampu menawarkan nilai tambah yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan penyewa guna mempertahankan tingkat hunian dan keberlanjutan usaha.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan penyewa dalam memilih rumah kos adalah fasilitas yang disediakan. Fasilitas berfungsi sebagai sarana pendukung kenyamanan, keamanan, dan produktivitas penghuni selama masa tinggal. Oleh karena itu, ketidaksesuaian antara fasilitas yang disediakan dengan kebutuhan dan ekspektasi penyewa berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan serta mengurangi minat untuk memperpanjang masa sewa.

Pentingnya peran fasilitas dalam menciptakan kepuasan pelanggan juga ditegaskan dalam penelitian Dominici & Palumbo (2013) pada industri hospitality. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak ditentukan oleh banyaknya atribut layanan yang ditawarkan, melainkan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi atribut yang benar-benar dianggap penting oleh pelanggan. Melalui penerapan Model Kano, atribut layanan diklasifikasikan ke dalam kategori *must-be*, *one-dimensional*, dan *attractive*, yang masing-masing memiliki dampak berbeda terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

Konsep Model Kano tersebut relevan untuk diterapkan pada bisnis rumah kos, mengingat rumah kos merupakan bagian dari industri jasa hunian. Hal ini diperkuat oleh penelitian Maatita & Lawalata (2017) yang menunjukkan bahwa penyewa, khususnya mahasiswa, memiliki preferensi yang beragam terhadap fasilitas rumah kos. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa banyak pemilik rumah kos masih menentukan penyediaan fasilitas berdasarkan asumsi pribadi atau meniru konsep rumah kos lain tanpa didukung analisis kebutuhan konsumen secara sistematis.

Lebih lanjut, Maatita & Lawalata (2017) membuktikan bahwa penerapan Model Kano mampu membantu pemilik rumah kos dalam mengidentifikasi fasilitas yang bersifat wajib, fasilitas yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan penyewa, serta fasilitas yang berfungsi sebagai nilai tambah. Dengan pemetaan tersebut, pengelola rumah kos dapat menyusun prioritas penyediaan fasilitas secara lebih efektif dan efisien sesuai dengan kemampuan investasi dan kebutuhan pasar sasaran.

Kondisi tersebut juga relevan dengan perkembangan bisnis rumah kos di Kelurahan Gunung Terang, Kota Bandar Lampung. Kawasan ini memiliki lokasi yang strategis karena berada di sekitar fasilitas pendidikan, pusat aktivitas ekonomi, serta akses transportasi yang relatif mudah, sehingga menjadi salah satu kawasan yang diminati oleh mahasiswa dan pekerja pendatang sebagai tempat tinggal sementara. Namun demikian, tingginya jumlah rumah kos di kawasan ini tidak serta-merta menjamin bahwa fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi penyewa.

Pada praktiknya, pengelola rumah kos di Kelurahan Gunung Terang menghadapi keterbatasan dalam menentukan prioritas penyediaan fasilitas, terutama akibat keterbatasan biaya investasi. Keputusan penyediaan fasilitas yang tidak didasarkan pada analisis kebutuhan pelanggan berpotensi menimbulkan

ketidakefisienan serta menurunkan tingkat kepuasan penyewa. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mengidentifikasi dan mengelompokkan fasilitas rumah kos berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian teoritis dan empiris dari penelitian terdahulu serta kondisi aktual bisnis rumah kos di Kelurahan Gunung Terang, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap penyediaan fasilitas rumah kos menggunakan Model Kano. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pengelola rumah kos dalam menyusun strategi penyediaan fasilitas yang tepat sasaran, sekaligus memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian kepuasan pelanggan pada sektor hunian sementara.

## METODOLOGI

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan menganalisis kepuasan pelanggan terhadap penyediaan fasilitas rumah kos di Kelurahan Gunung Terang, Kota Bandar Lampung, menggunakan Model Kano. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis persepsi pelanggan terhadap atribut fasilitas serta pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

### Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari penghuni rumah kos melalui penyebaran kuesioner terstruktur. Instrumen penelitian disusun berdasarkan Model Kano dan terdiri atas pasangan pertanyaan fungsional (functional) dan disfungsional (dysfunctional) untuk setiap atribut fasilitas, sehingga memungkinkan pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan secara terpisah.

### Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh penghuni rumah kos di Kelurahan Gunung Terang. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Responden dipilih berdasarkan kriteria: (1) penghuni rumah kos di Kelurahan Gunung Terang, (2) telah tinggal minimal satu bulan, (3) menggunakan fasilitas rumah kos secara aktif, dan (4) bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Cochran* dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{Z^2(p)(q)}{e^2}$$

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel yang diperlukan

$Z$  : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel (95% = 1,96)

$p$  : Peluang benar 50% = 0,5

$q$  : Peluang salah 50% = 0,5

$e$  : Tingkat kesalahan sampel (10% = 0,1)

Berdasarkan rumus di atas, maka besarnya sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

**$n = 96,04$ , dibulatkan menjadi 100 orang**

Sehingga jika didasarkan rumus tersebut, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $96,04 = 100$  orang. Jadi pada penelitian ini setidaknya berjumlah 100 orang responden yang sedang menjadi pelanggan atau penghuni dari rumah kos yang ada di Kelurahan Gunung Terang.

### **Variabel Penelitian**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan terhadap fasilitas rumah kos. Sementara itu, variabel independen terdiri atas atribut fasilitas rumah kos yang dianalisis menggunakan Model Kano untuk mengetahui karakteristik dan pengaruh masing-masing atribut terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan analisis korelasi Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan nilai ambang batas  $\geq 0,60$ . Seluruh pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27 pada tingkat signifikansi 5%.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. *Pertama*, jawaban responden atas pertanyaan fungsional dan disfungsional diklasifikasikan menggunakan tabel evaluasi Kano untuk menentukan kategori awal setiap atribut fasilitas. *Kedua*, Formula Blauth digunakan untuk menetapkan kategori dominan atribut berdasarkan distribusi jawaban responden. *Ketiga*, koefisien kepuasan (*Customer Satisfaction/CS*) dan koefisien ketidakpuasan (*Customer Dissatisfaction/CDS*) dihitung untuk mengukur besarnya pengaruh setiap atribut terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. *Ketiga*, hasil analisis dipetakan ke dalam diagram pencar Kano guna mengelompokkan atribut fasilitas ke dalam kategori must-be, one-dimensional, attractive, dan indifferent.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, status pekerjaan, dan lama tinggal di rumah kos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa usia produktif, sehingga preferensi fasilitas cenderung dipengaruhi oleh kebutuhan akademik, kenyamanan, dan aktivitas harian.

Selain itu, sebagian besar responden telah menempati rumah kos lebih dari satu periode sewa, yang menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kualitas fasilitas, sehingga data yang diperoleh bersifat relevan dan representatif.

### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1.** Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah     | Persentase  |
|---------------|------------|-------------|
| Laki-laki     | 67         | 67%         |
| Perempuan     | 33         | 33%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100</b> | <b>100%</b> |

### 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 2.** Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

| Usia                | Jumlah     | Persentase  |
|---------------------|------------|-------------|
| 15 - 20 tahun       | 15         | 15%         |
| 20 - 25 tahun       | 71         | 71%         |
| Lebih dari 25 tahun | 14         | 14%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>100</b> | <b>100%</b> |

### 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Alasan Menyewa

**Tabel 3.** Deskripsi Responden Berdasarkan Alasan Menyewa

| Alasan Menyewa | Jumlah     | Persentase  |
|----------------|------------|-------------|
| Pendidikan     | 70         | 70%         |
| Pekerjaan      | 27         | 27%         |
| Berkeluarga    | 2          | 2%          |
| Lainnya        | 1          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>100</b> | <b>100%</b> |

### 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Harga Sewa

**Tabel 4.** Deskripsi Responden Berdasarkan Alasan Harga Sewa

| Harga                                 | Jumlah     | Persentase  |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Rp 300.000 - Rp 600.000 per Bulan     | 13         | 13%         |
| Rp 600.000 - Rp 1.000.000 per Bulan   | 52         | 52%         |
| Rp 1.000.000 - Rp 1.500.000 per Bulan | 28         | 28%         |
| Lebih dari Rp 1.500.000 per Bulan     | 7          | 7%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>100</b> | <b>100%</b> |

## Hasil Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas Kuesioner

**Tabel 5.** Hasil Uji Validitas Kuesioner Fungsional

| No | Item Pernyataan | r Hitung<br>(F_Total) | r<br>Tabel | Sig. (2-<br>tailed) | Keterangan |
|----|-----------------|-----------------------|------------|---------------------|------------|
| 1  | Parkir motor    | 0,44                  | 0,197      | 0                   | Valid      |

| No | Item Pernyataan                    | r Hitung<br>(F_Total) | r<br>Tabel | Sig. (2-<br>tailed) | Keterang<br>an |
|----|------------------------------------|-----------------------|------------|---------------------|----------------|
| 2  | Parkir mobil                       | 0,618                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 3  | Wi-Fi                              | 0,587                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 4  | Ruang tamu/ruang bersama           | 0,59                  | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 5  | CCTV dan sistem keamanan 24 jam    | 0,549                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 6  | Tempat cuci dan jemur pakaian      | 0,651                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 7  | Dapur bersama                      | 0,651                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 8  | Tempat ibadah                      | 0,6                   | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 9  | Tempat sampah yang memadai         | 0,603                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 10 | Mesin air otomatis                 | 0,494                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 11 | Layanan laundry                    | 0,345                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 12 | Layanan kebersihan kamar           | 0,552                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 13 | Terdapat kasur                     | 0,558                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 14 | Meja dan kursi belajar             | 0,575                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 15 | Lemari pakaian                     | 0,657                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 16 | Kamar mandi dalam                  | 0,637                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 17 | Terdapat kipas angin               | 0,615                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 18 | Terdapat AC                        | 0,315                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 19 | Colokan listrik memadai            | 0,48                  | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 20 | Ventilasi udara yang baik          | 0,666                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 21 | Sistem pencahayaan kamar yang baik | 0,478                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 22 | Terdapat jendela minimal 100×50 cm | 0,619                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 23 | Sistem sanitasi yang baik          | 0,624                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 24 | Terdapat TV                        | 0,382                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 25 | Meteran listrik terpisah           | 0,48                  | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 26 | Ukuran kamar minimal 4×3 meter     | 0,618                 | 0,197      | 0                   | Valid          |
| 27 | Terdapat ranjang kasur             | 0,576                 | 0,197      | 0                   | Valid          |

Tabel 6. Hasil Uji validitas Kuesioner Disfungsional

| No | Item Pernyataan          | r Hitung<br>(D_Total) | r<br>Tabe<br>l | Sig. (2-<br>tailed). | Keteran<br>gan |
|----|--------------------------|-----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| 1  | Parkir motor             | 0,519                 | 0,197          | 0                    | Valid          |
| 2  | Parkir mobil             | 0,449                 | 0,197          | 0                    | Valid          |
| 3  | Wi-Fi                    | 0,587                 | 0,197          | 0                    | Valid          |
| 4  | Ruang tamu/ruang bersama | 0,59                  | 0,197          | 0                    | Valid          |

| No | Item Pernyataan                    | r Hitung<br>(D_Total) | r<br>Tabel | Sig. (2-<br>tailed). | Keteran<br>gan |
|----|------------------------------------|-----------------------|------------|----------------------|----------------|
| 5  | CCTV dan sistem keamanan 24 jam    | 0,549                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 6  | Tempat cuci dan jemur pakaian      | 0,651                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 7  | Dapur bersama                      | 0,651                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 8  | Tempat ibadah                      | 0,6                   | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 9  | Tempat sampah yang memadai         | 0,603                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 10 | Mesin air otomatis                 | 0,494                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 11 | Layanan laundry                    | 0,345                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 12 | Layanan kebersihan kamar           | 0,552                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 13 | Terdapat kasur                     | 0,558                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 14 | Meja dan kursi belajar             | 0,575                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 15 | Lemari pakaian                     | 0,657                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 16 | Kamar mandi dalam                  | 0,637                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 17 | Terdapat kipas angin               | 0,615                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 18 | Terdapat AC                        | 0,315                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 19 | Colokan listrik memadai            | 0,48                  | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 20 | Ventilasi udara yang baik          | 0,666                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 21 | Sistem pencahayaan kamar yang baik | 0,478                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 22 | Terdapat jendela minimal 100×50 cm | 0,619                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 23 | Sistem sanitasi yang baik          | 0,624                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 24 | Terdapat TV                        | 0,382                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 25 | Meteran listrik terpisah           | 0,48                  | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 26 | Ukuran kamar minimal 4×3 meter     | 0,618                 | 0,197      | 0                    | Valid          |
| 27 | Terdapat ranjang kasur             | 0,576                 | 0,197      | 0                    | Valid          |

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner fungsional memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Demikian pula pada kuesioner disfungsional, seluruh item memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Perbedaan nilai r-hitung antara kuesioner fungsional dan disfungsional merupakan hal yang wajar karena kedua jenis pertanyaan tersebut mengukur persepsi responden dalam kondisi yang berbeda, yaitu ketika fasilitas tersedia dan ketika fasilitas tidak tersedia.

## 2. Uji Reliabilitas Kuesioner

**Tabel 7.** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional

### *Reliability Statistics*

| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items</i> |
|-------------------------|-------------------|
| <b>0,867</b>            | <b>27</b>         |

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil *output* uji reliabilitas memiliki nilai *cronbach's alpha* dari seluruh item instrumen  $\geq 0,60$ . Artinya semua item data (instrumen) dapat dipercaya keandalannya sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner *functional* dinyatakan reliabel.

**Tabel 8.** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional

| <i>Reliability Statistics</i> |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i>       | <i>N of Items</i> |
| <b>0,907</b>                  | <b>27</b>         |

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil *output* uji reliabilitas memiliki nilai *cronbach's alpha* dari seluruh item instrumen  $\geq 0,60$ . Artinya semua item data (instrumen) dapat dipercaya keandalannya sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner *dysfunctional* dinyatakan reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada kuesioner fungsional dan disfungsional berada di atas batas minimum yang ditetapkan, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan pada analisis Model Kano

### Hasil Identifikasi Atribut Kano

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner fungsional dan disfungsional, dilakukan klasifikasi atribut fasilitas rumah kos ke dalam kategori Model Kano, yaitu *must-be*, *one-dimensional*, *attractive*, *indifferent*, dan *reverse*. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa atribut fasilitas rumah kos tersebar ke dalam beberapa kategori Kano.

**Tabel 9.** Hasil Identifikasi Atribut Kano

| <b>Fasilitas</b>                | <b>Q</b> | <b>R</b> | <b>I</b> | <b>M</b> | <b>O</b> | <b>A</b> | <b>Atribut</b>  |
|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------|
| Parkir motor                    | 0        | 0        | 6        | 3        | 74       | 17       | One-dimensional |
| Parkir mobil                    | 0        | 0        | 26       | 2        | 13       | 59       | Attractive      |
| Wi-Fi                           | 0        | 0        | 3        | 0        | 62       | 35       | One-dimensional |
| Ruang tamu/ruang bersama        | 0        | 0        | 23       | 0        | 28       | 49       | Attractive      |
| CCTV dan sistem keamanan 24 jam | 0        | 0        | 4        | 0        | 66       | 30       | One-dimensional |
| Tempat cuci dan jemur pakaian   | 0        | 0        | 11       | 0        | 55       | 34       | One-dimensional |
| Dapur bersama                   | 0        | 2        | 10       | 0        | 55       | 33       | One-dimensional |
| Tempat ibadah                   | 1        | 0        | 20       | 0        | 3        | 76       | Attractive      |
| Tempat sampah yang memadai      | 0        | 0        | 1        | 0        | 84       | 15       | One-dimensional |
| Mesin air otomatis              | 0        | 0        | 4        | 0        | 69       | 27       | One-dimensional |
| Layanan laundry                 | 0        | 0        | 25       | 1        | 8        | 66       | Attractive      |
| Layanan kebersihan kamar        | 1        | 5        | 23       | 0        | 9        | 62       | Attractive      |
| Terdapat kasur                  | 0        | 0        | 3        | 1        | 83       | 13       | One-dimensional |



| Fasilitas                          | Q | R | I  | M | O  | A  | Atribut         |
|------------------------------------|---|---|----|---|----|----|-----------------|
| Meja dan kursi belajar             | 1 | 0 | 8  | 0 | 56 | 35 | One-dimensional |
| Lemari pakaian                     | 0 | 0 | 2  | 1 | 82 | 15 | One-dimensional |
| Kamar mandi dalam                  | 0 | 0 | 1  | 2 | 73 | 24 | One-dimensional |
| Terdapat kipas angin               | 0 | 0 | 13 | 0 | 63 | 24 | One-dimensional |
| Terdapat AC                        | 0 | 1 | 11 | 0 | 23 | 65 | Attractive      |
| Colokan listrik memadai            | 0 | 0 | 1  | 1 | 90 | 8  | One-dimensional |
| Ventilasi udara yang baik          | 0 | 0 | 1  | 1 | 81 | 17 | One-dimensional |
| Sistem pencahayaan kamar yang baik | 0 | 0 | 0  | 3 | 88 | 9  | One-dimensional |
| Terdapat jendela minimal 100x50 cm | 0 | 0 | 7  | 1 | 64 | 28 | One-dimensional |
| Sistem sanitasi yang baik          | 0 | 0 | 3  | 1 | 80 | 16 | One-dimensional |
| Terdapat TV                        | 0 | 0 | 27 | 0 | 4  | 69 | Attractive      |
| Meteran listrik terpisah           | 0 | 2 | 7  | 1 | 64 | 26 | One-dimensional |
| Ukuran kamar minimal 4x3 meter     | 1 | 0 | 5  | 1 | 62 | 31 | One-dimensional |
| Terdapat ranjang kasur             | 0 | 0 | 14 | 2 | 21 | 63 | Attractive      |

Berdasarkan Tabel Hasil Identifikasi di atas, fasilitas rumah kos di Kelurahan Gunung Terang diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu *one-dimensional* dan *attractive*. Atribut dalam kategori *one-dimensional* menunjukkan adanya hubungan linier antara tingkat pemenuhan fasilitas dengan kepuasan penyewa. Semakin baik fasilitas tersebut disediakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penyewa rumah kos. Sementara itu, atribut yang termasuk dalam kategori *attractive* merupakan fasilitas yang tidak secara eksplisit diharapkan oleh penyewa, namun keberadaannya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

## Hasil Analisis Data

### 1. Koefisien Kepuasan dan Ketidakpuasan

Hasil perhitungan koefisien kepuasan (*Customer Satisfaction/CS*) dan koefisien ketidakpuasan (*Customer Dissatisfaction/CDS*) menunjukkan tingkat pengaruh masing-masing atribut fasilitas terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Berikut ini merupakan hasil analisis koefisien kepuasan dan ketidakpuasan:

**Tabel 10.** Hasil Perhitungan Koefisien Kepuasan dan Ketidakpuasan

| Fasilitas                       | Kepuasan | Ketidakpuasan |
|---------------------------------|----------|---------------|
| Parkir motor                    | 0,91     | -0,77         |
| Parkir mobil                    | 0,72     | -0,15         |
| Wi-Fi                           | 0,97     | -0,62         |
| Ruang tamu/ruang bersama        | 0,77     | -0,28         |
| CCTV dan sistem keamanan 24 jam | 0,96     | -0,66         |
| Tempat cuci dan jemur pakaian   | 0,89     | -0,55         |
| Dapur bersama                   | 0,897959 | -0,56122      |
| Tempat ibadah                   | 0,79798  | -0,0303       |
| Tempat sampah yang memadai      | 0,99     | -0,84         |
| Mesin air otomatis              | 0,96     | -0,69         |
| Layanan laundry                 | 0,74     | -0,09         |
| Layanan kebersihan kamar        | 0,755319 | -0,09574      |

| Fasilitas                          | Kepuasan | Ketidakpuasan |
|------------------------------------|----------|---------------|
| Terdapat kasur                     | 0,96     | -0,84         |
| Meja dan kursi belajar             | 0,919192 | -0,56566      |
| Lemari pakaian                     | 0,97     | -0,83         |
| Kamar mandi dalam                  | 0,97     | -0,75         |
| Terdapat kipas angin               | 0,87     | -0,63         |
| Terdapat AC                        | 0,888889 | -0,23232      |
| Colokan listrik memadai            | 0,98     | -0,91         |
| Ventilasi udara yang baik          | 0,98     | -0,82         |
| Sistem pencahayaan kamar yang baik | 0,97     | -0,91         |
| Terdapat jendela minimal 100x50 cm | 0,92     | -0,65         |
| Sistem sanitasi yang baik          | 0,96     | -0,81         |
| Terdapat TV                        | 0,73     | -0,04         |
| Meteran listrik terpisah           | 0,918367 | -0,66327      |
| Ukuran kamar minimal 4x3 meter     | 0,939394 | -0,63636      |
| Terdapat ranjang kasur             | 0,84     | -0,23         |

Nilai koefisien kepuasan mendekati +1 menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan nilai koefisien ketidakpuasan mendekati -1 menunjukkan bahwa ketiadaan atribut tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang tinggi.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa beberapa atribut fasilitas memiliki nilai koefisien kepuasan yang tinggi, sehingga dapat diprioritaskan sebagai fasilitas strategis dalam meningkatkan kepuasan penyewa. Di sisi lain, atribut dengan nilai koefisien ketidakpuasan yang tinggi perlu dipastikan keberadaannya untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan.

## 2. Diagram Pencar Kano

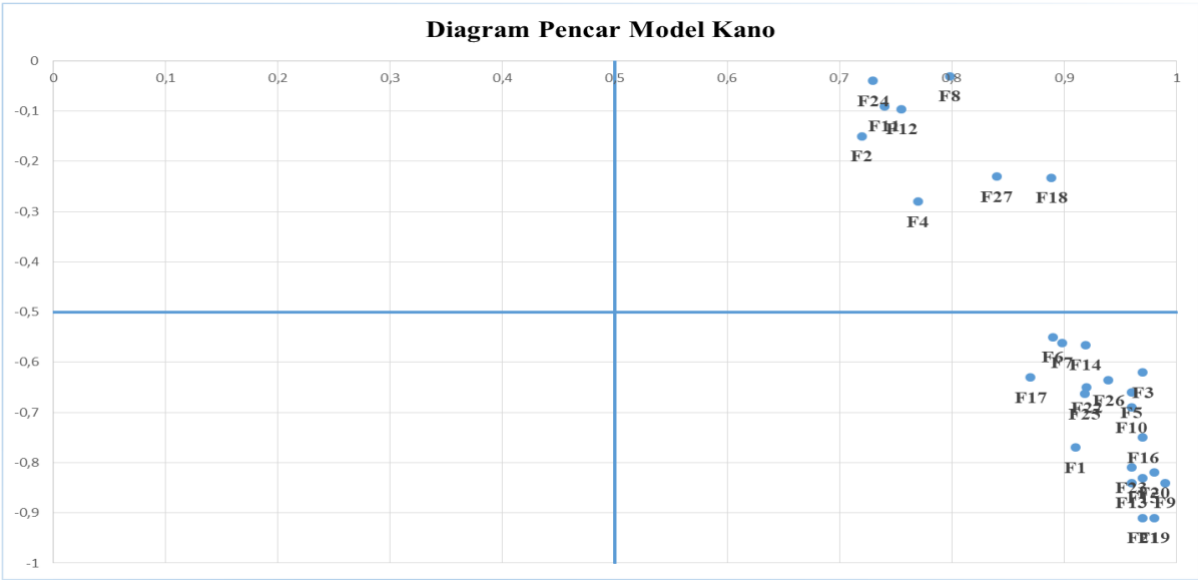
Diagram pencar Kano digunakan untuk memvisualisasikan posisi setiap atribut fasilitas rumah kos berdasarkan nilai koefisien kepuasan dan ketidakpuasan. Sumbu vertikal menunjukkan tingkat kepuasan, sedangkan sumbu horizontal menunjukkan tingkat ketidakpuasan.

Hasil pemetaan menunjukkan bahwa atribut fasilitas tersebar ke dalam beberapa kuadran Kano. Atribut yang berada pada kuadran *must-be* dan *one-dimensional* merupakan fasilitas yang harus diprioritaskan oleh pengelola rumah kos. Sementara itu, atribut pada kuadran *attractive* dapat dijadikan sebagai fasilitas pembeda untuk meningkatkan daya saing rumah kos. Berikut ini merupakan tabel kode tiap fasilitas dan hasil pemetaan:

**Tabel 11.** Kode Tiap Fasilitas

| Kode | Fasilitas                       |
|------|---------------------------------|
| F1   | Parkir motor                    |
| F2   | Parkir mobil                    |
| F3   | Wi-Fi                           |
| F4   | Ruang tamu/ruang bersama        |
| F5   | CCTV dan sistem keamanan 24 jam |
| F6   | Tempat cuci dan jemur pakaian   |

|     |                                    |
|-----|------------------------------------|
| F7  | Dapur bersama                      |
| F8  | Tempat ibadah                      |
| F9  | Tempat sampah yang memadai         |
| F10 | Mesin air otomatis                 |
| F11 | Layanan laundry                    |
| F12 | Layanan kebersihan kamar           |
| F13 | Terdapat kasur                     |
| F14 | Meja dan kursi belajar             |
| F15 | Lemari pakaian                     |
| F16 | Kamar mandi dalam                  |
| F17 | Terdapat kipas angin               |
| F18 | Terdapat AC                        |
| F19 | Colokan listrik memadai            |
| F20 | Ventilasi udara yang baik          |
| F21 | Sistem pencahayaan kamar yang baik |
| F22 | Terdapat jendela minimal 100x50 cm |
| F23 | Sistem sanitasi yang baik          |
| F24 | Terdapat TV                        |
| F25 | Meteran listrik terpisah           |
| F26 | Ukuran kamar minimal 4x3 meter     |
| F27 | Terdapat ranjang kasur             |



Gambar 1. Diagram Kano

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas fasilitas rumah kos di Kelurahan Gunung Terang berada pada kategori *one-dimensional*, yang menandakan bahwa pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas fasilitas dasar maupun fungsional. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada sejauh mana fasilitas tersebut mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari penghuni, khususnya dalam menunjang aktivitas belajar dan bekerja.

Fasilitas seperti Wi-Fi, sistem keamanan 24 jam, kamar mandi dalam, serta

kualitas lingkungan kamar yang meliputi ventilasi udara, pencahayaan, dan sanitasi terbukti menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Keberadaan fasilitas-fasilitas ini tidak hanya dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai kebutuhan utama yang menentukan kenyamanan tinggal di rumah kos. Oleh karena itu, pengelola rumah kos perlu memastikan bahwa fasilitas-fasilitas tersebut selalu berada dalam kondisi baik dan berfungsi optimal.

Temuan ini juga menunjukkan adanya pergeseran ekspektasi pelanggan, di mana fasilitas yang sebelumnya dianggap sebagai nilai tambah kini telah menjadi standar pelayanan. Hal ini sejalan dengan meningkatnya persaingan bisnis rumah kos serta perubahan gaya hidup penghuni yang semakin menuntut kenyamanan dan kemudahan akses fasilitas.

Di sisi lain, atribut yang tergolong *attractive* seperti layanan laundry, layanan kebersihan kamar, penggunaan AC, ruang tamu atau ruang bersama, serta fasilitas hiburan berperan sebagai pembeda antar rumah kos. Meskipun ketiadaannya tidak secara langsung menimbulkan ketidakpuasan, keberadaan fasilitas-fasilitas ini mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan dan menciptakan pengalaman tinggal yang lebih positif. Atribut *attractive* juga berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperpanjang masa tinggal penghuni.

Berdasarkan hasil diagram pencar Kano, strategi pengelolaan fasilitas rumah kos sebaiknya difokuskan pada pemeliharaan dan peningkatan kualitas atribut *one-dimensional* sebagai prioritas utama. Selanjutnya, pengelola dapat mempertimbangkan pengembangan atribut *attractive* secara bertahap dan selektif, dengan menyesuaikan pada segmentasi pasar, kemampuan finansial, serta tingkat persaingan di lingkungan sekitar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dominici dan Palumbo (2013) yang menyatakan bahwa tidak semua atribut layanan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan pelanggan. Atribut *must-be* dan *one-dimensional* memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung temuan Maatita dan Lawalata (2017) yang menunjukkan bahwa Model Kano efektif digunakan untuk membantu pengelola rumah kos dalam menentukan prioritas penyediaan fasilitas. Perbedaan hasil klasifikasi atribut pada penelitian ini dipengaruhi oleh karakteristik lokasi, segmentasi pasar, serta kebutuhan penyewa di Kelurahan Gunung Terang.

Dengan demikian, penerapan Model Kano dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai alat klasifikasi fasilitas, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan dan pengembangan bisnis rumah kos di Kelurahan Gunung Terang.

## SIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan kuesioner yang dilakukan oleh peneliti yang disebarkan pada 100 responden yang merupakan konsumen dari bisnis rumah kos di Kelurahan Gunung Terang. Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini, sebagai berikut:

1. Hasil identifikasi atribut menggunakan Model Kano menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas rumah kos termasuk dalam kategori *one-dimensional*, yang berarti fasilitas tersebut secara langsung memengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Fasilitas yang tergolong *one-dimensional* meliputi Wi-Fi,

parkir motor, sistem keamanan 24 jam (CCTV), kamar mandi dalam, colokan listrik yang memadai, ventilasi udara yang baik, sistem pencahayaan kamar yang baik, sistem sanitasi yang layak, ukuran kamar yang memadai, dapur bersama, tempat cuci dan jemur pakaian, tempat sampah yang memadai, mesin air otomatis, serta kelengkapan perabot kamar seperti kasur, lemari pakaian, meja dan kursi belajar. Sementara itu, fasilitas yang termasuk dalam kategori *attractive* terdiri dari layanan laundry, layanan kebersihan kamar, penggunaan AC, ruang tamu atau ruang bersama, fasilitas hiburan, parkir mobil, serta tempat ibadah. Fasilitas-fasilitas ini tidak menjadi tuntutan utama pelanggan, namun keberadaannya mampu memberikan kepuasan tambahan dan meningkatkan kenyamanan penghuni rumah kos.

2. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien kepuasan (*Customer Satisfaction/CS*) dan koefisien ketidakpuasan (*Customer Dissatisfaction/CDS*), diketahui bahwa fasilitas dengan nilai koefisien kepuasan tertinggi berasal dari fasilitas kategori *one-dimensional*. Fasilitas seperti Wi-Fi, colokan listrik yang memadai, sistem pencahayaan kamar yang baik, ventilasi udara yang baik, kamar mandi dalam, dan sistem sanitasi yang layak memiliki nilai CS tertinggi, yang menunjukkan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Di sisi lain, nilai koefisien ketidakpuasan tertinggi (mendekati -1) juga ditemukan pada fasilitas-fasilitas kategori *one-dimensional*, khususnya fasilitas dasar seperti colokan listrik, sistem pencahayaan, ventilasi udara, kasur, serta sanitasi. Hal ini menandakan bahwa ketiadaan atau buruknya kualitas fasilitas tersebut akan menimbulkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi. Sebaliknya, fasilitas kategori *attractive* memiliki nilai CDS yang relatif rendah, sehingga ketiadaannya tidak secara signifikan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil identifikasi atribut serta analisis kepuasan dan ketidakpuasan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang dibutuhkan pelanggan rumah kos adalah fasilitas yang termasuk dalam kategori *one-dimensional*. Fasilitas-fasilitas ini dipersepsikan sebagai kebutuhan utama yang harus tersedia dan berfungsi dengan baik untuk menciptakan kenyamanan tinggal. Sementara itu, fasilitas yang diinginkan pelanggan adalah fasilitas yang tergolong *attractive*, karena mampu memberikan nilai tambah, meningkatkan kepuasan, serta menciptakan pengalaman tinggal yang lebih baik. Meskipun tidak bersifat wajib, keberadaan fasilitas *attractive* berpotensi meningkatkan daya saing dan minat pelanggan terhadap rumah kos.

## Referensi :

- Damanik, C. N. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS MINYAK GORENG DENGAN METODE KANO. *SKRIPSI*.
- Dominici, G., & Palumbo, F. (2013). The drivers of customer satisfaction in the hospitality industry: applying the Kano model to Sicilian hotels. *Int. J. Leisure and Tourism Marketing*, Vol. 3, No. 3, 215-236.
- Firmansyah, D., & et al. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 85-114.
- Hendrawan, D. (2015). nalisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Rumah Kost Dempo Di Kota Pontianak. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 395-406.

- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *JOURNAL OF THE JAPANESE SOCIETY FOR QUALITY CONTROL*.
- Kementrian PUPR. (2017). *PERATURAN MENTERI PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA TENTANG PERSYARATAN KEMUDAHAN BANGUNAN GEDUNG*. Indonesia: MENTERI.
- Kota Bandar Lampung. (2018). *Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 7 tahun 2018 tentang Izin Penyelenggaraan dan Penataan Rumah Kos*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandarlampung.
- Maatita, Y., & Lawalata, V. (2017). Penerapan kano model dalam proses pengambilan keputusan penyediaan fasilitas dan alternatif bisnis rumah kost (studi kasus: bisnis rumah kost di kawasan rumahtiga). *Arika*, 97-108.
- Macrotrands. (2024, June 12). *Bandar Lampung, Indonesia Metro Area Population 1950-2024*. Diambil kembali dari Macrotrends: <https://www.macrotrends.net>
- Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2024). *Kota Bandar Lampung: Kelurahan Gunung Terang*. Diambil kembali dari Kota Bandar Lampung Website: [https://kelurahan.bandarlampungkota.go.id/gunung\\_terang](https://kelurahan.bandarlampungkota.go.id/gunung_terang)
- Purba, E., Purba, B., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., Ginting, A. M., . . . Ernanda, R. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmawati, M., & Harahap, E. (2021). Analisis Keuntungan Usaha Kos-Kosan Menggunakan. *Jurnal Matematika*, 59-65.
- Retnawati, H. (2017). Teknik pengambilan sampel. Dalam *Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme* (hal. 1-7).
- Sauerwein, E., Bailom, F., Matzler, K., & Hinterhuber, H. (1996). The Kano Model: How to Delight Your Customers. *International Working Seminar on Production Economics* (hal. 313-327). Innsbruck: Research Gate.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis, Edisi 6-Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019, Oktober). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Xie, M., & Kim, H. B. (2022). User Acceptance of Hotel Service Robots Using the Quantitative. *MDPI Sustainability*.
- Xu, Y., Li, S., Juan, Y.-K., Guo, H., & Lin, H. (2022). AKano-IS Model for the Sustainable Renovation of Living Environments in Rural Settlements in China. *MDPI Buildings*.