

ABSTRAK

Pertumbuhan jumlah rumah kos di kawasan Tembalang, Kota Semarang yang pesat seiring meningkatnya jumlah mahasiswa menyebabkan persaingan usaha kos menjadi semakin ketat. Namun, fenomena yang terjadi menunjukkan masih banyak penghuni yang tidak memperpanjang masa sewa, sehingga tingkat loyalitas penghuni relatif rendah. Rendahnya loyalitas tersebut diduga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan penghuni yang belum optimal, yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan pengelola serta persepsi penghuni terhadap harga sewa kos. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap loyalitas penghuni dengan kepuasan penghuni sebagai variabel intervening pada usaha kos-kosan di kawasan Tembalang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penghuni kos di kawasan Tembalang, Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden merupakan mahasiswa yang tinggal di kos minimal selama tiga bulan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penghuni secara langsung. Namun, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni. Persepsi harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penghuni serta loyalitas penghuni. Selain itu, kepuasan penghuni juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penghuni. Temuan lainnya menunjukkan bahwa kepuasan penghuni berperan sebagai variabel intervening yang memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas penghuni, serta memperkuat hubungan antara persepsi harga dan loyalitas penghuni. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas penghuni usaha kos di kawasan Tembalang dapat dicapai melalui peningkatan kepuasan penghuni yang didukung oleh kualitas layanan yang baik serta persepsi harga yang sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu, pengelola kos perlu memperhatikan kualitas layanan dan penetapan harga yang sesuai guna menciptakan kepuasan penghuni yang berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan loyalitas penghuni.

Kata kunci: Kualitas layanan, persepsi harga, kepuasan penghuni, loyalitas penghuni.