

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU KUNDUR**

SKRIPSI



**Oleh:
Diani
180910008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU KUNDUR**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Diani
180910008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Diani
NPM : 180910008
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU KUNDUR”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 21 januari 2022



Diani
180910008

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
WISMA RAMAYANA TANJUNGBATU KUNDUR**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh :

Diani 180910008

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 21 Januari 2022



Syaifullah, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Industri perhotelan berperan penting sebagai salah satu sector penunjang pariwisata. Bisnis hotel berkembang pesat karena meningkatnya permintaan untuk layanan tersebut serta peluang yang berkembang untuk perjalanan. Untuk mempertahankan posisi yang dipegang dan untuk bersaing di masa depan, perlu untuk menyediakan layanan dan fasilitas dengan mana pelanggan lama dapat dipertahankan, dan pelanggan baru dapat ditarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kunder. Dalam metode penelitian ini adalah penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan menyebarkan kuesioner kepada 132 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis validitas, reabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastitas, analisis regresi linear, uji t dan uji F dengan alat bantuan hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas memiliki signifikan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji nilai R Square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas sebesar 83.1%, sedangkan sisanya sebesar 16,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji T menunjukkan nilai kualitas pelayanan variabel t hitung adalah hitung 15,115 l dan fasilitas adalah 6,119, nilai kedua variabel ini lebih besar dari t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The hotel industry plays an important role as one of the supporting sectors for tourism. The hotel business is growing rapidly due to the increasing demand for such services as well as the growing opportunities for travel. In order to maintain the position held and to compete in the future, it is necessary to provide services and facilities by which old customers can be retained, and new customers can be attracted. This study aims to determine the effect of service quality and facilities on satisfaction at Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur. In this research method is quantitative causality research. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 132 respondents. The data analysis technique uses the analysis of validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linear regression analysis, t test and F test with the SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 22. The results showed that the quality of service, facilities had a significant partial and simultaneous significant effect on customer satisfaction.. The results of the R Square value test show that the quality of service and facilities is 83.1%, while the remaining 16.9% is influenced by other variables not examined in this study. The results of the T test show that the value of the service quality of the t-count variable is 15.115 and the facility is 6.119, the value of these two variables is greater than the t-table so it can be concluded that the quality of service and facilities has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Facilities, Service Quality, Facilities and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 21 Januari 2022



Diani



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Dasar	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.3 Faktor Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Fasilitas	12
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.2.3 Unsur Fasilitas.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.2 Tingkat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Sifat Penelitian	23
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	23
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2 Jadwal Penelitian.....	24

3.4	Populasi dan Sampel	24
3.4.1	Populasi	24
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	24
3.4.3	Teknik Sampling	25
3.5	Sumber Data.....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7.1	Variabel Indenden.....	26
3.7.2	Variabel Dependen	27
3.8	Metode Analisis Data	28
3.8.1	Analisi Deskriptif	28
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	28
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	28
3.8.2.2	Uji Realibitas	29
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	29
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	29
3.8.3.2	Uji Multikolineritas	29
3.8.3.3	Uji Heteroskadatisitas.....	29
3.8.4	Uji Pengaruh	30
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi R²	30
3.9	Uji Hipotesis	31
3.9.1	Uji T	31
3.9.2	Uji F.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Sejarah Objek Penelitian	33
4.1.2	Logo Objek Penelitian.....	33
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	36
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	37
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	37
4.3.2	Deskripsi Variabel Fasilitas	39
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
4.4	Analisis Data.....	42
4.4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	42
4.4.1.1	Uji Validitas Kulitias Pelayanan (X1).....	42
4.4.1.2	Uji Validitas Fasilitas (X2).....	43

4.4.1.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	44
4.4.2 Hasil Uji Reabilitas Data	44
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasisk	45
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	47
4.4.3.3 Hasil Uji Hetetoskedasitas	47
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh	48
4.4.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48
4.4.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²	49
4.5 Pengujian Hipotesis	50
4.5.1 Hasil Uji T	50
4.5.2 Hasil Uji F.....	51
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan..	52
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Logo objek penelitian	33
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kurva Histogram	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur pada Periode Maret 2021- Agustus 2021	2
Tabel 1.2 Kualitas Pelayanan Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur	3
Tabel 1.3 Jenis Fasilitas Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	24
Tabel 3.2 Skala Likert	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 4.1 Profil Berdasar Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Profil Berdasar Usia	34
Tabel 4.3 Profil Berdasar Pendidikan	35
Tabel 4.5 Profil Berdasar Pekerjaan	36
Tabel 4.6 Profil Berdasar Pendapatan Perbulan	36
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X1)	38
Tabel 4.7 Fasilitas (X2)	39
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
Tabel 4.18 Hasil Uji T	50
Tabel 4.19 Hasil Uji F	51

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	25
Rumus 3.2 PPM.....	28
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	30
Rumus 3.4 Uji T.....	31
Rumus 3.5 Uji F.....	32



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan berperan penting sebagai salah satu sector penunjang pariwisata. Bisnis hotel berkembang pesat karena meningkatnya permintaan untuk layanan tersebut serta peluang yang berkembang untuk perjalanan. Akibatnya, hotel menghadapi pelanggan yang menuntut, karena persyaratan kualitas tumbuh dengan meningkatnya penggunaan layanan hotel, untuk meningkatkan kemampuan kompetitif sebuah hotel, masalah kepuasan pelanggan juga sangat penting.

Pilihan hotel menjadi salah satu isu utama diskusi keragaman layanan hotel, kualitas, keandalan, dan fasilitas. Karena ada banyak hotel di pasar yang menyediakan layanan dan fasilitas yang sama atau serupa, sangat penting tidak hanya untuk menarik, tetapi juga untuk mempertahankan pelanggan. Untuk mempertahankan posisi yang dipegang dan untuk bersaing di masa depan, perlu untuk menyediakan layanan dan fasilitas dengan mana pelanggan lama dapat dipertahankan, dan pelanggan baru dapat ditarik.

Tabel 1.1 Jumlah pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur pada periode Maret 2021- Agustus 2021.

No	Bulan	Jumlah pelanggan	Persentase %
1	Maret	53	26.76%
2	April	36	18.18%
3	May	32	16.16%
4	June	47	23.73%
5	July	19	9.59%
6	Agustus	11	5.55%
Total		198	

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, 2021.

Pada Tabel 1.1 bisa dilihat adanya peningkatan dan penurunan pada Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur. Terjadinya naik dan turun jumlah penginapan pelanggan di karenakan pengaruh Covid-19. Bisa dilihat pada bulan maret terdapat paling banyak pelanggan sebesar 53 pelanggan dengan persentase 26.76% dan pada bulan April terjadinya penurunan sebesar 36 pelanggan dengan persentase 18.18% dan pada bulan June terdapat kenaikan 47 pelanggan dengan persentase 23.73% meskipun ada nya penurunan pada Agustus Terdapat 11 pelanggan dengan persentase 5.55% pada bulan Agustus ini pelanggan menurun dengan banyak di karenakan peningkatan Covid-19 semakin banyak , terjadinya pengaruh pada Wisma Ramayana Tanjung Batu kundur. Datanya didapati dari observasi dengan tujuan mendapatkan kesungguhan data dan permasalahannya sudah tersimpulkan sesudah melangsungkan wawancara.

Kualitas pelayanan adalah suatu keharusan yang wajib dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan agar mampu bersaing dan tetap dapat kepercayaan dari

konsumen, karena kualitas pelayanan yang bagus akan menggambarkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen (Sabrina & Syaifullah 2020: 316).

Tabel 1.2 Kualitas Pelayanan pada Wisma Ramayana

No	Kualitas Pelayanan	Keterangan
1	<i>Receptionist</i>	Kurang ramah dan kurang perhatian
2	Karyawan	Lamanya dalam pengerjaan membersihkan kamar

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, 2021

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan, adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, akibat *receptionist* nya kurang ramah dan kurang perhatian terhadap pelanggan maka pelanggan tidak dapat kepuasan pada tempat ini, maka pelanggan akan merasa tidak nyaman dan akan kecewa, lamanya karyawan dalam pengerjaan membersihkan kamar sehingga tamu menunggu lama pas checkin.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan untuk memutuskan hotel sebagai tempat penginapan ialah fasilitas. Semakin banyak fasilitas yang disediakan akan memberikan kenyamanan lebih maksimal untuk pelanggan. Selain fasilitas, ada factor-faktor lain yang memuaskan pelanggan, yaitu membagikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan. Adapun faktor yang mempengaruhi bagaimana pihak hotel mempertahankan pelanggan agar menjadi pelanggan yang loyal. Pelayanan yang memuaskan dan baik adalah hal yang paling penting untuk membuat bisnis semakin berkembang pesat dan maju (Maryati & Husda 2020: 20).

Tabel 1.3 Jenis Fasilitas Wisma Ramayana

No	Fasilitas	Keterangan
1	Parkir	Kurang luas
2	Kamar	1. <i>Hotshower</i> dan <i>Air Conditioner (AC)</i> sering terjadi kerusakan. 2. Wifi sering terjadi kurang lancar 3. <i>Westafel</i> sering terjadi tersumbat

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, 2021

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan, masalah kaitan dengan fasilitas pada Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur, banyak keluhan dari pelanggan mengenai fasilitas seperti masalah tempat pakiran karena tempat parkirannya kurang luas maka pelanggan tidak dapat parkir serta *Hotshower* nya tidak berfungsi dan juga ada masalah *Air Conditioner (AC)* kurang dingin, dan juga masalah Wifi nya kurang lancar, bahkan masalah *Westafel* nya tersumbat akibat pelanggannya kecewa dengan hal tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas maka akan penelitian dengan menggunakan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur”**

1.2 Identifikasi Masalah

Diuraikan identifikasi permasalahan penelitian ini yakni:

1. Kurang ramah dan perhatian *receptionist*, Sehingga pelanggan merasa tidak puas sama *receptionistnya*
2. Lamanya karyawan dalam pengerjaan membersihkan kamar di Wisma

Ramayana Tanjungbatu Kundur

3. Tempat parkirannya kurang luas maka pelanggan tidak dapat parkir di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur
4. Terjadinya kerusakan Hotshower di dalam kamar Wisma Ramayanan batu Kundur
5. Tidak dinginnya air conditioner (AC) di dalam kamar di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur
6. Terjadinya Wifi kurang lancar di Wisma Ramayana Tanjung batu Kundur
7. Tersumbatnya Wastafel di dalam kamar Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur
8. Terjadinya jumlah pelanggan menaik dan menurun di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur

1.3 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Penelitian ini dilakukan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur.
2. Responden studi ini ialah pelanggan yang menginap di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur.

1.4 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di

Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur?

2. Apakah fasilitas hotel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur

1.6 Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat yang bisa diperoleh pada studi ini, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Semoga dalam hasil penelitian ini diharapkan akan bisa memberi suatu tambahan pengetahuan, khusus yang berkaitan dengan manajemen bisnis

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Putera Batam

- a. Semoga penelitian ini dapat menambah salah satu karya ilmiah dan referensi perpustakaan di Universitas Putera Batam berkaitan materi mengenai manajemen bisnis.

2. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini dapat memberikan sesuatu masukan dan informasi untuk Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur, sehingga dapat tetap memuaskan terhadap pelanggan yang menginap.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Semoga penelitian yang telah dikerjakan bisa berguna sebagai suatu bahan untuk mengenal tentang perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata atau perhotelan.

4. Bagi Peneliti

- a. Sebagai penambahan ilmu pengetahuan dan serta dapat mengetahui cara dalam membuat karya ilmiah, kemudian syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen bisnis di Universitas Putera Batam.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah pengendalian tingkat keutamaan untuk memenuhi keinginan konsumen dan tingkat keutamaan untuk diharapkan (Syaiyfullah & Mira 2018: 87)

Kualitas pelayanan sebagai tingkat cara yang baik sejauh mana penyedia yang disediakan dapat membentuk harapan konsumen (Yulianto 2021: 64)

Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Maydiana 2019: 446)

Harapan dan keinginan pengguna harus selaras dengan karyawan yang menyediakan layanan ini. Jika persyaratan terpenuhi, maka pegawai atau peserta jasa akan memenuhi persyaratan untuk memberikan kualitas dan memenuhi harapan pengguna jasa. Jika sudah sejalan maka karyawan atau pelaku pelayanan akan sejalan memberikan kualitas dan pemenuhan harapan dari pengguna pelayanan tersebut. Maka pasti akan sesuai dengan standar staf dan harapan pengguna layanan itu sendiri (Gunartik & Nainggolan 2019: 31)

Maka dapat disimpulkan kualitas Pelayanan ini yaitu memenuhi kepuasan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggannya.

2.1.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa memiliki 6 prinsip (Imansyah & Irawan 2017: 329) yaitu:

1. *Leadership*

Dalam mengatasi kualitas perusahaan haruslah mempunyai idea serta berkomitmen yang bisa mengarahkan bisnis demi peningkatan kinerja kualitas perusahaan.

2. *Education*

Dari sang direktur hingga pekerjanya dibagian terbawah harus berpendidikan dengan kualitas bagus.

3. *Planning*

Rencana strategis harus mencakup tujuan dan kualitas yang akan digunakan untuk pencapaian perusahaan.

4. *Review*

Langkah terakhir paling efektif mengubah misi operasionalnya. Ini adalah transisi yang menjamin fokus dan kontinuitasnya dalam mewujudkannya.

5. *Communication*

Perusahaan, konsumen, dan investor, termasuk pemasok, pemerintah, dan masyarakat sekitar, semuanya perlu berkomunikasi.

6. *Total Human Reward*

Penghargaan dan pengukuran adalah bagian penting dari strategi implementasi. Pekerja yang memiliki kebutuhan tentunya perlu mendapatkan reward dari semua orang dalam organisasinya untuk memberikan hasil akhir

yang baik bagi perusahaan.

2.1.1.3 Faktor Kualitas Pelayanan

Pengevaluasian kualitas pelayanannya (Subagja, & Putri 2017: 71) yakni:

1. Keandalan

Kinerja yang konsisten bahwa perusahaan harus memberikan layanan dan memenuhi janji.

2. Responsif

Ketersediaan dan kemampuan pekerja untuk memberikan pelayanan yang efektif.

3. Kompetensi

Memiliki wawasan dan keahlian yang dibutuhkan saat melayani pelanggan.

4. Aksesibilitas

Kemudahan saat berinteraksi, misalnya mudah menemukan posisinya, waktunya, serta tidak sulit untuk dihubungi.

5. Kesopanan

Memahami sikap menghargai, sopan santun, serta ramahnya saat berkerja.

6. Komunikasi

Memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pelanggan serta memberikan layanan sesuai keinginan pelanggan.

7. Kredibilitas

Kejujuran dan kepercayaannya, termasuk nama baik, reputasi, karakter, dan

komunikasinya.

8. Keamanan

Menjauhkan dari bahaya, risiko dan gangguan. Keadaan ini termasuk keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan pelanggan.

9. Empati

Mengusahakan pahami keperluan yang diinginkan pelanggan.

10. Fisik

Memiliki fasilitas dan kelengkapan yang dimanfaatkan oleh karyawan untuk pelanggan.

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Beberapa indikator kualitas pelayanan (Lubis & Andayani 2018: 234) yakni:

1. Bukti fisiknya

Sebuah perusahaan dalam memperlihatkan keberadaan untuk pihak eksternal.

2. Keandalannya

Keahlian perusahaan yang memenuhi kinerja, ketepatan waktu, sikap yang simpati serta memberi pelayanan yang tanpa kesalahan.

3. Ketanggapannya

Keahlian perusahaan yang dilakukan oleh karyawan untuk memberi respon yang cepat kepada pelanggan.

4. Jaminannya

Wawasan dan tingkah laku karyawan untuk mendirikan keyakinan dan

kepercayaan pada diri dalam memanfaatkan servis yang disediakan.

5. Berempati

Kinerja perusahaan yang dilaksanakan oleh karyawan untuk menyampaikan kepedulian bagi pelanggan secara perseorangan, berserta kerentanan dan keinginan pelanggan.

2.1.2 Fasilitas

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas ialah sebuah permudahankan bagi konsumen dalam usaha servis , maka semua fasilitas yang ada yakni kondisi fasilitas, peralatan, desain interioe dan eksterior dan kebersihan fasilitas perlu memperhatikan terutama yang berhubung erat dengan apa yang diharapkan atau didapatkan konsumen secara langsung (Irfan 2019: 84).

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum memberikan layanan kepada konsumen. Fasilitas adalah suatu komponen penting dalam pengelolaan usaha jasa, oleh sebab itu kondisi fasilitas perlu diperhatikan, desain interior perusahaan dan eksterior serta kebersihan lokasi usaha harus dipertimbangkan oleh pengusaha terutama yang secara langsungdirasakan konsumen pada saat menggunakan jasa. Pandangan konsumen akan ekspetasi yang dirasakan pada saat proses penggunaan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut (Zaenudin & Purba 2020: 489)

Fasilitas adalah sarana penunjang termasuk semua barang serta jenis

perlengkapan, peralatan maupun pelayanan yang memiliki fungsi utama sebagai pelengkap suatu pekerjaan serta menjadi atribut utama untuk melaksanakan (Gunartik & Nainggolan 2019: 31)

Berdasarkan teori dari atas maka dapat disimpulkan fasilitas yaitu memberikan perlengkapan terhadap konsumen, sehingga konsumen merasa nyaman dan puas.

2.1.2.2. Faktor Fasilitas

Berikut beberapa faktor fasilitas (Apriyadi 2017: 73) yakni:

1. Sifatnya dan tujuannya organisasi

Sifat layanan seringkali dapat menentukan semua jenis kriteria desain. Metode fasilitas mampu memberikan beraneka nilai manfaat, perusahaan tersebut gampang diketahui dan desain tersebut dapat membuat kelebihan yang bersangkutan dengan sifat layanan tersebut.

2. Tersedianya tempat dan kebutuhannya akan ruang

Tiap usaha dalam bidang jasa memerlukan tempat yang digunakan untuk membuat fasilitas melayani. Dalam menentukan tempat, faktor yang diperlukan komponen seperti berkaitan dengan anggaran, syarat dari peraturan pemerintah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitasnya

Fleksibilitas metode ini diperlukan apabila permintaan berfluktuasi dan jika spesifikasi layanan dapat bertumbuh dengan cepat, maka dapat menimbulkan

risiko keuangan menjadi masalah terutama. Keadaan ini dapat mewujudkan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan perkembangan kedepannya.

4. Faktor estesisnya

Tersusun dengan rapi terhadap fasilitas pelayanan bisa mengambil perasaan pelanggan beserta dapat mengoptimalkan suasana konsumen atas pelayanan tersebut.

5. Masyarakat dan lingkungan

Penduduk dan lingkungan dapat berfungsi besar dalam perusahaan. misalnya perusahaan tidak berupaya evaluasi secara berlangsung pada perusahaan yang gampang terpengaruh.

6. Biaya perbaikan dan operasional

Pengeluaran untuk perbaikan dapat mempengaruhi jumlah beserta jenis konstruksi. Pengeluaran untuk operasional dapat terpengaruh oleh kekuatan ruang, yang bersama dengan pergantian suhu.

2.1.2.3 Unsur Fasilitas

Berikut ini ada beberapa unsur fasilitas yang diperlukan pertimbangan didalam penetapan fasilitasnya (Ekasari et al. 2018: 2) yakni:

1. Keadaan fasilitasnya
2. Perlengkapannya fasilitas
3. Desain interiornya serta eksteriornya fasilitas

2.1.2.4. Indikator Fasilitas

Terdapat enam indikator fasilitas (Smaradhana & Lutfie 2017: 474) yaitu:

1. Perencanaan spasialnya

Dimensi termasuk bentuk, warna dan ukuran untuk mendapatkan kritik dan saran dari konsumen.

2. Perencanaan ruang

Aspek sebagai untuk perencanaan ruangan, memiliki perabot dan perlengkapan dalam ruangan tersebut. Memiliki ruangan untuk tamu yang membutuhkan perhatian diluar kapasitas, dan perlu diperhatikan juga terhadap extra perlengkapan lainnya pada ruangan.

3. Perlengkapan perabotannya

Alat perlengkapan yang mencakup kegunaanya yaitu untuk pelanggan merasa lebih nyaman dan bisa ditambahkan hiasan kepada pemakai jasanya.

4. Tata cahaya

Cahaya berupa semacam variasi warna yang serasi dengan kegiatan yang secara langsung pada ruangan tersebut dan kondisi yang diinginkan.

5. Pewarnaan.

Perwarnaan juga sebagai alat penambahan efektif, dan membuat nyaman, berserta membantu kurangi bagian tingkat kecelakaannya.

6. Pesan secara grafis

Hal berhubungan dalam bagian ini yaitu peletakan, mengkategorikan warna, mengkategorikan bentuk fisik serta menatakan cahaya.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ialah respon senang atau kecewanya yang muncul karena perbandingan kemampuan yang dipersepsikan dari hasil terhadap harapan yang mereka inginkan (Aswad et al. 2018: 79).

Kepuasan pelanggan ialah persepsi pelanggan individu tentang kinerja produk atau jasa dan hubungannya dengan harapannya (Rusmahafi & Wulandari 2020: 70).

Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan (Lubis & Andayani 2018: 236).

Kepuasan pelanggan adalah dianggap sebagai aspek utama dalam strategi setiap organisasi dan telah menerima banyak perhatian peneliti (Janahi & Mubarak 2017: 2).

Disimpulkan kepuasan pelanggan yaitu dapat dirasakan terhadap kinerja atau hasil yang diberikan seorang karyawan, sehingga konsumen merasa puas.

2.1.3.2 Tingkat Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan (Munawir, 2018: 210) yakni:

1. Sistem kepuasan dan saran

Memberikan kesempatan dan saluran yang nyaman bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik, saran, komentar dan keluhan. Misalnya, sediakan kotak saran dan nomor bebas biaya yang mudah diakses.

2. Ghost shopping

Untuk memahami kepuasan pelanggan dapat mempekerjakan beberapa ghost shopper untuk mencari kelebihan dan kekurangan produk perusahaan pesaing.

3. Lost customer analysis

Perusahaan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih pemasok untuk mengetahui alasannya dan mendapatkan kesimpulan tentang perubahan kebijakan atau perbaikan lebih lanjut.

4. Survei Kepuasan Konsumen

Melakukan survei dan wawancara secara langsung.

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan (Aswad et al. 2018: 80) yakni:

1. Kinerja

Jika kinerjanya berkorelasi dengan keinginan konsumen, maka akan mendatangkan kepuasan kepada konsumen.

2. Harga

Menurunkan harga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, itu juga akan menyebabkan keuntungan yang sedikit. Perusahaan dapat meningkatkan keuntungan melalui langkah-langkah lain, seperti memaksimalkan layanan

tanpa menurunkan harga.

3. Ekspektasi

Hal ini terlihat dari pembelian sebelumnya, rekomendasi dari rekan kerja, dan diskon.

2.2 Penelitian Terdahulu

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Syaifullah & Mira 2018) Sinta	Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam	Regresi Linear Berganda	Kualitas pelayanan secara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah
2	(Zaenudin & Purba 2020) Google Scholar	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Multi Prima Daya Perkasa	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen
3	(Munawir 2018) Google Scholar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan fan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4	(Irfan 2019)	Pengaruh Kualitas	Regresi	Kualitas pelayanan

	Sinta	Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan	Linier Berganda	dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5	(Gunartik & Nainggolan 2019) Google Scholar	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam)	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6	(Maydiana 2019) Sinta	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri	Regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan
7	(Saputra & Sudarsa 2019) Google Scholar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan pada dimensi <i>tangible</i> dan <i>reliability</i> secara parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan pada dimensi <i>Tangible</i> dan <i>Reliability</i> secara parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan

				pelanggan
8	(Aswad et al. 2018) Sinta	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Sumber: Peneliti, 2021

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan ialah memberikan layanan sesuai harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan telah menjadi penting, karena kualitas layanan penting terkait kepuasan pelanggan dalam meninjaunya kembali. Pernyataan ini relevan dengan Penelitian dilakukan oleh (Andari & Mulyantomo 2020) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

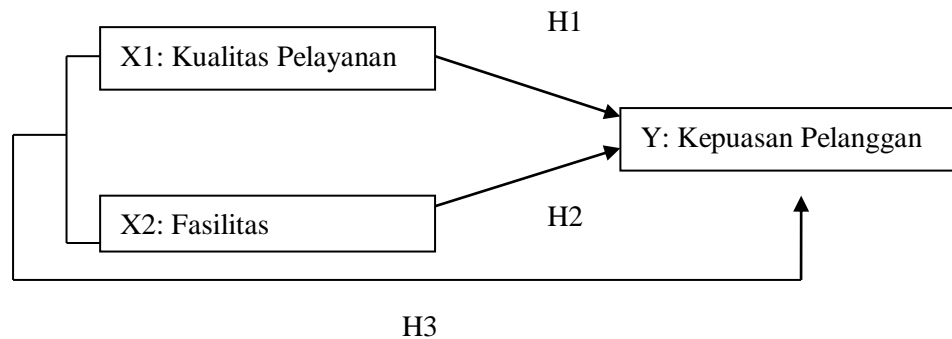
2.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas ialah disediakan jenis peralatan yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Fasilitas yang bisa digunakan atau dimanfaatkan bagi para pelanggan ini, berujud agar membuat para pelanggan sangat nyaman. Pernyataan ini relevan dengan Penelitian dilakukan oleh (Gunartik & Nainggolan 2019) yaitu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam Kualitas pelayanan merupakan harapan pelanggan terhadap layanan tersebut. Fasilitas dapat berupa peralatan yang disediakan oleh perusahaan untuk digunakan dan dimanfaatkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan dan fasilitas itu berkaitan dengan kepuasan pelanggan, karena pelanggan merasakan nyaman dan memenuhi harapan yang diinginkan, maka akan terasa puas dalam layanan ini dan telah memberikan fasilitas yang lengkap. Pernyataan ini relevan dengan Penelitian dilakukan oleh (Maydiana 2019) yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terpengaruhi positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.

kerangka pemikiran dalam penelitian ini, antara lain yaitu:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Syaifullah & Mira 2018: 88).

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis merumuskan yaitu

H1 :Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelangga

H2 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H3 :Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif, peneliti yang menentukan hasil yang dilaksanakan telah berhasil atau tidak.

Dalam Metode penelitian ini yaitu asosiatif dan deskriptif, penelitian yang bersifat mencari hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau variabel lebih (Pantilu et al. 2018: 3726). Penelitian ini yaitu regresi linear berganda dilakukan oleh peneliti untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur.

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah sifat studi replikasi yang mana sifat penelitian ini dilakukan dengan mengangkat variabel, indicator, objek penelitian serta alat analisis yang sama dengan penelitian sebelumnya.

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur, beralamat di JL.Usman Harun Tanjungbatu Kundur

3.3.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan September 2021 hingga sampai 2022

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Sep 2021	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan Bab I						
3	Penyusunan Bab II						
4	Penyusunan Bab III						
5	Penyusun Kuesioner						
6	Penyebaran Luasan Kuesioner						
7	Pengolahan Data						
8	Penyusunan Bab IV dan Bab V						
9	Penyelesaian Skripsi						

Sumber : Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menginap di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur pada bulan Maret 2021 sampai bulan Agustus 2021 sebanyak 198 pelanggan.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Penelitian ini memakai rumus slovin untuk mencari jumlah sampel, tingkat kesalahan umumnya digunakan 5% atau 0,05. Dengan jumlah populasi sebanyak 198 pelanggan.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber: (Aswad et al. 2018: 81)

Keterangan:

n = jumlah elemen/anggota sampel

N = jumlah elemen/anggota populasi

E = Error level (tingkat kesalahan)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{198}{1 + 198(0,05)^2}$$

$$n = \frac{198}{1.495}$$

$$n = 132.44$$

Dengan hasil kakulasi diatas, maka sampel yang diperoleh adalah 132 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan *accidental sampling*. Dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, tetapi orang atau objek yang diambil dapat diyakini sebagai sumber data (Imansyah & Irawan 2017: 331).

3.5 Sumber Data

Sumber data terdapat dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primernya dari sebaran kuesioner pada pelanggan Wisma Ramayana Tanjungbatu Kundur. Sedangkan data sekundernya berkaitan dengan data perusahaan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini melalui kuesioner berupa tanggapan dari responden, semua tanggapan yang dipakai untuk pertanyaan skala *Likert*. Skala likert dipakai guna mengukur anggapan sekelompok orang terkait fenomena social (Sugiyono 2019: 152).

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono 2019: 153)

3.7 Definisi Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Indenden

Variabel Independennya yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

Kualitas Pelayanan (X1) dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Maydiana 2019: 446). Sedangkan Fasilitas (X2) dapat diartikan sarana penunjang termasuk semua barang serta jenis perlengkapan, peralatan maupun pelayanan yang memiliki fungsi utama sebagai pelengkap suatu pekerjaan (Gunartik & Nainggolan 2019: 31).

3.7.2 Variabel Dependen

Dikatakan variabel dependennya sebab variabelnya ini dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Syaifullah & Mira 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisiknya 2. Keandalannya 3. Ketanggapannya 4. Jaminannya 5. Berempati 	Likert
Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah sarana penunjang termasuk semua barang serta jenis perlengkapan, peralatan maupun pelayanan yang memiliki fungsi utama sebagai pelengkap suatu pekerjaan serta menjadi atribut utama untuk melaksanakan (Gunartik & Nainggolan 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan spasialnya. 2. Perencanaan ruang 3. Lengkapinya perabotannya 4. Tata cahaya 5. Pewarnaan 6. Pesan secara grafis 	Likert
Kepuasan	Kepuasan pelanggan ialah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 	Likert

Pelanggan (Y)	respon senang atau kecewanya yang muncul karena perbandingan kemampuan yang dipersepsikan dari hasil terhadap harapan yang mereka inginkan (Aswad et al. 2018)	2. Harga 3. Ekspektasi	
----------------------	--	---------------------------	--

Sumber : Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisa Deskriptif

Untuk menganalisa data yang sudah dikumpulkan dengan menyimpulkan sesuatu yang umum. Statistik deskriptif bisa dipergunakan jika peneliti hanya menginginkan pendeskripsian data sampel, dan tidak ingin menyimpulkan yang berlakunya populasi dimana sampel itu diperoleh (Sugiyono 2019: 226).

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Irfan 2019: 85). Data dapat dinyatakan valid jika pernyataan bisa membuktikan sesuatu yang diukur kuesioner tersebut. Rumus untuk mencari nilai korelasi ialah rumus Pearson Product Moment (Sugiyono 2019: 272) yakni :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} - \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Rumus 3.2 PPM

Sumber : (Sugiyono 2019: 272)

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah responden

$\sum Xi$ = skor item

$\sum Yi$ = skor total

3.8.2.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini untuk mengukur nilai yang dikatakan reliable, jika nilai cronbach alpha > 0.60. Suatu variabel dikatakan reliabel jika menghasilkan nilai cronbach alpha > 0.60 (Erianto 2020: 85).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual distribusi normal (Maryati & Husda 2020: 22). Dalam menguji data normalitas ini menggunakan Kolmogorov-smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-smirnov > 0,05 maka asumsi normalitas terpenuhi (Hariyono 2017: 73).

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini untuk mengetahui dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas atau tidak. Untuk menemukan ada tidaknya multikolinieritas ialah jika VIF < 10 dan Tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Maryati & Husda 2020: 22).

3.8.3.3 Uji Heteroskadasitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji koefisien korelasi Spearman dengan ketentuan jika signifikansi $< 0,05$ maka terdapat heteroskedastisitas dan jika signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat heteroskedastisitas dalam regresi (Hariyono 2017: 74).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menelusuri peningkatan dan penurunan variabel dependen, jika dua atau lebih variabel independennya sebagai faktor prediktor dimanipulasi (Sugiyono 2019: 307).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Sugiyono 2019: 308)

Y =Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b_1b_2 = Koefisien regresi

X1 =Kualitas Pelayanan

X2 =Fasilitas

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi R^2

Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas atau tidak mempengaruhi, apabila R^2 mendekati 1 maka variabel independen mempengaruhi atau memberikan hampir

semua informasi yang dibutuhkan (Tanamal 2017: 127).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T

Jika dalam uji data ini diterima atau tidaknya suatu data. Apabila t hitung $>$ t tabel dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Apabila t hitung $<$ t tabel dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Maryati & Husda 2020: 22). Rumus untuk hitung uji t adalah :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.4 Uji T

Sumber : (Sugiyono 2019: 275)

Keterangan:

R = koefisien

R^2 = koefisien determinasi

N = banyaknya sampel

3.9.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan F tabel: Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Maryati & Husda 2020: 22).

Rumus uji f yakni:

$$\frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Rumus 3.5 Uji F

Sumber : (Sugiyono 2019: 284)

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

