

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RSUD EMBUNG FATIMAH****<sup>1</sup>CLARA CONI CONSTANTYA BR GINTING, <sup>2</sup>HENDRI HERMAN****<sup>1,2</sup>UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

pb160910339@upbatam.ac.id

**ABSTRACT**

This study focuses on issues regarding facilities at Embung Fatimah Regional Hospital and the quality of services available at Embung Fatimah Regional Hospital. with the aim to test the extent of the role of facilities and service quality can improve patient satisfaction at Embung Fatimah Regional Hospital. The research method used is quantitative research by looking for causal associative relationships. with a population of 257 patients. The formula used to determine the number of samples is the Slovin formula, with an error rate of 0.05 or 5% with a total of 156 samples. Data collection through a questionnaire was carried out at Embung Fatimah District Hospital with the help of the SPSS Version 25 calculation program. The results of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) showed that the effect of facilities and service quality was 37.7% on customer satisfaction. The conclusion of this study is that the facility partially has a positive and significant effect on customer satisfaction, so the quality of service partially has a positive and significant effect on patient satisfaction and simultaneously the facility and service quality has a significant effect on patient satisfaction.

Keywords : Facilities, Patient Satisfaction, Service Quality.

**PENDAHULUAN**

Kemajuan ekonomi global membawa dampak persaingan pada industri jasa, sehingga semua perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka jual. Berbicara tentang konsep jasa, setiap lembaga memiliki kelebihan dan kekurangan, baik dalam hal fasilitas, konsep, bahkan pelayanan terhadap konsumennya. Hal ini akan menjadi pertimbangan bagi konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka menimbulkan penilaian yang baik dari konsumen, juga membuat konsumen nyaman dan merasa puas terhadap kepuasan konsumen. Perkembangan sektor jasa mulai meningkat, salah satunya ialah tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, balai pengobatan, dan lain – lain. Tumbuh suburnya tempat – tempat penyedia layanan kesehatan rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan kesehatan. Selain memberikan pelayanan yang maksimal, rumah sakit juga di tuntutan untuk memberikan fasilitas yang baik oleh konsumennya. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pasien dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya sehingga kebutuhan pasien dapat dipenuhi (Gunartik & Nainggolan, 2019 : 36). Saat ini banyak rumah sakit yang menawarkan berbagai macam fasilitas yang dimiliki untuk menarik perhatian pasiennya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dilapangan bahwa di RSUD Embung Fatimah ketidakpuasan pasien atas fasilitas seperti beberapa pasien merasa kurang puas dengan fasilitas di ruang tunggu/pendaftaran. Pasien mengeluh karena di ruang tunggu/pendaftaran tidak mempunyai fasilitas seperti, mesin antrian (Printer tiket), Display loket, dan tidak adanya TV LCD/LED, dan kurangnya kursi di ruang tunggu/pendaftaran. Kemudian fasilitas area parkir Roda Dua tidak semua dilengkapi atap. Hal ini membuat kendaraan pasien beresiko terkena panas matahari berlebih dan juga terkena hujan deras. Tentu kurangnya fasilitas ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas Administrasi atau staff kesehatan yang kurang ramah melayani pasien sikap yang tidak mencerminkan sebagai petugas yang memberikan jasa kepada pasien, melainkan sebagai petugas instansi yang dibutuhkan oleh pelanggan/masyarakat. Sifat staff kesehatan tidak memberikan komunikasi dan kejelasan informasi yang dibutuhkan pasien misalnya terhadap jadwal praktek dokter, yang tertunda atau keterlambatan jam praktek, kejelasan informasi kekurangan stok obat – obatan. Peningkatan sarana dan prasarana RSUD Embung Fatimah perlu

dilakukan untuk mencegah timbulnya kendala teknis saat pengobatan akan menjadi pemberian pelayanan kesehatan yang nyaman dan berkualitas.

**Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada RSUD Embung Fatimah Tahun 2019 Juli s/d Desember 2019**

No	Bulan	2019
1	Juli	6.602
2	Agustus	6.046
3	September	6.431
4	Oktober	6.234
5	November	5.763
6	Desember	5.719

Sumber : RSUD Embung Fatimah (2019)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas dapat diketahui pada juli s/d Desember 2019 mengalami penurunan. Fenomena ini perlu ditinjau oleh pelayanan kesehatan karena dengan jumlah pasien yang mengalami penurunan akan memberikan pengaruh kurang maksimal bagi Perusahaan jasa tersebut, oleh karena itu untuk mengatasi maka pihak pelayanan kesehatan memperhatikan fasilitas dan pelayanan agar pasien akan menikmati pelayanan jasa dan akan kembali melakukan atau memakai kembali jasa yang telah diberikan.

## **KAJIAN TEORI**

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan/disiapkan oleh penjual jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik (Girsang & Saragih, 2018 : 53)

### **Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas**

Faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas menurut (Syahsudarmi, 2018 : 50) :

1. Sifat dan tujuan organisasi.
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat.
3. Fleksibilitas.
4. Faktor estetis.
5. Masyarakat dan lingkungan sekitar.
6. Biaya konstruksi dan operasi.

### **Indikator Fasilitas**

Indikator menurut pendapat (Munawir, 2018) :

1. Pertimbangan/perencanaan spasial.
2. Perencanaan ruang.
3. Perlengkapan/perabotan.
4. Tata cahaya dan warna.
5. Pesan yang di sampaikan secara grafis.
6. Unsur pendukung.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah daya tarik yang sangat besar bagi pelanggan, maka dari itu pelaku bisnis menggunakannya sebagai cara untuk menarik minat nasabah serit kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara baik, jujur, amanah dan bertanggung jawab (Hamzah & Purwati, 2019 : 110).

**Kriteria Kualitas Pelayanan**

Menurut (Syahsudarmi, 2018 : 77) terdapat kriteria pelayanan untuk penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan, antara lain :

1. Keandalan
2. Responsif
3. Kompetensi
4. Aksesibilitas
5. Kesopanan
6. Komunikasi
7. Kredibilitas
8. Keamanan
9. Empati
10. Fisik.

**Indikator Pada Kualitas Pelayanan**

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan menurut (Girsang & Saragih, 2018 : 137) yakni :

1. Jaminan
2. Berwujud
3. Empati
4. Keandalan
5. Daya tanggap.

**Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya (Isa, 2019 : 171).

**Kriteria Kepuasan Pasien**

Menurut (Syahsudarmi, 2018 : 79) untuk mengukur kepuasan pasien ada empat kriteria yaitu :

1. Kenyamanan
2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit
3. Kompetensi teknis petugas
4. Biaya.

**Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut (Munawir, 2018 : 210) indikator kepuasan pasien ada empat, yaitu :

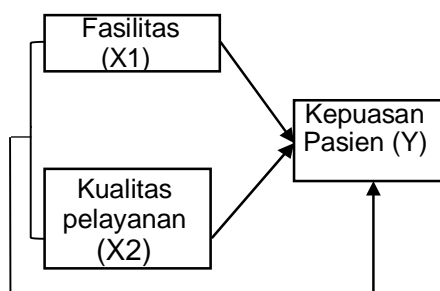
1. Penyediaan pelayanan yang baik.
2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

**Penelitian Terdahulu**

Peneliti mengambil beberapa contoh penelitian yang di jadikan sebagai acuan dalam :

1. (Iskandaryah, 2019 : 139) dengan judul penelitian Pengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada perumahan murah di hadrah property. variabel Harga (X1) dan Fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. (Endang & Cholidah, 2017 : 915) dengan judul Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro.
3. oleh (Aswad et al., 2018 : 84) dengan judul Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat kampung air batam center. Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen sedangkan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
 Sumber : Peneliti (2020)

**Hipotesis**

Jawaban sementara yang ada di penelitian ini, yakni :

H1 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah

H2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah.

H3 : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah

**METODE PENELITIAN**

**Desain Penelitian**

Metode Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016 : 14).

**Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif dapat digunakan untuk menjabarkan data dimana data tersebut sudah terkumpul dan dirangkum. Meliputi gambaran atau menjabarkan karakteristik dari sebuah data tersebut (Wibowo, 2012 : 24)

**Uji Kualitas Data**

Item pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner harus valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian (Rini Handayani, 2018 : 5).

**Uji Asumsi Klasik**

Dari data – data yang diperoleh dari para responden ketika melakukan uji validitas dan reliabilitas data perlu dilakukan juga pengujian asumsi untuk melihat kelayakan dari instrumen yang di ujicobakan kepada responden. Uji asumsi yang dilakukan adalah uji normalis dan multikolinieritas.

**Uji Pengaruh**

Uji ini memberikan gambaran pengaruh dari dua variabel yang berbeda yaitu independen dan dependen.

**Uji Hipotesis**

Dalam melakukan pengujian hipotesis yang telah dibuat maka dapat diuji dengan menggunakan uji T dan uji F.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Profil Responden**

Pada penelitian ini memperoleh bukti yang berupa data dalam suatu pengujian yang telah dilakukan oleh penulis yang memberikan kuesioner sebanyak 157 responden. Responden penelitian adalah pasien RSUD Embung Fatimah di Jl.R. Soeprpto Blpk D1-9 Batuaji Batam. merupakan pasien 2 minggu terakhir Langkah pertama yang akan dilakukan oleh penulis

yaitu melaksanakan analisis pada profil responden tersebut, hal ini tersebut adalah dikategorikan profil responden tersebut, yang berlandaskan dari kuesioner yang sudah diisi yaitu, Jenis kelamin, Umur, Pekerjaan. Data hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden tersebut diolah menggunakan SPSS versi 25 untuk mendapatkan presentase karakteristik responden.

**Hasil Uji Kualitas Data**

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Fasilitas (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
P.1	0,493	0,156	Data Valid
P.2	0,538	0,156	Data Valid
P.3	0,744	0,156	Data Valid
P.4	0,665	0,156	Data Valid
P.5	0,716	0,156	Data Valid
P.6	0,637	0,156	Data Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

**Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
P.1	0,756	0,156	Data Valid
P.2	0,756	0,156	Data Valid
P.3	0,737	0,156	Data Valid
P.4	0,821	0,156	Data Valid
P.5	0,760	0,156	Data Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

**Tabel 4. Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)**

Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
P.1	0,758	0,156	Data Valid
P.2	0,695	0,156	Data Valid
P.3	0,748	0,156	Data Valid
P.4	0,606	0,156	Data Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Setelah dilakukan pengolahan data pada uji validitas maka peneliti menemukan bahwa semua variabel item pada variabel ini adalah dilaporkan valid karena mempunyai jumlah Corrected Item-total Correlation lebih besar dibandingkan 0,156.

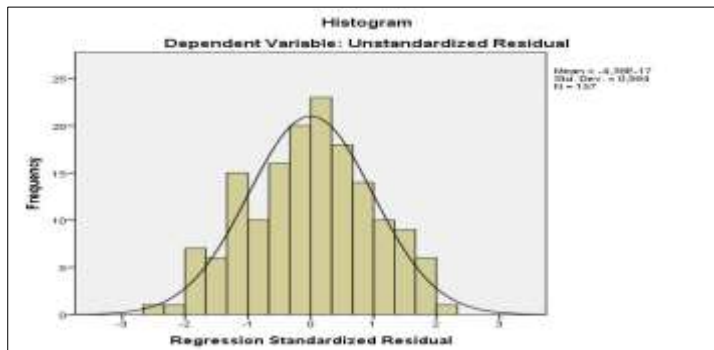
**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	CrocBach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Fasilitas	0,696	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,822	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,661	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

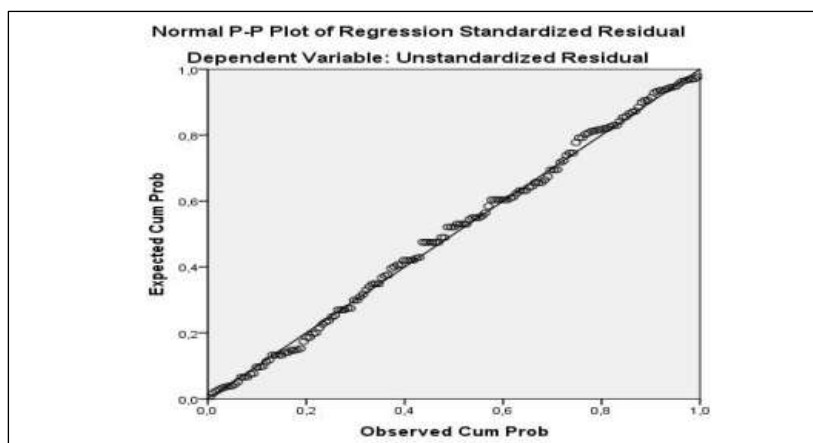
Berlandaskan tabel-tabel diatas, hasil Chonbach's Alpha. 0,696 adalah variabel Fasilitas (X<sub>1</sub>), 0,822 adalah variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), dan 0,661 adalah variabel Kepuasan Pasien (Y) maka dapat kita ketahui bahwa masing-masing variabel pada penelitian ini memiliki chonbach alfa lebih dari nilai yang di tetapkan yaitu sebanyak 0,60 (  $\alpha > 0.60$  ), sehingga bisa ambil kesimpulan bahwa seluruh variabel termasuk x<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y adalah reliabel.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**



Gambar 2. Uji Normalitas Histogram  
 Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Pada gambar 1 diatas menjelaskan bahwa garis mendeskripsikan sebuah gambar lonceng atau gambar kurva yang memiliki arti bahwa penelitian dari data ini berdistribusi normal.



Gambar 3. Uji Normalitas P – Plot  
 Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Dari hasil pengolahan data, kita memperoleh hasil dari gambar 2. Pada gambar 2 diatas menjelaskan bahwa titik-titik memencar disekitar dan mengikuti diagonal garis lurus yang mempunyai arti bahwa penelitian dari data ini berdistribusi normal.

**Tabel 6. Uji Normalitas pada Kolmogorov-Smirnov**

<i>Unstandardized Residual</i>	
N	156
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

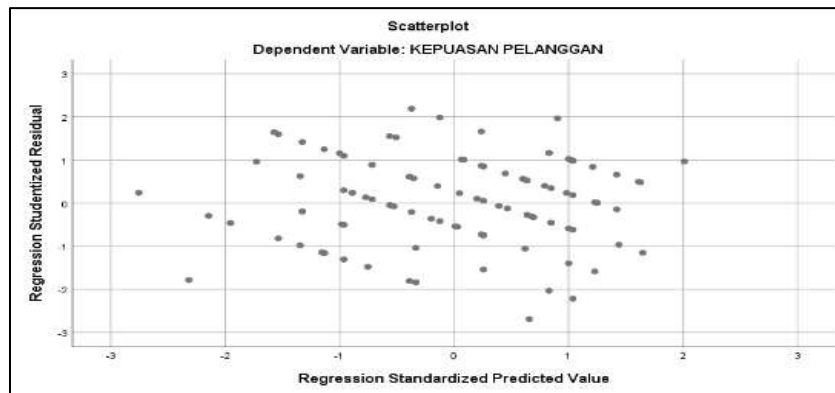
Pada data ini, 0,200 adalah data Asymp.sig (2-tailed) sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan data pada penelitian ini berdistribusi secara normal karena nilai signifikannya lebih dari 0,05.

**Tabel 6. Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Fasilitas	.277	3.607
Kualitas Pelayanan	.277	3.607

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan dari hasil pengujian Coefficients yang telah diperoleh dapat diketahui bahwa VIF adalah 3,607. kemudian (variabel fasilitas) 0,277 dan (variabel kualitas pelayanan) 0,277. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolineaitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10,00 dan lebih besar dari 0,10.



Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2020)

Berlandaskan gambar 3. Diatas, bisa diamati bahwa titik – titik pada scatter plot terlihat memencar, maka disimpulkan tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas. Namun tidak cukup hanya melihat dari titik penyebaran pada scatter plot, peneliti merasa perlu untuk melakukan uji Glejser dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen.

**Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas**

Model	Sig.
Fasilitas	1.000
Kualitas Pelayanan	1.000

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

Dari tabel 7. terlihat bahwa variabel fasilitas 1.000 dan variabel kualitas pelayanan 1.000. Hal ini bisa dikatakan bahwa penelitian, heteroskedastistas tidak terjadi dikarena sig fasilitas dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05.

**Hasil Uji Pengaruh**

**Tabel 8. Uji Regresi Linier Berganda**

Model	B
(Constant)	5.814
Fasilitas	.201
Kualitas Pelayanan	.273

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

Dari tabel 8. diatas regresi persamaan diperoleh yaitu :

$$Y = 5.814 + 0,201 X_1 + 0,273 X_2 \text{ atau Kepuasan Pasien} = 5.814 + (\text{Fasilitas}) 0,201 X_1 + (\text{Kualitas Pelayanan}) 0,273 X_2.$$

1. Konstanta memiliki nilai 5.814, dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel  $X_1$  dan  $X_2$  memiliki pengaruh positif.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan memiliki nilai positif 0,201.
3. Koefisien regresi variabel kepuasan pasien juga memiliki nilai yang positif yakni 0,273.

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	.614 <sup>a</sup>	.377	.369	1.453

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

0,377 adalah Angka R Square menunjukkan bahwa korelasi antara Fasilitas dan Kualitas Pelayanan adalah kuat. R square adalah 0,377 dikalikan dengan 100% hasilnya 37,7 % . Hal ini memperlihatkan bahwa, 37,7 % adalah fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama – sama memberikan pengaruh terhadap variabel (Y) kepuasan pasien, Sedangkan sisanya 62,3% dijelaskan oleh pengaruh-pengaruh lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Tabel 10. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T)**

Model	t	Sig.
(Constant)	5.036	.000
Fasilitas	2.207	.029
Kualitas Pelayanan	3.371	.002

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

Setelah melakukan pengolahan data maka diperoleh hasil t hitung pada variabel  $X_1$  Fasilitas sebesar 2.207 lebih besar dari t tabel 1,975 dengan memiliki tingkat sig. 0,029, sedangkan untuk variabel  $X_2$  atau kualitas yakni sebesar 3.371 lebih besar dari t tabel 1,975 dengan memiliki tingkat sig. 0,002 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05), sehingga hal ini menunjukkan bahwa :

1. Hipotesa 1 ( $H_1$ )  
Yang bermakna ( $H_a$ ) diterima, artinya fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien secara parsial dengan signifikan.
2. Hipotesa 2 ( $H_2$ )  
Yang bermakna ( $H_a$ ) diterima, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien secara parsial dengan signifikan.

**Tabel 11. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)**

Model	F	Sig.
Regression	46.656	.000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2020)

Pada tabel 11 bisa dilihat F hitung senilai 46,656 > F tabel 3,05 serta nilai signifikan ialah 0,000 < 0,05, dapat diambil kesimpulan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Diterimanya hipotesis menunjukkan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien



**Pembahasan**

1. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t-hitung variabel X1 (Fasilitas) berjumlah 2,207 > t tabel 1,975 serta sig 0,029 < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima maka dapat disimpulkan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Iskandarsyah, 2019 : 139) dengan judul penelitian Pengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada perumahan murah di hadrah property. Dari penelitian tersebut terdapat kesimpulan yaitu Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa nilai t-hitung variabel X2 (Kualitas Pelayanan) berjumlah 3,371 > t tabel 1,975 serta nilai sig 0,002 < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Syahsudarmi, 2018 : 58) dengan judul Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi bengkalis di pekan baru dengan hasil penelitian tersebut disimpulkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi.
3. Dari hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai F hitung variabel Y (Kepuasan Pasien) bisa dilihat F hitung senilai 46,656 > Ftabel 3,05 serta nilai signifikan ialah 0,000 < 0,05, dapat diambil kesimpulan Ho ditolak Ha diterima. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Munawir, 2018 : 215) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Blokagung Tegalsari Banyuwangi.

**SIMPULAN**

Setelah dilakukan pengolahan data maka, maka kesimpulan pada penelitian ini :

1. Fasilitas secara parsial memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah.
3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Embung Fatimah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aswad, S., Realize, R. eta Wangdra, R. (2018) «Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center», *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), or. 77. doi: 10.33884/jimupb.v6i2.681.
- Endang, E. eta Cholidah, L. N. (2017) «Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro», *Jurnal Teknika*, 9(2), or. 6. doi: 10.30736/teknika.v9i2.55.
- Girsang, R. M. eta Saragih, L. (2018) «Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun», *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(1), or. 136–144. doi: 10.36778/jesya.v2i1.44.
- Gunartik, G. eta Nainggolan, N. P. (2019) «Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam)», *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), or. 29. doi: 10.33884/jab.v3i2.1250.
- Hamzah, Z. eta Purwati, A. A. (2019) «Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah», *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), or. 98–105. doi: 10.31539/costing.v3i1.846.
- Isa, M., Lubis, H. A. eta Chaniago, M. (2019) «Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga», *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), or. 164–181. doi: 10.36778/jesya.v2i2.90.
- Iskandarsyah (2019) «PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUMAHAN MURAH DI HADRAH PROPERTY», *Ekonomi manajemen*, 2(1).
- Munawir (2018) «Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi», 4(2), or. 204–215.
- Rini Handayani, H. T. W. (2018) «Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada Home Industri Frozen Food )», (2017), or. 1–11.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Syahsudarmi, S. (2018a) «Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien», *Development*, 3(2), or. 72–89.
- Syahsudarmi, S. (2018b) «STIE MUHAMMADIYAH JAMBI Halaman 47 dari 96», 6(1), or. 47–60.
- Wibowo, A. E. (2012) *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.