

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UMUM TRANS BATAM

¹SISKA ANDRIANI SIANIPAR, ²HENDRI HERMAN
^{1,2}UNIVERSITAS PUTERA BATAM
Pb160910416@upbatam.ac.id

ABSTRACT

This study aims to understand or find out whether there is an influence on the quality of services and facilities on the satisfaction of users of Trans Batam public transportation services. And to measure and test the hypotheses in this study through quantitative descriptive methods. The population of this study is the user who uses Trans Batam buses, the population is not limited, therefore the sample used uses the Issac and Michael table formula which amounts to 272 people. In order for this study to obtain data, conducted through observation, questionnaires. The data analysis technique used in data processing in this study is the Likert scale and uses 25. Based on the result of the t test results show that the t-table value of Service Quality variable $5.769 > t\text{-table } 1.651$ and the significance value is $0.000 < 0.05$. and facilities $8.701 > t\text{-table } 1.651$ and a significant value of $0.000 <$ therefore the researcher knows that there is a positive and significant influence between the quality of services and facilities on user decisions, and compared with the quality of service and facilities significantly affect user satisfaction.

Keywords : Service Quality, Facilities, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Transportasi ialah salah satu fasilitas berarti dalam tingkatkan roda perekonomian serta ialah sesuatu bagian yang tidak bisa terpisahkan serta sangat diperlukan warga dalam sesuatu bagian yang tidak bisa terpisahkan serta sangat diperlukan warga dalam kehidupan setiap hari. Transportasi public memiliki banyak khasiat untuk warga yang memakainya. Tidak hanya menyediakan keamanan harga yang terjangkau serta pula bisa kurangi kemacetan di jalur raya sehingga dapat meningkatkan mobilitas. Di dalam aspek perekonomian transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan keberhasilan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk memuaskan pelanggan. Dengan mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka perusahaan akan mempunyai nilai tambah tersendiri dari pelanggan untuk perusahaan. Pelanggan akan sering datang dan akan percaya terhadap pelayanan yang diberikan selama kualitas pelayanan belum ada yang menyaingi.

Peningkatan kualitas pelayanan transportasi massal umum lainnya yang ada di kota Batam. Trans Batam diarahkan menjadi moda transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Namun faktanya tingkat keamanan dan kenyamanan trans Batam masih kurang. Kualitas pelayanan merupakan strategi yang dilakukan untuk memuaskan keinginan pelanggan dengan berbagai cara agar harapan pelanggan mau untuk datang lagi. Kualitas pelayanan merupakan strategi yang diutamakan untuk memenuhi keinginan pelanggan menurut (Sholeha, 2018 : 16) hal itu untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus mampu memberikan layanan berkualitas sehingga layanan yang diberikan pelanggan akan berdampak bagi citra perusahaan dan akan membuat pelanggan menjadi setia. Trans Batam juga memiliki persaingan dengan angkutan-angkutan umum yang ada di kota Batam yang memiliki rute yang sama atau searah, maka bus trans Batam memiliki persaingan berbagai keunggulan dan kelemahan yang dimanfaatkan oleh bus trans Batam untuk meningkatkan jumlah penumpang. Trans Batam harus meningkatkan fasilitas untuk menarik jumlah penumpang, karena fasilitas adalah sarana yang paling penting. Tapi kenyataannya masih banyak fasilitas yang dimiliki oleh bus trans Batam tidak memadai untuk memuaskan penumpang. Tentunya pernyataan ini didukung oleh (Munawir, 2018 : 208) yang menyatakan system pelayanan harus didukung kualitas pelayanan dengan fasilitas yang memadai akan memudahkan pengguna saat menggunakan jasa yang diberikan dan itu akan memberikan dampak positif terhadap citra perusahaan. Berdasarkan

pemikiran dan beberapa teori di atas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Trans Batam”.

Dengan tujuan penelitian dibawah ini :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum Trans Batam.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum Trans Batam.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna transportasi umum Trans Batam.

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut (Endang, 2019:1033) kualitas pelayanan adalah urusan nyata yang sifatnya dimiliki oleh perusahaan atau otoritas yang memberikan bantuan seperti kualitas layanan kepada konsumen, masyarakat atau sarana fasilitas pengguna tingkat pelaksanaan yang telah dicapai. Pada definisi lain kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kerahasiaan konsumen mensyaratkan bahwa menyamakan hasil dengan kepercayaan dan pengaruh jika konsumen menciptakan standar fasilitas (Syahsudarmi, 2018:51). Indikator Kualitas Pelayanan Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut (Harfika & Abdullah, 2017:48), yaitu :

1. Bukti fisik yang nyata (*tangible*), yaitu kemampuan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar.
2. Keandalan, kemampuan yang disediakan oleh perusahaan pelayanan seperti yang dijanjikan, akurat dan dapat dipercaya.
3. Daya tanggap (*responsivity*), ini adalah kebijakan bantuan dan ketentuan pelayanan dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas dan benar bagi pengguna.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dan perusahaan.
5. Empati (*empathy*), ialah memberikan pengguna ketulusan dan perhatian pribadi atau pribadi dengan berusaha memahami kebutuhan pengguna.

Fasilitas

Menurut (Endang, 2019:1033) fasilitas yaitu berbagai jenis peralatan, peralatan kerja dan layanan, yang merupakan alat/asisten utama untuk bekerja. Pada definisi lain fasilitas adalah fasilitas tambahan, termasuk semua jenis barang dan peralatan, peralatan dan layanan, yang fungsi utamanya adalah untuk melengkapi pekerjaan dan merupakan atribut utama yang harus dilakukan.

Indikator Fasilitas

Terdapat enam indikator fasilitas menurut (Munawir, 2018:208-209) yaitu :

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

Kepuasan Pengguna

Menurut (Samudr, 2018:32) kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pada definisi lain kepuasan pengguna ialah unsur yang sangat berarti bagi suatu pengguna jasa agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator kepuasan pengguna (Aswad, 2018:80) adalah sebagai berikut :

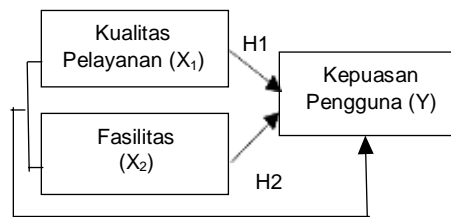
1. Kinerja

2. Harga
3. Harapan

Penelitian Terdahulu

Berikut penelitian terdahulu terkait dengan penelitian pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna yang dijadikan sebagai referensi dan dasar pertimbangan pada penelitian ini, antara lain :

1. (Wahyuningsih, 2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Umum Transjakarta (studi kasus pada mahasiswa administrasi niaga politeknik negeri Jakarta)”.
2. (Isa, 2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepada Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Penyebrangan PT ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Sibolga”.
3. (E. Endang & Cholidah, 2017) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro”.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber : Data Penelitian (2020)

Hipotesis

Hipotesis yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas pelayanan, fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel, variabel tersebut antara lain kualitas pelayanan, fasilitas, dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap variabel penelitian lainnya. Adapun desain penelitian ini gunanya adalah untuk mendapatkan data dan informasi atas jawaban dari pertanyaan peneliti. Dan penelitian ini akan menggunakan SPSS (*Statistic Package for the Sosial Sciences*).

Variabel Independen

Variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*independent variable*). Variabel dependen dalam penelitian ini ialah Kepuasan pasien sebagai variabel (Y).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan langsung menggunakan kuesioner dan teknik pengumpulan data dan memberikan pertanyaan atau informasi kepada yang responden. Dalam pengukuran tersebut, setiap responden akan di tanya pendapatnya masing – masing tentang pertanyaan atau pernyataan dan pengguna atau responden bersedia memberikan penilaian skala dari 1 sampai 5 tanpa pemaksaan dari salah satu pihak.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan langsung menggunakan kuesioner dan teknik pengumpulan data dan memberikan pertanyaan atau informasi kepada yang responden. Dalam pengukuran tersebut, setiap responden akan di tanya pendapatnya masing – masing tentang pertanyaan atau pernyataan dan pengguna atau responden bersedia memberikan penilaian skala dari 1 sampai 5 tanpa pemaksaan dari salah satu pihak. Pengukuran skala yang digunakan adalah skala likert. (Sugiyono, 2012) Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau mendefinisikan data yang dikumpulkan, dan tidak dimaksudkan untuk menarik kesimpulan yang sedang berlangsung atau berlaku untuk public. Selanjutnya uji validitas data, uji reliabilitas data, uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi R^2 , uji t dan uji f.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif variabel, jawaban responden pada penelitian variabel kualitas pelayanan mendapatkan skor rata-rata 3,95 dari 5 item pernyataan, skor untuk indikator karyawan berpakaian menarik ialah 4,01, skor untuk karyawan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan ialah 3,93, skor untuk karyawan memberikan pelayanan dengan cepat ialah 3,93, skor untuk indikator karyawan melayani dengan sopan ialah 3,90, skor untuk karyawan berkomunikasi dengan baik ialah 4,00. Maka berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan (X1), angka tersebut masuk kategori baik. Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif variabel, jawaban responden pada penelitian variabel fasilitas mendapatkan skor rata – rata 3,86, dari 6 item pernyataan, skor untuk indikator kondisi bus trans batam yaitu 3,82, skor indikator kondisi halte ialah 3,89, skor untuk indikator fasilitas bus trans batam sudah cukup baik 4,04, skor untuk indikator pecahayaan ialah 3,84, skor untuk papan informasi cukup jelas 3,83, skor untuk indikator tempat duduk halte yang memadai yaitu 3,70. Maka berdasarkan analisis deskriptif variabel fasilitas (X2) angka tersebut masuk kategori baik.

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif variabel, jawaban responden pada penelitian variabel kepuasan pengguna mendapatkan skor rata-rata 3,90, dari 3 pernyataan, skor karyawan memberikan hasil kinerja yang sesuai ialah 3,85, skor untuk indikator trans batam memberikan tarif ongkos yang murah yaitu 3,94, skor untuk indikator trans batam dapat memenuhi harapan pengguna ialah 3,90. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kepuasan pengguna (Y) angka tersebut masuk kategori baik.

Hasil Uji Validitas Data

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Data

Keterangan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan(X1)			
1	0,572	0,100	Valid
2	0,659	0,100	Valid
3	0,799	0,100	Valid
4	0,739	0,100	Valid
5	0,565	0,100	Valid

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan menghasilkan skala rhitung > rtabel 0,100. Maka ke 5 pernyataan tersebut dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Data

Keterangan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Fasilitas(X2)			
1	0,612	0,100	Valid
2	0,805	0,100	Valid
3	0,656	0,100	Valid
4	0,766	0,100	Valid
5	0,806	0,100	Valid
6	0,774	0,100	Valid

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas menghasilkan skala r hitung > r tabel 0,100. Maka ke 6 pernyataan tersebut dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk mengukur fasilitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Data

Keterangan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Kepuasan Pengguna(Y)			
1	0,792	0,100	Valid
2	0,763	0,100	Valid
3	0,733	0,100	Valid

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna menghasilkan skala r hitung > r tabel 0,100. Maka ke 3 pernyataan tersebut dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna.

Hasil Uji Realibitas Data

Tabel 4. Hasil Uji Realibitas Data

No	Variable	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,689	0,60	Reliable
2	Fasilitas (X2)	0,834	0,60	Reliable
3	Kepuasan Pengguna(Y)	0,637	0,60	Reliable

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4 disimpulkan bahwa semua *variable dependent* kepuasan pengguna serta *variable independent* kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki hasil *Cronbach's alpha* melebihi skala batas *alpha* 0,60. Sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa *variable* pada penelitian ini dapat dikatakan *reliable*.

Hasil Uji Normalitas Data

Tabel 5. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		272
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19803956
Most Extreme Differences	Absolute	.049
	Positive	.039
	Negative	-.049
Test Statistic		.049
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Dari hasil tabel 5, ditarik kesimpulan bahwa nilai *probability sig (2tailed)* variabel kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 0,200 > signifikan *alpha* 0,05. Maka hasil penelitian ini dinyatakan bahwa data terdistribusi secara normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

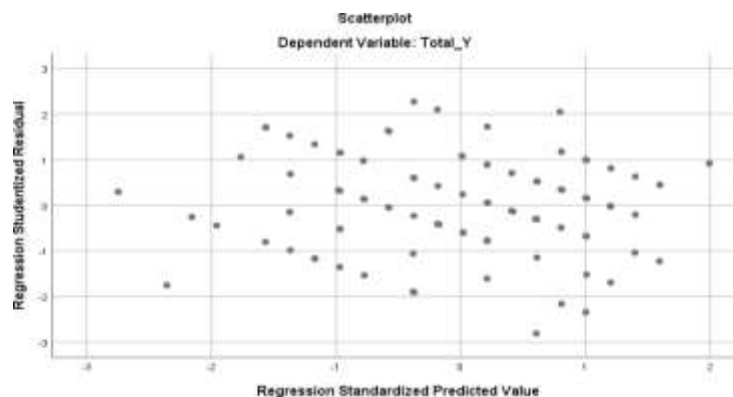
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	Collinearity Statistics
		VIF
1	.709	1.410
Kualitas Pelayanan		1.410
Fasilitas	.709	1.410

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Hasil uji multikolinearitas yang ditunjukkan pada tabel 6, dimana $VIF < 10$, nilai toleransi dari 2 variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas > 10 , ini berarti bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas antara variabel dalam penelitian ini

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji *Heteroskedastisitas*

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa titik – titik pada *scatterplot* terlihat menyebar, maka dapat diketahui bahwa tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas. Namun tidak cukup hanya melihat dari titik penyebaran pada *scatterplot*, peneliti merasa perlu untuk melakukan uji Glejser.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

dengan cara mengorelasi nilai absolute residualnya dengan masing – masing variabel independen. Jika nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	2.307	.657			3.511	.001
1 Kualitas Pelayanan Fasilitas	.217	.038	.307		5.769	.000
	.220	.025	.463		8.701	.000

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

1. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai koefisien yang bertanda positif terhadap kepuasan pengguna, artinya bahwa arah hubungan antar variabel independent dengan variabel dependen adalah positif.
2. Nilai konstanta sebesar 2,307 artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) nilainya 0 (nol) ,maka keputusan pengguna (Y) bernilai 2,307.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai sebesar 0,217 artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu skor, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,220. Koefisien positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna. Semakin tinggi nilai variabel kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna
4. Koefisien regresi variabel fasilitas mempunyai nilai sebesar 0,220 artinya jika variabel fasilitas mengalami kenaikan satu skor maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,220. Koefisien positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel fasilitas dengan keputusan pengguna. Semkain tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil Uji koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679a	.461	.457	1.202

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Berdasarkan tabel diatas, nilai R² adalah sebesar 0,461. Artinya persentase dari variabel kualitas sebesar 46,1% dan selebihnya 53,9% bisa dipengaruhi terhadap variabel lain yang tidak diambil peneliti dalam Pelayanan dan fasilitas pada model *research* pada regresi ini bernilai tugas akhir 46,1% atau variable perkuliahan terikat kepuasan pengguna ini bisa dipengaruhi oleh variabel hanya.

Hasil Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,307	0,657		3,511	0,001
1 Promosi	0,217	0,038	0,307	5,769	0,000
Citra_Merek	0.220	0,025	0.463	8,701	0,000

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

1. Variabel kualitas pelayanan t hitung bernilai 5,769 > t tabel 1,651 serta sig 0,000 < 0,05, melihat hasil tersebut bisa dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima untuk variabel kualitas pelayanan. Sehingga disimpulkan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel fasilitas t hitung bernilai 8,701 > t tabel 1,651 serta sig 0,000 < 0,05, melihat hasil tersebut bisa dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima untuk variabel fasilitas. Sehingga disimpulkan secara parsial variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil Uji f

Tabel 10. Hasil Uji f

Mode	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	332.707	2	166.353	115.046	.000 ^b
1 Residual	388.966	269	1.446		
Total	721.673	271			

Sumber : Diolah Dari Data Primer Menggunakan SPSS (2020)

Pada tabel 10 bisa dilihat F hitung senilai 115,046 > F tabel 2,64 serta nilai signifikan ialah 0,000 < 0,05, dapat diambil kesimpulan Ho ditolak Ha diterima. Diterimanya hipotesis menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti merangkup simpulan akhir menjadi 4 bagian penting sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna bus trans Batam, yang mana hasil penelitiannya adalah positif dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05.
2. Variabel fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Trans Batam, yang mana hasil penelitiannya adalah positif dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.
3. Variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Trans Batam, yang mana hasil penelitiannya adalah positif dengan nilai signifikansinya 0,000 < 0,05

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. February 2019. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Endang, E., & Cholidah, L. N. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknik*, 9(2), 6. <https://doi.org/10.30736/teknika.v9i2.55>
- Endang, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (Jpim)*, 4(2), 1031–1042.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, Xiv(1), 44–56.
- Isa, M., Lubis, H. A., & 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), 164–181. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.90>
- Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 204–215.
- Samudr, A. F. (2018). Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Trayek Bandara Juanda- Bungurasih. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*, 01, 29–36.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta, Cv.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Development*, 6(1), 47–96.
- Wahyuningsih, A. (2018). Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). 15(1), 17–26.