

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TUNAS JASA MANDIRI

Hendra Gunawan<sup>1</sup>, Realize<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

e-mail : pb170910038@upbatam.ac.id

## ABSTRACT

*The intense competition and business development require companies to fulfill what consumer wants by providing quality services and adequate facilities. The research objective was to determine the effect of service quality and facilities in customer satisfaction at PT Tunas Jasa Mandiri, either partially or simultaneously. Data collection was done by distributing questionnaires to respondents, the sampling technique used was saturated sampling of 102 respondents. The data quality test used in this study are validity and reliability tests, as well as the multiple linear regression analysis and determination coefficient analysis, while the hypothesis testing in this study uses the T tests and the F tests. The statistical tests show that variables of service quality, facilities and customer satisfaction are normally distributed, the independent variable does not occur multicollinearity or heteroscedasticity. The result of determination is 75.4%. From the t and f tests can be concluded that the quality of service and facilities partially had a significant effect on customer satisfaction, and the quality of service and facilities simultaneously had a significant effect on customer satisfaction at PT Tunas Jasa Mandiri.*

**Keywords:** Customer Satisfaction; Facilities; Service Quality.

---

## PENDAHULUAN

Indonesia membutuhkan investasi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara berkembang seperti yang ada di Indonesia yaitu dengan mendirikan gedung pabrik untuk menjalankan aktivitas industri, investasi langsung yang dilakukan oleh para investor. *Point* lebih dari tempat pabrik dibanding dengan di luar tempat pabrik antara lain bagai tanah siap bangun, jaminan memperoleh hak atas tanah, tidak harus membayar pendirian infrastruktur, dikarenakan pengusaha tempat pabrik telah menyediakan sarana dan prasarana, kenyamanan dan keamanan serta kebersihan kawasan lebih terjamin bersihnya karena telah dikelola oleh perusahaan kawasan industri.

PT Tunas Jasa Mandiri merupakan anak perusahaan dari PT Tritunas Bangun Perkasa yang mengelola kawasan industri tunas. PT Tunas Jasa Mandiri berdiri pada tahun 2008 yang

beralamat di Jl. Raja Isa - Kawasan Industri Tunas Ruko blok 1A No. 10 Batam Centre. perusahaan ini bergerak pada bidang jasa atau pelayanan dari pengelola lingkungan.

Berdasarkan hasil observasi permasalahan yang terjadi pada PT adalah kepuasan pelanggan dari PT Tunas Jasa Mandiri cenderung kurang maksimal. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya jumlah keluhan yang diterima dari sejumlah pelanggan. Hal ini dikarenakan para pelanggan tidak puas dengan fasilitas yang disediakan dan juga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Suatu perusahaan yang memiliki kualitas baik akan dengan mudah memikat investor-investor untuk menginvestasikan keuangannya pada perusahaan tersebut. Hal ini dikuatkan oleh hasil penelitian yang berjudul "Pengaruh brand images Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam" yang menjelaskan kualitas pelayanan

berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Syaifullah & Mira, 2018:). Kualitas pelayanan pada PT Tunas Jasa Mandiri dinilai kurang memuaskan, karena karyawan PT Tunas Jasa Mandiri lambat dalam merespon keluhan yang diterima dari para pelanggan atau tenant. Meskipun para pelanggan atau tenant sudah berulang kali mengeluh dengan layanan yang dilakukan oleh karyawan PT Tunas Jasa Mandiri.

Selain kualitas pelayanan, lalu variabel lain yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan ialah fasilitas. pelanggan akan puas jika fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini didukung oleh penelitian dari "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Bendito Kawasan Megamas Manado" dimana penelitian ini menunjukkan hasil analisis dari variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Pantilu et al., 2018).

Permasalahan fasilitas yang masih terjadi di PT. Tunas Jasa Mandiri yaitu, jalanan pada kawasan yang masih banyak berlobang dan juga selokan yang terlalu kecil sehingga dinilai kurang efisien karena pada saat terjadi hujan deras air pada selokan akan keluar dan membanjiri sebagian ruas jalan yang mengakibatkan aktivitas para pelanggan menjadi terhambat.

Berdasarkan beberapa masalah yang terjadi di PT Tunas Jasa Mandiri mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini dikerjakan guna untuk memahami pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 4.1 Kualitas Pelayanan

Merupakan tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian. Setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas jasa/layanan yang diberikan atau produk yang

dihasilkan. (Anggelina & Rastini, 2019: 5307).

Indikator kualitas pelayanan pada penelitian ini ada 5, yaitu (Handoko, 2016: 4):

1. *Tangibles* atau bukti fisik
2. *Reability* atau andalan
3. *Responsiveness* atau ketanggapan
4. *Asurance* atau keyakinan
5. *Empathy*

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan yang telah dijabarkan, dapat ditarik konklusi bahwa kualitas pelayanan adalah semua jenis pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau pengelola jasa secara maksimal dengan segala kelebihan dalam arah untuk memuaskan kebutuhan dan harapan para klien.

### 4.2 Fasilitas

Upaya dalam peningkatan untuk perkembangan sebuah perusahaan tidak lepas dari fasilitas yang disediakan pada pelanggan, yaitu sebuah media ataupun tumpuan yang dapat diistilahkan menjadi kunci dalam menarik ketertarikan pelanggan atas pemberian jasa tersebut. Hal yang diberikan oleh usaha yang berfokus dalam bidang jasa dalam rangka melancarkan tujuan untuk memudahkan pelanggan, maka dilakukan pendayagunaan fasilitas yang dapat berfungsi sesuai dengan keperluan pelanggan, salah satunya kebersihan fasilitas yang menjadi penunjang terhadap kepuasan pelanggan, dimana hal ini bersinggungan melalui apa yang dirasakan pelanggan secara langsung terhadap fasilitas (Maydiana, 2019: 446).

Indikator fasilitas atas penelitian ini dipetik menurut pengetahuan (Munawir, 2018: 208) yaitu:

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

Dari penguraian artian mengenai fasilitas di atas, dapat dikonklusikan yakni fasilitas merupakan segala sesuatu yang berwujud prasarana yang

difungsikan dalam hal mempermudah kegiatan ataupun kerjaan.

#### 4.3Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan wujud perasaan seseorang puas atau kecewa yang dihasilkan dengan mengkonsumsi barang atau manfaat dari pengguna jasa, yang mengarah pada perbandingan realitas, produk yang dikonsumsi terhadap ekspektasi mereka. Apabila produk yang diberikan belum memenuhi kebutuhan pelanggan, disimpulkan pelanggan akan menjadi kecewa. Apabila performa sinkron dengan ekspektasi, maka pelanggan menjadi puas. (Syahsudarmi, 2017: 7).

Indikator kepuasan pelanggan yang akan dijabarkan merujuk pada pendapat yang dikemukakan oleh (Priansa, 2017: 210) yaitu:

1. Harapan (*Expectations*)
2. Kinerja (*Performance*)
3. Perbandingan (*Comparison*)
4. Pengalaman (*Experience*)
5. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Dari penjelasan diatas ditarik sebuah konklusi yakni kepuasan pelanggan merupakan hal yang dinilai oleh pelanggan dalam tingkatan perasaan yang dialami setelah perbandingan yang diterima oleh konsumen.

#### 4.4Penelitian Terdahulu

Seterusnya adalah penelitian-penelitian terdahulu yang variabelnya berhubungan pada variabel yang dipakai sama penulis dalam observasi ini, yaitu :

Observasi pada judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado”. Peneliti ini memakai teknik penelitian asosiatif dan metode analisis regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS dalam mengolah data. Hasil peneliti menentukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari selingan variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Pandesia et al., 2017: 1).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di

Hana Hotel Batam” Peneliti ini menggunakan teknik kuantitatif dan memakai metode analisis regresi linier berganda dalam mengolah data. Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel fasilitas, harga dan citra perusahaan secara bersamaan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Mandataris et al., 2017: 47).

Penelitian dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru”. Peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian menentukan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Syahsudarmi, 2020: 47)

#### 4.5Hubungan Antar Variabel

Dalam observasi ini terdapat variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dan sepasang variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan. PT Tunas Jasa Mandiri ialah perusahaan yang beroperasi pada aspek jasa dan pelayanan pengelola lingkungan sehingga kepuasan pelanggan menjadi *point* penting bagi perusahaan.

Hasil peneliti dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam. Dari Jurnal Magisma, Vol 8, No 1, ISSN 2337-778X. Hasil penelitian ini menentukan bahwa Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara serentak berdampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Maryati & Husda, 2020).

Hasil Penelitian lainnya yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di kota Batam. Dari jurnal ekonomi , manajemen, bisnis, akuntansi , Vol 8, No 1, ISSN 2303-1174. Hasil peneliti ini menentukan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (William & Purba, 2020)

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, terdapat beberapa hipotesis dalam penelitian pada PT Tunas Jasa Mandiri:

- H1 :Diduga kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.
- H2 :Diduga fasilitas berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.
- H3 :Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dan parsial berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT Tunas Jasa Mandiri yang beralamat di Kawasan Industri Tunas Ruko blok 1A No. 10 Batam Center Batam – Kepulauan Riau. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif kausalitas untuk menjelaskan sebab akibat dan juga untuk mengolah data-data yang sudah dikumpulkan. Beberapa pelanggan yang terdapat di dalam ruang lingkup objek penelitian, sebagai halnya pelanggan yang bisa mengosongkan sedikit waktunya untuk di

gunakan dalam aktivitas pemungutan data-data, maka dari itu metode pemungutan sampel adalah metode sampel jenuh yaitu sebuah teknik dimana semua anggota yang ada akan dijadikan sampel (Sugiyono, 2012: 61). hingga kuantitas sampel dalam penelitian ini adalah 102 pelanggan.

Proses tahapan ini dimulai dengan pemungutan data yang segera diolah dalam peneliti, dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada responden penelitian dengan total sampel sebanyak 102 responden.

Teknik analisis data atas observasi ini memakai program SPSS (*Statistical Packages for Social Sciences*) dengan teknik analisa deskripsi yang dipakai untuk menjelaskan atau membedah suatu hasil peneliti tetapi tidak dipakai untuk membuat konklusi (Syahsudarmi, 2017: 9).

### HASIL PEMBAHASAN

#### 4.1 Uji Kualitas Data

##### Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk variabel “**Kualitas Pelayanan**” dapat di lihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil Pengujian Validitas  $X_1$  (Kualitas Pelayanan)

Pernyataan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
1	0,615	0,1946	Valid
2	0,746		
3	0,442		
4	0,748		
5	0,595		
6	0,417		
7	0,580		
8	0,573		
9	0,748		
10	0,530		

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2020 )

Dari tabel 1, dapat dimengerti bahwa nilai *pearson correlation*  $X_{1.1}$  sampai dengan  $X_{1.10}$  kian tinggi dari *r table*. Maka ini dapat ditarik konklusi bahwa

seluruh *point* pernyataan yang ada di variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid karena nilai di *pearson correlation* kian tinggi dari *r table*.

**Tabel 2.** Hasil Pengujian Validitas  $X_2$  (Fasilitas)

Pernyataan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
1	0,483	0,1946	Valid
2	0,437		

**Tabel 2. Lanjutan**

3	0,465	0,1946	Valid
4	0,662		
5	0,816		
6	0,513		
7	0,804		
8	0,587		
9	0,782		
10	0,634		

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2020 )

Berlandaskan tabel 2, dapat dilihat bahwa pada nilai *pearson correlation* X2.1 sampai dengan X2.10 kian tinggi dari *r table*. Maka ini dapat ditarik

konklusi bahwa seluruh *point* pernyataan dalam variabel fasilitas telah valid karena nilai *pearson correlation* lebih tinggi dari *r table*.

**Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas  $Y_1$  (Kepuasan Pelanggan)**

Pernyataan	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	<i>r table</i>	Keterangan
1	0,646	0,1946	Valid
2	0,631		
3	0,697		
4	0,638		
5	0,700		
6	0,697		
7	0,704		
8	0,294		
9	0,625		
10	0,676		

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2020 )

Berlandaskan tabel 3 bisa dilihat bahwa nilai *Pearson correlation* Y1.1 sampai Y1.10 lebih tinggi dari *r table*. Dengan ini dapat ditarik konklusi bahwa seluruh *point* pernyataan di variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid sebab nilai *pearson correlation* kian tinggi dari *r table*.

*reliable*. Disimpulkan bahwa terdapat konsistensi respon dari responden dari 10 pernyataan terkait kepuasan pelanggan.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas**

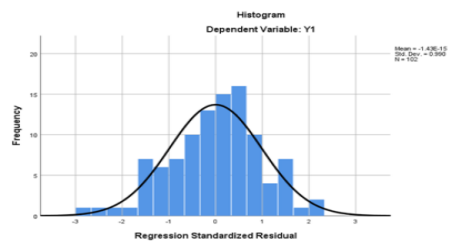
Variable	Cronbach's Alpha	N of Item
X.1	0.804	10
X.2	0.817	10
Y.1	0.823	10

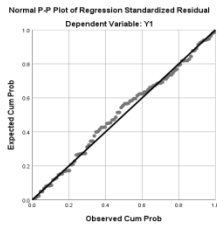
( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2020 )

Dari hasil SPSS didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* kian tinggi dari 0,60, hingga dapat dijelaskan bahwa *point-point* pernyataan peneliti tersebut telah

### Hasil Uji Asumsi Klasik Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas memakai *P-Plot* dan histogram dapat di lihat pada gambar berikut :





**Gambar 1.** Diagram *P- Plot* dan Histogram  
( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2021 )

Terlihat dari gambar 1, grafik di atas menjelaskan nilai residu terdistribusi normal. Terlihat dari data yang menyebar dari kiri ke kanan terdistribusi secara

normal dan membentuk kurva yang berbentuk *Bell*.

Pada diagram *P-plot* terlihat penyebaran data yang mengikuti garis miring tersebut, hingga bisa dikonklusi data telah berdistribusi normal. Dan juga penyebaran mengikuti arah garis diagonal, sehingga bisa dikonklusi garis modal sudah memenuhi asumsi normalitas

**Uji Kolmogorov-Smirnov**

pengujian ini dilaksanakan buat menghindari pertimbangan yang bisa juga menyesatkan bila penelitian cuman mengutamakan pendekatan gambar dan grafik. Berikut merupakan hasil uji *Kolmogrov-smirnov*.

**Tabel 5.** Hasil Pengujian *Kolmogrov – Smirnov*

N		Unstandardized Residual
		102
Normal	Mean	,000000
Parameter <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	2,56766667
Most Extremes Difference	Absoluted	,066
	Positive	,036
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

( Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2021 )

Terlihat dari tabel 5, hasil pengujian *kolmogorov – smirnov* berdistribusi normal. Mendapatkan nilai 0,200, Hal ini dapat dinyatakan pengujian

**Tabel 6.** Hasil pengujian Multikolinearitas

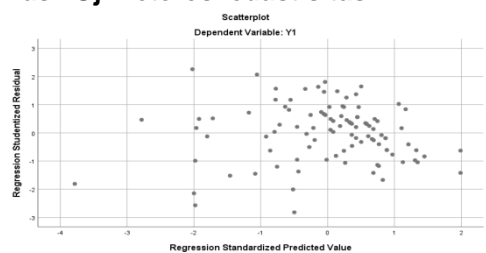
Model		Collinearity Statistic	
		Tolerances	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,781	1,280
	Fasilitas	,781	1,280

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2021 )

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Tabel 6 diatas memperlihatkan bahwa point VIF buat variabel kualitas pelayanan dan fasilitas yaitu masing-masing senilai 1,280. maka dalam penellitian ini dapat ditarik konklusi tidak terjadi multikollinearitas antara variabel bebas. Point tolerance untuk masing-masing variabel yaitu senilai 0,781 kian tinggi dari 0,10, maka hal ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



**Gambar 3.** *Scatterplot*

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2021 )

Terlihat dari gambar 3 Grafik Partial Regressio Plot terlihat jika menilik titik-titik pada scatter plot nampak titik – titik tersebut menyebar, hal ini menunjukkan bahwa model berdistribusi normal.

**Tabel 7. Hasil Pengujian Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,352	2,291		,154	,878
kualitas pelayanan	,361	,052	,393	7,033	,000
fasilitas	,641	,058	,616	11,029	,000

a. Dependents Variable: kepuasan konsumen

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2021)

**Uji Pengaruh**

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Dari hasil tersebut, dapat dirumuskan persamaan regresi :

$$Y = 0.352 + 0.361 X_1 + 0.641 X_2$$

**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Pengujian ini berguna buat menjelaskan persentase atau total

sumbangan secara simultan dampak variabel bebas terhadap variabel dependen. Hasilnya menunjukkan seberapa jauh model yang terkonstruksi bisa menerangkan keadaan yang akurat. Nilai R<sup>2</sup> diuraikan di bawah:

**Analisa Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup> )**

**Tabel 8. Hasil Koefisiens Determinasi ( R<sup>2</sup> )**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
Model	R	R Squares	Adjusted R Squares	Std. Error of the Estimates
1	,871 <sup>a</sup>	,759	,754	2,593

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2021 )

Dari uraian tabel 8 tersebut, bisa didapat konklusi bahwa hasil uji koefisien determinasi nilai R<sup>2</sup> senilai 0,759. bermanfaat, kualitas pelayana (X1) dan fasilitas (X2) memiliki korelasi terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam model regresi sebesar 75,9% sedangkan 24,1% diakibatkan dari variabel di luar peneliti.

**Hasil Uji T ( Parsial)**

Uji t dimanfaatkan guna melakukan pengujian terhadap hipotesis secara parsial untuk mengetahui dampak tiap variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Pengujian ini akan melaksanakan perbandingan terhadap hasil perhitungan t dengan t tabel, Nilai t tabel yang didapat sebesar 1,98397.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Uji Hipotesis**

**Pengujian Secara Parsial ( Uji T )**

**Tabel 9. Pengujian Secara Parsial ( Uji T )**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,352	2,291		,154	,878
kualitas pelayanan	,361	,052	,393	7,033	,000
fasilitas	,641	,058	,616	11,029	,000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2021 )

1. Nilai hitung t buat variabel kualitas pelayanan (7,033) > t tabel (1,98397) atau nilai sig t (0,000) < (0,05). sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka dikonklusikan secara parsial kualitas pelayanan (X1) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Nilai hitung t untuk variabel fasilitas (11,029) > t tabel (1,98045) atau nilai sig t (0,00) < (0,05). maka Ho ditolak dan Ha

diterima,. Maka dikonklusikan, secara parsial variabel fasilitas (X2) memiliki dampak positif dan

signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### Pengujian Secara Simultan ( Uji F )

**Tabel 10.** Pengujian Secara Simultan ( Uji F )

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressions	2097,528	2	1048,764	155,924	,000 <sup>b</sup>
	Residual	665,884	99	6,726		
	Total	2763,412	101			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, fasilitas

( Sumber : Hasil Pengerjaan SPSS, 2020 )

Berdasar data tersebut, didapat Fhitung (155,924) > Ftabel (3,09) serta sig = 0,000 < 0,05 memiliki arti H0 ditolak dan Ha diterima, oleh sebabnya dapat dikonklusikan kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan fasilitas(X<sub>2</sub>) secara serentak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri.

#### Pembahasan

##### H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Hasil observasi ini telah diterima bahwa terdapat dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri. dengan hasil perhitungan yang telah dikerjakan diperoleh nilai t hitung (7,033) > t tabel (1,98397) dan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima.

##### H<sub>2</sub> : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Hasil observasi ini telah diterima bahwa terdapat dampak fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT Tunas Jasa Mandiri. dengan hasil perhitungan yang sudah dikerjakan didapat nilai t hitung (11,029) > t tabel (1,98045) dan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima.

##### H<sub>3</sub> : Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Hasil observasi ini telah membuktikan terdapat dampak kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Tunas Jasa Mandiri.

dengan hasil yang telah dikerjakan diperoleh F hitung (155,924) > F tabel (3,09) dan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 sehingga H0 ditolak dan Ha diterima.

#### KESIMPULAN

Berikut kesimpulan yang bisa diuraikan peneliti berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya, yaitu:

1. Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( Y<sub>1</sub>) pada PT Tunas Jasa Mandiri
2. Fasilitas (X<sub>2</sub>) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y<sub>1</sub>) pada PT Tunas Jasa Mandiri.
3. Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan fasilitas (X<sub>2</sub>) secara simultan dan parsial berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y<sub>1</sub>) pada PT Tunas Jasa Mandiri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, & Rastini. (2019). *Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 6(2), 248–257.
- Handoko. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Titipan Kilat JNE Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Mandataris, Safitri, & Yudadibrata. (2017). *Pengaruh Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hana Hotel*



- Batam. 9(5), 1–14.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26.  
<https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2), 444–450.
- 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.
- Pandesia, Saerang, & Sumarauw. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1315–1326.
- Pantilu, Koleangan, & Roring. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3723–3732.  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21898>
- Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.
- Syahsudarmi. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Syaifullah, & Mira. (2018). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam*. William, & Purba. (2020). *The Effect of Service and Quality Facilities of Customer Satisfaction on Mazda Workshop in Batam City*. 8(1), 1987–1996.