

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

Diani¹ Syaifullah²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

email: pb180910008@upbatam.ac.id

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: Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

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 Kunder 2021.

Pada Tabel 1.1 bisa dilihat adanya peningkatan dan penurunan pada Wisma Ramayana Tanjung Batu Kunder. 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 Kunder. 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	Receptionist	Kurang ramah dan kurang perhatian
2	Karyawan	Lamanya dalam pengerjaan membersihkan kamar

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kunder

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

fasilitas yang disediakan akan memberikan kenyamanan lebih maksimal untuk pelanggan. Selain fasilitas, ada faktor-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 Salah (Maryati & Husda 2020: 20).

Salah satu jenis yang perlu diperhatikan untuk memutuskan hotel sebagai tempat penginapan ialah fasilitas. Semakin banyak

Tabel 1.3 Jenis Fasilitas Wisma Ramayana

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

Sumber: Wisma Ramayana Tanjung Batu Kunder

Berdasarkan table diatas dapat dijelaskan, masalah kaitan dengan fasilitas pada Wisma Ramayana Tanjung Batu Kunder, banyak keluhan dari pelanggan mengenai fasilitas seperti masalah tempat parkir karena tempat parkirnya 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.

KAJIAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah tingkat kelebihan yang diinginkan serta pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Syaifullah & Mira 2018 : 87). Kualitas pelayanan sebagai tingkat cara yang baik sejauh mana penyedia yang disediakan dapat membentuk harapan konsumen (Yulianto 2021: 64).

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

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

1. Bukti fisiknya
2. Keandalannya

Berdasarkan penjelasan di atas maka akan penelitian dengan menggunakan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kunder"

3. Ketanggapannya
4. Jaminannya
5. Berempati

2.2 Fasilitas

Fasilitas ialah suatu komponen penting dalam pengelolaan usaha jasa, sebab itu kondisi fasilitas perlu diperhatikan, desain interior perusahaan dan eksterior serta kebersihan lokasi usaha harus dipertimbangkan oleh pengusaha terutama yang secara langsung dirasakan konsumen pada saat menggunakan jasa. Pandangan konsumen akan ekspektasi yang dirasakan pada saat proses penggunaan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut (Zaenudin & Purba 2020 : 489).

Fasilitas ialah alat penahan tergolong barang dan tipe alat, perabot maupun servis yang mempunyai manfaat utama menjadi pelengkap suatu pekerjaan dan ciri utama untuk melayani. (Gunartik & Nainggolan 2019 : 31).

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

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

1. Perencanaan spasialnya
2. Perencanaan ruang
3. Lengkapnya perabotannya
4. Tata cahaya
5. Perwarnaan
6. Pesan secara grafis

2.3 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 dianggap sebagai aspek penting dalam strategi setiap organisasi dan telah menerima banyak perhatian peneliti (Janahi & Mubarak 2017: 2).

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

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

1. Kinerja
2. Harga
3. Ekspektasi

2.4 Penelitian Terdahulu

1. (Syaifullah & Mira 2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam dengan hasil kualitas pelayanan secara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. (Zaenudin & Purba 2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Multi Prima Daya

Perkasa dengan hasil kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. (Munawir 2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi dengan hasil kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

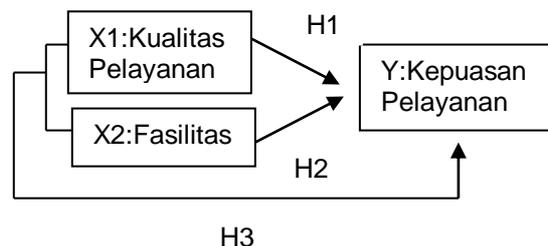
2.5 Jabaran Hipotesis

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.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
(Sumber: Peneliti, 2021)

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif, peneliti yang menentukan hasil yang dilaksanakan telah berhasil atau tidak. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini ialah pelanggan yang menginap di Wisma Ramayana Tanjung Batu Kundur pada bulan Maret 2021 sampai bulan Agustus 2021 sebanyak 198 pelanggan. Penelitian ini memakai rumus slovin untuk mencari jumlah sampel, tingkat kesalahan umumnya digunakan 5% atau 0,05. Dengan jumlah populasi sebanyak 198 pelanggan.

Dengan penelitian ini terkumpulnya data tersebut diolah dengan alat bantu aplikasi SPSS 22.

3.1 Uji Normalitas

Uji ini untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak (Maryati & Husda 2020 : 22). Dalam menguji data normalitas ini menggunakan Kolmogorov-smirnov. Jika hasil menunjukkan > 0,05 maka asumsi normalitas tercapai (Hariyono 2017: 73).

3.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini untuk mengetahui dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas atau tidak. Uji ini ditandai dari hasil VIF > 10 (Maryati & Husda 2020: 22).

3.3 Uji heteroskedastisitas

Dalam uji ini memakai uji koefisien korelasi Spearman jika nilai menunjukkan < 0,05

maka tersimpul heteroskedastisitas dan jika nilai menunjukkan $> 0,05$ maka tidak ada heteroskedastisitas pada regresi (Hariyono 2017: 74).

3.4 Uji regresi linear berganda

Mengetahui peningkatan dan penurunan variabel dependen, apabila variabel independen banyak akan timbul komponen predictor manipulasi (Sugiyono 2019 : 307).

3.5 Uji Koefisien Determinasi R^2

Nilai koefisien determinasi ialah antara 0 dan 1. Jika nilai R^2 yang kecil berarti variabel independen memiliki pengaruh yang sangat terbatas atau tidak ada pengaruhnya terhadap kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependennya, dan jika R^2 mencapai 1, variabel independen mempengaruhi atau membagikan hampir seluruh penjelasan yang dibutuhkan. (Tanamal 2017: 127).

3.6 Uji t

t hitung $>$ t tabel dengan nilai efek $> 0,05$ maka H_0 tidak diterima dan H_a diterima. Apabila t hitung $<$ t tabel dengan nilai efek $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima. Maryati & Husda 2020: 22).

3.7 Uji f

Jika hasil Fhitung $>$ Ftabel dengan efek yang $< 0,05$ maka H_0 tidak diterima dan H_a diterima. Jika Fhitung $<$ Ftabel dengan efek yang $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima (Maryati & Husda 2020: 22).

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil uji validitas

Berdasarkan hasil menunjukkan rhitung $>$ rtabel (0.1710) maka dikatakan valid. Pada hasil rtabel di dapat dari $N-2 = 132-2 = 130$ pada sign 5%.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan X1.1	0.756	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.2	0.838	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.3	0.792	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.4	0.809	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.5	0.868	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.6	0.841	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.7	0.844	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.8	0.739	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.9	0.769	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.10	0.824	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.11	0.777	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.12	0.721	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.13	0.576	0.171	Valid
Kualitas Pelayanan X1.14	0.772	0.171	Valid

Sumber : Output SPSS 22, 2021

Tabel 2. Hasil Uji Fasilitas (X2)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Fasilitas X2.1	0.797	0.171	Valid
Fasilitas X2.2	0.771	0.171	Valid
Fasilitas X2.3	0.777	0.171	Valid
Fasilitas X2.4	0.796	0.171	Valid
Fasilitas X2.5	0.75	0.171	Valid
Fasilitas X2.6	0.783	0.171	Valid
Fasilitas X2.7	0.82	0.171	Valid
Fasilitas X2.8	0.796	0.171	Valid
Fasilitas X2.9	0.816	0.171	Valid
Fasilitas X2.10	0.716	0.171	Valid
Fasilitas X2.11	0.685	0.171	Valid
Fasilitas X2.12	0.748	0.171	Valid
Fasilitas X2.13	0.743	0.171	Valid
Fasilitas X2.14	0.716	0.171	Valid
Fasilitas X2.15	0.733	0.171	Valid

Fasilitas X2.16	0.766	0.171	Valid
Fasilitas X2.17	0.697	0.171	Valid
Fasilitas X2.18	0.739	0.171	Valid

Sumber:Output SPSS 22, 2021

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan pelanggan Y1.1	0.771	0.171	Valid
Kepuasan pelanggan Y1.2	0.752	0.171	Valid
Kepuasan Pelanggan Y1.3	0.87	0.171	Valid
Kepuasan Pelanggan Y1.4	0.816	0.171	Valid
Kepuasan Pelanggan Y1.5	0.755	0.171	Valid
Kepuasan Pelanggan Y1.6	0.885	0.171	Valid
Kepuasan Pelanggan Y1.7	0.858	0.171	Valid
Kepuasan pelanggan Y1.8	0.76	0.171	Valid
Kepuasan pelanggan Y1.9	0.879	0.171	Valid

Sumber:Output SPSS 22, 2021

4.2 Hasil Uji Reabilitas

Tabel 4. Uji Realbilitas

Variabel	Cronbrach's Alpha	N of iteam
Kualitas pelayanan X1	0.949	15
Fasilitas X2	0.954	18
Kepuasan pelanggan Y	0.935	9

Sumber : Output SPSS 22, 2021

4.3 Hasil Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogrov-Simorv Test

	Unstandardized Residual
N	132
Normal Parameters ^{a,b}	Mean
	Std. Deviation
	.0000000
	2.56939457
Test Statistic	.077
Asymp. Sig. (2-tailed)	.052 ^c

Sumber : Output SPSS 22, 2021

4.4 Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.601	1.663
	Fasilitas	.601	1.663

Sumber : Output SPSS 22, 2021

Hasil pada table 6, diketahui tolerance kualitas pelayanan yakni 0,601, fasilitas yakni 0,601 > 0,10. Untuk VIF kualitas pelayanan dan fasilitas yakni 1,663 dimana VIF nya < 10. Untuk mengetahui dalam model regresi ditemukan

adanya kolerasi antar variabel bebas atau tidak dalam ujinya yakni tidak berkorelasi antar varabel bebas. Sehingga variable penelitian ini bebas dari gejala multikolineritas.

4.5 Hasil Uji Heterokedastistas

Tabel 7. Hasil Uji Heterokedastistas

Model		Std. Coeff			t	Sig.
		Beta				
1	(Constant)	-5.184	1.457		-3.559	.001
	Kualitas Pelayanan	.527	.035	.705	15.115	.000
	Fasilitas	.179	.029	.285	6.119	.000

Sumber : Output SPSS 22, 2021

4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Std. Coeff			t	Sig.
		Beta				
1	(Constant)	-5.184	1.457		-3.559	.001
	Kualitas Pelayanan	.527	.035	.705	15.115	.000
	Fasilitas	.179	.029	.285	6.119	.000

Sumber : Output SPSS 22, 2021

$$Y = -5.184 + 0.527X_1 + 0.179X_2$$

1. Konstanta terdapat nilai -5,184 artinya kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai nilai 0, maka kepuasan pelanggan bernilai -5,184. Jika tidak ada penambahan kualitas pelayanan dan fasilitas, maka kepuasan pelanggan berkurang 5,184.
2. Kualitas Pelayanan terdapat nilai 0.527, jika mengalami penambahan kualitas pelayanan 1%, maka kepuasan pelanggan juga meningkat 0,527.
3. Fasilitas terdapat nilai 0,179, jika mengalami penambahan fasilitas 1% maka kepuasan pelanggan juga meningkat 0,179.

4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	.831	.829	2.58924

Sumber : Output SPSS 22, 2021

Untuk mengukur tingkat berhasil model regresi dalam memperkirakan nilai variabel dependen. Pada table 9 menunjukkan nilai Rsquare yakni 0,831 (83,1%). Artinya kualitas

pelayanan dan fasilitas secara silmutan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 16,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar bertepatan model regresi yang tidak menelitinya.

4.8 Hasil Uji T

Tabel 10. Hasil Uji t

Model		Std. Coeff			t	Sig.
		Beta				
1	(Constant)	-5.184	1.457		-3.559	.001
	Kualitas Pelayanan	.527	.035	.705	15.115	.000
	Fasilitas	.179	.029	.285	6.119	.000

Sumber : Output SPSS 22, 2021

1. Kualitas pelayanan bernilai signifkasinya 0.000 < 0,05, maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk t hitung 15,115 > 1,97852 t tabelnya. Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Fasilitas bernilai signifkasinya 0,000 < 0,05, maka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk t hitung 6,119 > 1,97852 t tabelnya. Maka dapat disimpulkan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.9 Hasil Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4266.135	2	2133.068	318.172	.000 ^b
Residual	864.834	129	6.704		
Total	5130.970	131			

Sumber : Output SPSS 22, 2021

4.10 Pembahasan

Disimpulkan Kepuasan pelanggan, dijabarkan fasilitas, kualitas pelayanan diperoleh *R Square* yakni 0,831 (83,1%). Dipaparkan kualitas pelayanan sanggup menjelaskan 83,1% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 16,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar bertepatan model regresi yang tidak menelitinya.

1. Berdasarkan uji t dengan sig 0,000 < 0,05 menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan jika suatu wisma dari kualitas layanan itu sangat penting, karena dalam layanan yang bagus maka pelanggan akan meninjaunya kembali. Hasil penelitian ini serupa dengan (Maydiana, 2019) yang membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan uji t dengan sig 0,000 < 0,05 menunjukkan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas Fasilitas yang bisa digunakan atau dimanfaatkan oleh para pelanggan ini, bertujuan agar membuat para pelanggan sangat nyaman dan puas. Hasil penelitian ini serupa dengan (Maryati & Husda, 2020) yang membuktikan fasilitas berpengaruh kepuasan pelanggan.
3. Hasil uji f dengan signifikasi 0,000 < 0,05 dan f hitung 318,172 > 3,07 menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini serupa dengan (Zaenudin & Purba 2020) bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Wisma Ramayana Tanjungbatu Kunder dengan teknik pengumpulan data maka penulis menyimpulkan:

1. Kualitas pelayanan Wisma Ramayana Tanjungbatu Kunder berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil t hitung sebesar 15,115 > 1,97852 t tabelnya.
2. Fasilitas Wisma Ramayana Tanjungbatu Kunder berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil t hitung sebesar 6,119 > 1,97852 t tabelnya.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas Wisma Ramayana Tanjungbatu Kunder secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil f

hitung 318,172 > 3,07 f tabelnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Realize, R., & 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), 77.
- Gunartik, G., & Nainggolan, N. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 29.
- Hariyono, R. H. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan (Studi Pada Lapangan Futsal Hidayat Futsal Square)*. 1, 70–78.
- Janahi, M. A., & Al Mubarak, M. M. S. (2017). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 8(4), 595–604.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- 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.
- 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.
- Sabrina, & Syaifullah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Motor Kawasaki Prima Di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 81–89.
- Smaradhana, N. S., & Lutfie, H. (2017). pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. *E-Proceeding of Applied Science*, 3(2), 473–479.

- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86.
- Tanamal, R. (2017). *Analisis Faktor yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab di Kota Surabaya*. 1(2).
- Yulianto, R. T. (2021). Analysis of the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(1), 62.
- Zaenudin, A., & Purba, T. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Multi Prima Daya Perkasa*. 3(September), 211–222.