

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT BOLL PUTRA MARIO PERUMAHAN MARIO CITY KOTA PAREPARE

Armylasari¹, Syarifuddin Yusuf², Hasdiana³

Email: armilasary430@gmail.com¹, syarifuddin6798@gmail.com², hasdianailham@gmail.com³

^{1,2}Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Parepare

³Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl.Jend. Ahmad Yani No.KM .6, Bukit Harapan, Kec.Soreang, Kota Parepare,Sulawesi Selatan
Kode Pos 91112

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Boll Putra Mario, yang mengelola Perumahan Mario City di Kota Parepare. Kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor penting dalam industri perumahan, di mana ketersediaan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Penelitian ini melibatkan 109 responden yang dipilih sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui observasi serta penyebaran kuesioner secara online kepada responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1). Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai p-value sebesar 4,507 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. 2). Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai p-value sebesar 4,204 ($< 0,05$). Artinya, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. 3). Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh nilai uji simultan sebesar 63,294 ($> 3,08$). Ini mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan temuan ini, PT Boll Putra Mario diharapkan dapat terus meningkatkan fasilitas serta kualitas pelayanannya guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Abstract

This study aims to analyze the influence of facilities and service quality on customer satisfaction at PT Boll Putra Mario, which manages Mario City Housing in Parepare City. Customer satisfaction is one of the crucial factors in the housing industry, where adequate facilities and high-quality services can enhance customer satisfaction and loyalty. This study involved 109 respondents selected as samples. Data was collected through observations and the distribution of online questionnaires to respondents. The analysis results indicate that: 1). Facilities have a significant effect on customer satisfaction, with a p-value of 4.507 (< 0.05). This indicates that the better the facilities provided, the higher the level of customer satisfaction. 2). Service quality also significantly influences customer satisfaction, with a p-value of 4.204 (< 0.05). This means that better service quality can enhance customer satisfaction. 3). Facilities and service quality simultaneously affect customer satisfaction, as indicated by a simultaneous test value of 63.294 (> 3.08). This suggests that both variables collectively have a significant impact on customer satisfaction levels. Based on these findings, PT Boll Putra Mario is expected to continue improving its facilities and service quality to maintain and enhance customer satisfaction.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction



PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perumahan dan kawasan permukiman perumahan di Indonesia tidak asing lagi bagi semua kalangan masyarakat. Perumahan mempersiapkan dengan model yang menarik mengikuti perkembangan modern melalui perubahan zaman, Perkembangan bisnis saat ini mulai bertumbuh pesat seperti halnya bisnis yang bergerak dibidang perumahan, yang menyediakan tempat tinggal dengan dilengkapi oleh berbagai fitur dan juga pelayanan. Diharapkan dengan adanya perumahan, salah satu kebutuhan primer manusia dapat terpenuhi. Bisnis Perumahan setiap perusahaan yang bergerak sebagai pengembang, juga haruslah menstabilkan dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat bersaing dalam persaingan dibidang properti. sehingga para Developer tidak dipungkiri adanya persaingan yang kompetitif di kalangan pesaing developer lain untuk mencari pelanggan, mengapa belakangan ini tingkat persaingan setiap tahunnya semakin meningkat, karena semakin banyaknya pembangunan perumahan yang memiliki penawaran menarik di setiap kawasan pemukiman perumahan di berbagai daerah dan bahkan di wilayah yang sama tiap tahunnya (Surti & Anggraeni, 2020).

Menurut UU 1 tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni. Sementara permukiman adalah bagian dari lingkungan hunian yang terdiri atas lebih dari satu satuan perumahan yang mempunyai prasarana, sarana, utilitas umum, serta mempunyai penunjang kegiatan fungsi lain di kawasan perkotaan atau kawasan perdesaan. Fasilitas merupakan bagian yang perlu untuk diperhatikan dalam bidang usaha jasa karena berkaitan dengan apa yang dirasakan pelanggan. Pelanggan menilai dari hal yang telah pelanggan terima setelah pelanggan menerima jasa yang ditawarkan. Pelanggan cenderung melihat fakta-fakta yang ada sebagai bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan. Fasilitas berkaitan erat dalam pembentukan persepsi pelanggan dengan perusahaan diharapkan dapat mempertahankan eksistensinya dan bisa mengalahkan pesaingnya. Pelanggan akan merasa tertarik dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan bila perusahaan tersebut mempunyai fasilitas yang baik dari pesaing lainnya. Menurut (Mefthahudin, 2018) bertambah sempurnanya fasilitas yang tersedia di suatu perusahaan, akan membuat pelanggan lebih berminat dan langsung memutuskan perusahaan itu untuk menjadi pilihan utama berdasar pada persepsinya mengenai fasilitas yang disediakan. (Dessy, 2021)

Perumahan merupakan kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan infrastruktur dan sarana lingkungan. Perkembangan bisnis saat ini mulai bertumbuh pesat seperti halnya bisnis yang bergerak dibidang perumahan, yang menyediakan tempat tinggal dengan dilengkapi oleh berbagai fitur dan juga pelayanan. Diharapkan dengan adanya perumahan, salah satu kebutuhan primer manusia dapat terpenuhi. Perumahan Mario City PT BOLL PUTRA MARIO merupakan konsep perumahan modern dengan dukungan fasilitas terbaik bagi keluarga. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan fasilitas yang baik juga memadahi dan kualitas pelayanan yang optimal seperti penyediaan fasilitas ibadah, system gerak kerja perumahan yang tanggap, jalanan penghubung menggunakan aspal serta akan ada pengadaan lapangan dan pos satpam untuk keamanan konsumen di perumahan. Banyaknya persaingan dalam dunia bisnis properti dikota Parepare, pembangunan rumah di Perumahan Mario City juga mengikuti perkembangan yang ada dengan menggunakan teknologi dan desain yang modern, serta penggunaan bahan baku yang berkualitas sesuai dengan standar pembangunan rumah yang ada dan juga dengan menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang bagi konsumen. (Sofyan dkk, 2013)

Tetapi jika berbicara mengenai faktor kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, setiap perumahan pasti memiliki keunggulan masing-masing atau lebih tepatnya pihak Perumahan mencoba menyediakan produk rumah yang berkualitas dengan fasilitas-fasilitas yang dapat memuaskan para konsumen yang ada. Faktor kepuasan konsumenpun menjadi hal yang utama yang sedang dan terus menerus dijaga dan diupayakan oleh pihak pengembang Perumahan, karena untuk menjaga dan mempertahankan tingkat kepuasan konsumen yang ada, perlu diimbangi dengan kualitas baik, pelayanan maupun produk yang diberikan. (Habib et al., 2021) Melihat yang terjadi selama 1 tahun terakhir di Perumahan Mario City yang merupakan cabang baru dari Mario Bakti Nusantara masih tergolong baru sehingga sebagian masyarakat belum mengetahui adanya perumahan ini, sehingga lewat data ini, peneliti mencoba untuk mencari tahu bagaimana bentuk kinerja karyawan dan kualitas pelayanan penjualan rumah di

Perumahan ini dalam melayani konsumennya, ataukah karena ada faktor-faktor internal yaitu mengenai fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen? Dari penjelasan tersebut, maka lewat penelitian ini, peneliti ingin mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City kota Parepare.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode assosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono metode assosiatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Juliandi (2014) Assosiatif bertujuan menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya, kemudian data yang di kumpulkan dalam bentuk kuantitatif, bentuk data kuantitatif yakni menguji dan menganalisis data dalam perhitungan angka dan kemudian menarik kesimpulan pengujian tersebut. Penelitian ini dilakukan di PT Boll Putra Mario perumahan Mario City, Galung maloang, Kec Bacukiki, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen pada PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota parepare yang berjumlah 150 Populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel dengan menggunakan metode rumus *slovin* yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada, adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampel jenuh yang berarti sampel yang digunakan yaitu data satu tahun yang lalu Konsumen pada Perumahan Mario City. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 109 Konsumen pada PT Boll Putra Mario. Untuk mendapatkan penelitian hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperlukan metode analisis data yang benar. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS (*Statistical package for sosial science*). Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif
2. Uji Kualitas Data
3. Uji Hipotesis

a. Analisis regresi linear berganda

Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan alat analisis statistik yakni analisis linear berganda untuk mengetahui pengaruh fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y). Rumus regresi yang digunakan menurut Sugiyono (2007) adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dalam hal ini adalah:

Y	=	Kepuasan konsumen
a	=	Harga Konstanta
b ₁	=	Koefisien Regresi Pertama
b ₂	=	Koefisien Regresi Kedua
X ₁	=	Fasilitas
X ₂	=	Kualitas Pelayanan

b. Uji Determinan R Square

Uji ini digunakan untuk mengetahui berapa besar variasi dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi ganda (R square) menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R square adalah antara nol dan satu.

c. Uji F

Uji F dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dilakukan perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$, maka terbukti semua variabel independen yang diamati secara serentak berpengaruh signifikan terhadap faktor dependen.

- 2) jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$, akan membuktikan bahwa semua faktor independen yang diamati secara serentak tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap faktor dependen.

Nilai F_{hitung} diperoleh dari hasil perhitungan statistik (SPSS) dalam tabel ANOVA. Sedangkan F_{tabel} diperoleh dengan melihat tabel F (sesuai dengan tingkat kepercayaan yang ditentukan) dengan cara $df1$, $df2$. Nilai $df1$ = jumlah dari variabel bebas, $df2 = N - k - 1$, dimana N = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel bebas.

Berdasarkan tabel ANOVA (hasil uji SPSS) juga diperoleh koefisien determinasi (R^2). Nilai koefisien determinasi (R^2) berada antara $1 < R^2 < 0,52$ jika R^2 mendekati 1, maka model regresi linier berganda dinilai sangat kuat.

d. Uji T

Uji T ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Adapun caranya yaitu dengan melakukan perbandingan $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) dengan pedoman sebagai berikut :

- 1) Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$, maka variabel independen yang diamati berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ maka variabel independen yang diamati tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Nilai T_{hitung} diperoleh dari hasil statistik atau SPSS dalam tabel ANOVA sedangkan T_{tabel} diperoleh dengan melihat tabel T (Sesuai tingkat kepercayaan yang ditentukan) dengan cara df (*degree of freedom*). Nilai $df = N - k$ dimana N = jumlah sampel dan K = jumlah variabel penelitian. Karena uji t bersifat dua sisi maka nilai α dibagi 2, jika nilai t merupakan nilai dari df ($\alpha / 12$).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah *reliable* akan menunjukkan instrument yang sudah dipercaya dan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya pula.

- 1) Jika *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ maka item pernyataan *reliable*.
- 2) Jika *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka item pernyataan Tidak *reliable*

Maka pengujian realibitas pada masing-masing variabel dapat dilihat dari pada tabel tersebut :

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Jumlah Item pernyataan	<i>Cronbach's alpha</i>	Kesimpulan
Fasilitas	6	0,645	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan	8	0,754	<i>Reliable</i>
Kepuasan konsumen	5	0,629	<i>Reliable</i>

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa reliabilitas konstruk jawaban atas pernyataan dan konsistensi jawaban dari butir-butir pernyataan pada masing-masing variabel penelitian sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* yang berkisar antara 0,629 sampai dengan 0,754 yang berarti nilai tersebut $> 0,6$. Berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas atas semua variabel penelitian, dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian yang terdiri atas Fasilitas (X_1), Kualitas pelayanan (X_2), dan Kepuasan konsumen (Y) sudah dinyatakan valid sedangkan pengujian realibilitas atas fasilitas (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kepuasan konsumen (Y) *realibel*.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda (*multiple linear regression*). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independent) yaitu fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), terhadap variabel

terikat (dependent) yaitu kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil regresi pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil coefficient regresi linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.852	1.587		1.797	.075
	Fasilitas (X1)	.381	.084	.414	4.507	<.001
	Kualitas pelayanan (X2)	.253	.060	.386	4.204	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y : 2.852 + 0,381 X_1 + 0,253 X_2 + 1.587$$

Keterangan :

- X₁ = Fasilitas
 X₂ = Kualitas pelayanan
 e = Residual error

Dari persamaan tersebut, dapat dilihat bahwa keseluruhan variabel bebas (Fasilitas dan kualitas pelayanan) bernilai positif artinya, keseluruhan variabel bebas tersebut berpengaruh positif. Nilai konstanta sebesar 2,852 artinya jika semua variabel independen (X₁ sampai X₂ tidak ada / bernilai = 0 yang berarti tidak dilakukan, maka kepuasan konsumen tetap ada bernilai positif 2,852

Koefisien regresi fasilitas sebesar 0,381 menunjukkan bahwa fasilitas terhadap kepuasan konsumen adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat disimpulkan jika seleksi mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,381.

Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,253 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien regresi tersebut dapat dijelaskan jika mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,253

Uji *determinasi Square* yaitu untuk mengetahui berapa besar variasi dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi ganda (R square) menunjukkan besarnya persentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R square adalah antara nol dan satu. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R square) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Hasil hitung koefisien nilai determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.544	.536	1.280

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

Sumber: data primer diolah menggunakan spss 2023

Dari hasil perhitungan, menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah sebesar 0,738 artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen adalah erat dan positif karena mendekati angka satu 1 (satu). Berdasarkan hasil tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai *adjusted R Square* sebesar 0,544 yang berarti bahwa kemampuan variabel independen yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan untuk menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen pada PT Boll Putra Mario perumahan Mario City kota Parepare adalah sebesar 54,4% Sedangkan sisanya 45,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara

variabel fasilitas (X1) dan *kualitas pelayanan* (X2) secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen(Y)

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.537	2	103.769	63.294	<.001 ^b
	Residual	173.784	106	1.639		
	Total	381.321	108			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), Fasilitas (X1)						

Sumber : Data Output SPSS 21, 2023

Sebelumnya telah ditentukan hipotesis sebagai berikut:

H0 :Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *fasilitas* (X1) dan *kualitas pelayanan* (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

Ha :Terdapat pengaruh yang signifikan antara *fasilitas* (X1) dan *kualitas pelayanan* (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan tabel diatas diperoleh tabel F_{hitung} sebesar 63,294, F_{tabel} yang dilihat pada lampiran F_{tabel} statistic, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel - 1) atau $2 - 1 = 1$ dan df2 (n-k-1) atau $109 - 2 - 1 = 106$ Diperoleh hasil untuk F_{tabel} sebesar 3,08

H0 : Ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

Ha : Diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai F_{hitung} Sebesar 63,294 karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($63,294 > 3,08$) maka Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *fasilitas* (X1) dan *kualitas pelayanan* (X2) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen(Y).

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial pengaruh variabel bebas (individu) (fasilitas dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Alasan untuk keputusan uji-t adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (uji-t)

Model	B	T	Sig.	Keputusan
(Constant)	2.852	1.797	0.075	
fasilitas(X ₁)	0,381	4.507	0,001	H1 diterima
Kualitas pelayanan (X ₂)	0,253	4.204	0,001	H2 diterima

Sumber : Data Output SPSS 21, 2023

Hasil uji signifikansi parsial pada tabel diatas, dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari nilai t hitung adalah $4.507 < 0,05$. Artinya hal itu berarti Ha yang menyatakan adanya hubungan antara fasilitas dengan kepuasan konsumen, dan menolak H0 pada kolerasi sedang. pengaruh Fasilitas diterima, sesuai dengan hipotesis bahwa persoalan fasilitas berpengaruh pada lokasi yang strategis dan merupakan yang paling dominan karena lokasi pada perumahan tersebut bisa dibidang dekat dengan fasilitas publik seperti kantor lurah, kantor polsek, kantor kecamatan,sekolah, puskesmas, pasar dan perumahan tersebut terhindar dari bencana banjir hal tersebut akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota Parepare.

Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Dari hasil uji hipotesis, diketahui bahwa nilai signifikansi dari nilai t hitung adalah $4,204 < 0,05$. Artinya hal itu di ambil dari hasil penelitian dimana komunikasi berjalan dua arah, tanggap, handal dan empati yang di lakukan oleh kinerja karyawan berarti H_a yang menyatakan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. kualitas pelayanan diterima, sesuai dengan pada PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota Parepare.

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen

Dari hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari nilai t hitung adalah $0,001 < 0,05$. Artinya hal itu berarti H_a yang menyatakan adanya hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan karena saling berkaitan dapat dilihat pada tabel 5.9 yang menyatakan bahwa nilai signifikansi yaitu $63,294 > 3,08$, didalam perusahaan kepuasan konsumen pada penelitian ini karyawan PT Boll Putra Mario mengutamakan agar kepuasan yang diterima oleh konsumen lebih efektif dan dapat meningkatkan motivasi karyawan sehingga tujuan perusahaan PT Boll Putra Mario dapat dikatakan tercapai.

Pembahasan

Kepuasan konsumen merupakan hal yang bisa membuat kepercayaan konsumen terhadap industri barang maupun jasa meningkat. Berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis regresi dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan pengaruhnya adalah positif. Hal ini berarti bahwa hubungan antara kedua variabel independen tersebut terhadap variabel dependen memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama.

Fasilitas merupakan langkah awal bagi suatu perusahaan untuk dapat memperoleh konsumen yang bergerak dibidang developer, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan dengan baik. Melalui fasilitas ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan pada setiap konsumennya agar konsumen selalu bertambah di setiap tahunnya sampai habisnya produk yang ada. Fasilitas yang disediakan oleh suatu perusahaan atau penyedia layanan dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berikut adalah beberapa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Kualitas Layanan: Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Contohnya, sebuah restoran dengan ruang tunggu yang nyaman, meja dan kursi yang bersih, serta toilet yang terawat dapat memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi konsumen. Kenyamanan: Fasilitas yang nyaman dapat membuat konsumen merasa lebih puas. Misalnya, pusat perbelanjaan dengan ruang AC yang baik, area parkir yang luas, dan fasilitas untuk menyimpan barang belanjaan sementara dapat meningkatkan kenyamanan konsumen saat berbelanja. Keamanan: Fasilitas yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen juga dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Contohnya, hotel yang dilengkapi dengan sistem keamanan yang baik, seperti pengawasan CCTV dan pintu kamar yang terkunci dengan aman, akan memberikan rasa aman kepada tamu yang menginap.

Efisiensi: Fasilitas yang efisien dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan waktu dan usaha yang diperlukan untuk menggunakan layanan. Sebagai contoh, bandara yang dilengkapi dengan sistem check-in mandiri dan jalur imigrasi yang terorganisir dengan baik dapat membantu konsumen untuk menyelesaikan proses perjalanan dengan cepat dan mudah. Keandalan: Fasilitas yang dapat diandalkan dan berfungsi dengan baik juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Misalnya, pusat kebugaran yang menyediakan peralatan yang selalu dalam kondisi baik dan terawat akan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi anggotanya.

1. Pengaruh Fasilitas (X_1) terhadap kepuasan konsumen

Penting untuk dicatat bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen dapat berbeda-beda tergantung pada jenis bisnis atau industri yang terlibat. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami kebutuhan dan preferensi konsumen mereka dan menyediakan fasilitas yang sesuai untuk memenuhi harapan mereka. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai fasilitas terhadap kepuasan pelanggan,

maka perusahaan dapat menjadikannya sebagai bahan kajian guna menambah kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Boll Putra Mario, baik dengan menambah fasilitas maupun dengan peningkatan layanan dari karyawan. Dengan itu produk jasa yang diberikan akan menjadi kepuasan oleh pelanggan, sehingga mampu meningkatkan reputasi perumahan itu sendiri. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City kota Parepare. Semakin baik fasilitas yang di berikan kepada konsumen maka kepuasan pada konsumen juga akan semakin meningkat, sehingga banyak yang akan di timbulkan oleh peningkatan fasilitas mulai dari semakin nyamannya konsumen pada perumahan Mario city hingga semakin bertambahnya konsumen yang ada pada perumahan Mario city.

Sebelum fasilitas yang sudah disiapkan oleh pihak developer atau perusahaan kita lihat bahwa fasilitas sangat penting, karena untuk penunjang kebutuhan pada perumahan tersebut. Jadi bentuk fasilitas yang diberikan oleh PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City kota Parepare yang diantaranya tempat yang strategis, masjid, lapangan, area taman, bebas banjir, dan bebas dari kebisingan, adapun fasilitas dalam perumahan komersil yaitu kitchen set, plafon modern, wc duduk otomatis, kemudian untuk perumahan subsidi di lengkapi dengan pintu kaca aluminium, pengamanan pintu dan jendela, kanopi serta yang paling penting keamanan perumahan dan air bor sendiri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Latifah Izzati, Nuning Lisdiana, Listyowati Puji Rahayu (2021), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen Homestay Pondok Merapi Selo. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menginap di homestay pondok merapi. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode penelitian adalah metode kuantitatif. Pengujian instrumen data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, untuk analisis data digunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji hipotesis untuk mengetahui apakah antara variabel mempunyai hubungan yang signifikan .

Langkah yang dapat ditempuh untuk menarik kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara mengedepankan lokasi. Salah satu strategi perusahaan agar konsumen puas dengan lokasi yaitu pemilihan pada lokasi yang strategis supaya konsumen dapat puas dengan lokasi yang mudah dijangkau. Salah satu faktor kesuksesan untuk menarik kepuasan pelanggan selain lokasi, diantaranya juga memperhatikan fasilitas. (Setiawan, R., Kosasih, K., & Sudrajat, A. 2019.). Namun, penting untuk diingat bahwa kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti kualitas produk atau layanan, harga, interaksi dengan karyawan, dan faktor personal lainnya. Oleh karena itu, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen perlu dipertimbangkan dalam konteks yang lebih luas dan komprehensif.

2. Pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau penyedia layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berikut adalah beberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota Parepare. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota Parepare. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dengan bagaimana pelayanan yang di lakukan oleh karyawan pada PT Boll Putra Mario seperti komunikasi dilakukan dengan dua arah sehingga konsumen tidak kekurangan informasi dan bagaimana karyawan memberikan perhatian serius pada konsumen yang mengalami masalah dan bagaimana ketanggapan karyawan dalam permasalahan tersebut sudah di lakukan oleh PT Boll Putra Mario.

Menurut Fandy Tjiptono (2002) sebagai berikut : (a) *Tangible* (bukti fisik). ialah fasilitas fisik dan perlengkapannya termasuk pegawai, diukur dengan fasilitas fisik dengan keseluruhan dan penampilan karyawan atau operator Perumahan Mario City. (b) *Reability* (keandalan). ialah kemampuan karyawan memberikan pelayanan dengan segera, akurat

dan memuaskan, diukur dengan pelayanan waktu, kemudahan proses pembayaran, ketepatan pelaksanaan pelayanan pada perumahan Mario city. (c) *Responsiveness* (daya tanggap). ialah keinginan agency membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, diukur dengan ketepatan menyelesaikan keluhan selalu siap membantu pelanggan dan kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan. (d) *Assurance* (jaminan). Merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya dimiliki karyawan PT Boll Putra Mario, diukur dengan ketrampilan karyawan PT Boll Putra Mario, *pelayanan yang ramah, sopan dan pengetahuan karyawan PT Boll Putra Mario*. (e) *Empaty* (perhatian). Merupakan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, diukur dengan perhatian karyawan PT Boll Putra Mario dengan sungguh – sungguh dan tidak membedakan status sosial dalam pelayanan. Sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang di berikan tentunya juga akan menambah kualitas dari perusahaan PT Boll Putra Mario perumahan Mario City.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luthfia Maydiana, (2019), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa Tujuan peneliti ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandiri. Metode peneliti yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis peneliti deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengambilan sampel non probability sample dengan pendekatan accidental sampling. Tehnik analisis data yang dipakai dalam peneliti ini yaitu menggunakan Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas. Dan pengumpulan data menggunakan angket pada pelanggan cuci motor mandiri.

Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dalam kenyataannya organisasi itu lebih daripada sekedar rasionalitas, organisasi dapat memiliki keperibadian juga seperti manusia pada umumnya. Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal. (Regency et al., n.d.)

Selain itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan jika pelayanan dihadirkan dalam proses jual beli rumah PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City, maka akan meningkatkan minat dan partisipasi konsumen terhadap perumahan yang dijual. Bahkan, terjadinya pembelian akan tinggi. sehingga, penting bagi pihak PT Boll Putra Mario untuk memperhatikan aspek pelayanan sebagai dasar strategi pemasaran penjualan rumah. Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan, pembelian adalah hasil dari apa yang didapat, umumnya dalam bentuk informasi dan perasaan.

Kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan menciptakan pengalaman positif, memenuhi harapan konsumen, dan membangun hubungan jangka panjang. Perusahaan yang fokus pada meningkatkan kualitas pelayanan mereka sering kali mengalami tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, retensi konsumen yang lebih baik, dan rekomendasi positif dari konsumen kepada orang lain.

3. Pengaruh fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Fasilitas dan kualitas pelayanan keduanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berikut adalah pengaruh-pengaruh utama dari fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Fasilitas yang baik meningkatkan kepuasan konsumen Fasilitas yang dirancang dengan baik dan memenuhi kebutuhan konsumen dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas yang nyaman, aman, efisien, dan memiliki kualitas yang baik dapat memberikan kenyamanan dan memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan konsumen Kualitas pelayanan yang responsif, kompeten, empatik, dan handal dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan memuaskan bagi konsumen. Karyawan yang berkomunikasi dengan baik, berempati terhadap kebutuhan konsumen, memberikan solusi yang tepat, dan konsisten dalam pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Sinergi antara fasilitas dan kualitas pelayanan Kombinasi antara fasilitas yang baik

dan kualitas pelayanan yang tinggi dapat menghasilkan pengalaman yang optimal bagi konsumen. Ketika fasilitas yang baik didukung oleh kualitas pelayanan yang baik, konsumen merasa didukung, dihargai, dan puas dengan interaksi mereka dengan perusahaan atau penyedia layanan. Persepsi nilai yang lebih tinggi, Fasilitas yang baik dan kualitas pelayanan yang tinggi dapat membantu menciptakan persepsi nilai yang lebih tinggi bagi konsumen. Konsumen akan merasa bahwa mereka mendapatkan manfaat yang sebanding dengan biaya yang mereka bayarkan, atau bahkan melebihi harapan mereka. Ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Dampak positif pada citra perusahaan, fasilitas yang baik dan kualitas pelayanan yang tinggi mencerminkan profesionalisme dan komitmen perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap citra perusahaan secara keseluruhan. Jika konsumen merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan, mereka cenderung memiliki pandangan yang positif terhadap perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penting bagi perusahaan atau penyedia layanan untuk memperhatikan dan menginvestasikan dalam fasilitas yang baik serta kualitas pelayanan yang tinggi, karena kombinasi keduanya dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kesuksesan jangka panjang.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen di PT Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota Parepare. Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan karena saling berkaitan, didalam perusahaan kepuasan konsumen harus diutamakan agar kepuasan yang diterima oleh konsumen lebih efektif dan dapat meningkatkan motivasi karyawan agar tujuan perusahaan tercapai. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas sangat mempengaruhi keberhasilan dari suatu perusahaan developer agar menunjang peningkatan konsumen begitupula dengan kualitas pelayanan yang diberikan membuat konsumen semakin puas, semakin puas konsumen maka semakin besar pula potensi perusahaan mendapat pemasukan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vivianli Liu (2016), Barry I.Firmanda (2014), dan Dhien Alfath Aulya (2013) menyatakan bahwa dimensi fasilitas dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut (Syahsudarmi, 2018) Dimensi kualitas layanan bersifat dinamis dan strategis, selain mengikuti adab yang bersifat standard, melakukan improvisasi berdasarkan observasi pada pelanggan dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kesan lebih dekat secara emosional (*personal touch*) yang menjadikan pelanggan merasa nyaman dan betah berlama-lama dan melakukan pembelian ulang (*repeat order*).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada Pt Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota Parepare, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh, bahwa variable Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan pada nilai p-value 4.507 ($< 0,05$).
2. Hasil analisis yang diperoleh, bahwa variable Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan pada nilai p-value 4,204 ($< 0,05$).
3. Terakhir analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh Simultan terhadap Kepuasan Konsumen di tunjukkan pada nilai simultan 63,294 $> 3,08$.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Bagi PT. Boll Putra Mario Perumahan Mario City Kota Parepare. Penelitian ini diharapkan bisa menimbulkan hal positif dan digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang berkualitas dan bertanggung jawab. Serta untuk mengantisipasi terjadinya kerusakan air, perlu menambahkan air PDAM di

- perumahan.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Dijadikan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian tentang fasilitas dan kualitas pelayanan, mengembangkan teori-teori yang belum ada, mengembangkan variabel-variabel lainnya, dan objek penelitian yang berbeda dan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278–391. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.112>
- Habib, F, Keke, Y, Ratnasari, D. PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DRIVE THRU TAHUN 2020. *Scriptura*. scriptura.petra.ac.id; 2021;. Available from: <https://scriptura.petra.ac.id/index.php/iko/article/view/23489>
- Haryono, Novan, and Rooney Octavia. "Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen." *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan* 4.2 (2020).
- Hasdiana, Yasri Tarawiru, Nurwani, Fadillah, Ismail (2023). Kompetensi Aparat Pengelola Dana Desa, Komitmen organisasi Pemerintah Desa, Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di Kabupaten Pinrang
- Hasdiana, Hasdiana, and Rahmad Rahmad. "EFEKTIVITAS DAN EFESIENSI KEUANGAN TERHADAP DISTRIBUSI BBM PADA PT. ELNUSA PETROFIN (PERSERO) CABANG PAREPARE." *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2.3 (2019): 103-111.
- Kasus, S., Pelanggan, P., & Pojur, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. 9(1), 23–32.
- Liutamm, R. PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN. eprints.uniska-bjm.ac.id; 2021;. Available from: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8141/>
- LUBIS, Akrim Ashal. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2018, 16.2.
- Manajemen, P. S., Ilmu, F., Dan, S., & Batam, U. P. (2021). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada evitel hotel di kota batam.
- 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.
- Pandesia, A. E., Saerang, I. S., & Sumaraw, J. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- Ramadhan, Tri Sugiarti, and Nanik Wahyuningtiyas. "Dimensi Experiential Marketing Terhadap Visitor Satisfaction Pada Wisata Malang Night Paradise." *Jurnal Ecogen* 4.4 (2021): 551-558.

- Regency, R., Idrus, I., & Sampara, N. (n.d.). *KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG The Effect Of Queuing Systems And Organizational Culture On Service Satisfaction In The Population And Civil Registration Office At Sidenreng*. 3, 278–284.
- Setiawan, R., Kosasih, K., & Sudrajat, A. (2019). *Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Limasan Kafe Karawang*. *Buletin Studi Ekonomi*, 24(2), 167.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Safira, A. D. A., & Rozak, H. H. A. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah)*. *Proceeding SENDIU*, 2017, 978–979.
- Syahsudarmi, S. (2018). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru*. *Journal Development*, 6(1), 47–60. <https://doi.org/10.53978/jd.v6i1.67>
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction* Yogyakarta; Andi Offset.
- Widyaningrum, I. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–22. [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf)