

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SARI ATER HOT SPRINGS RESORT CIATER

Asep Dedy¹, Yogi Alfandi²

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, dedy.ridan@gmail.com

²Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, yogialfandi37@gmail.com

ABSTRAK

Yogi Alfandi (66170107) "Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater"

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Sari Ater Resort Ciater. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan variabel yaitu kualitas pelayanan, Fasilitas dan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi serta dengan teknik *accidental sampling* diperoleh 100 responden pelanggan Hotel Sari Ater Resort Ciater. Untuk analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai uji F simultan kualitas pelayanan terhadap dan fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diketahui bahwa $t_{hitung} 33.957$ dan $F_{tabel} 3.09$ sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap keputusan kepuasan pelanggan adalah signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen, Hotel Sari Ater Resort Ciater

ABSTRACT

Yogi Alfandi (66170107) "The Influence of Waitress Quality and Hotel Facilities On Customer Satisfaction At Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater" This study aims to analyze the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at Hotel Sari Ater Resort Ciater. This research is a quantitative research with variables namely service quality, facilities and customer satisfaction. This study uses a data collection technique of questionnaires, interviews, observations, and documentation as well as by accidental sampling technique obtained 100 respondents of customers of Hotel Sari Ater Resort Ciater. For data analysis using multiple regression analysis. The results of the coefficient of determination show the value of the simultaneous F test of service quality and facilities on customer satisfaction. It can be seen that $t_{count} 33,957$ and $F_{table} 3.09$ so that $F_{count} > F_{table}$. So it can be concluded that the quality of service and facilities simultaneously on customer satisfaction decisions is significant

Keywords: *Quality Influence, Facility, Customer Satisfaction, Hotel Sari Ater Resort Ciater*

PENDAHULUAN

Keberhasilan industri pariwisata di Indonesia sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk di dalamnya keberadaan hotel yang merupakan sarana tempat beristirahat bagi para pengunjung baik yang berasal dari mancanegara maupun pengunjung domestik. Jasa perhotelan merupakan salah satu akomodasi komersial yang menyediakan berbagai jenis layanan (*service*) seperti; pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukannya. Persaingan diantara pengusaha hotel, dapat dilihat dengan adanya berbagai macam fasilitas tambahan yang ditawarkan oleh pihak hotel kepada konsumen, Antara lain jasa transportasi, potongan harga pada hari-hari tertentu. Tiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk jasa serta pelayanan yang diberikan kepada para tamu (pengunjung).

Fasilitas merupakan suatu penyedia berbagai perlengkapan yang bentuk fisik memberikan kemudahan kepada para konsumen yang menggunakan jasa hotel, melaksanakan berbagai aktivitas atau kegiatan sehingga kebutuhan konsumen selama menginap dapat terpenuhi. (Srijani & Hidayat, 2017). Fasilitas hotel yang lengkap akan memberikan nilai tambah untuk mampu memuaskan tamu. Fasilitas yang disediakan adalah kamar tidur, dengan segala perlengkapan yang ada didalamnya, restoran dan *caffe* sebagai faktor pendukungnya. Fasilitas tambahan berupa (fasilitas hiburan dan olahraga), dan lain lain. Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak hotel. Fasilitas merupakan faktor faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen yang akan menginap dihotel tersebut. (Muhammad, 2018). Fasilitas dapat dibedakan menjadi 2 yaitu: Fasilitas Fisik Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibedakan, yang mempunyai peran dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas non fisik yakni sesuatu benda mati yang mempunyai peran untuk mendukung suatu usaha meliputi wifi, air, dll (Wisman & Yulistia, 2020). Kualitas pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai

dalam memberikan pelayanan, hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan meliputi pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas jasa merupakan salah satu ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Sailah, 2017). Hubungan internal antara pegawai dengan pelanggan akan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dalam tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Johanes Gerardo Runtuwuu, Sem Orah, 2014) Pelanggan ingin agar harapannya samadengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah jasa yang diberikan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. kepuasan pelanggan mendenifisikan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui (Suwitho, 2015).

Menurut Hasan (2013:89) dalam (Widjaja, 2020), juga menyatakan “Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan dari suatu bisnis untuk menciptakan kepuasan pada

konsumen karena kepuasan yang akan membuat konsumen merasa puas.

Table 1.1
Data Pengunjung Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater Tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Pengunjung yang Menginap	sentase Ooc
1	2016	29.242	57.43%
2	2017	26.723	52.32%
3	2018	28.744	56.52%
4	2019	31.164	61.12%

Sumber: *Data Pengunjung Hote lSari Ater Hot Springs Resort Ciater*

Berdasarkan tabel I.1 di atas bisa diamati bahwa tingkat jumlah pengunjung yang menginap di hotel Sari ater hot springs resort ciater. Tahu 2016 yang menginap di hotel Sari ater hot springs resort ciater sebanyak 29.242 pesentase 54.43%. Namun jumlah tersebut mengalami penurunan di tahun 2017 menjadi 26.723 persentase 52.32%, terjadi penurunan 4%. Sementara itu dilihat dari tahun 2017 hingga 2019 terlihat peningkatan yang cukup besar dimana mulai dari 2017 jumlah pengunjung hotel sekitar 26.723 orang dengan persentase 52.32%. naik menjadi 28.744 orang dengan persentase 56.52%. Kemudian pengunjung naik kembali di tahun 2019 dengan jumlah pengunjung sebesar 31.164 orang dengan persentase 61.12%. Namun persaingan di dalam dunia perhotelan tidak hanya tentang fasilitas tetapi juga harus memberikan pelayanan yang baik dan jasa untuk konsumen, Sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan profit atau laba. Hal penting yang harus diperhatikan perusahaan agar tetap bertahan untuk menjalankan usaha tetap bertahan untuk menjalankan usaha dibidang perhotelan dengan mewujudkan kepuasan konsumen.

KAJIAN LITERATUR
Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) dalam (S. Maya Trinanda, 2018) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Adapun menurut Rusydi (2017: 39) dalam (Rastini, 2016) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Kotler (2016) dalam (Maulana, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Meskipun terjadi perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan. ada beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini yang akan memberikan jawaban yang lebih baik terhadap pengertian jasa pelayanan yaitu: tidak dapat di raba (intangibile), tidak dapat disimpan (inabilily to inentory), produksi dan konsumsi secara bersama, memasukinya lebih mudah. sangat dipengaruhi faktor dari luar.

Jadi kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen.

Fasilitas

Menurut Kotler (2014:58) dalam (Sofyan dkk, 2013) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Dari penjabaran diatas dapat kita pahami bahwa segala sesuatu yang dapat memperlancar pekerjaan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan dapat disebut fasilitas. Contohnya fasilitas sekolah yang berarti segala sesuatu yang disediakan sekolah yang mempermudah dan memperlancar terlaksananya kegiatan sekolah demi tercapainya proses belajar mengajar yang baik. Ada banyak contoh fasilitas sekolah seperti meja, kursi, dan lain-lain. Definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang

dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. (sam:2012) dalam (Yulianto, 2018) Ada juga pengertian fasilitas menurut Prof. Dr. Hj. Zakiah Daradjat, seorang pakar psikologi islam, yang berpendapat fasilitas artinya segala sesuatu yang bisa mempermudah upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan Menurut Prof. Dr. Suharsini Arikunto yang merupakan dosen dan peneliti di bidang pendidikan dan penelitian, fasilitas artinya segala sesuatu hal yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

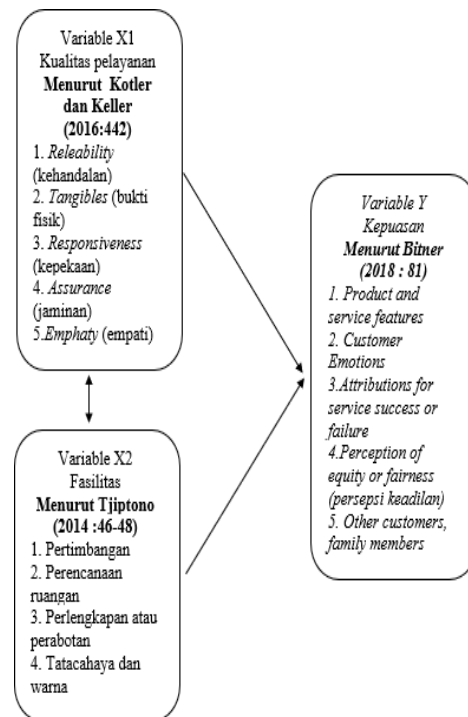
Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) dalam (Cucu Sumartini & Fajriany Ardining Tias, 2019) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produkatau jasa yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman tidak sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Dan jika kenyataan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut M. Nur Nasution, konsumen adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performa di perusahaan. Menurut Kotler dan Armstrong (2014:35) dalam (Weenas, n.d.), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan ekspetasi mereka. Jika kinerja dibawah ekspetasi maka pelanggan tidak puas. Jika sesuai ekspetasi, maka pelanggan akan merasa puas. Jika melebihi Ekspetasi maka pelanggan akan merasa sangat senang dan puas.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini

merupakan urutan urutan logis dari pemikiran peneliti untuk memecahkan suatu masalah penelitian yang di tuangkan dalam bentuk bagan dengan penjelasannya, Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini kerangka pemikiran penelitian yang diterapkan adalah sesuai dengan Gambar 2.1 berikut:



Gambar II.1 Kerangka Pemikiran

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan suatu pernyataan sementara atau dugaan jawaban yang paling memungkinkan walaupun masih harus dibuktikan dengan penelitian (Sugiyono, 2013:93). Dengan mencermati hubungan latar belakang masalah, pokok permasalahan, dan tujuan penelitian, maka disusun perkiraan jawaban sementara dalam bentuk hipotesis untuk penelitian ini. Adapun hipotesis awal penelitian ini adalah bahwa berdasarkan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan yang terjadi di hotel sari ater hot springs resort ciater.

Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, Menurut (Siilaen, 2018) penelitian kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan umumnya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial.

Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data melalui penelitian lapangan dan kepustakaan berdasarkan data yang digunakan, antara lain: Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara:

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Kemudian diyakinkan oleh Sugiyono, (2013) yaitu kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Daftar pernyataan mengenai gambaran umum dan pendapat responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di hotel sari ater hot springs resort Kabupaten Subang. Kuesioner terdiri dari data responden, pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, pernyataan untuk variabel fasilitas, pertanyaan untuk kepuasan pelanggan, dimana kuesioner menggunakan skala likert. Data sekunder digunakan untuk membantu mendapatkan informasi penelitian yang diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Data ini merupakan pendukung dari pembuatan penelitian ini, data yang digunakan diperoleh dari:

Buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik permasalahan yang diteliti Sumber internet atau website yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

Populasi Dan Sampel

Peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang harus diteliti. Dalam hal ini objek tersebut merupakan suatu populasi penelitian. Namun populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh objek tersebut. Pemberian sampel diperlukan, jika populasi yang diambil sangat banyak, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi. Maka penelitian terlebih dahulu harus menentukan populasi, menetapkan jumlah sampel dan teknik sampling yang akan digunakan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek mempunyai kualitas dan karakteristik tersebut yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2013). Populasi dalam penelitian ini adalah. Sampel penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di hotel sari ater hot springs resort ciater, untuk itu diperlukan sejumlah sampel untuk dijadikan sampel penelitian. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013).

Teknik Analisis Data

Rancangan analisis digunakan untuk mengetahui korelasi dari dua variabel diteliti, dalam lingkup penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan adalah perhitungan statistik. Kebenaran dari hipotesis ini baru dibuktikan melalui data yang terkumpul Sugiyono, (2013). Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan

dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, membuat tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan penelitian untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan per hitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Sugiyono, (2013). Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu metode analisis yang akan digunakan adalah analisis data deskriptif dan verifikatif.

Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkna antara variabel satu dengan variabel yang lain. Sedangkan metode verifikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran suatu hipotesis.

PEMBAHASAN

Uji validasi ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas dimaksudkan sebagai ukuran seberapa cermat suatu uji melakukan fungsi sejauh mana suatu alat pengukur untuk mengukur apa yang ingin diukur. Apabila r_{hitung} lebih besar atau sama dengan 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid. Hal ini berarti, instrumen penelitian tersebut memiliki derajat ketepatan dalam mengukur variabel penelitian dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Apabila r_{hitung} lebih kecil dari 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid, dan tidak akan diikut sertakan dalam pengujian. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 2021. Kualitas pelayanan Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater baik. Karena mayoritas responden memberikan penilaian setuju terhadap kualitas pelayanan yang di berikan Hotel Sari Ater Hot Springs Resort

Ciater. Hasil skor kualitas pelayanan pada Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater.

Fasilitas pada Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater baik karena mayoritas responden memberikan penilaian setuju terhadap kepuasan pelanggan yang di rasakan pelanggan di Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater dari hasil tersebut dapat di gambarkan bahwa responden menyatakan kepuasan yang mereka terima di Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan di Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater baik. Karena mayoritas responden memberikan penilaian setuju terhadap kepuasan pelanggan terhadap Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. Hasil skorkepuasan pelanggan Hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater mendapatkan skor total sebesar.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan diperoleh kesimpulan antara lain :

1. Kualitas pelayanan di hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater menurut persepsi pelanggan adalah baik. Hal ini dapat terbukti dari pengolahan angket variable kualitas pelayanan pada di hotel Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. Dengan besarnya skor total bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh hotel Sari Ater Hot Springs Resort cukup baik dimata konsumen.
2. Fasilitas hotel Sari Ater Hot Springs Resort menurut persepsi pelanggan adalah baik. Hal ini dapat terbukti dari pengolahan angket variable fasilitas cukup baik, bisa ditarik kesimpulan fasilitas hotel Sari Ater Hot Springs Resort membuat respon positif dikarenakan Sebagian besar responden merasa fasilitas hotel Sari Ater Hot Springs Resort cukup baik.
3. Kepuasan pelanggan hotel Sari Ater Hot Springs Resort menurut persepsi pelanggan adalah baik. Hal ini dapat terbukti dari pengolahan angket variable kepuasan pelanggan pada hotel Sari Ater Hot Springs Resort cukup baik, ini menandakan bahwa hotel Sari Ater Hot Springs Resort dimata

konsumen sangat baik dilihat dari besarnya skor total dari responden.

Saran

1. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mempertahankan pelanggan yang ada, dengan kualitas pelayanan yang sangat baik pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu akan sangat baik jika perusahaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi dan akan menambah loyalitas pelanggan kepada perusahaan.
2. Untuk Fasilitas, penginapan Sari Ater Hot Springs Resort harus selalu memperhatikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen atau memperhatikan saran-saran konsumen, agar fasilitas yang diinginkan konsumen selalu terwujud untuk kebaikan sebuah penginapan. Fasilitas pada suatu hotel mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai pengaruh yang cukup
3. Untuk Kepuasan pelanggan, penginapan harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin atau memberikan fasilitas yang bagus, itu akan membuat konsumen akan merasa puas.

REFERENSI

- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118.
<https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Johanes Gerardo Runtuuwu, Sem Orah, R. T. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA CAFE DAN RESTO CABANA MANADO. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1803–1813.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Muhammad, J. (2018). PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HOTEL DHARMAWANGSA. *Jurnal Ilmiah Semarang*, 1(1), 107–115.
- S. Maya Trinanda, M. Y. & N. R. (2018). E-ISSN :2622-304X , P-ISSN : 2622-3031 Available online at: <http://proceedings.stiewidyagamaluma.jang.ac.id/index.php/progress>. *Proceedings*, 1(1), 360–371.
- Sailah, A. P. dan I. (2017). PENINGKATAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELATIHAN JURNAL BERKUALITASMELALUI METODE SERVQUAL. *Jurnal Manajemen*, XXI(184), 418–433.
- siilaen. (2018). *Metode penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis*.
- Sofyan dkk. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–12.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ASTON MADIUN HOTEL & CONFERENCE CENTER. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Suwitho, R. W. K. (2015). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN Rizal. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4, 1–17.
- Weenas, J. R. S. (n.d.). KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SPRING BED COMFORTA. 1(4), 607–618.
- Widjaja, Y. R. (2020). *Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel*. 2(1), 65–71.

Wisman, R. O., & Yulistia. (2020).

PENGARUH LOKASI, FASILITAS
DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH TEMPAT
WISATA DI KOTA PADANG.

Jurnal Matua, 2, 73–83.

Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh
Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan. *Ekonomi*, 20(2),
241–258.

<http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>

BIODATA PENULIS

Yogi Alfandi, lahir di Bandung tanggal 15 Febuari tahun 1998 Putra dari Bapak Yudi Hartana dan Ibu Tatik Elyawati, Riwayat Pendidikan pada tahun 2010 lulus di Sekolah dasar Wangunreja, pada tahun 2013 lulus di Sekolah menengah pertama 3 Lembang, Pada tahun 2016 lulus di Sekolah menengah kejuruan 45 lembang, dan pada tahun 2021 lulus di perguruan tinggi Universitas Adirajasa reswara Sanjaya.

Asep dedy S.Si, MM menjadi dosen perguruan tinggi di universitas (ARS) Adhirajasa Reswara Sanjaya. Pendidikan tertinggi beliau S2. S1 beliau mengambil di Universitas Padjadjaran sampai tahun 1996 dan melanjutkan Kembali S2 di Universitas BSI (Bina Sarana Informatika), sampai tahun 2016.