

FASILITAS DAN PELAYANAN BERKUALITAS: FONDASI KEPUASAN PELANGGAN PT. KRAMAT DJATI ASRI SEJATI

¹Nandito Cakra Pamungkas, ²Galeh Prasetyo, ³Rippana Elsandi, ⁴Ayu Diah
Faridayanti, ^{5*}Muhammad Abdullah

^{1,2,3,4,5} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Nusa Mandiri

¹cakra1606p@gmail.com, ²galehprasetyo23@gmail.com, ³rippanaelsandi08@gmail.com,

⁴ayudiahfy@gmail.com, ^{5*}muhammad.mau@nusamandiri.ac.id

corresponding email: muhammad.mau@nusamandiri.ac.id

Abstract: This research aims to delve deeper into the role of facilities and service quality in influencing customer satisfaction of PT. Kramat Djati Asri Sejati bus services. The main issue under consideration is the necessity for public transportation buses that can genuinely satisfy customers. The research population consists of fast night bus passengers of PT. Kramat Djati Asri Sejati along the Jakarta-Solo route during the period from September to November 2023, totaling 226 individuals. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in the selection of 151 individuals randomly. The research method employed is a quantitative approach, testing the hypothesis that facilities and service quality have both simultaneous and partial effects on customer satisfaction. The anticipated outcomes of this study are expected to provide a more comprehensive understanding of the factors influencing customer satisfaction in utilizing bus services. The implications of this research include providing a strong foundation for companies to enhance service quality and facilities to increase customer satisfaction, as well as to maintain and enhance competitiveness in an increasingly competitive market.

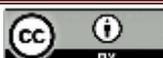
Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction, Night Bus, PT. Kramat Djati Asri Sejati

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang peran fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati. Masalah utama yang dipertimbangkan adalah perlunya kendaraan umum jenis bus yang benar-benar mampu memuaskan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah penumpang bus malam cepat di PT. Kramat Djati Asri Sejati selama periode September hingga November 2023 dengan rute Jakarta-Solo yang berjumlah 226 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus *Slovin*, sehingga sebanyak 151 orang dipilih secara acak. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menguji hipotesis bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan bus. Implikasi dari penelitian ini adalah memberikan dasar yang kuat bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mempertahankan dan meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Bus Malam, PT. Kramat Djati Asri Sejati

PENDAHULUAN

Saat ini tidak dapat dipungkiri jika transportasi telah menjadi kebutuhan esensial dalam kehidupan masyarakat dan memegang peran krusial dalam dinamika sosial. Pertumbuhan penggunaan transportasi selalu sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk, menandakan semakin banyaknya penduduk akan serta merta mengakibatkan peningkatan penggunaan alat transportasi. Meskipun mobilitas yang tinggi penting, infrastruktur transportasi publik masih kurang memadai, mendorong masyarakat untuk lebih mengandalkan kendaraan pribadi sebagai sarana transportasi sehari-hari (Kusdibyo, 2023). Salah satu jenis layanan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah



transportasi darat, khususnya menggunakan bus. Bus sebagai kendaraan umum dianggap sangat membantu bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi sehari - hari. Ketersediaan layanan transportasi ini berkaitan erat dengan permintaan masyarakat terhadap layanan transportasi secara keseluruhan. Setiap jenis transportasi memiliki karakteristik dan teknis yang berbeda, hal inilah yang akan memengaruhi jenis layanan yang ditawarkan oleh penyedia transportasi kepada para masyarakat (Halim, 2022). Berdasarkan hal itulah pentingnya memiliki fasilitas bus yang baik dan dapat mendukung aktivitas masyarakat karena kondisi tersebut bisa meningkatkan kenyamanan dan kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan transportasi bus dan pada akhirnya perusahaan akan mendapatkan keuntungan (Putra, Lalan, & Armizoprades, 2022).

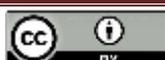
Selain faktor fasilitas, pada sisi lain diperlukan juga peningkatan dari kualitas pelayanan yang harus dilakukan demi perbaikan kualitas dari angkutan umum dan mengurangi masalah dalam sistem transportasi yang ada (Firdaus, Wahyuni, & Tistogondo, 2021). Salah satu perusahaan transportasi yang ada di tengah - tengah masyarakat adalah PT Kramat Djati Asri Sejati, perusahaan ini memang secara alamiah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan jenis bus malam. Terdapat data perbandingan spesifikasi kendaraan bus malam yang ada di Indonesia:

Tabel 1. Perbandingan Fasilitas Bus Malam Rute Jakarta-Solo

Perusahaan Bus	Pahala Kencana	Kramat Djati	Gunung Mulia	Tunggal Dara
Ringkasan	Perusahaan otobus dari Kudus, Pahala Kencana, telah beroperasi sejak tahun 1976 dan melayani rute Jakarta - Solo. Pada rute ini, Pahala Kencana hanya menawarkan satu kelas bus, yaitu kelas <i>Executive</i> , yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk penumpangnya.	Perusahaan otobus Kramat Djati merupakan pilihan yang cocok untuk Anda yang ingin bepergian ke kota Solo. Berasal dari Bandung, perusahaan ini menyediakan rute menuju Solo dengan dua kelas layanan, yaitu VIP dan <i>Executive</i> . Kedua kelas bus ini menawarkan berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang.	Anda memiliki opsi lain untuk menggunakan layanan bus AKAP ketika berencana perjalanan ke kota Solo, yaitu Gunung Mulia. Sebagai perusahaan bus yang berbasis di Wonogiri, Gunung Mulia menawarkan layanan bus ke Solo dengan kelas Eksekutif. Bus ini dilengkapi dengan sejumlah fasilitas unggulan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan para penumpang.	PO Tunggal Dara, sebuah perusahaan otobus yang berasal dari Wonogiri, ketika Anda berencana untuk pergi ke Solo dari Ibukota. PO Tunggal Dara telah ada sejak tahun 1978 dan menawarkan satu kelas bus, yaitu <i>Executive Royal</i> . Tentu saja, bus Tunggal Dara dilengkapi dengan berbagai fasilitas unggulan yang akan meningkatkan kenyamanan para penumpangnya.
Jenis Kursi	Kursi dengan desain 2-2 lengkap dengan <i>reclining</i> dan sandaran kaki.	Kursi dengan desain 2-2 dengan <i>reclining</i> dan sandaran kaki.	Kursi dengan desain 2-2 dengan <i>reclining</i> dan sandaran kaki.	Kursi dengan desain 2-2 dengan <i>reclining</i> dan sandaran kaki.
Fasilitas Utama Bus	AC, Toilet, Televisi.	AC, Toilet, Televisi, Ruang Untuk Perokok.	AC, Toilet, Televisi.	AC, Toilet, Televisi.
Fasilitas Tambahan Bus	Pengisian daya untuk <i>smartphone</i> , <i>Snack</i> , Servis Makan.	Pengisian daya untuk <i>smartphone</i> , <i>Snack</i> , Servis Makan.	Pengisian daya untuk <i>smartphone</i> , Selimut, <i>Snack</i> , Servis Makan.	Pengisian daya untuk <i>smartphone</i> , Selimut.

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Dilihat dari fasilitas yang disediakan, perusahaan yang paling lengkap dan unggul fasilitasnya adalah bus Kramat Djati yang berasal dari PT Kramat Djati Asri Sejati. Mereka menawarkan dua kelas



bus, yaitu VIP dan *Executive*, yang tentunya dilengkapi dengan AC, toilet, televisi, serta ruang untuk perokok. Selain itu, fasilitas tambahan seperti pengisian daya untuk *smartphone* dan servis makan juga tersedia di kedua kelas bus mereka. Hal ini dikarenakan jika semakin berkualitas fasilitas yang disediakan oleh perusahaan bus, pasti berdampak bagi semakin tingginya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa bus. Selain itu seperti akses keluar masuk bus yang baik, kelengkapan bus, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas sangatlah penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen (Adhitya & Hutagalung, 2023).

Sesuatu yang tidak kalah pentingnya dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, hal-hal seperti keselamatan bagi para penumpang bus, kenyamanan yang diberikan, kompetensi dari pengemudi bus, dan higienitas dari kendaraan memiliki sebuah dampak yang tinggi terhadap kepuasan konsumen bus. Secara teori, kualitas layanan memiliki dampak positif bagi rasa kepuasan dari pelanggan, yang maknanya adalah semakin berkualitas dan baik aspek dari kualitas layanan yang diterima dari para pelanggan, semakin tinggi juga rasa puas mereka. Sebaliknya, jika para pelanggan merasa jika kualitas layanan yang diterima semakin rendah dan tidak sesuai ekspektasi dari, maka tingkat kepuasan yang muncul pastinya akan semakin menurun (Pangaribuan & Yenita, 2023). Berdasarkan latar belakang yang diajukan pada kalimat sebelumnya, maka riset kali ini akan dilakukan sebagai penelitian pertama kalinya di perusahaan PT. Kramat Djati Asri Sejati dengan fokus untuk meneliti secara spesifik dan detail tentang pengaruh dari sebuah fasilitas dan hal seperti kualitas pelayanan kepada kepuasan pelanggan bus yang ada di perusahaan PT. Kramat Djati Asri Sejati.

KAJIAN TEORI

Fasilitas

Fasilitas merupakan kondisi nyata atau atmosfer yang dibentuk melalui unsur eksterior maupun interior yang ditampilkan oleh perusahaan untuk menciptakan sebuah rasa aman dan memunculkan rasa nyaman untuk pelanggan, selain itu fasilitas adalah sumber daya fisik dan disediakan sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada para konsumen (Tjiptono & Chandra, 2016). Fasilitas mencakup segala hal yang bisa memudahkan pelanggan ketika menggunakan jasa perusahaan. Bahkan lebih detail lagi jika semua fasilitas, termasuk kondisi, kelengkapan sebuah layanan, desain dari aspek interior maupun aspek eksterior, serta unsur kebersihan, yang memang harus diperhatikan dengan baik, terutama yang secara langsung berhubungan dengan pengalaman langsung konsumen.

Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting karena ketidakpuasan dapat menyebabkan mereka beralih ke perusahaan pesaing. Maka dari itu, memastikan kepuasan dari para pelanggan harus menjadi fokus yang utama bagi perusahaan (Kurniawan & Soliha, 2022). Terdapat enam indikator untuk mengevaluasi mewujudkan fasilitas menurut (Tjiptono & Chandra, 2016), yaitu perencanaan dari lokasi, perencanaan sebuah tata ruang, aspek perlengkapan, penataan cahaya dan pengaturan warna, serta sebuah instruksi yang dikomunikasikan dalam bentuk grafis.

Kualitas Pelayanan

Kualitas mengacu pada keseluruhan sifat atau karakteristik suatu produk atau layanan yang dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Di sisi lain, layanan mencakup serangkaian aktivitas yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu atau antara pelanggan dengan mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Napitupulu, Tapiomas, & Tobink, 2021). Kualitas pelayanan sesungguhnya bisa diketahui sebagai pengecekan dari sebuah tingkat layanan yang telah diberikan oleh perusahaan yang diperbandingkan terhadap harapan seorang pelanggan. Pencapaian kualitas layanan haruslah bisa menjawab kebutuhan dan ekspektasi dari para pelanggan, bahkan jika ingin yang terbaik haruslah melebihi ekspektasi mereka (Tjiptono & Chandra, 2020).

Kualitas dianggap optimal ketika penyedia layanan mampu menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dalam mewujudkan kepuasan dari seorang pelanggan, pentingnya menjaga keseimbangan antara sebuah kebutuhan dan sebuah harapan pelanggan melalui hal-hal yang dimiliki oleh perusahaan (Indrasari, 2019). Dikemukakan oleh (Tjiptono & Chandra, 2020) bahwa indikator dari kualitas pelayanan terdiri dari unsur responsif, reliabel, jaminan, empati dan memiliki bukti fisik.

Kepuasan Pelanggan



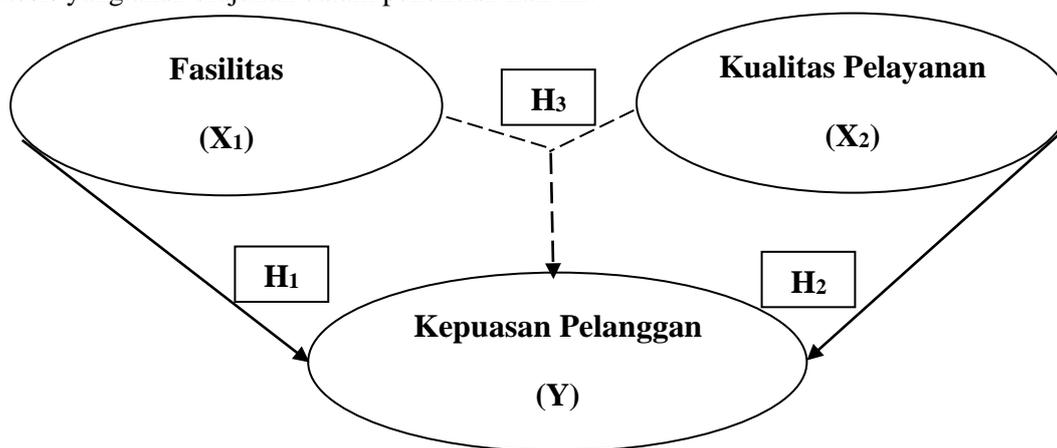
Kepuasan pelanggan adalah konsep yang sangat diutamakan dalam bidang pemasaran maupun aspek bagi penelitian terhadap konsumen. Saat konsumen timbul puasnya terhadap suatu produk atau suatu merek, mereka pasti akan terus menggunakan atau rela untuk membelinya dalam jangka panjang, bahkan mungkin para konsumen tersebut akan menceritakan pengalaman yang positif terhadap orang-orang disekelilingnya. Sebaliknya, apabila seorang konsumen merasa kepuasannya tidak terwujud, mereka kemungkinan akan beralih ke merek lain, menyampaikan bentuk keluhan terhadap perusahaan tersebut, dan tentunya sangat berpotensi menceritakan pengalaman yang negatif itu kepada orang-orang lain disekitarnya (Firmansyah, 2020).

Dikarenakan beragamnya karakteristik pemakaian dari produk oleh setiap pelanggan, serta variasi dari sikap maupun cara berkomunikasi yang berbeda-beda. Umumnya, bentuk dari sebuah kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator, sebagaimana dijelaskan oleh (Indrasari, 2019) adalah dapat memenuhi harapan seorang pelanggan, menunjukkan minat dalam kembali menggunakan layanan atau berkunjung kembali di kemudian hari, serta menyatakan bentuk keinginan dan rela untuk merekomendasikan sebuah produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain.

Pengembangan Hipotesis

Fasilitas memiliki dampak yang besar pada kepuasan pelanggan, hal tersebut menandakan jika semakin baik fasilitas yang diberikan oleh perusahaan bus sesuai dengan janji yang ditawarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang akan tercipta (Prasojo, Munang, & Yamani, 2023). Hal ini juga sesuai dengan riset yang dilakukan oleh (Adhitya & Hutagalung, 2023) yang mengemukakan jika semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan bus tersebut.

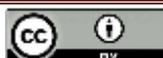
Kualitas pelayanan benar-benar memiliki peran positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terbukti dalam riset yang dilakukan oleh (Fadhilah & Amalia, 2021) yang memberikan informasi bahwa meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah tergolong baik, namun terdapat perusahaan tetap perlu untuk selalu memerlukan perbaikan sehingga peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan dapat meningkatkan kepuasan penumpang bus. Hal ini juga sejalan dengan riset yang dilakukan oleh (Lestari & Dharasta, 2024) yang menyampaikan kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa bus, peningkatan dari segi kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan karena para pengguna jasa merasa nyaman dan aman serta didukung oleh peremajaan armada secara berkala. Berdasarkan uraian tersebut, terdapat beberapa hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian kali ini:



Gambar 1
Kerangka Berpikir Riset Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kramat Djati Asri Sejati

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati;

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati;



Hipotesis 3: Terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam riset ini adalah para penumpang bus malam cepat di PT. Kramat Djati Asri Sejati periode September hingga November 2023 yang berjumlah 226 orang, sedangkan jumlah dari sampel dalam riset ini memakai pendekatan rumus dari *Slovin* (Fauzy, 2019) dengan aturan dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{226}{1 + 226 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{226}{1 + 0.565} = 144.40 \approx 145 \text{ orang}$$

Penjabaran:

n = Sampel

N = Populasi

e = Nilai *error* riset (5%)

Metode yang dipakai untuk mengambil sampel adalah *probability sampling*, yang memastikan jika setiap populasi punya potensi yang setara untuk dipilih sebagai sampel dalam riset. Kemudian, sampel diambil dengan pendekatan *simple random sampling* (Amrudin et al., 2022).

Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner memakai *platform Google Forms*, yang membuat para responden memberi tanggapan dalam riset ini secara *online*. Kuesioner ini dibuat menggunakan skala *likert* dari 1 hingga 5 (Widodo et al., 2023), para responden mengevaluasi berbagai pernyataan yang relevan dengan unsur-unsur dalam penelitian ini. Dalam penelitian tersebut, tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden diukur dengan menggunakan skala yang terdiri dari lima level: sangat setuju bobotnya 5, setuju bobotnya 4, ragu-ragu bobotnya 3, tidak setuju bobotnya 2, dan sangat tidak setuju bobotnya 1.

Metode Analisis

Penelitian kali ini merupakan jenis kuantitatif yang mengadopsi prinsip positivisme dalam filsafatnya. Data diperoleh dengan instrumen dari penelitian, dan analisis secara statistik dipakai untuk mengolah data yang tujuannya menguji sebuah hipotesis yang telah dibuat (K. Abdullah et al., 2022) serta di riset kali ini ini, berfokus memahami kausalitas dari sebuah fasilitas, sebuah kualitas layanan, dan pengaruhnya bagi aspek kepuasan dari para pelanggan bus malam cepat PT. Kramat Djati Asri Sejati. Aplikasi yang dipakai SPSS versi 25 *for windows*, lalu persamaan regresi yang dibentuk dalam penelitian kali ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat, dalam riset ini adalah kepuasan dari para pelanggan PT. Kramat Djati Asri Sejati;

a = Konstanta (*intercept*) dalam garis regresi;

b_1 = Koefisien dari regresi yang mengevaluasi hubungan dari variabel bebas sebuah fasilitas;

b_2 = Koefisien dari regresi yang mengevaluasi hubungan dari variabel bebas kualitas pelayanan;

X_1 = Variabel bebas 1 yaitu fasilitas;

X_2 = Variabel bebas 2 yaitu kualitas pelayanan.

Variabel Operasional



Fasilitas serta kaulitas pelayanan adalah variabel bebas dalam riset ini, kemudian kepuasan pelanggan adalah variabel terikatnya. Bentuk indikator maupun bentuk kuesioner yang dipakai pada riset ini akan dijabarkan dari tabel berikut:

Tabel 2. Variabel Operasional

Variabel	Indikator	Kuesioner
Fasilitas (X ₁) Sumber: (Tjiptono & Chandra, 2016)	Perencanaan Spasial	Bus yang disediakan memiliki ruangan yang nyaman dan tidak sempit
	Perencanaan Ruang	Bus memiliki sirkulasi udara ataupun suhu udara yang baik
		Bus memiliki desain interior yang menarik
	Perlengkapan	Bus memiliki perlengkapan yang menunjang seperti kursi, <i>air conditioner</i> , dan colokan <i>charging</i> yang layak
	Tata Cahaya Dan Warna	Bus memiliki warna dan pencahayaan yang baik dan nyaman dipandang
	Instruksi Yang Disampaikan Secara Grafis	Bus memiliki pesan-pesan grafis yang memadai untuk pemberitahuan standar keselamatan penumpang
Bus memiliki informasi yang jelas tentang fasilitas yang dapat digunakan dalam keadaan darurat		
Kualitas Pelayanan (X ₂) Sumber: (Tjiptono & Chandra, 2020)	Responsif	Kru bus memiliki respon dan kesigapan yang baik dalam membantu penumpang selama perjalanan
	Reliabel	Kru bus dijamin memiliki kompetensi yang baik soal standar keselamatan penumpang
	Jamin	Kru bus menggunakan seragam dan pakaian yang rapi, bersih, dan wangi ketika mendampingi perjalanan penumpang di dalam bus
	Empati	Kru bus memiliki kepedulian dan empati yang tinggi kepada para penumpang selama perjalanan di dalam bus
	Bukti Fisik	Kru bus mampu sampai pada tujuan dengan tepat waktu dan tidak terlambat
Kepuasan Pelanggan (Y) Sumber: (Indrasari, 2019)	Kesesuaian Harapan	Bus dari PT. Kramat Djati Asri Sejati mampu menjawab harapan Anda tentang kendaraan yang aman, nyaman, dan cepat
		Anda tidak kecewa terhadap bus dari PT. Kramat Djati Asri Sejati
	Minat Berkunjung Kembali	Anda berencana menggunakan kembali bus dari PT. Kramat Djati Asri Sejati di masa depan
	Kesediaan Merekomendasikan	Anda akan merekomendasikan jasa transportasi bus dari PT. Kramat Djati Asri Sejati

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

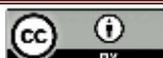
Responden pada penelitian ini terbagi dari jenis kelamin serta unsur usia, sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jenis	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	110 orang	72.85%
	Perempuan	41 orang	27.15%
	Total	151 orang	100%
Usia	17-25 Tahun	49 orang	32.45%
	26-34 Tahun	53 orang	35.10%
	35-43 Tahun	37 orang	24.50%
	≥ 44 Tahun	12 orang	7.95%
	Total	151 orang	100%

Sumber : Data diolah peneliti (2024)

Uji Validitas



Uji validitas digunakan dalam penelitian kuantitatif ketika ingin mengecek bahwa penelitian tersebut memiliki kevalidan, keandalan, dan objektivitas yang dapat diandalkan (Auliya et al., 2020). Proses analisis melibatkan perbandingan antara nilai dari r_{hitung} serta nilai dari r_{tabel} *pearson product moment*. Apabila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , hal ini membuktikan setiap pernyataan tersebut tidak lolos validitas dan membutuhkan perbaikan (K. Abdullah et al., 2022). Dalam riset ini, kuesionernya terbukti jelas - jelas valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Butir Kuesioner	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
X _{1.1}	0.414	0.160	Valid
X _{1.2}	0.611	0.160	Valid
X _{1.3}	0.588	0.160	Valid
X _{1.4}	0.508	0.160	Valid
X _{1.5}	0.520	0.160	Valid
X _{1.6}	0.457	0.160	Valid
X _{1.7}	0.552	0.160	Valid
X _{2.1}	0.546	0.160	Valid
X _{2.2}	0.665	0.160	Valid
X _{2.3}	0.587	0.160	Valid
X _{2.4}	0.495	0.160	Valid
X _{2.5}	0.662	0.160	Valid
Y _{1.1}	0.549	0.160	Valid
Y _{1.2}	0.666	0.160	Valid
Y _{1.3}	0.518	0.160	Valid
Y _{1.4}	0.500	0.160	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Uji Reliabilitas

Sebuah alat dalam riset seperti pernyataan dalam bentuk kuesioner dinilai bisa diandalkan jika nilai yang ditunjukkan oleh *Cronbach's Alpha* dapat melebihi nilai 0.60 (Purwanto, 2018). Riset ini terjamin reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* 0.749.

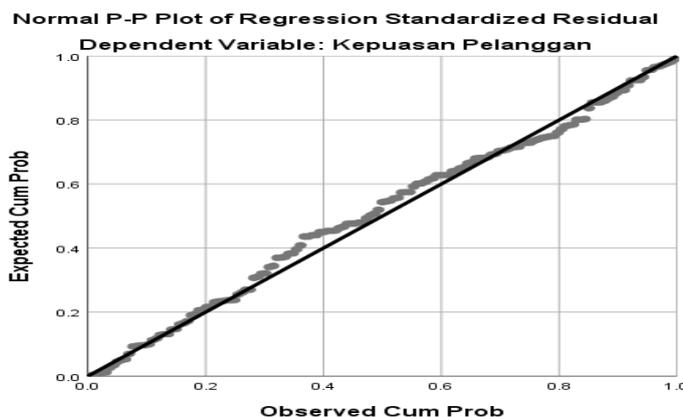
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Number of items	Kesimpulan
0.749	16	Reliabel

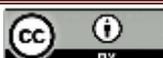
Sumber: Data diolah peneliti (2024)

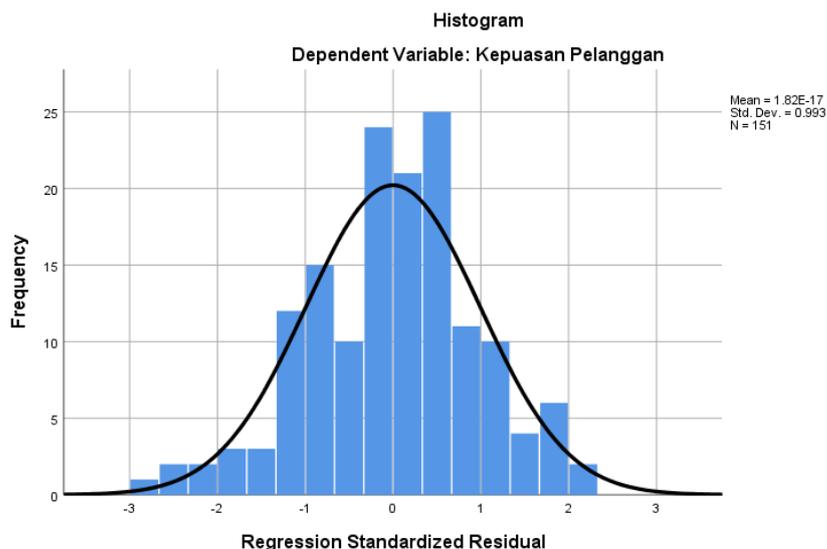
Uji Normalitas

Pemeriksaan dari unsur normalitas dapat diketahui dengan melihat gambar plot probabilitas ataupun dengan gambar histogram. Uji dari normalitas bisa memakai uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, data normal (Amrudin et al., 2022).



Gambar 2. Output Probability Plot





Gambar 3. Output Histogram

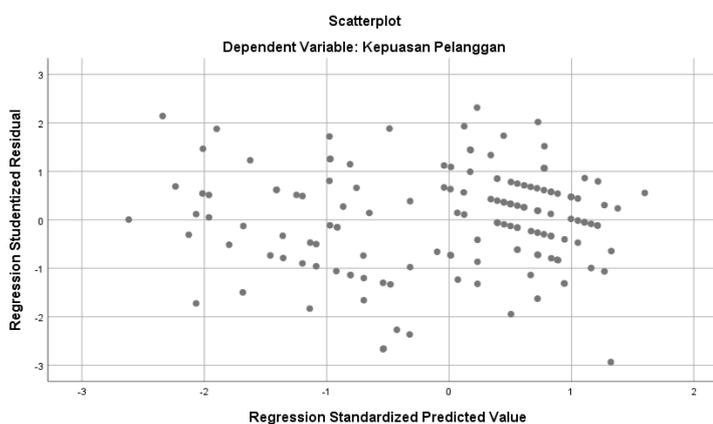
Tabel 6. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		151
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.000000
	Std. Deviation	2.19836995
Most Extreme Differences	Absolute	0.071
	Positive	0.043
	Negative	-0.071
Test Statistic		0.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

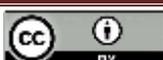
Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Uji Heteroskedastisitas

Penggunaan uji heterokedastisitas bertujuan untuk menilai adanya *error* ataupun tidak dalam pemodelan regresi. *Scatter plot* yang tidak punya khusus, dan ditemukan penyebaran data merata di atas maupun di bawah angka 0 di sumbu Y, memberikan arti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Widana & Muliani, 2020).



Gambar 4. Output Scatter Plot



Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas perlu dalam menentukan apakah variabel independen dalam suatu riset punya unsur - unsur yang memiliki hubungan tinggi satu sama lainnya. Variabel independen yang akan dianalisis tidak boleh punya aspek, unsur indikator, atau bagian dimensi yang serupa, dikarenakan bisa memungkinkan koefisien regresi yang dihasilkan akan menjadi *error* dan mengurangi interpretasi maknanya. Gejala multikolinearitas dinyatakan tidak ada bila nilai *Tolerance* dalam pengujian lebih tinggi dari 0.10 dan melalui penyeldikan dari nilai *Variance Inflation Factor* yang lebih kecil dari nilai 10 (Widana & Muliani, 2020).

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	(Constant)	
	Fasilitas	0.657
	Kualitas Pelayanan	0.657

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi bertujuan dalam menguraikan variabel independen secara nominal bisa memengaruhi variabel dependen dan konsekuensi dari perubahan setiap angka dalam variabel independen kepada variabel dependen (Amrudin et al., 2022)

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a			
Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
1	(Constant)	6.252	1.112
	Fasilitas	0.227	0.050
	Kualitas Pelayanan	0.149	0.064

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta 6.252 menunjukkan bahwa tanpa adanya variabel fasilitas dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati adalah 6.252. Nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0.227 dan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0.149 berarti bahwa setiap peningkatan 1 poin dalam variabel fasilitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.227 poin, dan setiap peningkatan 1 poin dalam variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.149 poin.

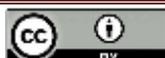
Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Riset kali ini menguji hipotesis secara parsial memakai uji t, di mana jika nilai dari t_{hitung} lebih tinggi dari nilai yang ada pada t_{tabel} , hipotesis alternatif akan diterima dan belaku hal kebalikannya (Suhirman & Yusuf, 2019). Seluruh nilai dari t_{hitung} pada penelitian ini ternyata lebih tinggi daripada nilai t_{tabel} sebesar 1.976, yang mengungkap bahwa semua hipotesis alternatif yang sudah diajukan tentang pengaruh parsial tiap variabel dalam riset ini dapat diterima.

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Parsial

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.252	1.112		5.622	0.000
	Fasilitas	0.227	0.050	0.386	4.492	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.149	0.064	0.202	2.346	0.020

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pada penelitian ini, uji hipotesis secara bersama-sama dilakukan melalui uji F. Apabila nilai dari F_{hitung} lebih tinggi dibandingkan nilai dari F_{tabel} , otomatis hipotesis yang diajukan diterima, dan berlaku juga hal yang sebaliknya (Sitepu & Sebayang, 2019). Dalam riset ini, nilai dari F_{hitung} lebih tinggi dibandingkan nilai dari F_{tabel} yang angkanya 3.057, tentunya ini mengindikasikan jika hipotesis alternatif yang diajukan tentang pengaruh simultan dalam riset ini diterima.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Simultan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	283.618	2	141.809	28.952	.000 ^b
	Residual	724.925	148	4.898		
	Total	1008.543	150			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas						

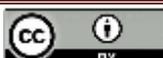
Sumber: Data diolah peneliti (2024)

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PT. Kramat Djati Asri Sejati

Fasilitas memainkan peran penting dalam mewujudkan kepuasan dari para pelanggan, seperti aspek dari kenyamanan, aspek memenuhi kebutuhan, dan aspek memberikan kemudahan dalam penggunaan sebuah layanan. Karena ketika sebuah layanan bisa melampaui ekspektasi dan kebutuhan pelanggan, kepuasan juga otomatis tercapai (Ritonga & Fitri, 2024). Tentunya konsep ini cocok dengan riset yang dibuat oleh (Yansha & Simajorang, 2024) yang mengemukakan jika fasilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan bagi kepuasan para pelanggan dan ditemukan fakta bahwa sebagian besar pelanggan sangat mempertimbangkan fasilitas yang diberikan sebagai indikator kepuasan pelanggan. Lalu hal yang serupa juga terjadi pada riset kepada para pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati, diketahui para konsumen merasakan kepuasan terhadap fasilitas yang sudah diberikan perusahaan, dalam riset kali ini skor tertinggi didapatkan pada variabel fasilitas untuk bagian indikator perencanaan spasial yang artinya adalah menurut para responden fasilitas dari bus PT. Kramat Djati Asri Sejati memiliki ruangan yang nyaman dan tidak sempit, sehingga kepuasan konsumen tercapai. Diharapkan perusahaan terus mempertahankan tata letak dan desain fasilitas yang telah terbukti memenuhi harapan konsumen, selain itu evaluasi rutin juga perlu dilakukan untuk memastikan fasilitas tetap sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PT. Kramat Djati Asri Sejati

Tingkat kualitas layanan adalah elemen penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu menunjukkan sejauh apa sebuah perusahaan dapat memenuhi sebuah harapan dan menjawab sebuah kebutuhan konsumen, pelanggan juga menyatakan bahwa layanan berkualitas tinggi ditandai dengan respon cepat terhadap kebutuhan atau pertanyaan pelanggan (Hikmah, Wijaya, Hidayah, Syaputra, & Abdullah, 2024). Perusahaan dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan loyalitas pelanggan serta menciptakan hubungan jangka panjang yang positif dengan konsumennya dengan menciptakan kepuasan, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi indikator seperti berwujud, empati, kehandalan, responsif, dan jaminan karena secara signifikan kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 33% yang mencakup pembelian ulang, rekomendasi, fokus pada perusahaan, pembelian produk yang sama, dan penawaran ide (Bimbing, Tamengkel, & Mukuan, 2024). Hal tersebut sejalan dengan riset (M. Abdullah, 2024) yang menyatakan apabila layanan yang diberikan dari perusahaan memang sudah baik, maka serta merta akan meningkatkan kepuasan dari pelanggan tetapi sebaliknya pelanggan sangat bisa merasa ketidakpuasan jika sebuah layanan yang diberikan dari perusahaan memanglah buruk atau tidak sopan. Kejadian serupa juga terjadi pada penelitian kepada pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati, para konsumen tercipta rasa puasnya dengan kualitas pelayanan yang diberikan, pada riset ini skor terbesra dalam variabel kualitas pelayanan adalah untuk indikator empati yang berarti adalah dalam pandangan responden kru bus ini memiliki kepedulian dan empati yang tinggi kepada para penumpang selama



perjalanan di dalam bus, karena hal itulah konsumen timbul kepuasannya ketika menggunakan bus malam PT. Kramat Djati Asri Sejati. Disarankan kepada perusahaan untuk memberikan penghargaan kepada kru bus yang menunjukkan empati dan pelayanan luar biasa, karena dengan pengakuan atas kerja keras mereka tidak hanya memotivasi individu tersebut tetapi juga menginspirasi kru lain untuk mengikuti jejak yang sama.

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PT. Kramat Djati Asri Sejati

Perusahaan yang menggabungkan kualitas pelayanan yang luar biasa dengan fasilitas yang memikat pasti membuat konsumen akan merasa puas, karena setiap detail fasilitas mulai dari tata letak hingga dekorasi interior memang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Area yang nyaman memungkinkan konsumen untuk memilih tempat sesuai dengan preferensi mereka, kombinasi antara kualitas pelayanan yang hangat dan ramah dengan fasilitas yang terawat dengan baik menciptakan kesan menyenangkan bagi konsumen yang dampaknya konsumen yang merasa puas dengan pengalaman mereka cenderung kembali untuk berkunjung lagi dan bahkan merekomendasikan kepada teman dan keluarga mereka (Dewi, Amir, Suarmana, & Paramitha, 2023). Hal ini cocok dengan riset (Sutardjo & Fauziah, 2023) yang mengemukakan kualitas pelayanan yang memang baik dan fasilitas yang memadai akan memberikan dampak positif bagi kepuasan pelanggan, bahkan terbukti pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas juga mencapai 53.3% berkontribusi bagi kepuasan pelanggan dalam riset tersebut. Kejadian yang serupa juga ada di riset kepada para pelanggan bus PT. Kramat Djati Asri Sejati, bahwa konsumen merasakan puas terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan, pada riset kali ini skor terbesar dalam variabel kepuasan seorang pelanggan adalah pada unsur kesesuaian harapan yang berarti menurut responden merasakan tidak ada rasa kecewa terhadap bus dari PT. Kramat Djati Asri Sejati sebagai akibat dari tercipta kepuasan mereka terhadap bus yang dimiliki oleh PT. Kramat Djati Asri Sejati. Meskipun pelanggan puas dengan fasilitas saat ini, diharapkan bus dari PT. Kramat Djati Asri Sejati haruslah terus melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas untuk memastikan standar kualitas tetap terjaga. Ini termasuk perawatan kebersihan, kenyamanan kursi, dan ketersediaan fasilitas tambahan seperti *wi-fi* dan *charger*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil riset yang dibuat pada studi ini, ditemukan bahwa keyakinan tentang fasilitas dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Secara umum, fasilitas di bus PT. Kramat Djati Asri Sejati baik oleh responden, terutama pada aspek perencanaan spasial. Namun, terdapat skor terendah pada indikator warna, yang menunjukkan perlu adanya penggunaan warna yang nyaman dalam bus dan harmonisasi warna yang baik untuk warna tempat duduk, dinding, dan langit-langit interior bus agar serasi dan menciptakan lingkungan yang koheren dan estetis. Hindari warna-warna kontras yang terlalu mencolok yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang. Kemudian, variabel dari kualitas pelayanan masih dianggap baik dalam pemikiran responden, terutama pada bagian empati. Meskipun demikian, perbaikan pada indikator responsif yang mengemukakan bahwa kru bus harus memiliki respon dan kesiapan yang baik dalam membantu penumpang selama perjalanan dengan cara meningkatkan kemampuan dan kesiapan kru bus dalam merespon kebutuhan penumpang dengan diadakannya program pelatihan berkala. Pelatihan ini bisa mencakup komunikasi efektif, penanganan situasi darurat, dan keterampilan pelayanan prima serta menerapkan prosedur operasional standar yang lebih jelas dan terstruktur untuk menangani permintaan dan masalah penumpang dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan.

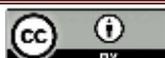
Penemuan lainnya tentang variabel kepuasan dari pelanggan memberikan bukti bahwa para pengguna bus puas dengan kesesuaian harapan yang diberikan dan tidak merasa kecewa dengan fasilitas dan kualitas pelayanan dari PT. Kramat Djati Asri Sejati, tetapi terdapat saran untuk meningkatkan indikator merekomendasikan kepada orang lain. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka agar lebih berkomitmen untuk merekomendasikan layanan PT. Kramat Djati Asri Sejati kepada orang lain, disarankan agar perusahaan mengambil langkah-langkah strategis yang dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti



pembuatan program keanggotaan atau loyalitas di mana pelanggan setia dapat memperoleh poin atau diskon untuk perjalanan berikutnya. Hal ini akan mendorong pelanggan untuk terus menggunakan layanan perusahaan dan merasa lebih terikat, selain itu tawarkan insentif tambahan seperti hadiah atau penawaran eksklusif bagi pelanggan yang sering merekomendasikan layanan kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda Suryadin, Fadilla, Z., Ardiawan, Ngurah, K., & Sari, Eka, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abdullah, M. (2024). Konstruksi Loyalitas Konsumen Mobil Merek Hyundai Ditinjau Dari Aspek-Aspek Yang Menyertainya. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 9(1), 60–82.
- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60–70.
- Amrudin, Priyanda, R., Agustina, S. T., Ariantini, S. N., Rusmayani, L. A. G. N., Aslindar, A. D., ... Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Anggri, Munthe, R. N., & Panjaitan, P. D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4(1), 33–42. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.352>
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Bimbing, A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pelita Motor. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(1), 43–47.
- Dewi, S. A. M. S., Amir, F. L., Suarmana, I. W. R., & Paramitha, M. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(12), 2533–2549.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162.
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus). *Jurnal Ilmiah MITSU (Media Informasi Teknik Sipil Universitas Wiraraja)*, 9(1), 47–56.
- Firmansyah, M. A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Halim, A. L. (2022). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 10(1), 89–97.
- Hikmah, W. R., Wijaya, J. A., Hidayah, A. A., Syaputra, R. A., & Abdullah, M. (2024). Perspektif Kepuasan Pelanggan PT. Arrazi Ghirah Medika: Peran Fundamental Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkannya. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(1), 42–54.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 348–358.
- Kusdibyo. (2023). Analisis Fasilitas, Tarif Dan Kualitas Pelayanan Penggunaan Transportasi Bus Rapid Trans (BRT) Di Kota Semarang. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi (JURIMA)*, 3(1), 87–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurima.v3i1>
- Lestari, D. A., & Dharasta, Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Pengguna Jasa Bus Damri Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, 1(1), 9.
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. Jakarta: Atalya Rileni Sudeco.
- Pangaribuan, N. S., & Yenita. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan



- Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Perusahaan Transportasi Umum. *Jurnal Papatung: Journal of Public Administration, Government, and Politics*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.54783/japp.v6i1.652>
- Prasojo, H. Y., Munang, A., & Yamani, A. Z. (2023). Analisis Kepuasan Pelajar Terhadap Layanan Bus Trans Banyumas Dalam Segi Kualitas Pelayanan Fasilitas Dan Harga. *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(2), 201–211.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: Staia Press.
- Putra, A. A., Lalan, H., & Armizoprades. (2022). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (Studi Kasus Koridor 1 Lubuk Buaya-Pasar Raya Padang). *Journal of Applied Engineering Scienties (JAES)*, 5(2), 1–17.
- Ritonga, R. U., & Fitri, N. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Thaiusam Street Festival Di Medan. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(2), 60–66.
- Ritonga, J., & Girsang, R. M. (2019). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.36>
- Sakinah, T. M., Rohani, S., & Saragih, L. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness, Harga Dan Brand Trusts Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Indriver (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Manajemen konsentrasi Pemasaran Universitas Simalungun Pematangsiantar). *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 5(2), 160-168
- Sitepu, K. K. R., & Sebayang, B. V. (2019). *Metode Kuantitatif Untuk Manajemen*. Bogor: CV. Sinar Jaya.
- Sinaga, J. E., & Simatupang, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food Di Kota Pematangsiantar (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Pematangsiantar). *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.37>
- Suhirman, & Yusuf. (2019). *Penelitian Kuantitatif Sebuah Panduan Praktis*. Mataram: CV. Sanabil.
- Sutardjo, A., & Fauziah, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 1303–1313.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 4*. Jakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik. Domain, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: ANDI.
- Widana, W. I., & Muliani, L. P. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Lumajang: Klik Media.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., ... Ogayah. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. Pangkal Pinang: CV. Science Techno Direct.
- Yansha, N., & Simajorang, F. (2024). Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Bioskop Cinema XXI di Centre Point Kota Medan). *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(4), 73–86.