

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT HONDA ALEXSANDER BERSAUDARA DI KOTA BATAM

Anita Frisca^{*}, Sri Afridola^{}**

^{*}Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

^{**}Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pura Batam

E-mail: anitafrisca23@yahoo.com

ABSTRACT

The development of business ventures is increasingly marked by the increasing level competition between companies and the existence of business opportunities in motorcycle services that make many entrepreneurs interested in opening the business. The purpose study was to determine the effect of facilities and services on customer satisfaction where the independent variable is Facility and Service, affecting customer satisfaction as the dependent variable. The population used study is customer service service customers and the purchase of PT Honda Alexsander motorcycle spare parts in Batam, sample of 100 respondents used as PT Honda Alexsander customers in Batam. The sampling collection method uses the Slovin method and the data collection technique uses a questionnaire. This type of research is quantitative research. Quantitative analysis includes validity, reliability, classic assumption test, multiple linear analysis, coefficient of determination (R²), f test and t test. Data from study were processed using SPSS version 20. The results study are that the facilities partially have a positive and significant influence on purchasing decisions, service has a positive and significant effect on purchasing decisions. While simultaneous results, facilities and services have a significant influence on customer satisfaction at PT Honda Alexsander in the city of Batam.

Keywords: *Facilities ;Service;Customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Perkembangan usaha bisnis saat ini semakin pesat ditandai dengan tingkat persaingan antar perusahaan yang semakin banyak, di kota Batam dimana pertumbuhan bisnisnya sangatlah tinggi dan harus mengikuti perubahan sekecil apapun sehingga menciptakan persaingan bisnis yang ketat dan dalam hal ini pembisnis dituntut untuk lebih peka, kritis dan kreatif dalam menghadapi persaingan bisnis yang ada baik dibidang politik, sosial budaya dan ekonomi.

Maka dari itu seiring dengan pertumbuhan penduduk dan bisnis yang

semakin pesat kebutuhan penduduk pun semakin meningkat. Khususnya kebutuhan terhadap transportasi. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk membantu mobilitas mereka agar sampai di suatu tempat. Transportasi yang paling banyak digunakan salah satunya adalah sepeda motor. Sehingga dengan banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap sepeda motor, semakin besar pula persaingan penjualan sepeda motor.

TINJAUAN PUSTAKA

Penentuan pilihan untuk membeli sepeda motor oleh konsumen dapat dipengaruhi beberapa faktor, baik dari harga jual, pelayanan purna jual, kualitas sepeda motor dan sebagainya. Setiap kendaraan pasti membutuhkan perawatan. Adanya peluang usaha dalam jasa layanan service sepeda motor membuat banyak pengusaha yang tertarik untuk membuka usaha tersebut. Seperti yang diangkat oleh peneliti sebagai objek penelitian yaitu PT Honda Alexsander Bersaudara yang beralamat di komplek ruko mega legenda Batam Center kota Batam dimana lokasi tersebut berada dipusat keramaian dan mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.

PT Honda Alexsander Bersaudara merupakan salah satu bengkel resmi untuk sepeda motor merek Honda dimana PT Honda Alexsander Bersaudara ini menyediakan service bagi seluruh pelanggan yang ingin melakukan service kendaraan. Perusahaan menyediakan berbagai macam keperluan service motor seperti ganti oli *gearbox*, ganti oli mesin, service motor, sampai dengan pengisian angin untuk ban motor. Perusahaan membuka waktu layanan operasional dari pukul 08.00-17.00 dan hari minggu dari pukul 08.00-16.00. Dalam penjualan jasa service dan sparepart motor di PT Honda Alexsander tidak selalu mengalami peningkatan

Dengan ini peneliti berminat untuk mengangkat topik dengan judul “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Honda Alexsander Bersaudara Di Kota Batam”.

Berdasarkan batasan masalah di atas, peneliti merumuskan masalah yang dihadapi pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam ?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam ?
3. Apakah fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander di Kota Batam?

Menurut (Sepang & Soegoto, 2018:1659) bahwa manajemen pemasaran adalah suatu gabungan antara seni dengan ilmu mengenai pemilihan target pasar dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan mereka. Dalam hal ini, manajemen pemasaran mencakup suatu kegiatan yang lengkap, dimulai dari penganalisaan pasar yang dimaksudkan untuk mencari peluang bisnis yang ada dengan menggunakan perencanaan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Rencana yang sudah jadi tersebut selanjutnya dilaksanakan sehingga menghasilkan produksi yang sesuai dengan permintaan pasar.

Definisi Fasilitas

Menurut (Tjiptono, 2014:158) dalam Jurnal (Afifah Audistiana, Muslichah Erma Widiana, 2017:29-30) Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan

Adapun indikator fasilitas pada penelitian ini diambil (Mudie dan Cottam (2014:46 dalam Tjiptono (2004:46) unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa adalah terdapat enam indikator yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam variabel fasilitas, yaitu sebagai berikut :

1. Pertimbangan / Perencanaan Spasial
Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain.
2. Perencanaan Ruang
Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan yang benar dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
3. Perlengkapan / Perabotan
Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan,

- dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.
4. **Tata Cahaya**
Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan dan suasana yang diinginkan.
 5. **Warna**
Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan yang ada, menimbulkan kesan rilek, nyaman, dan mengurangi kecelakaan.
 6. **Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis** Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu

Definisi Pelayanan

Menurut (Tjiptono dan Chandra (2011) dalam jurnal (Puspita et al., 2018:70) pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pembeli

Adapun indikator pelayanan dalam penelitian ini diambil menurut pendapat (Tjiptono dan Chandra (2011) mengidentifikasi lima dimensi pokok pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti fisik)
Berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas, layanan yang diberikan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi dan komunikasi perusahaan.
2. *Reliability* (Keandalan)

- Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.
3. *Assurance* (Jaminan)
Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
 4. *Empathy* (Empati)
Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar dipengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan, tetapi juga ternyata dipengaruhi oleh factor-faktor lain. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sering kita jumpai

Adapun indikator kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diambil menurut pendapat seperti (Kurniawan, 2009:1) dalam jurnal (Andalusi, 2018:306) adalah sebagai berikut :

1. **Kualitas Produk**
kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi: daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya dan untuk memberikan peningkatan kualitas produk yang ada diperusahaan dan dapat menerapkan program.
2. **Harga**
Merupakan nilai (biasa dinyatakan dengan uang) yang harus dikorbankan untuk dapat memiliki, menggunakan atau mengkonsumsi suatu barang dan jasa guna mendapatkan kepuasan.
3. **Kualitas Pelayanan**

Merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan

Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di Kota Batam.
- H₂: Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di Kota Batam.
- H₃: Fasilitas dan Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di Kota Batam.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah suatu rancangan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan suatu proses penelitian. Desain penelitian berguna bagi semua pihak yang terlibat di dalam proses penelitian. Penelitian yang baik harus didahului dengan suatu perencanaan penelitian agar penelitian tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Susanto Leo,2013:98) Metode penelitian merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk

angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang diminta

Dengan variabel independen yaitu Fasilitas sebagai (X₁) dan pelayanan sebagai (X₂), lalu variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan Pelayanan sebagai (Y). Penelitian ini dilakukan pada PT Honda Alexander Bersaudara di Kota Batam Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang diinginkan adalah sebesar 10% dengan tingkat keyakinan yang diharapkan sebesar 90%. Dengan jumlah populasi yang diteliti berjumlah 6599 pelanggan di PT Honda Alexander Beraudara maka sampel yang diambil dalam Penelitian ini adalah 98,5 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden pelanggan PT Alexander Bersaudara di Kota Batam. periode bulan Januari-agustus yang akan dijadikan penentu sampel.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian, kemudian menggunakan uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang berguna untuk menguji apakah data penelitian yang digunakan valid dan reliabel atau tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Dalam kuesioner penelitian ini terdapat 14 butir pernyataan yang terdiri dari 6 butir pernyataan untuk variabel Fasilitas, 5 butir pernyataan untuk Pelayanan, , dan 3 butir pertanyaan untuk Kepuasan Pelanggan

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software* program spss versi 20

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
Fasilitas (X1)	X1.1	0,680	0.1654	Valid
	X1.2	0,768	0.1654	Valid
	X1.3	0,734	0.1654	Valid
	X1.4	0,658	0.1654	Valid
	X1.5	0,734	0.1654	Valid
	X1.6	0,638	0.1654	Valid
Pelayanan (X2)	X2.1	0.792	0.1654	Valid
	X2.2	0.786	0.1654	Valid
	X2.3	0.635	0.1654	Valid
	X2.4	0.680	0.1654	Valid
	X2.5	0.715	0.1654	Valid
Kepuasan pelanggan (Y)	Y.1	0.736	0.1654	Valid
	Y.2	0.777	0.1654	Valid
	X.3	0.767	0.1654	Valid

Berdasarkan hasil uraian tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan fasilitas (X1), pelayanan (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) masing-masing memiliki nilai r hitung $>$ r tabel sehingga

dapat dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan instrumen yang digunakan telah mampu mengukur dengan tepat sesuai dengan kondisi responden yang sesungguhnya

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpa	r tabel	Status
Fasilitas (X1)	0.798	0.1654	Reliabel
Pelayanan (X2)	0.770	0.1654	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.631	0.1654	Reliabel

Sumber: Output SPSS 20

Berdasarkan hasil uraian tabel 2 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas(X1) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,798, pelayanan(X2) memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,770, variabel dan variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki

nilai *cronbach's alpha* 0,631. disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan telah benar dan mampu menghasilkan nilai yang konsistensi dalam konteks waktu yang berbeda.

Uji Normalitas

Tabel 3 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.98984745
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.753
Asymp. Sig. (2-tailed)		.622

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS 20

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa apabila sig. 2-tailed > $\alpha = 0,05$, dari tabel 4.3 diatas

dapat dilihat bahwa nilai sig. 2-tailed $0,622 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1			
	Fasilitas X.1	0.986	1.014
	Pelayanan X.2	0.986	1.014

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.Y

Sumber:Outpur SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nilai toleransi dari kedua variabel independen lebih dari 0,1 dan

VIF kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
	(Constant)	1.532E-16	3.529		
Pelayanan	.000	.063	,000	,000	1,000
Fasilitas	.000	.074	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: Abresid

Sumber:Outpur SPSS 20

Berdasarkan hasil uraian tabel 5 diatas, menunjukkan masing – masing

varibel memiliki nilai probabilitas atau taraf signifikan di atas 0,05 sehingga

dapat disimpulkan model tidak mengalami gejala heteroskedastisitas atau model regresi tidak terjadi ketidaksamaan

variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.140	3.529		4.006	.000
1 Fasilitas	.328	.063	.459	5.224	.000
Pelayanan	.209	.074	.246	2.802	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Dari tabel dapat disimpulkan notasi persamaan regresi linier berganda yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 14,140 + 0,328X_1 + 0,209X_2$$

Persamaan diatas diperoleh dari hasil pengolahan SPSS 20. Dari persamaan regresi tersebut memiliki makna:

1. Nilai konstanta sebesar 14,140 berarti jika variabel Pelayanan (X1), dan fasilitas (X3) adalah bernilai nol (0), maka nilai variabel kepuasan pelanggan adalah 14,140.
2. Variabel Pelayanan (X1), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya signifikan. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak signifikan.

Pada tabel 4.18 $t_{hitung} = 2,564$ dibandingkan dengan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} dicari dengan kriteria:

Tingkat signifikansi ($\alpha=0,1$) untuk uji 2 pihak (2-tailed).

Df atau dk = $n-2 = 100-2 = 98$, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,290$.

Ternyata $t_{hitung} (2,564) > t_{tabel} (1,2902)$ maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya berpengaruh signifikan. Dan dari uji t diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,12. Maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya berpengaruh signifikan. Telah terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3. Variabel Fasilitas (X2), memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,448 artinya jika variabel independen (X) lain-lainnya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin, variabel kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,448. Koefisien bernilai positif artinya variabel Tarif (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Dan dari uji t diperoleh tingkat signifikan 0,00. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya berpengaruh signifikan. Telah terbukti variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasanpelanggan.

Uji Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 7 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 ^a	.597	.588	1.066

a. Predictors: (Constant), Fasilitas dan Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa nilai R square (R^2) sebesar 0,597 atau 59,7%. Hal ini menunjukkan bahwa 59,7% variable kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variable independen yaitu: kualitas pelayanan

dan fasilitas, Sedangkan 40,3% dipengaruhi oleh variable diluar penelitian ini yang tidak peneliti ketahui.

Hasil Uji t

Tabel 8 Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.470	1.278		1.150	.253
	Fasilitas	.417	.035	.773	11.901	.000
	Pelayanan	.003	.043	.004	.062	.950

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Dari tabel t maka hipotesis variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk menjawab H1 kualitas pelayanan (X1) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $11,564 > 1,290$ dan nilai signifikan $0,12 < 0,1$. maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara diKota Batam. Maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil Uji F

Tabel 9 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.150	2	81.575	71.745	.000 ^b
	Residual	110.290	97	1.137		
	Total	273.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas dan Pelayanan

Untuk hipotesis 4 (H4) memperlihatkan nilai F sebesar 71,745 (F_{hitung}) $> 2,1393$ (F_{tabel}).

2. Untuk menjawab H3 variabel fasilitas (X3) menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,918 > 1,290$ dan nilai signifika $0,058 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara diKota Batam. Maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,1$, sehingga keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di kota Batam Pengujian terhadap variabel fasilitas (X1) memperoleh nilai koefisien 0,328 berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pelanggan. Hasil t_{hitung} sebesar $5,224 > t_{tabel} 1,984$ semakin memperkuat bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dan di perkuat dengan hasil kuisioner yang telah di sebar bahwa responden memilih jawaban setuju untuk variabel fasilitas dari 3 indikator, ketiga-tiganya responden banyak memilih jawaban setuju. Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Winarno & Lisbeth Mananeke, 2018) Variabel fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di kedai kopi Maxx coffe cabang Hotel Aryaduta Manado.

Dan penelitian (Ninik Srijani, 2017) hasil dari penelitian ini variable fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel dan Conference. Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di kota Batam. Pengujian terhadap variabel pelayanan (X2) memperoleh nilai koefisien 0,209 berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan . Hasil t_{hitung} sebesar $2,802 > t_{tabel} 1,984$. semakin memperkuat bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Winarno & Lisbeth Mananeke, 2018) Variabel fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di kedai kopi Maxx coffe cabang Hotel Aryaduta Manado.

fasilitas (X1) dan pelayanan (X2) signifikan terhadap kepuasan pelanggan(Y)

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dan diuji pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan pada uji sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di kota Batam.
2. Terdapat pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di kota Batam. Terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexander di kota Batam. Ini dapat dibuktikan dari hasil uji F (simultan), sehingga keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, dan pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Madani*, 1(2), 305–322.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *Penedidikan Ekonomi*, 12, 15–25.

Winarno, S., & Lisbeth Mananeke, I. W. . O. (2018). Analisis Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Ceffee Cabang Hotel Aryaduta Manado. *EMBA*, 6(3), 1248–1257.

Winna Dharmayanti, Ratih Widya Nurcahyo, I. L. (2017). Pengaruh Kondisi Kelas, Fasilitas Laboraturium, dan Fasilitas Pendukung Pembelajaran Terhadap Kenyamanan Belajar Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Informatika*, 230–242.