



Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Java Teknikindo Tangerang

Yunus Febriyanto

Universitas Bina Sarana Informatika

Lady Diana Warpindyastuti

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, RT 2/RW 9
Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat
yunusfebriyanto7@gmail.com

08811908106

Abstract. *Both domestically and abroad, market competition is intensifying. Therefore, many businesses compete with each other to win the hearts of customers by setting goals, such as providing excellent facilities and customer service. The purpose of this study was to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction of PT Java Teknikindo. The method used in this research is Quantitative Statistics with data collection techniques through observation, distributing questionnaires and documentation. The author sampled the population using the Accidental Sampling technique. The sample taken was 60 respondents in this study. The data analysis techniques used are data quality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and partial and simultaneous determination coefficient test. The results of this study partially variable facilities have a significant effect on customer satisfaction and service quality has a significant effect on customer satisfaction. And simultaneously the facility variables and service quality together have a significant effect on customer satisfaction.*

Keywords: *Service Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak. Baik di dalam negeri maupun di luar negeri, persaingan pasar semakin ketat. Oleh karena itu, banyak bisnis yang bersaing satu sama lain untuk memenangkan hati pelanggan dengan menetapkan tujuan, seperti menyediakan fasilitas dan layanan pelanggan yang sangat baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Java Teknikindo. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kuantitatif Statitika dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Penulis melakukan pengambilan sampel dari populasi dengan teknik *Accidental Sampling*. Sampel yang

Received Desember 30, 2022; Revised April 30, 2023; Accepted Agustus 30, 2023

*Corresponding author, e-mail address

diambil adalah sebanyak 60 responden pada penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis, dan uji koefisien determinasi secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini secara parsial variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Serta secara simultan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Fasilitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

LATAR BELAKANG

Baik di dalam negeri maupun di luar negeri, persaingan pasar semakin ketat. Maka dari itu, banyak bisnis yang bersaing satu sama lain untuk memenangkan hati pelanggan agar tercapainya tujuan, seperti menyediakan fasilitas dan layanan pelanggan yang sangat baik. Semakin ketat persaingan yang ada menandakan bahwa setiap perusahaan perlu memperkuat posisi mereka dengan cara memperbaiki dan mengembangkan konsep baru dalam mengelola bisnisnya, agar perusahaan tersebut dapat konsisten berkembang dan bertahan (Salam et al., 2019). Dalam mencapai loyalitas pelanggan suatu pelayanan juga harus diperhatikan agar mengetahui sejauh mana pelayanan berhasil memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan. Hal tersebut dapat diketahui dari bagaimana pelanggan menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan menunjukkan perusahaan berhasil mencapai loyalitas pelanggan.

Saat ini banyak perusahaan yang berfokus pada sektor jasa, pelayanan service kendaraan adalah salah satu industri layanan yang terus berkembang yang tiap tahun bermunculan jasa service kendaraan sehingga hal tersebut menjadi factor utama persaingan agar pelanggan tertarik menggunakan jasa (Hariyanto & Hindratmo, 2020).

Hal demikian dianggap penting bagi PT. Java Teknikindo dalam mempertahankan citra yang baik dimata pelanggan karena mengingat bahwa pelanggan adalah asset, oleh karena itu menurunnya kepuasan pelanggan bukanlah suatu masalah yang dapat dibiarkan tanpa adanya tindakan untuk segera memperbaikinya. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbaikan kendaraan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan maka dari itu kepuasan pelanggan harus dipertahankan dengan baik demi keberlanjutan kegiatan usaha perusahaan.

Adapun permasalahan mengenai fasilitas pelayanan yaitu ruang tunggu yang kurang nyaman bagi pelanggan serta desain dan tata cahaya yang tidak serasi, selain itu kebersihan toilet yang terbilang kurang terawat sehingga dengan keadaan fasilitas yang seperti itu dapat menyebabkan pelanggan yang tidak nyaman dan menurunnya kepuasan pelanggan. Selain itu permasalahan lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yaitu, kurangnya peralatan yang menunjang dalam melakukan jasa perbaikan kendaraan serta kelengkapan suku cadang yang dibutuhkan pelanggan sehingga hal itu berdampak pada pelanggan yang kesulitan dalam mencari pelayanan untuk memperbaiki kendaraannya. Kedua masalah pada variabel tersebut mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan.

Agar suatu perusahaan dapat menjadi pemenang dalam persaingan, maka harus meningkatkan tidak hanya kualitas produknya saja, namun juga kualitas pelayanannya. Ketika perbedaan kualitas produk antar perusahaan sejenis semakin mengecil, maka kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan kepada pelanggannya menjadi kunci untuk memenangkan persaingan tersebut. Berhasil atau gagalnya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting untuk memenangkan persaingan. Namun bukan hal yang mustahil jika perusahaan gagal memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya (Bharmawan & Hanif, 2022).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif statistika yaitu pengujian menggunakan data untuk membuktikan hipotesis. Menurut Sugiyono “Metode Kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada filsafat *positivisme* yang bertujuan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu, dengan pengambilan sampel secara acak dan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data yang bersifat statistika” (Balaka, 2022).

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pelanggan bengkel PT. Java Teknikindo Tangerang yang datang pada bulan Desember 2024. Penelitian ini berlangsung pada bulan Desember 2024. Penulis melakukan pengambilan sampel dari populasi beserta teknik *Accidental Sampling* dan pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik diantaranya Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heterokedastisitas.

Berdasarkan pernyataan Sarjono & Julianita “Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah suatu distribusi data bersifat normal atau tidak. Pada dasarnya, uji normalitas membandingkan data yang dimiliki dengan data yang memiliki distribusi normal, dengan mean dan standar deviasi yang sama”(Wisudaningsi et al., 2019).

Adapun Uji normalitas memiliki kriteria sebagai berikut :

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai dapat dinyatakan normal.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka nilai tidak berdistribusi normal.

Tujuan uji multikolinearitas, menurut Ghozali, merupakan guna mengetahui apakah variabel bebas juga variabel terikat berkorelasi. Variabel dikatakan ortogonal apabila terdapat korelasi antar variabel bebas. Jika korelasi antar variabel bebas adalah nol, jadi variabel itu dapat dinyatakan variabel ortogonal (Wisudaningsi et al., 2019).

Adapun Uji multikolinearitas memiliki kriteria sebagai berikut :

Jika nilai VIF < 10 , dapat dinyatakan regresi bebas multikolinearitas.

Jika nilai VIF > 10 , dapat dinyatakan regresi tidak bebas multikolinearitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Penelitian

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilakukan pada bulan Desember 2024. Adapun lokasi penelitian yaitu PT. Java Teknikindo Tangerang.

Uji Kualitas Data

Guna memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat dipertanggungjawabkan secara akurat, pengujian kualitas data merupakan prosedur yang diperlukan saat melakukan penelitian yang memanfaatkan alat pengukuran, yang bertujuan supaya data yang didapatkan bisa dipertanggungjawabkan keakuratannya. Proses ini berisi uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Fasilitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.421	0.254	Valid
	X1.2	0.489	0.254	Valid
	X1.3	0.439	0.254	Valid
	X1.4	0.456	0.254	Valid
	X1.5	0.461	0.254	Valid
	X1.6	0.435	0.254	Valid
	X1.7	0.532	0.254	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0.433	0.254	Valid
	X2.2	0.511	0.254	Valid
	X2.3	0.400	0.254	Valid
	X2.4	0.403	0.254	Valid
	X2.5	0.559	0.254	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0.476	0.254	Valid
	Y.2	0.417	0.254	Valid
	Y.3	0.467	0.254	Valid
	Y.4	0.418	0.254	Valid
	Y.5	0.502	0.254	Valid

Sesuai dengan hasil pengujian sebelumnya terlihat nilai R-hitung melebihi dilakukan perbandingan nilai R-tabel senilai 0.254 jadi seluruh item pernyataan yang dipergunakan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Batas Reabilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Pelayanan (X1)	0.60	0.744	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.60	0.746	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.60	0.746	Reliabel

Pada hasil pengujian reabilitas di atas, memperlihatkan nilai koefisien α (Alph) melalui variabel memperlihatkan hasil dengan nilai beragam juga variabel nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 , oleh karena itu bisa diambil simpulan bahwasanya instrumen pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84885131
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.062
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sesuai dengan tabel sebelumnya, hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* satu sampel memperlihatkan nilai Asymp Sig senilai 0,200. Karena nilai Asymp Sig melebihi 0,05, bisa disimpulkan bahwasanya persamaan regresi pada penelitian ini telah memenuhi uji normalitas. Perihal tersebut menunjukkan bahwa

distribusi residual sudah normal. Oleh karena itu, hasil uji tersebut mengindikasikan bahwasanya data residual terdistribusi normal juga model regresi dapat digunakan pada penelitian ini.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.948	2.722		2.185	.033		
	Fasilitas Pelayanan (X1)	.217	.085	.284	2.547	.014	.833	1.201
	Kualitas Pelayanan (X2)	.428	.102	.468	4.196	.000	.833	1.201

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

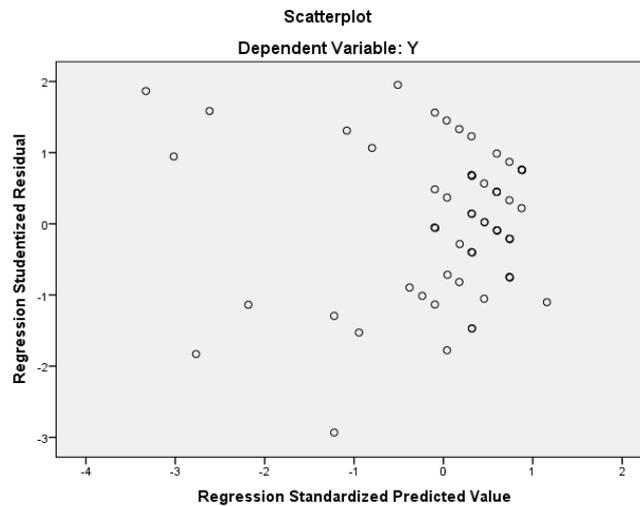
Gambar 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Berdasarkan kriteria multikolinieritas dapat dikatakan tidak mengalami apabila nilai Tolerance $> 0,10$ juga VIF < 10 . Sebaliknya, multikolinieritas dianggap mengalami apabila nilai Tolerance $< 0,10$ juga VIF > 10 .

Hasil uji pada setiap variabel dalam model ini memenuhi asumsi tersebut. Variabel Fasilitas Pelayanan (X1) mempunyai nilai Tolerance ($0,883 > 0,10$) juga VIF ($1,201 < 10$), sehingga tidak terjadi multikolinieritas. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) juga menunjukkan nilai Tolerance ($0,883 > 0,10$) dan VIF ($1,201 < 10$), yang berarti tidak terjadi multikolinieritas.

Secara keseluruhan, semua variabel independen dalam model ini memenuhi asumsi ketiadaan multikolinieritas sesuai kriteria. Oleh karena itu, model ini bisa diterapkan untuk analisis regresi tanpa risiko distorsi akibat hubungan linier yang kuat antara variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

3. Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Pada hasil pengujian diatas dapat dilihat jika penyebaran titik pada pengujian tersebut menyebar antara atas bawah nol dan dalam pembentukan pola yang tak jelas juga tersebar, dari pengujian ini dapat dikatakan data tidak ada terjadinya heterokedastisitas.

Analisi Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.948	2.722		2.185	.033
	Fasilitas Pelayanan (X1)	.217	.085	.284	2.547	.014
	Kualitas Pelayanan (X2)	.428	.102	.468	4.196	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Gambar 4. Hasil Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi berdasarkan koefisien tidak terstandarisasi adalah:

$$Y = 5.948 + 0.217X1 + 0.428X2$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas maka diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta (5.948) : Jika nilai Fasilitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sama dengan nol, maka nilai prediksi untuk Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu 5.948.
- Fasilitas Pelayanan (X1): Koefisien sebesar 0.217 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Fasilitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan

Pelanggan sebesar 0.217. Variabel tersebut menunjukkan nilai Sig. 0,014 lebih kecil dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

- c. Kualitas Pelayanan (X2): Koefisien sebesar 0.428 memperlihatkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0.428. Variabel tersebut menunjukkan nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	5.948	2.722		2.185	.033
	Fasilitas Pelayanan (X1)	.217	.085	.284	2.547	.014
	Kualitas Pelayanan (X2)	.428	.102	.468	4.196	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Gambar 5. Hasil Uji t

- a. Menurut hasil analisis data yang sudah dikerjakan, bisa diambil simpulan bahwasanya t_{hitung} Fasilitas Pelayanan (X1) ialah senilai 4,121. H_0 ditolak t_{hitung} melebihi t_{tabel} ($2,547 > 2,002$) maka dapat disimpulkan bahwa perihal tersebut menunjukkan bahwasanya Fasilitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pelanggan (Y) sebab $t.sig$ (0,014) kurang melalui 0,05 (α) jadi dengan secara parsial Fasilitas Pelayanan (X1) memberikan pengaruh positif pada Kepuasan Pelanggan (Y).
- b. Menurut hasil analisis data yang sudah dikerjakan, bisa diambil simpulan bahwasanya t_{hitung} Kualitas Pelayanan (X2) ialah senilai 4,196. H_0 ditolak t_{hitung} melebihi t_{tabel} ($4,196 > 2,002$) jadi dapat disimpulkan bahwa perihal tersebut menunjukkan bahwasanya Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan pada Kepuasan Pelanggan (Y) sebab $t.sig$ (0,000) kurang melalui 0,05 (α) jadi dengan parsial Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139.573	2	69.787	19.724	.000 ^b
	Residual	201.677	57	3.538		
	Total	341.250	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Fasilitas Pelayanan (X1)

Gambar 6. Hasil Uji F

Berdasarkan hasil uji regresi dengan bersama-sama (uji F) dalam tabel, didapatkan nilai Fhitung = 19,724 dan Signifikansi = 0,000. Karena Fhitung > Ftabel ($19,724 > 3,20$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak. Nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), yang memperlihatkan bahwasanya hasil tersebut signifikan dengan statistik.

Oleh karena itu, bisa diambil simpulan bahwasanya seluruh variabel independen dalam model (Fasilitas Pelayanan (X1) juga Kualitas Pelayanan (X2) dengan simultan memberikan pengaruh signifikan pada Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan kata lain, ketiga variabel Fasilitas Pelayanan (X1) juga Kualitas Pelayanan (X2) dengan bersama-sama memberikan kontribusi yang berarti dalam menjelaskan variasi pada Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Kemampuan model regresi guna menjabarkan perubahan variabel dependen dilakukan pengukuran beserta koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi (R^2) diantara 0 juga 1. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen tidak membagikan informasi secara cukup guna memperkirakan variabel dependen karena keterbatasan kemampuannya untuk menjelaskan fluktuasi variabel dependen. Hubungan diantara variabel independen beserta dependen dikuadratkan dan selanjutnya dilakukan perkalian beserta 100% guna menentukan koefisien determinasi. Berikut ialah hasil pengujian uji koefisien determinasi :

1. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien Determinasi Fasilitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.476 ^a	.226	.213	2.133

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Gambar 7. Hasil Koefisien Determinasi Fasilitas Pelayanan

Nilai R Square senilai 0.226 mengindikasikan bahwasanya variabel independen Fasilitas Pelayanan (X1) bisa menjabarkan sebesar 22,6% variabilitas yang terjadi pada variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan kata lain, kontribusi Fasilitas Pelayanan terhadap perubahan Kepuasan Pelanggan tergolong rendah. Sisa variabilitas sebesar 77,4% dijabarkan atas faktor lainnya diluar model yang tak dimasukkan pada analisis ini.

Perihal tersebut menunjukkan korelasi diantara Fasilitas Pelayanan juga Kepuasan Pelanggan belum cukup kuat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan yang mempertimbangkan variabel-variabel independen lain, seperti Kualitas Pelayanan, Harga, atau Pengalaman Pelanggan, untuk meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi pada Kepuasan Pelanggan secara lebih komprehensif.

Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.342	.330	1.968

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Gambar 8. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan

Nilai R Square sebesar 34,2% menunjukkan hubungan yang lebih kuat dibandingkan model sebelumnya dengan Fasilitas Pelayanan (X1) sebagai prediktor tunggal. Hal ini mengindikasikan bahwasanya Kualitas Pelayanan berperan dengan lebih signifikan dalam memengaruhi Kepuasan Pelanggan. Namun, beserta masih adanya 65,8% variabilitas yang belum terjabarkan, peneliti dapat mempertimbangkan untuk

memasukkan variabel lain yang relevan, seperti Fasilitas Pelayanan, Harga, atau faktor eksternal lainnya, untuk meningkatkan kemampuan model guna menjabarkan variabel dependen secara lebih holistik.

2. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.409	.388	1.881

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Gambar 9. Hasil Koefisien Determinasi Simultan

Berdasarkan Gambar IV.9 diperoleh hasil perhitungan nilai R square yakni angka R square senilai 0,409 maupun (41%). Perihal itu memperlihatkan bahwasanya 41% variabel fasilitas pelayanan juga kualitas pelayanan dengan simultan memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan serta bisa dijelaskan oleh variabel tersebut, sedangkan sisanya 59% bisa dijabarkan atas variabel lainnya di luar penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan analisis yang dilangsungkan, penulis menyimpulkan hasil penelitian ini seperti dibawah:

Variabel fasilitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan nilai sig (0,014) lebih kecil dari 0,05, serta persentase 22,6% dengan masih adanya 77,4% variabilitas yang belum terjabarkan, jadi dengan secara parsial fasilitas pelayanan memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan

Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan nilai sig (0,000) lebih kecil dari 0,05, serta persentase 34,2% dengan masih adanya 65,8% variabilitas yang belum terjabarkan, jadi dengan secara parsial fasilitas pelayanan memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan

Pada Uji F diperoleh nilai Fhitung > Ftabel (19,724 > 3,20) juga nilai signifikansi (0,000 < 0,05) serta persentase 41% dengan masih adanya 59% variabilitas yang belum

terjelaskan, maka fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan

Terdapat beberapa saran pada penelitian ini bagi PT. Java Teknikindo agar dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan yakni seperti dibawah :

Pada Fasilitas Pelayanan, indikator “Toilet yang ada di bengkel PT. Java Teknikindo cukup bersih” mendapatkan presentase terkecil yaitu 4,30%. Untuk saran kedepannya, PT. Java Teknikindo dapat lebih memperhatikan kebersihan toilet agar tercapainya kepuasan pelanggan.

Pada Kualitas Pelayanan, indicator “Karyawan perusahaan memiliki jaminan untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar yang dijanjikan” mendapatkan presentase terkecil yaitu 4,05%. Untuk saran kedepannya, PT. Java Teknikindo dapat lebih memperhatikan kualitas pelayanan karyawan agar tercapainya kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Hariyanto, K., & Hindratmo, A. (2020). Pengukuran dan Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Service Kendaraan dengan Metode Service Quality dan Analytical Hierarchy Process. *Journal of Research and Technology*, 6(2), 251–265.
- Salam, H. I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Strategi Pemasaran Pada Pt Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour & Travel Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 66–71.
- Wisudaningsi, B. A., Arofah, I., & Belang, K. A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. *Statmat: Jurnal Statistika Dan Matematika*, 1(1), 103–116.