



Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Ahmad Siddiq Pulungan ^{1*}, Andy Hakim ², Rizka Ar Rahmah ³

^{1,2,3} Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Mandailing Natal, Indonesia

*Penulis Korespondensi: siddiqpulungan@gmail.com

Abstract. *The Effect of Facilities on Customer Satisfaction at Pondok Parsotoan Sidojadi 2, Panyabungan, Mandailing Natal Regency.* "This study examines the effect of facilities on customer satisfaction at Pondok Parsotoan Sidojadi 2, Panyabungan. Facilities include infrastructure, amenities, and conveniences that support business operations, while customer satisfaction refers to the feelings of pleasure or disappointment experienced by customers based on the comparison between their expectations and actual experiences with products or services. The research problems involve inadequate facilities, such as the absence of Wi-Fi and a children's playground, a small prayer room, limited parking space, narrow stairs, and less aesthetic décor, which reduce customer satisfaction. This study uses a quantitative method with data collected through observation and questionnaires from 96 respondents. Data analysis was conducted using SPSS 25.0, including validity, reliability, normality, heteroscedasticity, simple linear regression, t-test, determination test, and correlation analysis. The t-test results show $t_{hitung} = 28.981 > t_{table} = 1.661$, indicating that facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction. The R Square value of 0.899 (89.9%) and R of 0.948 demonstrate a very strong relationship.

Keywords: Cottage; Customer Satisfaction; Facilities; Positive Influence; Simple Linear Regression.

Abstract. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal". Penelitian ini membahas pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Pondok Parsotoan Sidojadi 2, Panyabungan. Fasilitas mencakup sarana, prasarana, atau kemudahan yang mendukung kegiatan usaha, sedangkan kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa akibat perbandingan antara harapan dan pengalaman mereka terhadap produk atau layanan. Masalah penelitian mencakup fasilitas yang kurang memadai, seperti tidak adanya Wi-Fi, taman bermain, musholla kecil, area parkir sempit, tangga sempit, dan dekorasi yang kurang estetik, sehingga menurunkan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik observasi dan kuesioner terhadap 96 responden. Analisis data dilakukan melalui SPSS 25.00 dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, regresi linear sederhana, uji t, uji determinasi, dan korelasi. Hasil uji t menunjukkan $t_{hitung} 28,981 > t_{tabel} 1,661$, menandakan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R Square 0,899 (89,9%) dan R 0,948 menunjukkan hubungan yang sangat kuat.

Kata Kunci: Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; Pengaruh Positif ; Pondok; Regresi Linear Sederhana.

1. LATAR BELAKANG

Keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan merupakan kenyataan yang dapat dialami oleh suatu usaha. Dunia usaha berisi dengan persaingan, peluang, tantangan, kegairahan maupun kelesuan yang dapat menyebabkan naik turunnya suatu usaha. Oleh karena itu, sudah seharusnya seorang usahawan jeli dalam melihat suatu peluang dan memanfaatkannya, karena dunia usaha yang penuh tantangan dan kegairahan tidak selalu berakhir dengan membawa suatu kesuksesan. Dalam era globalisasi ini, persaingan tidak hanya terbatas secara lokal (daerah tertentu) dan nasional saja, namun sudah secara global, hal ini mengakibatkan semakin banyak variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis (Ratriva, 2016).

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik

(gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja. Sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya (Lupiyoadi, 2021). Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Srijani, 2017).

Kepuasan pelanggan adalah keseluruhan perasaan yang ditunjukkan pelanggan tentang barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Teori kepuasan menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen muncul itu berkaitan dengan bagaimana persepsi konsumen tentang apa yang mereka harapkan dari sesuatu yang mereka beli atau konsumsi dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan (Rosadi, 2018).

Dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan pondok parsotoan sidojadi 2 Panyabungan yaitu Bapak Anwar (2024), mengatakan bahwa pelanggan merasa kurang puas karena usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan tidak menyediakan WiFi dan tempat bermain untuk anak-anak. Selanjutnya, menurut Bapak Sanusi (2024) selaku pelanggan Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan mengatakan bahwa pelanggan merasa kurang puas karena usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan memiliki musholla yang kecil dan area parkir yang sempit. Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Aisyah (2024) selaku pelanggan Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan bahwa pelanggan merasa kurang puas karena usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan karena ukuran tangga yang sempit dan dekorasi usaha yang kurang estetik.

Oleh karena itu, untuk membuat konsumen atau pelanggan merasa puas maka pemilik usaha harus menciptakan produk yang berkualitas dan menyediakan fasilitas yang memadai agar pelanggan merasa puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Selain dari kualitas produk, kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan dan kepuasan pelanggan meningkatkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kembali. Apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Pelayanan sangatlah berpengaruh dalam melayani pelanggan, karena jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan pelanggan maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan. Selain itu, fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Apabila tersedianya fasilitas yang memadai seperti wifi, maka pelanggan juga akan merasa puas dan senang (Priansa, 2019).

Dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang terjadi pada Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah fasilitas yang kurang memadai seperti tidak adanya WiFi, tidak menyediakan taman bermain untuk anak-anak, musholla yang kecil, area parkir dan tangga yang sempit serta dekorasi usaha yang kurang estetik dapat membuat pelanggan merasa kurang puas untuk membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sehingga, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih jauh tentang “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”.

2. KAJIAN TEORITIS

Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah faktor pendukung yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas mencakup segala sesuatu yang harus disediakan sebelum perusahaan menawarkan jasa, baik berupa benda maupun jasa. Menurut beberapa ahli, fasilitas adalah sumber daya fisik yang penting untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen dan harus ada sebelum suatu jasa dapat dipromosikan (Mardiyani, 2015; Kotler, 2017; Munawir, 2018; Tjiptono, 2019).

2. Indikator-Indikator Fasilitas

Indikator fasilitas adalah alat ukur yang menunjukkan keadaan atau perubahan terkait fasilitas. Beberapa indikator penting meliputi pertimbangan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan, tata cahaya, grafis, dan unsur pendukung. Indikator-indikator ini membantu dalam menciptakan lingkungan yang menarik dan nyaman bagi pelanggan (Tjiptono, 2016).

3. Strategi-Strategi Fasilitas

Strategi dalam pengelolaan fasilitas mempertimbangkan jumlah kapasitas, waktu, dan lokasi. Faktor-faktor seperti permintaan, harga perolehan, perilaku pesaing, dan strategi bisnis harus dipertimbangkan untuk memastikan fasilitas memenuhi kebutuhan pasar (Tjiptono, 2019).

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas meliputi sifat dan tujuan organisasi, ketersediaan tanah, ketersediaan desain, faktor estetika, masyarakat dan lingkungan sekitar, serta biaya konstruksi dan operasi. Setiap faktor ini dapat berpengaruh signifikan terhadap desain dan penyediaan fasilitas (Tjiptono, 2019).

5. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas berperan penting dalam memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat mereka merasa nyaman dan senang menggunakan jasa yang disediakan (Tjiptono, 2019).

6. Fasilitas Menurut Pandangan Islam

Dalam pandangan Islam, fasilitas adalah perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada pelanggan. Konsep ini mengacu pada prinsip-prinsip syariah yang menjunjung tinggi kejujuran dan kehalalan dalam setiap transaksi, serta memenuhi kebutuhan konsumen secara adil (Sumar'in, 2018).

Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk dan harapan pelanggan. Dalam konteks bisnis, kepuasan pelanggan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan (Ratih, 2020).

2. Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan otorisasi. Indikator ini membantu perusahaan untuk menyiarkan persepsi pelanggan terhadap produk dan layanan yang mereka terima (Tjiptono, 2021).

3. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan memberikan manfaat seperti meningkatkan keinginan untuk membeli ulang, mendorong promosi dari mulut ke mulut yang positif, dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Hal ini penting untuk keberlangsungan bisnis (Setyobudi, 2019).

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional, dan kemudahan. Setiap faktor ini berkontribusi terhadap persepsi pelanggan tentang nilai yang mereka terima (Sitinjak, 2018).

5. Ciri-Ciri Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan

Ciri-ciri pelanggan yang merasa puas termasuk loyalitas terhadap produk dan komunikasi positif. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika harapan tidak terpenuhi, layanan buruk, atau kondisi fisik tidak mendukung (Kotler & Keller, 2022).

6. Kepuasan Pelanggan Menurut Pandangan Islam

Kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam menekankan pada menyediakan kebutuhan dengan cara yang tidak merugikan kedua belah pihak. Interaksi yang baik antara penjual dan pembeli harus didasarkan pada prinsip kejujuran dan keadilan (Sumar'in, 2018).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan variabel kondisi dan situasi yang diteliti. Lokasi penelitian fokus pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, selama tujuh bulan dari Januari hingga Juli 2025. Sampel yang diambil berdasarkan rumus Lemeshow adalah 96 responden, menggunakan teknik Accidental Sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, kuisioner dengan skala Likert, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25, meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, serta analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis yang diajukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data diketahui bahwa fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Data hasil variabel fasilitas diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden berupa 12 pernyataan untuk variabel fasilitas (X) dan 12 pernyataan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y).

Keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan merupakan kenyataan yang dapat dialami oleh suatu usaha. Dunia usaha berisi dengan persaingan, peluang, tantangan, kegairahan maupun kelesuan yang dapat menyebabkan naik turunnya suatu usaha. Oleh karena itu, sudah seharusnya seorang usahawan jeli dalam melihat suatu peluang dan memanfaatkannya, karena dunia usaha yang penuh tantangan dan kegairahan tidak selalu berakhir dengan membawa suatu kesuksesan. Dalam era globalisasi ini, persaingan tidak hanya terbatas secara lokal (daerah tertentu) dan nasional saja, namun sudah secara global, hal ini mengakibatkan semakin banyak variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis (Ratriva, 2016).

Faktor penting yang mempengaruhi kemajuan suatu usaha adalah fasilitas yang disediakan oleh tempat tersebut. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila perusahaan memberikan fasilitas untuk menambah nilai dari sebuah layanan. Fasilitas disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman. Ketertarikan wisatawan terhadap objek atau destinasi wisata tidak lain karena merasa tertarik dengan kemudahan yang didapat melalui fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen mereka. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan konsumen. Fasilitas juga merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa (Riyanti, 2018).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian (Kotler, 2018).

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja. Sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya (Lupiyoadi, 2021). Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Srijani, 2017).

Persaingan baru yang bermunculan disekitar lokasi usaha yang memiliki daya saing yang kuat. Sehingga harus ada perubahan agar tidak kalah dalam bersaing, salah satu yang harus di perhatikan adalah fasilitas dan kepuasan pelanggan. Apabila kedua faktor didapatkan oleh pelanggan, maka akan muncul minat beli ulang. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi daya tingkat minat beli ulang pelanggan. Hal tersebut akan mempengaruhi produktivitas usaha itu sendiri. Apabila usaha kuliner tersebut mengabaikan kepuasan pelanggan dan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan maka akan mempengaruhi minat beli

ulang, sehingga pelanggan akan beralih ke pesaing lainnya yang tentunya akan mempengaruhi produktivitas usaha itu sendiri (Tjiptono, 2021).

Kepuasan pelanggan adalah keseluruhan perasaan yang ditunjukkan pelanggan tentang barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Teori kepuasan menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen muncul itu berkaitan dengan bagaimana persepsi konsumen tentang apa yang mereka harapkan dari sesuatu yang mereka beli atau konsumsi dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan (Rosadi, 2018). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dengan membandingkan kinerja yang di sajikan produk terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Kualitas yang baik juga harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, hal ini diharapkan agar bisa menarik pelanggan untuk melakukan pembelian. Oleh karena itu, kepuasan konsumen bisa juga mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini juga kepuasan dalam pelanggan sangatlah efektif dalam mempertahankan pelanggannya dalam jangka waktu yang lama kepuasan dalam pelanggan ini juga parameter yang amat penting dalam suatu bisnis, dikarenakan suatu bisnis ini bisa terus berkelanjutan (Hoffman, 2021).

Oleh karena itu, untuk membuat konsumen atau pelanggan merasa puas maka pemilik usaha harus menciptakan produk yang berkualitas dan menyediakan fasilitas yang memadai agar pelanggan merasa puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojaadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Selain dari kualitas produk, kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan dan kepuasan pelanggan meningkatkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kembali. Apabila tersedianya fasilitas yang memadai seperti wifi, maka pelanggan juga akan merasa puas dan senang (Priansa, 2019).

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan usaha saat ini adalah usaha dalam bidang makanan yaitu Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Usaha ini merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk bersantai dan juga menyediakan makanan dan minuman. Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan ini dimiliki oleh Bapak Masryono dan Ibu Suyanti yang berdiri sejak tahun 2012. Beliau memberanikan diri untuk pertama kalinya membuka usaha. Langkah ini merupakan tonggak penting dalam perjalanan bisnisnya, menunjukkan keberanian untuk berinovasi dan berinteraksi langsung dengan konsumen. Ide untuk membuka peluang usaha ini rupanya adalah langkah yang tepat dalam mengembangkan kreativitas produk masakan dan minuman buatannya dari segi kualitas maupun kuantitas (Masryono, 2025). Usaha

Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan merupakan salah satu tempat makan yang berlokasi di Jl. Lintas Timur, Kelurahan Sipolu-Polu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan ini berdiri pada Bulan Juli tahun 2012. Asal mula nama Usaha ini berawal dari inspirasi Bapak Masryono dan Ibu Suyanti yang memiliki ide bahwa usaha ini diberi nama Pondok Parsotoan Sidojadi 2 karena Bapak Masryono berasal dari Desa Sidojadi, Kecamatan Bukit Malintang, Kabupaten Mandailing Natal. Sebelumnya, usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 ini sudah berdiri pertama kali di Desa Sidojadi yang didirikan oleh keluarga Bapak Masryono (Masryono, 2025).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Untuk memastikan keabsahan data dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji ini diterapkan menggunakan SPSS versi 25, untuk nilai rtabel diperoleh sebesar 0,200 dengan taraf signifikansi 5%. Nilai rhitung dalam penelitian ini pada variabel fasilitas dan kepuasan pelanggan mulai dari pernyataan 1 sampai pernyataan 12 dinyatakan valid. Kemudian uji reliabilitas untuk mengetahui data tersebut reliabel atau tidak, data yang dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil untuk reliabilitas variabel fasilitas diperoleh sebesar 0,773 dan variabel kepuasan pelanggan diperoleh sebesar 0,818. Selanjutnya dilakukan uji normalitas dengan menggunakan grafik p-plot untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang diolah berdistribusi normal atau tidak dengan nilai signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Kemudian uji heterokedastisitas dengan menggunakan grafis Scatterplot untuk menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Selanjutnya dilakukan uji analisis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta diperoleh sebesar 0,999 dan nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,012. Sehingga persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah $Y = 0,999 + 0,012 X$.

Berdasarkan hasil pengujian, maka diperoleh uji parsial (uji t) sebesar 28,981 dan nilai ttabel sebesar 1,661. Sehingga nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu 28,981 lebih besar dari 1,661 ($28,981 > 1,661$) yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas (variabel X) berdampak positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sehingga menunjukkan bahwa hipotesis pertama yaitu H_a diterima sedangkan H_0 ditolak. Artinya bahwa “fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan” yang

telah dibuktikan dengan sukses oleh penelitian ini dengan nilai R Square sebesar 0,899 dikali 100% = 89,9% dan sisanya 10,1% lagi dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan kata lain, masih ada variabel lain yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan nilai R diperoleh sebesar 0,948. Artinya, hubungan antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal berada pada hubungan yang sangat kuat yaitu diantara 0,80 – 1,000.

Hasil penelitian ini dikuatkan oleh penelitian (Nazlia, 2017) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Saudara Syariah Medan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat dilihat dengan Uji t nilai $12.200 > 2.093$ dengan sig $0,000 < 0,05$ menunjukkan H_0 ditolok dan H_a diterima. Berdasarkan uji Determinasi Nilai R Square 0,892 atau 89.2% menunjukkan sekitar 89.2% variabel Kepuasan Konsumen (Y) dipengaruhi oleh Fasilitas (X). Sementara sisanya sebesar 10.8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini juga dikuatkan oleh penelitian (Deka Unggul Pratowo, 2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Syailendra Semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan CV. Syailendra akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik apabila terdapat jaminan, daya tanggap karyawan atas keluhan pelanggan dan bukti fisik atau hasil yang baik terhadap service yang dilakukan kepada pelanggan. Koefisien regresi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa Semakin sesuai harga yang diberikan oleh CV. Syailendra kepada pelanggan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Koefisien regresi fasilitas menunjukkan bahwa semakin puas pelanggan terhadap hasil service yang dilakukan CV. Syailendra maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Muhammad Eko, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Dragon Futsal Ciangsana-Bogor”. Hasil dari penelitian ini secara R square membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh sebesar 92,9 % terhadap kepuasan konsumen sisanya 7,1 % dipengaruhi oleh faktor lain dan perhitungan menggunakan regresi linier ganda yaitu $Y = 0,408 + 0,276X_1 + 0,625X_2$ dapat disimpulkan

bahwa penelitian membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, selanjutnya variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dengan pengujian hipotesis secara statistik tersebut dapat diindikasikan bahwa semakin memadai fasilitas yang disediakan maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan untuk membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas bahwasanya hipotesis yang ada dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti yaitu untuk menguji apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hasil uji analisis regresi linear sederhana dengan nilai konstanta diperoleh sebesar 0,999 dan nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,012. Sehingga persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini adalah $Y = 0,999 + 0,012 X$. Berdasarkan hasil pengujian, maka diperoleh uji parsial (uji t) sebesar 28,981 dan nilai ttabel sebesar 1,661. Sehingga nilai thitung lebih besar dari ttabel yaitu 28,981 lebih besar dari 1,661 ($28,981 > 1,661$) yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas (variabel X) berdampak positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sehingga menunjukkan bahwa hipotesis pertama yaitu H_a diterima sedangkan H_0 ditolak. Dibuktikan juga dengan sukses oleh penelitian ini dengan nilai R Square sebesar 0,899 dikali $100\% = 89,9\%$ dan sisanya 10,1% lagi dipengaruhi oleh variabel lain. Dengan kata lain, masih ada variabel lain yang mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan nilai R diperoleh sebesar 0,948. Artinya, hubungan antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing

DAFTAR REFERENSI

- Deka, U. P. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Syailendra Semarang* [Skripsi, Universitas Semarang].
- Duwi, P. (2019). *Mandiri belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Hasan, A. (2020). *Pemasaran pemasaran*. Jakarta: Media Presindo.
- Kotler, P. (2018). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Manajemen pemasaran* (Ed. ke-2). Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, A. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Mudrajad, K. (2019). *Metode riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, E. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Lapangan Dragon Futsal Ciangsana-Bogor* [Artikel ilmiah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta].
- Mulyana. (2019). *Kepuasan pelanggan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nanang, M. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis isi dan analisis data sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Priansa, D. J. (2019). *Pengembangan strategi dan model pembelajaran: Inovatif, kreatif, dan prestatif dalam menarik peserta didik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyatno, D. (2019). *SPSS 25 pengolahan data terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Ratriva, A. (2016). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rosadi, R. (2018). *Metode penelitian: Humas dan komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sitinjak, A. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Srijani, M. (2017). *Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Yogyakarta.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran: Teori dan implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.