

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung

Sahrotul Mabtukha^{a*}, Tutut Suryaningsih^b

^a Program studi Pendidikan Ekonomi, Mahasiswa/ Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung, Indonesia

^b Program studi Pendidikan Ekonomi, Dosen/ Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 16-07-2024

Revised : 08-08-2024

Accepted : 12-08-2024

Keywords: Customer Satisfaction, Facilities, Service Quality

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

Corresponding Author:

sahrotulmabtukha@gmail.com*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of facilities and service quality on customer satisfaction of BUMDes in Betak Village, Kalidawir District. There is a gap in this research. There is a research gap, namely regarding this research and previous research. This research is quantitative research. The population in this research is visitors to BUMDes Betak Village. In this research, non-probability sampling was used to determine the number of respondents using the random sampling method with 88 respondents. For the research method used, namely observation and questionnaires, the data analysis used was multiple linear regression. The research results showed that. The results of this research show the influence of service quality on customer satisfaction of BUMDes des Betak, Kalidawir Tulungagung District. This is proven by $t_{count} > t_{table}$ $6.345 > 1.988$ and significant $0.000 < 0.05$. So H_0 is rejected, H_1 is accepted, there is a significant influence on facilities (X_1), there is an influence on customer satisfaction of BUMDes, Betak Village, Kalidawir Tulungagung District. There is an influence of service quality (X_2) which has a value of $t_{count} > t_{table}$, namely $3.830 > 1.988$ and a significant value of $0.000 < 0.05$, so H_0 is rejected. H_1 is accepted, which means there is a significant influence of service quality (X_2) on customer satisfaction of BUMDes in Betak Village, Kalidawir District. Tulungagung This shows that 70.7% of the change in the customer satisfaction variable (Y) is influenced by the facility variable (X_1) and service quality (X_2) while the remaining 29.3% is influenced by other factors outside the facility variable (X_1) and service quality. (X_2).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes di Desa Betak, Kecamatan Kalidawir. Ada kesenjangan dalam penelitian ini. Ada kesenjangan penelitian, yaitu mengenai penelitian ini dan penelitian

sebelumnya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung BUMDes Desa Betak. Pada penelitian ini, non-probability sampling digunakan untuk mengetahui jumlah responden dengan metode random sampling dengan 88 responden. Untuk metode penelitian yang digunakan yaitu observasi dan kuesioner, analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes des Betak, Kecamatan Kalidawir Tulungagung. Hal ini dibuktikan dengan $t_{count} > t_{tabel} 6.345 > 1.988$ dan signifikan $0.000 < 0.05$. Jadi H_0 ditolak, H_1 diterima, ada pengaruh yang signifikan terhadap fasilitas (X1), ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan BUMDes, Desa Betak, Kecamatan Kalidawir Tuungagung. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) yang memiliki nilai $t_{count} > t_{table}$, yaitu $3.830 > 1.988$ dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$, sehingga H_0 ditolak. H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan BUMDes di Desa Betak, Kecamatan Kalidawir. Tulungagung Hal ini menunjukkan bahwa 70,7% perubahan variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sedangkan 29,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel fasilitas (X1) dan kualitas layanan. (X2).

PENDAHULUAN

Salah satu cara untuk mencapai pertumbuhan ekonomi di desa dengan pertumbuhan Lembaga mikro desa yaitu BUMDes. Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa dalam upaya memperkuat perekonomian desa dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa. Menurut Kutlu, (2023). Badan Usaha Milik Desa yang disingkat BUMDes merupakan suatu Lembaga atau usaha yang dikelola oleh pemerintah dan masyarakat desa dengan tujuan memperkuat perekonomian di desa. BUMDes merupakan lembaga usaha desa yang dikelola oleh masyarakat dan pemerintah desa untuk memperkuat perekonomian desa dengan dibentuk berdasarkan kebutuhan dan potensi desa Faisal & Agatha Sri W.H, (2022)

Manfaat BUMDes untuk meningkatkan pendapatan asli desa dan peningkatan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat, menjalankan mekanisme dan prosedur mendirikan Badan Usaha Milik Desa Yani et al. (2019). Tujuan dibentuknya bumdes yaitu untuk menampung atau mendorong seluruh kegiatan peningkatan pendapatan masyarakat. Dalam perjalanan terdapat berbagai masalah dalam kegiatan operasional BUMDes seperti dalam hal permodalan, system manajemen yang belum bagus dan kualitas sumber daya manusia yang rendah Faisal & Agatha Sri W.H, (2022). BUMDes sendiri merupakan suatu layanan yang di kelola oleh masyarakat desa itu sendiri, dalam membangun BUMDes sendiri pasti ada permasalahan seperti modal, system manajemen

dan permasalahan pokoknya adalah fasilitas dan kualitas pelayanan yang di berikan.

Fasilitas adalah sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan disertai dengan kemudahan dan memenuhi keutuhan (Suyatno et al., 2022). Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersiat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa yang disediakan untuk mendukung kenyamanan konsumen (Apriliani et al., 2022). Fasilitas merupakan merupakan objek yang penting untuk meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan pengguna kenyamanan layanan (Suhardi et al., 2022). Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat fisik dan kesediaan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan dari konsumen (Juniasih et al., 2023). Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam memberikan kualitas pelayanan yang optimal (Maulidiah et al., 2023). Fasilitas adalah upaya dalam mempermudah dan memperlancar kerja untuk mencapai suatu tujuan (Deviwidyastutiicloudcom, 2022)

Selain kinerja karyawan dalam BUMDes hal yang penting diperhatikan adalah kualitas pelayanan, karena dalam BUMDes kualitas pelayanan dalam usaha harus selalu diperhatikan sebab dalam hal ini berkaitan langsung dengan yang dirasakan oleh pembeli. Prihandoyo (2019) Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan yang sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan merupakan menjalin hubungan yang erat dengan pelayanan yang baik bisa disebut dengan pelayanan prima Ratna et al., (2021). Kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, dan empaty dalam hal ini disebut atau dikenal dengan *service quality model* Mohd. Farid Tiza, (2019)

Kualitas pelayanan adalah cara memenuhi kebutuhan konsumen, keinginan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen, sesama karyawan maupun pimpinan Cynthia et al (2022). Dimana kualitas pelayanan itu cara untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan Mentang et al., (2021). Kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi keperluan dan harapan pelanggan Clarissa & Nurhajjah, (2024) Kualitas pelayanan adalah suatu tolak ukur untuk menilai barang atau jasa yang memiliki nilai yang diinginkan suatu barang atau jasa dianggap memiliki kualitas apabila memiliki nilai sesuai yang diinginkan Ardista, (2021)

Kepuasan pelanggan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang atas kinerja atau hasil suatu produk atau jasa yang dirasakan dibanding harapannya. Latief et al., (2023). Kepuasan pengunjung merupakan keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan konsumen dipenuhi, suatu pelayanan dinilai memuaskan jika pelayan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengunjung Mentang et al., (2021). Kepuasan pelanggan adalah karyawan memenuhi harapan pembeli, jika kinerja karyawan lebih buruk dari harapan pembeli akan merasa tidak puas Kurniasari & Hastuti,

(2023). kepuasan pelanggan adalah suatu kepuasan sebenarnya yang beragam dari seseorang berupa produk atau jasa, serta bergantung pada jumlah harapan pelanggan Agustina Widodo, (2023). Kepuasan pelanggan adalah perbandingan yang dirasakan oleh ekspetasi konsumen kepada karyawan mengenai interaksi saat melakukan pelayanan Maulidiah et al., (2023). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesenangan terhadap kinerja suatu produk atau jasa sesuai yang diharapkan Gofur, (2019). Kepuasan merupakan hal yang sangat penting karena perasaan pengunjung yang puas atau tidaknya itu ada pada jasa yang diterima, pelayanan yang baik akan membuat pengunjung merasakan kepuasan.

Hipotesisi penelitian yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan BUMDes desa Betak

H2 : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pealanggan BUMDes desa Betak

H3 : Ada pengaruh fasilitas dan kualitas pealayanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes desa Betak.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. penelitian ini dilakukan pada BUMDes desa Betak Kecamatan Kalidawir, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan BUMDes desa Betak Kecamatan Kalidawir. Penelitian dilaksanakan pada bulan desember 2023 sampai february 2024 ang terletak. Populasi seluruh pelanggan BUMDes desa Betak Kecamatan Kalidawir berjumlah 720. Sampel dalam penelitian ini sampel yang digunakan sejumlah 88 responden sampling dalam penelitian ini menggunakan *non probaliy sampling*, dengan pengambilan sampling *random sampling*.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		92	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	#####	
Most	Extreme	Absolute	,077

Differences	Positive	,068
	Negative	-,077
Kolmogorov-Smirnov Z		,740
Asymp. Sig. (2-tailed)		,644
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penggunaan aau residual memiliki normalitas. Seperti diketahui uji t dan mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik tidak valid jumlah sampel kecil (Prof.H.Imam Ghozali, M.Com, Ph.D, 2021). Berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan data penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini berdistribusi normal dan lolos uji normalitas dengan menggunakan *One Samling Kolmogrov- Smirnov Test*.

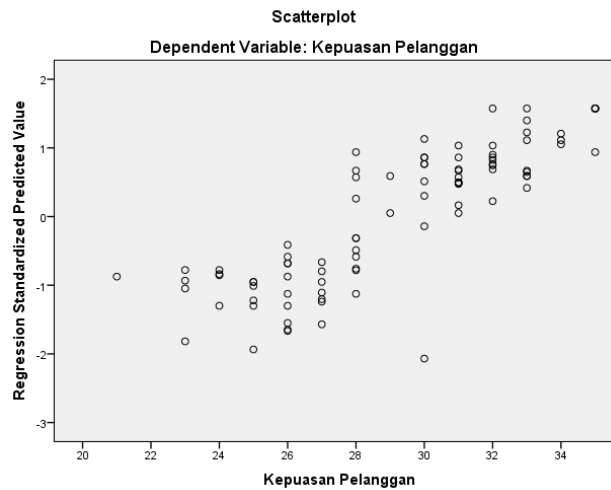
Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,312	1,545		4,085	,000		
	Fasilitas	,503	,079	,558	6,345	,000	,416	2,404
	Kualitas Pelayanan	,278	,073	,337	3,830	,000	,416	2,404
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Uji multikolonielitas digunakan untuk menguji apaka model regresi ditrmukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen) model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka avriabel ini tidak ortgonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasinya antara seasma variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi atau ada tidaknya multikolonieritas dalam model regresi.(Prof.H.Imam Ghozali, M.Com, Ph.D, 2021).Dapat disimpulkan dari hasil analisis yaitu model regresi linier dalam penelitian ini tidak terjadi multikolonielitas diantara variabel independent.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar). (Prof.H.Imam Ghozali, M.Com, Ph.D, 2021)

Uji Regresi Linieritas

Tabel 3. Uji Regresi Linieritas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,312	1,545		4,085	,000
	Fasilitas	,503	,079	,558	6,345	,000
	Kualitas Pelayanan	,278	,073	,337	3,830	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Dari hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa diperoleh persamaan dari rumus regresi linear berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ yaitu $Y = 6,312 + 0,503X_1 + 0,278X_2$ yang penjelasannya:

- a. a merupakan nilai konstanta sebesar 6,312 dan menyatakan bahwa variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan) sebesar 0 (konstan), maka variabel dependen

(kepuasana pelanggan) sebesar 6,312.

- b. b_1 merupakan koefien regresi X_1 (fasilitas) sebesar 0,503 meyakini bahwa kenaikan satu satuan variabel X_1 (fasilitas) deagn asumsi variabel lain X_2 (kualitas peayanan) dianggap konstasn, maka hal ini berpengaruh pada peningkatan besarnya variabel Y (kepuasan pelanggan) sebesar 0,503.
- c. b_2 merupakan koefisien regresi X_2 (kualitas pelayanan) sebesar 0,278 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan variabel X_2 (kualitas pelayanan) dengan asumsi variabel lain X_1 (fasilitas) dainggap konstan, maka hal ini akan berpengaruh pada peningkatan besarnya variabel Y (kepuasan pelanggan) sebesar 0,503.

Uji t

Dari tabel menunjukkan hasil analisis data uji t. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka erdapat pengaruh antara varaibe; X denagn variabel Y. Berdasarkan dari tabel dapat diketahui bahwa variabel fasilitas (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,345 > 1,988$ Maka H_1 diterima berarti ada pengaruh yang signifikan fasilitas (X_1) terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tukunggaung.

Uji f

Tabel 4. Uji f

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,312	1,545		4,085	,000
	Fasilitas	,503	,079	,558	6,345	,000
	Kualitas Pelayanan	,278	,073	,337	3,830	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Tidak ada pengaruh yang signifikan fasilitas dan kualitas pealyanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung.

Uji F digunakan untuk menghitung pengaruh secara simultan fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulunaggung.

Koefisien Determinan

Tabel 5. Koefisien Determinan

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.845 ^a	.713	.707	1,856	1,822
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Nilai determinan pada kolom adjusted R Square sebesar 0,707 atau sebesar 70,7%. Hal ini menunjukkan bahwa 70,7% perubahan pada variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) sedangkan sisanya sebesar 29,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel fasilitas (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂).

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bumdes Desa Betak Kecamatan Kalidawir

X₁ (fasilitas) sebesar 0,503 menyatakan bahwa setiap satuan variabel X₁ (fasilitas) dengan asumsi variabel lain X₂ (kualitas pelayanan) dianggap konstan, maka hal ini akan berpengaruh pada peningkatan besarnya variabel Y (kepuasan pelanggan) sebesar 0,503. Dalam penelitian ini, fasilitas (X₁) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suyatno et al., (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang pelanggan memenuhi aktivitas yang dilakukan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir

Koefisien regresi X₂ (kualitas pelayanan) sebesar 0,278 menyatakan bahwa setiap satuan variabel X₂ (kualitas pelayanan) dengan asumsi lain X₁ (Fasilitas) dianggap konstan, maka hal ini akan berpengaruh pada peningkatan sebesar variabel Y (kepuasan pelanggan) sebesar 0,278. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). hal ini berarti sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihandoyo, (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori bahwa kualitas pelayanan merupakan peluang untuk menciptakan kenyamanan bagi pelanggan sehingga pelanggan tersebut merasa puas.

Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir

Secara simultan terdapat pengaruh fasilitas dengan nilai f_{hitung} pada kolom F yaitu sebesar 110,664 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,103. Jadi dapat diketahui bahwa nilai f_{hitung} lebih

besar dari f_{tabel} sebesar $110,664 > 3,103$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan data tersebut bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung. Dalam penelitian ini, fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini berarti sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Juniasih et al., (2023). Yang menyatakan bahwa adanya pengaruh dan signifikan terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian dan analisis menggunakan SPSS maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung. Hal ini dibuktikan oleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ $6,345 > 1,988$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak H_1 diterima, berat ada pengaruh yang signifikan fasilitas (X_1) terhadap pengaruh kepuasan pelanggan BUMDes Desa betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung, 2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,830 > 1,988$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_1 diterima yang artinya ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung, 3. Secara simultan terdapat pengaruh fasilitas dengan nilai f_{hitung} pada kolom F yaitu sebesar $110,664$ dan nilai F_{tabel} sebesar $3,103$. Jadi dapat diketahui bahwa nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} sebesar $110,664 > 3,103$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan data tersebut bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Desa Betak Kecamatan Kalidawir Tulungagung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Widodo. (2023). *Pengaruh Kinerja Keuangan Dan Kinerja Karyawan Terhadap KepuasanPelanggan Pada UMKM Batik Tulis Lasem Kabupaten Rembang* 17. 3, 2189–2195.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Emas*, 3(1), 51–70.
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Clarissa, F., & Nurhajjah, S. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA FERI SEAFOOD 57 SILIWANGI KOTACIREBON JAWA BARAT* Felita Clarissa

- I, Amroni 2, Sitta Nurhajjah 3. 02(01), 67–73.*
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 104–112. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.256>
- Deviwidyastutiicloudcom, E. (2022). *3 1,2,3. 1(3)*, 263–272.
- Faisal, A., & Agatha Sri W.H, M. (2022). Pengaruh Kinerja Dan Fasilitas Layanan Bumdes Ngrance Terhadap Kepuasan Penjual Di Pasar Desa Ngrance Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung. *Literacy: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.53682/literacyjpe.v3i1.3648>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Juniasih, I. A. K., Suastama, I. B. R., & Ramadiputra, I. G. A. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grand Livio Hotel Bali. *Forum Manajemen*, 21(2), 43–56. <https://doi.org/10.61938/fm.v21i2.529>
- Kurniasari, R. P., & Hastuti, M. A. S. W. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pt. Pos Indonesia Di Tulungagung. *Jurnal Economina*, 2(8), 1997–2010. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i8.710>
- Kutlu, T. (2023). No Titleการบริหารจัดการการบริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 4(1), 88–100.
- Latief, F., Malik, A., & Adelia, M. (2023). *Economics and Digital Business Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(2), 256–275.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash in Manado Di Masa Pandemi Covid-19 The Influence of Product Quality and Service Quality Toward Consumer Satisfaction at Marina Hash in Manado Restaurant the Covid-19 Pandemic *Jurnal Emba* Vol. 9 No. 4 Oktobe. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690. [file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN MARINA HASH IN MANADO DI MASA](file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH%20KUALITAS%20PRODUK%20DAN%20KUALITAS%20PELAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20KONSUMEN%20DI%20RUMAH%20MAKAN%20MARINA%20HASH%20IN%20MANADO%20DI%20MASA)

PANDEMI COVID-19.pdf

- Mohd. Farid Tiza, F. S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Prof. H. Imam Ghozali, M. Com, Ph. D, C. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE (X)*. Badan penerbit universitas diponegoro.
- Ratna, Y., Sudewa, J., Ganesha, P. P., & Pelayanan, K. (2021). Yunyun Ratna, Eki Dudi S, Jaka Sudewa, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan. *Co-Management*, 4(2), 680–687.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Suyatno, R., Agatha, M., Widyanti, S., Pgri, U. B., & Pgri, U. B. (2022). *KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung)*. 5, 133–142.
- Yani, A., Rosnani, T., Listiana, E., & Panggabean, M. (2019). Peran dan Fungsi Badan Usaha Milik Desa Dalam Meningkatkan Kegiatan Ekonomi Masyarakat Pedesaan (Di Desa Karuminting Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang). *Prosiding SATIESP*, 165–170.