

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OUTBOUND SAPADIA PARUNG

Nazwa Rizkia Anggraini¹, Kushardanta Susilabudi²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Email : nazwarizkiaa@icloud.com¹, kushardanta666@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at Outbound Sapadia Parung. The method used in this study is a quantitative method with a survey approach using a questionnaire compiled based on a Likert scale. The number of respondents in this study was 100 people. Data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, multiple linear regression, F tests, and t tests. The results of the study showed that all statement items were declared valid and reliable. Based on the results of multiple linear regression analysis, the coefficient of determination (R Square) value was obtained at 0.863, which means that service quality and facilities together have an effect of 86.3% on customer satisfaction, while the remaining 13.7% is influenced by other factors outside the study. The results of the F test show that service quality and facilities simultaneously and facilities simultaneously have a significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000. In addition, the results of the t test show that service quality has a significant effect with a significance value of 0.000 and facilities also have a significant effect with a significance value of 0.009 on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that service quality and facilities, both simultaneously and partially, significantly influence customer satisfaction at Sapadia Parung Outbound.

Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Outbound Sapadia Parung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan skala likert. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, uji F, dan uji t. hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,863, yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara Bersama-sama berpengaruh sebesar 86,3% terhadap kepuasan

pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 13,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000. Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 dan fasilitas juga berpengaruh signifikan dengan nilai signifikansi 0,009 terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Outbound Sapadia Parung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Persaingan dalam industri jasa pariwisata saat ini semakin meningkat, sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal serta didukung dengan fasilitas yang memadai guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keberlangsungan usaha. Outbound Sapadia Parung sebagai salah satu penyedia jasa wisata outbound perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional serta fasilitas yang lengkap dan nyaman akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan.

Kegiatan outbound merupakan salah satu bentuk layanan jasa yang bergerak di bidang rekreasi sekaligus pengembangan sumber daya manusia, di mana

penyelenggaraannya menjadi pilihan bagi berbagai kelompok seperti instansi Pendidikan, perusahaan, maupun komunitas. Sebagai penyedia layanan kegiatan luar ruang, penyelenggara outbound perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta yang membutuhkan. Pelayanan dalam kegiatan outbound selalu dituntut untuk terus berkembang oleh para pengguna jasa, baik dari segi keamanan, kenyamanan, dan fasilitas (Hakim et al., 2016).

kualitas layanan adalah kapasitas untuk memenuhi kebutuhan Pelanggan di dalam dan di luar secara konsisten seperti yang ditunjukkan oleh sistem. Untuk situasi ini, perusahaan spesialis diharapkan berusaha untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan pelanggan, sehingga pelanggan memiliki keinginan untuk mendapatkan kualitas layanan yang hebat. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan dapat

diketahui melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyesuaikan asumsi pelanggan (Aziz, 2023). Pelayanan merupakan setiap Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu, menanggapi, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan konsumen secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen (Kualitas et al., 2022).

Fasilitas merupakan faktor penting bagi kepuasan pelanggan outbound. Penyediaan area yang tertata rapi, sesuai dengan jenis aktivitas, serta nyaman akan membantu pelanggan merasa aman dan menikmati kegiatan. Selain itu, penataan lokasi yang baik juga memudahkan pelanggan dalam mengikuti setiap permainan atau aktivitas, sehingga menciptakan pengalaman outbound yang menyenangkan dan berkesan (Soraya Widadari et al., 2024). Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optima. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin

besar aktivitas perusahaan maka semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan (Maulidiah et al., 2023).

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah situasi kognitif pelanggan yang memiliki tingkat penilaian berdasarkan pada tingkat kesepadanan atau ketidaksepadanan antara suatu hasil yang diperoleh dan kemudian dilakukan perbandingan dengan pengorbanan yang telah dilakukan. Kepuasan pelanggan merupakan anggapan pelanggan bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas (Widyastana & Yulianthini, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, meskipun terdapat perbedaan hasil pada beberapa penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Outbound Sapadia Parung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Sugiyono (2013 : 2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiyono (2017: 193). Skala Likert digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini, Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian. Fenomena ini telah ditetapkan oleh peneliti yang di sebut juga variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur atau dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat dijadikan pernyataan atau pertanyaan (Pratiwi S, B., & Ristanti, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid. Uji validitas dilakukan menggunakan pendekatan *Corrected Item-Total Correlation*, yaitu korelasi antara skor setiap item dengan skor total variabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r

hitung lebih besar daripada r tabel. Pada penelitian ini, jumlah responden sebanyak 100 orang, sehingga diperoleh derajat kebebasan $df = N - 2 = 98$. Dengan taraf signifikansi 5% dua arah, nilai r tabel adalah 0,1966.

Berdasarkan hasil pengujian, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* antara 0,788–0,906, variabel fasilitas (X2) antara 0,609–0,933, dan variabel kepuasan pelanggan (Y) antara 0,530–0,934. Seluruh nilai tersebut berada di atas 0,1966, sehingga seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

A. Uji Reliabilitas

VARIABEL X1		VARIABEL X2		VARIABEL Y	
Reliability Statistics X1		Reliability Statistics X2		Reliability Statistics Y	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.954	10	.881	10	.938	10

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,954, variabel fasilitas (X2) sebesar 0,881, dan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,938. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas umum 0,70, sehingga masing-masing variabel dinyatakan reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

B. Uji Regresi Linear Berganda

1. Analisis output koefisien determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.929 ^a	.863	.860	1.128	.863	306.252	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), X2, X1

R square= 0,863 maka hasil olahannya dengan rumus $KP = 0,863 \times 100\% = 86,3$ maka menunjukkan bahwa pengaruh yang disumbangkan oleh variabel bebas X1 dan X2 terhadap variabel terikat (Y) sebesar 86,3% sedangkan sisanya 13,7% dipengaruhi di luar variabel. Maka disimpulkan bahwa pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama) sebesar 86,3%

2. Analisis uji f simultan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	779.814	2	389.907	306.252	.000 ^b
Residual	123.496	97	1.273		
Total	903.310	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Uji F simultan dilakukan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dalam regresi linier berganda, uji F digunakan untuk menguji

hipotesis nol bahwa seluruh koefisien regresi slope sama dengan nol. Berdasarkan output ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 306,252 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dinyatakan signifikan atau fit.

Pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Pada penelitian ini, jumlah sampel adalah 100 responden dengan 2 variabel independen, sehingga derajat kebebasan pembilang adalah 2 dan derajat kebebasan penyebut adalah 97. Pada taraf signifikansi 5%, diperoleh F tabel sebesar 3,09. Karena F hitung 306,252 lebih besar daripada F tabel 3,09, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Outbound Sapadia Parung.

3. Analisis uji t parsial (uji hipotesis)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.482	1.806		11.895	.000
X1	.351	.056	.659	6.229	.000
X2	.223	.083	.283	2.674	.009

a. Dependent Variable: Y

Uji t parsial dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), terhadap variabel

dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Y). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap koefisien regresi secara individual berbeda secara signifikan dari nol. Dalam regresi linier berganda, pengujian koefisien dilakukan dengan derajat kebebasan residual sebesar $n - p$, sehingga pada penelitian ini dengan jumlah sampel 100 dan jumlah parameter 3 diperoleh $df = 97$. Pada taraf signifikansi 5% dua arah, nilai t tabel = 1,98472.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki t hitung 6,229 dengan Sig. 0,000, sedangkan variabel fasilitas (X2) memiliki t hitung 2,674 dengan Sig. 0,009. Karena kedua nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan kedua nilai t hitung lebih besar dari t tabel 1,98472, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Outbound Sapadia Parung.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Outbound Sapadia Parung. Hal ini dibuktikan dengan

nilai F hitung sebesar 306,252 yang lebih besar dari F table 3,09 serta nilai signifikansi sebesar 0,000.

2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 6,229 yang lebih besar dari t tabel 1,98472 dan nilai signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
3. Fasilitas secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 2,674 yang lebih besar dari t tabel 1,98472 dan nilai signifikansi 0,009. Artinya, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas turut meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 86,3%, sedangkan sisanya sebesar 13,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian, Outbound Sapadia Parung perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi fasilitas guna

mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, A. (2023). Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen). *JISM Jurnal Ilmiah Swara Manajemen Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen*, 3(3), 462–473. <https://doi.org/10.32493/jism.v5i2>
- Hakim, A. R., Kumala, F. N., Pendidikan, P., Sekolah, G., Universitas, D., & Malang, K. (2016). *PENGEMBANGAN KARAKTER MELALUI KEGIATAN*. 1(2), 173–182.
- Kualitas, P., Dan, P., Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). *FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SARI ATER HOT SPRINGS*. 4(1).
- Maulidiah, E. P., Budiantono, B., History, A., & Satisfaction, C. (2023). *Jurnal economina*. 2.
- Pratiwi S, B., & Ristanti, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(24), 603–609.
- Soraya Widitasari, Puji Isyanto, & Neni Sumarni. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10), 6376–6390. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i10.2920>
- Widyastana, G. J., & Yulianthini, N. N. (2022). *KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRI JAY ' S SALON DAN SPA DI SINGARAJA*. 8(2), 462–469.
- Aziz, A. (2023). Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen). *JISM Jurnal Ilmiah Swara Manajemen Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen*, 3(3), 462–473. <https://doi.org/10.32493/jism.v5i2>
- Hakim, A. R., Kumala, F. N., Pendidikan, P., Sekolah, G., Universitas, D., & Malang, K. (2016). *PENGEMBANGAN KARAKTER MELALUI KEGIATAN*. 1(2), 173–182.
- Kualitas, P., Dan, P., Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). *FASILITAS HOTEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SARI ATER HOT SPRINGS*. 4(1).
- Maulidiah, E. P., Budiantono, B., History, A., & Satisfaction, C. (2023). *Jurnal economina*. 2.
- Pratiwi S, B., & Ristanti, V. (2022).

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(24), 603–609.

Soraya Widadasari, Puji Isyanto, & Neni Sumarni. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Kamila Grosir Karawang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10), 6376–6390. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i10.2920>

Widyastana, G. J., & Yulianthini, N. N. (2022). *KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TRI JAY ' S SALON DAN SPA DI SINGARAJA*. 8(2), 462–469.