

The Influence of Facilities, Work Discipline, and Service Quality on Customer Satisfaction

¹ Widyapuspita Prasetyanti, ² Muhammad Tahajjudi Ghifary,
³ Dwita Laksmi Rachmawati

¹Manajemen, Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

²Dosen Manajemen, Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

³Dosen Manajemen, Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

e-mail :¹ widyapuspita499@gmail.com, ² ghifary.one@gmail.com, ³ laksmiadwita@gmail.com

Received: 2024-11-10

Revised: 2024-12-18

Accepted: 2025-01-15

Page : 1-13

Abstrak : Permasalahan yang dihadapi oleh Travel Maharani Trans adalah kualitas fasilitas. Disiplin kerja yang masih mendapat masalah terkait jam keterlambatan karyawan masih datang terlambat. Tujuan penelitian untuk menyelidiki apakah terdapat hubungan fasilitas, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa Travel Maharani Trans. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Fasilitas, disiplin kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Maharani Trans. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung $74.132 > F$ tabel 3.15 dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, maka fasilitas, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Maharani Trans. Hasil uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0.789. Hal ini berarti 78,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen, yaitu fasilitas, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan. Variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $2.889 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $2.122 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $7.778 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata kunci: fasilitas, disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.



Abstract : *The problem faced by Maharani Trans Travel is the quality of facilities. Work discipline that still has problems related to employee lateness hours still comes late. The purpose of the study was to investigate whether there is a relationship between facilities, work discipline and service quality on customer satisfaction of Maharani Trans Travel services. The method used is quantitative research. Facilities, work discipline have a simultaneous and significant effect on customer satisfaction at Maharani Trans Travel. The results of the F test show that the calculated F value is $74.132 > F$ table 3.15 and the significance level is $0.000 < 0.05$, then facilities, work discipline, and service quality have a simultaneous and significant effect on customer satisfaction at Maharani Trans Travel. The results of the determination coefficient test, the Adjusted R Square value is 0.789. This means that 78.9% of the variation in customer satisfaction can be explained by variations in the three independent variables, namely facilities, work discipline, and service quality. The facility variable has a significant effect on the customer satisfaction variable. The results are proven by the t-value of $2.889 > t$ table 2.00 and sig $0.000 < 0.05$. This shows that the facility variable has an effect on the customer satisfaction variable. The work discipline variable has a significant effect on the customer satisfaction variable. The results are proven by the t-value of $2.122 > t$ table 2.00 and sig $0.000 < 0.05$. This shows that the work discipline variable has an effect on the customer satisfaction variable. The service quality variable has a significant effect on the customer satisfaction variable. The results are proven by the t-value of $7.778 > t$ table 2.00 and sig $0.000 < 0.05$. This shows that the service quality variable has an effect on the customer satisfaction variable.*

Keywords: *facilities, work discipline, service quality, and customer satisfaction.*



Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (JEKMA) This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

1 Pendahuluan (or Introduction)

Travel Maharani Trans merupakan salah satu industri yang bergerak di bidang ekspedisi dan pariwisata, terletak pada Dusun Wulu, Mendalan, Kecamatan Winongan, Bupati Pasuruan. Travel Maharani Trans adalah industri travel formal yang menyediakan jasa pariwisata serta ziarah cocok kebutuhan pelanggan. Perusahaan perjalanan seperti Travel Maharani Trans tidak luput dari kendala yang dihadapinya terutama terkait fasilitas dan kualitas pelayanan. Permasalahan yang dihadapi oleh Travel Maharani Trans adalah kualitas fasilitas yang kurang memadai. Fasilitas seperti kenyamanan kendaraan, kebersihan, dan aksesibilitas sangat berpengaruh terhadap pengalaman pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan sering kali bermula dari fasilitas yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga berdampak pada rmdahnyaa tingkat kepuasan planggan. Disiplin kerja yang



masih mendapat masalah terkait jam keterlambatan dan beberapa karyawan masih datang terlambat. Di samping itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf merupakan faktor penting. Terdapat laporan pelanggan yang tidak puas dengan sikap dan responsivitas karyawan saat menangani keluhan atau permintaan. Jika pelayanan tidak konsisten atau tidak memenuhi standar, pelanggan akan merasa kurang puas dan beralih ke penyedia layanan travel lain. Travel Maharani Trans menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Dengan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diharapkan dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan di masa depan.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi faktor fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa Travel Maharani Trans.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan jasa Travel Maharani Trans
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa Travel Maharani Trans
4. Untuk menyelidiki apakah terdapat hubungan fasilitas, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa Travel Maharani Trans

Banyak kegunaan yang diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Perusahaan
 - Meningkatkan strategi pelayanan.
 - Pengembangan produk dan layanan.
 - Meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Bagi Universitas
 - Kontribusi terhadap ilmu manajemen.
 - Pengembangan kurikulum.
 - Menjalin kerjasama dengan industri.
3. Bagi Peneliti Lain
 - Topik untuk penelitian lebih lanjut
 - Pengembangan metode penelitian.
 - Peluang penelitian lintas bagian.

2 Tinjauan Literatur (or Literature Review)

Tinjauan literatur yang relevan dan pengembangan hipotesis, dapat dirincikan sebagai berikut:

a. Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas dalam konteks travel mencakup berbagai aspek seperti kenyamanan kendaraan, kebersihan, ketersediaan fasilitas tambahan (seperti Wi-Fi, AC, dan toilet), serta keamanan. Fasilitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan (Izzat, 2022).

b. Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi disiplin kerja karyawan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Hal ini menegaskan pentingnya pengelolaan disiplin kerja dalam organisasi untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. Karyawan yang disiplin cenderung lebih mampu memenuhi harapan pelanggan, menciptakan pengalaman positif bagi mereka.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan mencakup sikap dan perilaku staf, kecepatan layanan, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang

tinggi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan cenderung merasa puas jika mereka menerima layanan yang ramah, responsif, dan profesional (Nugraha et. al., 2024). Kualitas pelayanan yang baik juga menciptakan pengalaman positif yang mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut.

d. Hubungan Fasilitas, Disiplin Kerja, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Terdapat hubungan yang kuat antara fasilitas, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Meningkatkan ketiga aspek ini secara bersamaan dapat membantu perusahaan dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan akan merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan layanan dari karyawan yang disiplin, didukung oleh fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang baik

3 Metode Penelitian (or Research Method)

a. Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan data kuantitatif dan kualitatif. Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sanusi, 2017:6). Dalam penelitian ini data kuantitatif berasal dari jumlah konsumen Mebel UD Jati Anyar, sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar, dan foto (Sugiono, 2017:6). Dalam penelitian ini data kualitatif diperoleh dari organisasi berupa data tertulis seperti sejarah sigkat berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, dan lain-lain.

b. Jenis dan Sumber Data

Untuk sumber data, dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti berupa hasil kuisioner, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain berupa sumber buku, majalah ilmiah dan dokumen dari pihak terkait.

c. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial alat yang diamati. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert merupakan skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan atau pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur Sanusi (2017:59).

d. Teknik Analisis Penelitian

Analisis ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antara fasilitas dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga persamaan umum regresi liner berganda dalam penelitian ini berdasarkan Sugiyono (2008:270) adalah:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

a = konstanta

B_1, B_2 = koefisien regresi dari masing-masing variabel

X_1 = fasilitas

X_2 = disiplin kerja

X_3 = kualitas pelayanan

e. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan pada bidang manajemen, khususnya Manajemen Pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Maharani Trans.

Variabel pada penelitian ini yaitu fasilitas (X1), disiplin kerja (X2), serta kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel independen, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y).

f. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2012 : 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada setiap anggota perusahaan untuk mencari informasi tambahan tentang obyek yang akan diteliti (Rini Wahyuni et al., 2023). Dalam hal ini peneliti menanyakan secara langsung kepada subjek yang terkait.

b. Studi Pustaka

Mempelajari interaksi atau pengaruh antara teori dan variable dengan mempelajari hubungan dari buku dan majalah yang tersedia online, seperti google cendekia, google books, iPusnas, dan media online lainnya (Sari & Fauzi, 2023). Dalam hal ini peneliti mempelajari buku literatur yang menyangkut masalah yang berkaitan.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah memuntuk daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dalam bentuk selebaran yang akan diisi oleh objek penelitian di tempat pelaksanaan penelitian (Vonny, 2016) dalam hal ini Maharani

4 Hasil dan Pembahasan (or Results and Analysis)

a. Uji Validitas

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Validitas menunjukkan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrumen. Jadi, pengujian validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi. Suatu alat pengukur dikatakan valid, apabila alat itu mengukur apa yang perlu diukur oleh alat tersebut (Widodo et al., 2023). Perhitungan validitas dari sebuah instrument dapat menggunakan aplikasi SPSS.

Adapun untuk interpretasi hasil uji validitas dengan SPSS, yakni dengan membandingkan nilai r hitung pada kolom skor total dengan r tabel. Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel, maka seluruh butir instrumen dinyatakan valid. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap pernyataan kuesioner dari variabel fasilitas, disiplin kerja, dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Pernyataan	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Kesimpulan
Fasilitas (X1)				
X1.1.1	0.623	0.2632	0.000	Valid
X1.1.2	0.755	0.2632	0.000	Valid
X1.2.1	0.819	0.2632	0.000	Valid
X1.2.2	0.789	0.2632	0.000	Valid
X1.3.1	0.750	0.2632	0.000	Valid
X1.3.2	0.623	0.2632	0.000	Valid
X1.4.1	0.755	0.2632	0.000	Valid

X1.4.2	0.819	0.2632	0.000	Valid
Disiplin Kerja (X2)				
X2.1.1	0.638	0.2632	0.000	Valid
X2.1.2	0.688	0.2632	0.000	Valid
X2.2.1	0.643	0.2632	0.000	Valid
X2.2.2	0.671	0.2632	0.000	Valid
X2.3.1	0.476	0.2632	0.000	Valid
X2.3.2	0.634	0.2632	0.000	Valid
X2.4.1	0.569	0.2632	0.000	Valid
X2.4.2	0.638	0.2632	0.000	Valid
X2.5.1	0.688	0.2632	0.000	Valid
X2.5.2	0.643	0.2632	0.000	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)				
X3.1.1	0.832	0.2632	0.000	Valid
X3.1.2	0.839	0.2632	0.000	Valid
X3.1.3	0.645	0.2632	0.000	Valid
X3.1.4	0.701	0.2632	0.000	Valid
X3.2.1	0.772	0.2632	0.000	Valid
X3.2.2	0.715	0.2632	0.000	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)				
Y1.1.1	0.841	0.2632	0.000	Valid
Y1.1.2	0.760	0.2632	0.000	Valid
Y1.2.1	0.674	0.2632	0.000	Valid
Y1.2.2	0.647	0.2632	0.000	Valid
Y1.3.1	0.783	0.2632	0.000	Valid
Y1.3.2	0.557	0.2632	0.000	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua poin pernyataan di atas menyatakan r hitung $>$ r tabel. hal ini menunjukkan bahwa semua data penelitian valid karena memenuhi uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang (Widodo et al., 2023). Reliabilitas tes adalah tingkat konsistensi suatu tes, yakni sejauh mana suatu tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang konsistensi, relatif tidak berubah walaupun diteskan pada situasi yang berbeda-beda. Perhitungan reliabilitas dari sebuah instrument dapat menggunakan aplikasi SPSS.

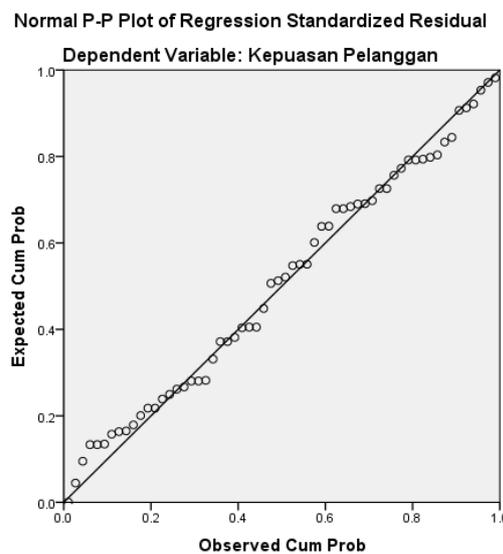
Adapun untuk interpretasi hasil uji reliabilitas dengan SPSS, yaitu bila nilai Cronbach alpha dibandingkan dengan nilai r tabel maka akan diketahui reliabilitas instrument tersebut. R tabel dicari pada nilai signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi dengan melihat n data (jumlah data). Jika nilai r (Cronbach alpha) $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa item item tersebut reliabel. Berdasarkan uji reliabilitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Kesimpulan
Fasilitas (X1)	0.878	>0.60	Reliabel
Disiplin kerja (X2)	0.828	>0.60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.844		
Kepuasan pelanggan (Y)	0.809	>0.60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas diketahui bahwa variabel fasilitas (X1), disiplin kerja (X2), kualitas pelayanan (X3), kepuasan pelanggan (Y) semuanya memenuhi kriteria uji reliabilitas.

c. Uji Asumsi Klasik
1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Penelitian ini menggunakan analisis grafik handal untuk menguji normalitas data dengan melihat plot probabilitas normal (Normal Probability Plot) dan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test



Berdasarkan gambar di atas, hasil uji normalitas pada gambar grafik terlihat bahwa penyebaran data pada sumbu diagonal grafik tidak menyebar jauh dari garis diagonal. titik-titik menyebar mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Sedangkan untuk kriteria *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat dilihat dari hasil signifikasinya. Maka dijelaskan kriteria dasar untuk pengambilan keputusan sebagai berikut:

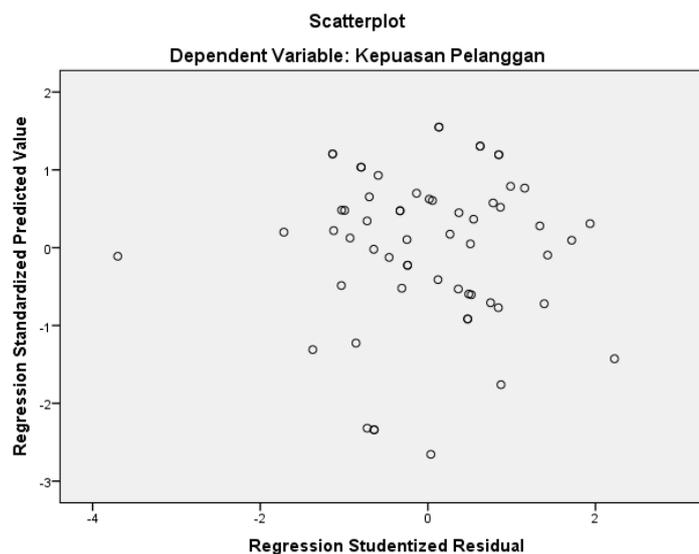
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53348046
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.057

	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil output pengolahan data uji normalitas dengan menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagaimana tertera pada tabel diatas, diperoleh nilai Asymp Sig (2-tailed) sebesar $0.200 > 0.05$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang diuji telah berdistribusi normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskesdastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskesdastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi Heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heterokedastisitas dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residual SRESID. Untuk medeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya). Adapun hasilnya sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2017). Jadi analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal

dua. Penelitian ini mengukur hubungan antara fasilitas (X1), disiplin kerja (X2), kualitas pelayanan (X3) terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Adapun hasilnya sebagai berikut:

Variabel Independen	Variabel Dependen	Nilai Unstandardized Coefficients		Sig.
		(β)	Std. Error	
Constant	Kepuasan pelanggan	5.665	1.881	0.000
Fasilitas		0.168	0.058	0.000
Disiplin kerja		0.106	0.066	0.000
Kualitas Pelayanan		0.733	0.094	0.000

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 5.665 + 0.168X_1 + 0.106X_2 + 0.733X_3 + e$$

Persamaan tersebut memiliki arti bahwa nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh nilai variabel fasilitas (X1), disiplin kerja (X2), kualitas pelayanan (X3) rincian makna tersebut adalah sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 5.665 menyatakan bahwa jika variabel fasilitas (X1), dan variabel disiplin kerja (X2) dianggap sama dengan 0, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) tidak berubah yaitu sebesar 5.665 atau sama seperti nilai sebelumnya.
- Koefisien regresi variabel fasilitas (X1) sebesar 0.168, menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel fasilitas (X1) meningkatkan nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.168 poin.
- Koefisien regresi variabel disiplin kerja (X2) sebesar 0.781, menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel disiplin kerja (X2) meningkatkan nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.781 poin.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0.733, menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) poin nilai variabel kualitas pelayanan (X3) meningkatkan nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.733 poin.

e. Analisis Koefisien Determinan

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Berikut hasilnya:

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
Fasilitas (X1) Disiplin kerja (X2) Kepuasan pelanggan (Y)	0.894 ^a	0.799	0.789	1.574

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R mendekati 1, dapat dinyatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0.789. Hal ini berarti 78,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen, yaitu fasilitas, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 21,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak ditentukan dalam penelitian ini.

f. Uji Hipotesis

1) Uji F

Uji F merupakan metode untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen (skala metrik) dengan salah satu atau lebih variabel independen (skala nonmetrik atau kategorikal dengan kategori lebih dari dua) (Ghozali, 2018). Distribusi F ini ditentukan oleh derajat kebebasan pembilang dan penyebut dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05, untuk uji F, kriteria yang dipakai dengan nilai signifikan ($\alpha = 0,05$). Hasilnya sebagai berikut:

Variabel Bebas	Variabel	F Hitung	F Tabel	Sig.	Keterangan
----------------	----------	----------	---------	------	------------

	Terikat				
Fasilitas (X1)	Kepuasan pelanggan	74.132	3.15	0.000	Hipotesis nol pada H1 ditolak
Disiplin kerja (X2)					
Kualitas pelayanan (X3)					

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa nilai F hitung $74.132 > F$ tabel 3.15 dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, maka hipotesis nol pada H1 ditolak, yang berarti bahwa fasilitas, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Maharani Trans.

2) Uji T

a) Variabel Fasilitas (X1)

Uji hipotesis atau yang dapat dikatakan sebagai uji t digunakan untuk seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini menggunakan variabel fasilitas, disiplin kerja, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini tingkat yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ (5%) pada taraf yang signifikan. Hasilnya sebagai berikut:

Variabel Bebas	Variabel Terikat	T Hitung	T Tabel	Sig.	Keterangan
Fasilitas	Kepuasan pelanggan	2.889	2.00	0.000	Hipotesis nol pada H2 ditolak

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel di atas diperoleh nilai t hitung $2.889 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol pada H2 ditolak yang berarti bahwa secara parsial variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

b) Variabel Disiplin Kerja (X2)

Variabel Bebas	Variabel Terikat	T Hitung	T Tabel	Sig.	Keterangan
Disiplin Kerja	Kepuasan pelanggan	2.122	2.00	0.000	Hipotesis nol pada H3 ditolak

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel di atas diperoleh nilai t hitung $2.122 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol pada H2 ditolak yang berarti bahwa secara parsial variabel disiplin kerja (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

c) Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Variabel Bebas	Variabel Terikat	T Hitung	T Tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan pelanggan	7.778	2.00	0.000	Hipotesis nol pada H4 ditolak

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel di atas diperoleh nilai t hitung $7.778 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol pada H2 ditolak yang berarti bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

5 Kesimpulan (or Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mengenai pengaruh fasilitas dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Maharani Trans yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:



1. Fasilitas, disiplin kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Maharani Trans. Hasil dari uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung $74.132 > F$ tabel 3.15 dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$, maka hipotesis nol pada H1 ditolak, yang berarti bahwa fasilitas, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Maharani Trans.
2. Hasil uji koefisien determinasi nilai R mendekati 1, dapat dinyatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0.789. Hal ini berarti 78,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen, yaitu fasilitas, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 21,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak ditentukan dalam penelitian ini.
3. Variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $2.889 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol pada H2 ditolak yang berarti bahwa secara parsial variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Adanya fasilitas yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Variabel disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $2.122 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol pada H2 ditolak yang berarti bahwa secara parsial variabel disiplin kerja (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Adanya disiplin kerja yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $7.778 > t$ tabel 2.00 dan sig $0.000 < 0.05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol pada H2 ditolak yang berarti bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Adanya kualitas pelayanan yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian, maka diajukan saran untuk perkembangan Travel Maharani Trans adalah sebagai berikut:

1. Bagi Travel Maharani Trans:
 - a. Investasikan dalam armada kendaraan yang lebih baru dan nyaman, dengan kursi yang ergonomis dan ruang kaki yang cukup. Pastikan kendaraan selalu dalam kondisi bersih dan terawat. Tawarkan pilihan makanan dan minuman ringan yang dapat dinikmati pelanggan selama perjalanan. Pastikan untuk memberikan pilihan yang bervariasi, termasuk opsi sehat.
 - b. Laksanakan program pelatihan rutin bagi semua karyawan, terutama sopir dan petugas layanan pelanggan, untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, pelayanan, dan penanganan keluhan. Secara rutin lakukan survei kepuasan pelanggan setelah perjalanan untuk mengumpulkan umpan balik tentang fasilitas dan pelayanan. Gunakan hasil survei untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki
2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Pada penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu fasilitas, disiplin kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat mengembangkan terkait variabel tersebut, dan bisa juga menambahkan variabel yang belum digunakan pada penelitian ini. Contoh variabel lain yang bisa digunakan seperti variabel motivasi, dan lain sebagainya.



Referensi (Reference)

- [1] Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 5(2), 180-194.
- [2] Arista, B., Anisa, N. A., & Farida, N. (2023). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Perjalanan Wisata (Open Trip) CV Gass Adventure, Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 213-235.
- [3] Bayu Arista et al. (2023). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Jasa Perjalanan Wisata Cv. Gass Adventure, Sidorjo. *Jurnal EBISMEN (Ekonomi, Bisnis dan Manajmen)*.
- [4] Badan Pusat Statistik. (2024). Perkembangan Perjalanan Wisatawan Nasional 2024 <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/06/03/2351/perkembangan-pariwisata-april-2024.html>.
- [5] Budiastuti, D. D., & Bandur, A. (2018). Validitas Dan Reliabilitas Penelitian. In *Metode Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278–391. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.112>.
- [6] Dessy, D. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Evitel Hotel Di Kota Batam.
- [7] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8, Cetakan ke VIII*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [8] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [9] Jayusman, H. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun. *Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Antakusuma*, 10(2), 93–100.
- [10] Listiaty, T., & Marini, S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan H0tel Bintang Tiga Di Bandung Utara. *Jurnal Pariwisata Vokasi (JPV)*, 2(2), 34–46.
- [11] Markus, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat. *MOTIVASI*, 5(2), 885-89.
- [12] Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada HOLIDAY H0tel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>.
- [13] 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>.
- [14] Nisrina Kamila, A. W. (2023). *Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah di Buka Kembali pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa*. 17(1), 548–565.
- [15] Nurhayati, Y. (2023). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di lotte grosir serang. *Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 79–86.
- [16] Nuzulia, A. (2021). Stong Point Kinerja Karyawan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- [17] Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada



- Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 3*, 1–19.
- [18] Dessy dan Winda Evyanto et al. 2020. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- [19] Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278–391. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i2.112>.
- [20] Jayusman, H. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Oikos Cafe Pangkalan Bun. *Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Antakusuma*, 10(2), 93–100.
- [21] Listiaty, T., & Marini, S. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan H0tel Bintang Tiga Di Bandung Utara. *Jurnal Pariwisata Vokasi (JPV)*, 2(2), 34–46.
- [22] Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada H0liday H0tel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>.
- [23] 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>.
- [24] Nisrina Kamila, A. W. (2023). *Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah di Buka Kembali pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa. 17(1)*, 548–565.
- [25] Nurhayati, Y. (2023). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di lotte grosir serang. *Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 79–86.
- [26] Nuzulia, A. (2021). Stong Point Kinerja Karyawan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- [27] Putri, R. M. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam di Koridor Sekupang-Jodoh.
- [28] Rini Wahyuni, Harnida Wahyuni Adda, & Suryadi Samudra. (2023). Peranan Fasilitas Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Anggota Pada Usaha Kangvifo FnB. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 141–151. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i1.184>.
- [29] Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 3*, 1–19.
- [30] Sari, N., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Disiplin Kerjas terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(3), 363–369. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- [31] Vonny, R. P. E. (2016). Pengaruh pelatihan, fasilitas kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT United Tractors Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3), 407–418.