

KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MAZDA DI KOTA BATAM

THE EFFECT OF SERVICE AND QUALITY FACILITIES OF CUSTOMER SATISFACTION ON MAZDA WORKSHOP IN BATAM CITY

William¹, Tiurniari Purba²

Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam^{1,2}

e-mail: pb160910092@upbatam.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Mazda di Batam. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 263 pengguna mobil Mazda yang menggunakan layanan garasi Mazda di kota Batam. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin 5% sehingga ada 158 pelanggan yang memenuhi kriteria pemilihan sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan t-statistik dan F-statistik dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai 5,830 lebih besar dari nilai t tabel 1,97529 dengan signifikansi 0,000 dan variabel fasilitas secara parsial juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai 9,440 lebih besar dari nilai t tabel. 1, 97529 dengan signifikansi 0,000 juga. Variabel kualitas layanan dan fasilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung 667.847 dan ini lebih besar dari F tabel 3.05 dan nilai signifikan 0,000 <0,05.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan*

Abstract: This study aims to determine the effect of service and facility quality on customer satisfaction at the Mazda workshop in Batam. The population in this study consisted of 263 Mazda car users who use Mazda's garage service in the city of Batam. The sampling technique in this study uses the 5% slovin formula so that there are 158 customers who meet the sample selection criteria. Data analysis techniques used in this study were multiple linear regression tests and hypothesis testing using t-statistics and F-statistics with a significance level of 5%. The results showed the service quality variable partially influenced customer satisfaction with a value of 5.830 greater than the t table value of 1.97529 with a significance of 0.000 and the facility variable partially also affected customer satisfaction with a value of 9.440 greater than the t table value. of 1, 97529 with a significance of 0,000 as well. Service and facility quality variables simultaneously affect customer satisfaction with a calculated F value of 667,847 and this is greater than F table 3.05 and a significant value of 0,000 <0.05.

Keywords: *Service Quality, Facility, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi pada saat ini menimbulkan persaingan semakin erat, terutama sektor-sektor serupa. Perusahaan harus mengikuti perkembangan saat ini untuk mempertahankan atau menarik pangsa pasar yang ada. Dengan meningkatnya persaingan membuat para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja melalui kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas, dan harga. Kualitas pelayanan adalah suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan yang sejalan dengan kemauan pelanggan dan keakuratan bagaimana mereka disampaikan demi memuaskan kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi permintaan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan dapat memenuhi kebutuhan selama proses pemeliharaan kendaraan, perusahaan juga menyediakan fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkan pelanggan secara langsung sehingga mereka tidak merasa jenuh saat menunggu. Fasilitas menjadi salah satu kebutuhan pokok kehidupan manusia. Karena fasilitas menjadi salah satu komponen penting bagi kehidupan, maka perusahaan harus dapat mengelola dengan baik sepanjang hidupnya, sehingga ia dapat selalu berfungsi dengan baik, ekonomis, efisien dan efektif (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018). Memberikan layanan dan fasilitas berkualitas bersama-sama dapat memberikan hasil dan manfaat bagi bisnis karena kepuasan pelanggan telah terjadi (Baiti, 2018, p. 49). Cara utama perusahaan untuk mempertahankan pangsa pasarnya adalah dengan memberikan kepuasan dan nilai terhadap pelanggan melalui penyediaan layanan dan produk berkualitas dengan harga bersaing. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Susan Novitasari Khadijah & Dianasari, 2018, p. 221). Persaingan nyata antara satu perusahaan dan lainnya dapat dilihat pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bengkel Mazda yang terletak di JL. Yos Sudarso NO 01 Sei Panas-Batu Ampar Batam, dipimpin oleh Bapak Hadi selaku pemilik. Bengkel Mazda merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang otomotif dan dijalankan oleh perorangan yang membutuhkan modal yang besar. Untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah disepakati oleh manajemen, maka Bengkel Mazda harus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Namun dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas belum terlaksana dengan maksimal, sehingga tujuan Bengkel Mazda untuk memberikan kepuasan ke pelanggan menjadi terhambat.

Beberapa permasalahan yang terdapat di Bengkel Mazda adalah pengiriman mesinnya memakan waktu yang lama, setidaknya membutuhkan waktu selama dua minggu pengiriman dari pusat Mazda Jakarta ke Batam. Terlebih lagi jika *stock* di pusat kosong, butuh waktu kurang lebih satu bulan pengiriman dari Jepang ke Jakarta. Adapun masalah pada sumber daya manusia berhubungan dengan bidang *service advisor*. Karyawan bagian *service advisor* kurang mengerti persoalan tentang mesin-mesin mobil Mazda, hal ini membuat proses pelayanan berbelit-belit.

Pada bengkel Mazda Batam pelayanan yang diberikan seperti garansi pada mobil Mazda, cukup membutuhkan waktu yang lama menyelesaikan mobil yang digaransikan. Misalnya pemilik mobil Mazda Batam mengeluh soal *condensor* pada ac yang rusak. Pemilik mengajukan garansi ke dealer, dan harus menunggu jawaban dari pusat. Setidaknya memakan waktu kurang lebih satu minggu hingga mendapat jawaban pasti. Permasalahan tersebut sangatlah berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Permasalahan lainnya adalah fasilitas yang di sediakan oleh Bengkel Mazda berupa *waiting room* di Mazda Batam sudah terlayani dengan bagus sudah tersedia snack dan *coffee* termasuk fasilitas wifi dan televisi. Tetapi tidak ada ruang khusus merokok. Permasalahan lain adalah Bengkel Mazda Batam tidak menyediakan mobil pinjaman untuk pelanggan yang sedang memiliki masalah diluar bengkel, alangkah baiknya Bengkel Mazda Batam menyediakan fasilitas mobil untuk di pinjamkan apabila pelanggan membutuhkannya.

Berdasarkan penjabaran masalah yang tertera pada penjelasan yang ada, maka yang dijadikan tujuan peneliti adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada

bengkel Mazda di kota Batam, untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di kota Batam.

KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018, p. 83).

Indikator kualitas pelayanan

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik),
2. *Reliability* (keandalan),
3. *Responsiveness* (daya tanggap),
4. *Assurance* (jaminan),
5. *Empathy* (empati).

Fasilitas

Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas (Oetama, 2017, p. 60).

Indikator Fasilitas

Menurut (Relitania, 2017, p. 21) ada dua bagian indikator fasilitas yaitu:

1. Bukti Fisik
 - a) Ruang *Lobby* yang nyaman, bersih dan rapi untuk dipakai
 - b) Fasilitas *Waiting room* yang nyaman.
 - c) Tersedianya tempat parkir yang memadai.
 - d) Sarana pendukung lainnya.
2. Dukungan fisik
 - a) Menata fasilitas.
 - b) Garansi.
 - c) Nilai fungsi.
 - d) Peralatan penunjang.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas (Andi Riyanto, 2018, p. 118).

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut (Setyo, 2017, p. 758) ada indikator kepuasan pelanggan yaitu:

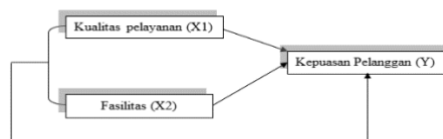
1. Terpenuhinya harapan pelanggan
2. Selalu menggunakan produk
3. Merekomendasi ke orang lain
4. Kualitas layanan
5. Loyalitas
6. Reputasi yang baik
7. Lokasi

Penelitian terdahulu

Suatu referensi dapat menjadi patokan atau tolok ukur acuan bagi penulis untuk mengembangkan pembahasan-pembahasan yang telah dituliskan oleh peneliti sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa hasil referensi jurnal terdahulu yang telah dirangkum oleh peneliti, yaitu :

1. (Relitania, 2017) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu Harmoni Hotel.
2. (Harfika & Abdullah, 2017) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan pasien. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka untuk uji f memiliki kesimpulan bahwa semua variabel bebas terdapat pengaruh variabel dependen.

Berikut dibawah ini adalah kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti, yaitu:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber : Data Penelitian, 2019

Hipotesis

Berdasarkan "landasan" teori dan kerangka "pemikiran" diatas, hipotesis yang ditetapkan "dalam" penelitian ini adalah:

1. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di Kota Batam.
2. Diduga fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di Kota Batam.
3. Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di Kota Batam.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017 :2) Desain dalam penelitian adalah penjelasan yang lebih mendalam mengenai metode atau teknik yang digunakan oleh peneliti serta langkah-langkah dari awal hingga akhir penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Populasi penelitian ini didasarkan pada data yang diberikan oleh *Service Advisor* pengguna mobil Mazda yang menggunakan layanan bengkel Mazda di kota Batam dari Juni hingga Desember 2018, jumlah total adalah 263. Skala yang digunakan adalah skala likert, yang terdiri dari 5 tahap bobot nilai yaitu angka 1 hingga 5.

Metode Analisis Data

Metode memperoleh data lengkap untuk penelitian, data-data tersebut akan diolah memakai program SPSS versi 21.

Uji Kualitas Data

Uji validitas dan reliabilitas akan digunakan untuk melakukan pengujian data yang didapatkan dari pelanggan. Ada dua persyaratan penting yang berlaku untuk menguji kualitas data dalam kuesioner yang harus valid dan dapat diandalkan (Sugiyono, 2017 :267)

Sebuah kuesioner dianggap valid (valid / akurat) jika elemen-elemen kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner.

Uji Asumsi Klasik

Didalam uji ini, peneliti menggunakan 3 model uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedasitas. untuk mendeteksi apakah hasil perolehan data terdapat sebaran data merata maka dapat dilakukan dengan menggunakan uji nomralitas. Jika data memiliki distrbusi normal maka data dikatakn baik dan dapat dimanfaatkan. Uji multikolinearitas berfungsi mendetek apakah ada hubungan antara variabel indpenden, jika tidak maka multikolinearitas tidak terjadi. Dan yang terakhir uji heterokedatisitas digunakan untuk apakah terjadi ketidaksamaan pada pengamatan satu ke pengamatan lainnya.

Uji Pengaruh

Didalam penelitian ini ,peneliti memakai analisis regresi linier secara berganda karena variabel yang diteliti >2 variabel. Dimana peneliti menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen.

3.2.4 Uji Hipotesis

Dalam melakukan pengujian hipotesis yang telah dibuat maka dapat diuji dengan menggunakan uji t dan uji F. Dimana uji t berupa uji untuk pengujian variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian digunakan secara individual dan uji F berfungsi dalam menguji dua variabel atau lebih secara untuk menguji variabel independen secara individual dan uji F digunakan untuk menguji kedua variabel independen secara bersamaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian ini terdiri dari 158 responden, dimana sebagian besar responden yang diteliti dan didasarkan kepada kategori jenis kelamin terlihat kebanyakan berjenis kelamin pria yaitu 63,9% dan sisanya adalah wanita dengan tingkat persen 36,1%. Berdasarkan usia, usia didominasi 22-26 tahun yaitu sebanyak 39,9%, selanjutnya diikuti dengan usia kisaran antara 17-21 Tahun terdapat 45responden atau 28,5%. Hal ini dapat membuktikan bahwa pelanggan yang peneliti temui dalam pemakai mobil Mazda menggunakan pelayanan bengkel adalah mendominasi dari usia 22-26 Tahun. didasarkan perkerjaan mengatakan bahwa responden berdasarkan jenis pekerjaan siswa adalah 20 orang dengan persentase 12,7%, jenis pekerjaan wirausaha adalah 30 orang dengan persentase dari 19.0%, jenis pekerjaan pegawai negeri atau BUMN adalah 16 orang dengan persentase 10,1%, jenis pekerjaan 81 pegawai swasta dengan persentase 51,3%, dan jenis pekerjaan lain hingga 11 orang dengan persentase 7.0%. Ini menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini rata-rata 81 Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta.

Hasil Uji Kualitas Data

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X

Keterangan	R hitung	R tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan (X1)			
1	0,879	0,3610	Valid
2	0,920	0,3610	Valid
3	0,905	0,3610	Valid
4	0,859	0,3610	Valid
5	0,864	0,3610	Valid
Fasilitas (X2)			
1	0,879	0,3610	Valid
2	0,920	0,3610	Valid
3	0,905	0,3610	Valid
4	0,859	0,3610	Valid
5	0,864	0,3610	Valid

Sumber: Data Penelitian, 2019

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Y

<i>Keterangan</i>	<i>R hitung</i>	<i>R tabel</i>	<i>Hasil</i>
<i>Kepuasan Pelanggan (Y)</i>			
1	0,915	0,3610	Valid
2	0,901	0,3610	Valid
3	0,932	0,3610	Valid
4	0,764	0,3610	Valid
5	0,871	0,3610	Valid

Sumber: Data Penelitian, 2019

Pernyataan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,3610). Artinya, instrumen data yang digunakan adalah valid dalam arti alat pengukuran untuk dilakukan penafsiran variable kualitas pelayanan, fasilitas beserta kepuasan pelanggan sebanding dengan kejadian atau berdasar fakta dari objek penelitian. Maka dari itu, dapat diterapkan di tahap pengujian selanjutnya.

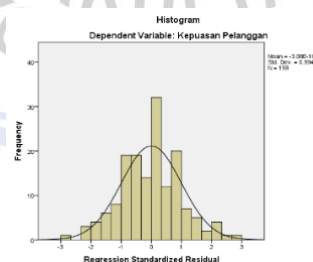
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
X1 (Kualitas Pelayanan)	0,895	5
X2 (Fasilitas)	0,931	5
Y (Kepuasan pelanggan)	0,925	5

Sumber: Data Penelitian, 2019

Dilihat dari hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan mempunyai cronbach alpha $> 0,60$. Artinya, instrumen yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah reliabel. Dalam artian, instrumen masing-masing variabel dapat diandalkan dan menjadi instrumen lanjutan bagi pengujian seterusnya.

Uji Asumsi Klasik

**Gambar 2. Histogram**

Sumber: Data Penelitian, 2019

Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam gambar histogram atau suatu kurva yang membentuk lonceng. Berdasarkan kurva garis pada gambar 2. histogram diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa model ini telah memenuhi syarat data normal. Namun demikian, untuk lebih detail lagi bahwa data benar telah memiliki distribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	.167	5.975
Fasilitas	.167	5.975

Sumber: Data Penelitian, 2019

Hasil uji multikolonieritas memperlihatkan bahwa VIF variabel kualitas pelayanan dan fasilitas <10. Hal ini berarti tidak terjadi multikolonieritas. Multikolonieritas yang dimaksud disini yaitu tidak adanya hubungan ketat antara variabel bebas yang ada.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	1.074	.211		5.087	.000		
Kualitas Pelayanan	.020	.039	.102	.528	.598	.167	5.975
Fasilitas	.016	.039	.080	.412	.681	.167	5.975

Sumber: Data Penelitian, 2019

Dihat dari hasil uji yang menunjukkan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas >0,05. Maka dari itu, ditarik suatu kesimpulan yakni tidak terjadi heteroskedastisitas Dalam artian tidak terjadi ketidaksamaan varian dalam model regresi dan dapat dijadikan estimasi dalam tahap uji seterusnya.

Uji Pengaruh

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	.182	.350	
Kualitas Pelayanan	.373	.064	.369
Fasilitas	.609	.065	.598

Sumber : Data Penelitian, 2019

Adapun bentuk persamaan dari hasil uji

$$Y = 19,394 + 0,184X1 - 0,285X2$$

1. Konstanta memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,182 ini menunjukkan jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas bernilai 0, maka Kepuasan Pelanggan memiliki nilai sebesar 0,182.

2. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,373. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara X1 dengan Y. Artinya semakin meningkat nilai Kualitas Pelayanan maka akan menaikkan juga nilai Kepuasan Pelanggan.
3. Variabel Fasilitas memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,609. Koefisien variabel Fasilitas bernilai positif artinya terdapat hubungan positif antara X2 dengan Y. Artinya jika semakin meningkat nilai Fasilitas maka akan menaikkan juga terhadap nilai kepuasan pelanggan..

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
	.947 ^a	.896	.895	1.91894

Sumber: Data Penelitian, 2019

Dari output uji, menunjukkan nilai $R^2 = 0,896$ yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh sebesar 89,6% terhadap kinerja karyawan.

Uji hipotesis

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
(Constant)	.182	.350		.521	.603
Kualitas Pelayanan	.373	.064	.369	5.830	.000
Fasilitas	.609	.065	.589	9.440	.000

Sumber: Data Penelitian, 2020

1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

nilai t hitung sebesar 5,830 dan ini > dari nilai t tabel sebesar 1,97539 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan maksud kualitas pelayanan (x1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2. Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

nilai t hitung sebesar 9,440 dan ini > dari nilai t tabel sebesar 1,97539 dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai ini < angka 0,05. Dengan maksud fasilitas (x2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4918.461	2	2459.231	667.847	.000b
Residual	570.760155	3.682			
Total	5489.222	157			

Sumber: Data Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil pengujian di atas, diperoleh $F_{hitung} (667.847) > F_{tabel} (3,05)$ dan taraf signifikansi = $0.000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima maka variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). 4.6 Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di kota Batam. Nilai t hitung dengan angka 5,830 dan ini lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,97539 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Arianto, 2018) dengan hasil simpulan uji t berupa pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Fasilitas terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Mazda di kota Batam. nilai t hitung sebesar 9,440 dan ini $>$ nilai t tabel sebesar 1,97539 dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai ini $<$ 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, semakin banyak fasilitas yang tersedia di perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh (Harfika & Abdullah, 2017) dengan simpulan uji t bahwa variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Mazda di kota Batam. nilai f hitung dengan angka 667.847 dan ini ternyata lebih besar dari nilai f tabel dengan angka 3,05 ditambah nilai signifikansi 0,000 nilai ini $<$ 0,05. Artinya jika kualitas pelayanan dan fasilitas semakin maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya (Relitania, 2017) dengan hasil Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu Harmoni Hotel. Hal ini berarti bahwa jika Kualitas pelayanan dan fasilitas meningkat secara bersama-sama, maka akan meningkatnya kepuasan pada tamu.

KESIMPULAN

Berikut dibawah ini adalah simpulan akhir yang telah peneliti rangkum menjadi 4 kategori penting dalam hasil penelitian ini dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.
2. Variabel Fasilitas ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.
3. Secara bersamaan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasa hotel rizen kedaton bogor*. 1(2), 83–101.
- Baiti, M. 2018. *Pengaruh lokasi, harga dan fasilitas hotel terhadap keputusan menginap pelanggan*. 47–58.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9; Prayogo, ed.).

SEMARANG: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Khadijah, S.A dan Dianasari, I. A. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Di Rsud Ibnu Sina Kabupaten Gresik*. 07, 220–235.
- Oetama, S. 2017. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit*. (2001), 59–65.
- Relitania, S. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu hotel harmoni Batam*.
- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi Andi. *Ecodemica*, 2(1).
- Setyo, P. E. 2017. Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Manajemen*, 1, 755–764.
- Soemitro, A. R. A., dan Suprayitno, H. 2018. Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Srijani, N., dan Hidayat, A. S. 2018. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian kualitatif, kuantitati, dan R&D*. Bandung.
- Suwarjeni. 2015. *SPSS Untuk Penelitian* (Florent, ed.). Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Tulung, J. E., & Ramdani, D. (2018). Independence, size and performance of the board: An emerging market research. *Corporate Ownership & Control*, 15(2-1), 201-208
- Tulung, J. E., & Ramdani, D. (2015). The Influence of Top Management Team Characteristics on BPD Performance. *International Research Journal of Business Studies*, 8(3), 155-166.