

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM  
RATULANGI  
(JMBI UNSRAT)

PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA  
OBJEK WISATA MUSEUM PUSAKA NIAS KOTA GUNUNGSITOLI

**Yupiter Mendrofa dan Yuterlin Zalukhu**

Universitas Nias

ARTICLE INFO

**Keywords:** Tourism Facilities,  
Visitor Satisfaction

**Kata Kunci:** Fasilitas Wisata,  
Kepuasan Pengunjung.

Corresponding author:

**Yupiter Mendrofa**  
yupiter.mend@gmail.com

**Abstract.** It is increasingly believed that the main key to winning the competition is to provide value and satisfaction to customers through the delivery of quality products and services at competitive prices. The sample of this study is the total population of 30 people due to the limited number of respondents studied. This study uses a quantitative approach. From the results of the study, it is known that the following are 20 validity tests for each question and all of them are valid. From the calculation of the coefficient of determination shows that there is an effect of variable X on variable Y of 58.982%. For the rxy price obtained, a hypothesis test was carried out using t statistics to determine the reliability of the rxy correlation, and it turned out that the t value = 6.345 > 2.048. With degrees of freedom Ha is accepted and Ho is rejected. So from the analysis of the research results the authors conclude that there is an influence of tourist facilities on visitor satisfaction at the Nias Heritage Museum tourism object in Gunungsitoli city.

**Abstrak.** Semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Sampel penelitian ini merupakan keseluruhan jumlah populasi sebanyak 30 orang karena keterbatasan jumlah responden yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dari hasil penelitian diketahui hal-hal sebagai berikut uji validitas setiap soal sebanyak 20 dan kesemuanya valid. Dari Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 58.982%. Untuk harga rxy yang didapat tersebut dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan statistika t untuk mengetahui kehandalan korelasi rxy, dan ternyata diperoleh harga t = 6,345 > 2,048. Dengan derajat kebebasan Ha diterima dan Ho ditolak. Sehingga dari analisa hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli.

## PENDAHULUAN

Semua sektor industri bisnis pada zaman modern seperti ini dihadapkan pada atmosfer persaingan yang kompetitif. Tidak terkecuali bisnis yang bergerak dalam sektor pariwisata juga merasakan atmosfer tersebut. Menurut Yoeti (2006:11), dibandingkan dengan sektor-sektor ekonomi yang lain pariwisata memperlihatkan perkembangan yang stabil bahkan memiliki kecenderungan meningkat setiap tahunnya.

Fenomena tersebut membuat banyak negara, wilayah, masyarakat, maupun investor mulai melirik, terjun dan melibatkan diri dalam dunia kepariwisataan. Sejak dicanangkannya Pulau Nias sebagai Nias Pulau Impian, perkembangan industri wisata di Pulau Nias mengalami peningkatan khususnya di Museum Pusaka Nias. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin bertambahnya destinasi wisata di kota ini setiap tahunnya.

Museum Pusaka Nias adalah satu-satunya museum di Pulau Nias dan memiliki koleksi sebagian besar benda-benda yang berkaitan dengan budaya dan sejarah Nias. Pameran menampilkan benda-benda yang penting dari koleksi dan bertempat di empat paviliun besar. Pameran ini terbuka untuk umum setiap hari dan menawarkan pengenalan secara mendalam terhadap budaya asli dan sejarah Pulau Nias. Pameran menampilkan rangkaian lengkap dari perhiasan yang dikenakan oleh bangsawan, senjata, perlengkapan perang dibuat dari kulit buaya, peralatan memancing tradisional, peralatan berburu dan perlengkapan pengayauan, ukiran kayu yang digunakan dalam pemujaan leluhur, gendang khusus untuk upacara, peti jenazah dengan kepala Lasara, dan skala cantik model-model rumah tradisional. Sejak dibuka pada tahun 1995, Museum telah menjadi pusat komunitas seni dan budaya Nias. Sebagai satu-satunya tempat pengumpulan koleksi sejarah budaya Nias, Museum Pusaka Nias telah menjadi ikon dan referensi bagi pengunjung yang tertarik untuk melihat dan belajar tentang kekayaan budaya pulau ini. Museum diakui sebagai salah satu yang terbaik di Indonesia dan pada tahun 2014 pendirinya menerima penghargaan untuk "Pelestari Cagar Budaya Terbaik" dari Kementerian Pendidikan dan Budaya Indonesia.

Berdasarkan observasi penulis terlihat beberapa permasalahan, antara lain tidak adanya penunjuk arah jalan menuju objek wisata, tidak tersedianya sarana transportasi umum untuk mencapai lokasi objek wisata, tempat penginapan yang kurang banyak, fasilitas umum belum terawat dengan baik, kurang tersedianya warung-warung di sekitar objek wisata sehingga pengunjung sulit mendapatkan makanan, tidak adanya tempat sampah yang di sediakan di sekitar objek wisata sehingga menyebabkan sampah berserakan dan mengganggu kenyamanan pengunjung, dan fasilitas umum yang tidak memenuhi standar keselamatan. sehingga menjadi tugas penting bagi pengelola untuk menjaga dan meningkatkan kondisi fasilitas. Dengan fasilitas yang semakin baik tentunya pengunjung bisa menikmati keindahan alam di sekitar Museum Pusaka Nias.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Pengertian Fasilitas Pariwisata**

Menurut Sammeng (2011:39), “salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan)”. Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah

atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas. Menurut Yoeti (2003:56), “fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut”

Fasilitas-fasilitas tersebut merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi satu sama lain. Dalam unsur fasilitas wisata biasanya terdiri dari: unsur transportasi, akomodasi, fasilitasi makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya yang dapat disesuaikan dengan daerah tempat wisata tertentu. Seluruh komponen tersebut bertujuan untuk memenuhi pengalaman berwisata seseorang. Menurut Sumayang dalam (Kiswanto 2011:43), yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas diantaranya:

1. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan.
3. Kemudahan menggunakan fasilitas yang akan diawarkan.

### **Pengertian Kepuasan Pengunjung**

Menurut Rendy Wira Juniarta dalam blogspot tahun 2014, mengungkapkan bahwa “Kepuasan pengunjung adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas di suatu tempat wisata yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan sebelum berkunjung dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa atas fasilitas)”. Kepuasan pengunjung ditandai ketika harapan melebihi. Kepuasan pengunjung juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pengunjung mengenai fasilitas suatu lokasi/tempat wisata. Ada beberapa metode yang digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing, Kotler dalam Tjiptono (2015:219), mengidentifikasi empat metode:

#### **1. Sistem keluhan dan saran**

Organisasi perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah serta aman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga dapat bereaksi secara cepat dan tanggap untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

#### **2. Ghost shopping**

Para ghost shopper diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan kemudian melaporkan temuan-temuannya yang berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk kepada perusahaan.

#### **3. Lost customer analysis**

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

#### **4. Survei kepuasan pelanggan**

Melalui survei ini, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Survei dapat melalui telepon, e-mail, ataupun wawancara langsung.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah di objek wisata Museum Pusaka Nias terletak di Jalan Yos Sudarso 134 A, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara.

### Populasi

Setiap penelitian ilmiah, populasi sangat dibutuhkan untuk mendapatkan data-data yang akan dijadikan sebagai bahan pengkajian secara empiris. Menurut Sugiyono (2010:57), mengatakan bahwa: "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Dengan demikian populasi juga dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas keseluruhan objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk ditentukan sebagai anggota sampel. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata Museum Pusaka Nias pada bulan Mei 2022 yang berjumlah 300 orang.

### Sampel

Sampel secara sederhana dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian, yang sifatnya mewakili populasi yang ada. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini, penulis mengambil pedoman dari pendapat Arikunto (2010:134):

"Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10 – 15 % atau 20 – 25 % atau lebih, tergantung setidak-tidaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya risiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk peneliti yang risikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar, hasilnya akan lebih baik".

Oleh karena populasi dalam penelitian ini lebih dari 100 maka penulis mengambil 10% dari populasi sebagai sampel penelitian. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 orang.

## ANALISA DAN PEMBAHASAN

Museum Pusaka Nias terletak di Jalan Yos Sudarso 134 A, Gunungsitoli, Nias, Sumatera Utara. Museum ini adalah salah satu wadah untuk melestarikan nilai-nilai budaya Nias. Museum Pusaka Nias dikelola oleh Persaudaraan Kapusin. Museum Pusaka Nias menyimpan sekira 6.500 koleksi benda bersejarah masyarakat Pulau Nias. Di sini Anda dapat melihat langsung beragam

koleksi berharga budaya Nias, diantaranya adalah: alat rumah tangga, alat musik tradisional, perhiasan, dan patung-patung. Benda-benda koleksi yang dipamerkan tersebut dilengkapi keterangan (Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris) untuk mengetahui sejarah, makna, dan fungsinya.

Museum Pusaka Nias bermula pada tahun 1972 saat seorang Missionaris Gereja Katolik, Pastor Johannes M. Hammeris, OFM Cap mulai mengoleksi benda-benda budaya, seni dan sejarah masyarakat Nias. Lama- kelamaan jumlah koleksinya semakin banyak dan dengan teliti beliau mencatat nama dan kegunaannya masing-masing. Dari banyaknya koleksi yang dimiliki tersebut, Pastor Johannes mengusulkan kepada Dewan Ordonya yakni Ordo Kapusin Provinsi Sibolga untuk mendirikan Museum Nias. Dalam rapat pleno Ordo Kapusin Provinsi Sibolga, Pastor Johannes pun dipercaya untuk mengelola museum sampai sekarang.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di museum pusaka Nias Gunungsitoli, dimana sampel penelitian berjumlah 30 orang. Penelitian dilakukan dengan pengisian kuesioner yang diberikan pada seluruh responden.

Kuesioner yang diberikan berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti untuk disampaikan kepada responden, yang jawabannya diisi sendiri oleh responden. Kuesioner dibagi dalam dua bagian, yaitu kuesioner yang berisi instrumen fasilitas wisata dan mengenai kepuasan pengunjung. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus statistik dengan penentuan skor menggunakan *Skala Likert*. Kemudian dilakukan pengujian Validitas dan Realibilitas, dan uji hipotesis.

### Pengujian Validitas

Selanjutnya dengan metode perhitungan validitas item soal yang sama seperti yang tertera pada item soal angket nomor 1 diatas, maka dapat diperoleh hasil perhitungan validitas item soal nomor 2 sampai dengan nomor 10 untuk variabel X. Adapun hasil perhitungan validitas angket untuk variabel X dapat diperlihatkan dan dipresentasikan pada tabel hasil perhitungan uji validitas untuk variabel X sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Validitas pertanyaan nomor 1 s/d 10 Variabel X**

| N<br>o.Item | Nilai<br>$r_{hitung}$ | Nilai<br>$r_{tabel}$ | Keter<br>angan |
|-------------|-----------------------|----------------------|----------------|
| 1           | 1,384                 | 0,396                | Valid          |
| 2           | 1,164                 | 0,396                | Valid          |
| 3           | 2,370                 | 0,396                | Valid          |
| 4           | 1,905                 | 0,396                | Valid          |
| 5           | 4,362                 | 0,396                | Valid          |
| 6           | 4,362                 | 0,396                | Valid          |
| 7           | 1,384                 | 0,396                | Valid          |
| 8           | 3,019                 | 0,396                | Valid          |
| 9           | 3,761                 | 0,396                | Valid          |
| 10          | 1,905                 | 0,396                | Valid          |

Sumber : kuesioner dan diolah penulis, 2022.

Berdasarkan tabel hasil perhitungan seluruh item soal untuk angket variabel X (fasilitas wisata) yang terdiri dari 10 item pertanyaan sebagaimana yang tertera diatas, diperoleh hasil perhitungan sebagian validitas angket adalah  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0,396$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), dengan demikian dapat dinyatakan valid.

Dari hasil perhitungan  $r_{xy}$  di atas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi item hasil perhitungan 0,643 dan hasil tersebut lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,396 untuk  $N=30$  Pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan mempedomani pengukuran tingkat validitas angket yaitu bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yakni  $0,643 > 0,396$  maka disimpulkan bahwa pertanyaan item nomor 1 adalah memenuhi tingkat validitas instrumen. Selanjutnya untuk menghitung validitas nomor 2 sampai dengan nomor 10, maka dilakukan perhitungan dengan cara yang sama dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Validitas pertanyaan nomor 1 s/d 10 Variabel Y**

| No.Item | Nilai $r_{hitung}$ | Nilai $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---------|--------------------|-------------------|------------|
| 1       | 0,643              | 0,396             | Valid      |
| 2       | 1,184              | 0,396             | Valid      |
| 3       | 1,131              | 0,396             | Valid      |
| 4       | 0,895              | 0,396             | Valid      |
| 5       | 0,477              | 0,396             | Valid      |
| 6       | 0,796              | 0,396             | Valid      |
| 7       | 0,643              | 0,396             | Valid      |
| 8       | 0,999              | 0,396             | Valid      |
| 9       | 0,999              | 0,396             | Valid      |
| 10      | 0,864              | 0,396             | Valid      |

Sumber: kuesioner dan diolah penulis, 2022.

### Pengujian Reliabilitas

Berdasarkan tabel perhitungan uji reliabilitas untuk variabel X, maka dapat dilakukan perhitungan reliabilitas dengan perolehan data-data sebagai berikut:  $n = 30$ ,  $\sum X = 465$ ,  $\sum Y = 471$ ,  $\sum X^2 = 7369$ ,  $\sum Y^2 = 7561$ ,  $\sum XY = 7446$ .

Untuk menguji reliabilitas variabel X digunakan dengan menggunakan rumus Korelasi *Product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)\} \{(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(7446) - (465)(471)}{\sqrt{\{(30 \times 7369 - (465)^2)\} \{(30 \times 7561 - (471)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{223380 - 219015}{\sqrt{\{(221070 - 216225)\} \{(226830 - 221841)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4365}{\sqrt{\{4845\}\{4989\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4365}{\sqrt{24171705}}$$

$$r_{xy} = 0,887$$

Berdasarkan tabel perhitungan uji reliabilitas untuk variabel Y, maka dapat dilakukan perhitungan reliabilitas dengan perolehan data-data sebagai berikut :  $n=30$ ,  $\sum X=477$ ,  $\sum Y=469$ ,  $\sum X^2 = 7801$ ,  $\sum Y^2 = 7589$ ,  $\sum XY=7626$ .

Untuk menguji reliabilitas variabel Y digunakan dengan menggunakan rumus Korelasi *Product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)\}\{(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(7626) - (477)(469)}{\sqrt{\{(30 \times 7801 - (477)^2)\}\{(30 \times 7589 - (469)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{228780 - 223713}{\sqrt{\{(234030 - 227529)\}\{(227670 - 219961)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5067}{\sqrt{\{6501\}\{7709\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5067}{\sqrt{50116209}}$$

$$r_{xy} = 0,715$$

### Uji Parsial t

Selanjutnya dalam tahapan pengujian hipotesis, penulis menggunakan rumus uji t dengan persamaan sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} \quad dk = n-2, \alpha = 0,05$$

Dengan keputusan yaitu:

- Ha diterima :  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Ho diterima :  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

$$t = \frac{0,768\sqrt{(30-2)}}{\sqrt{(1-(0,768)^2)}}$$

$$t = \frac{0,768\sqrt{28}}{\sqrt{(1-0,589824)}}$$

$$t = \frac{0,768 \times 5,2915026}{\sqrt{0,410176}}$$

$$t = \frac{4,0638740}{0,640450}$$

$$t = 6,345$$

Dalam nilai t pada  $\alpha = 0,05$  dengan  $dk = 30-2 = 28$  diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,048, sementara nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 6,345. Keadaan ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} 6,345 > t_{tabel} 2,048$  atau dengan kata lain hipotesis Ha yang telah dirumuskan diterima kebenarannya sementara hipotesis Ho ditolak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di depan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli sebesar 58,982% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini sebesar 41,018%. Adapun koefisien korelasi Fasilitas wisata (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y) pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli sebesar 0,643 (64,3%). Ini berarti bahwa kepuasan pengunjung sudah dapat dikatakan baik, namun perlu dimaksimalkan lagi. Peningkatan kepuasan pengunjung dapat dilakukan dengan lebih memaksimalkan lagi fasilitas-fasilitas wisata.
2. Pengujian Hipotesis dengan menggunakan Uji Parsial (Uji t), yaitu:
  - a.  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$
  - b.  $H_o$  diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus, diperoleh nilai t sebesar 6,345 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,048. Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa item indikator variabel untuk mengukur kepuasan pengunjung pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli valid.

2. Berdasarkan hasil perhitungan Uji Regresi Linear Sederhana maka diperoleh persamaan  $Y = -52,836 + 2,698X$ , jika koefisien  $X=0$  maka kepuasan pengunjung  $Y = -52,836$ . Sehingga dari hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan linear positif antar variabel X (fasilitas wisata) terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung). Sehingga semakin tinggi fasilitas wisata maka semakin tinggi kepuasan pengunjung pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli.
3. Dari hasil perhitungan Koefisien Determinasi sebesar 58,982%, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata mampu mempengaruhi kepuasan pengunjung pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan berapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi tempat penelitian maupun pihak lain. Adapun saran-saran yang diberikan antara lain:

1. Fasilitas wisata pada objek wisata Museum Pusaka Nias kota Gunungsitoli secara umum sudah baik, yang sekiranya perlu dilakukan oleh pihak pengelola untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas fasilitas yang tersedia dengan lebih memperhatikan waktu-waktu perbaikan ataupun *maintenance* terhadap fasilitas yang ada sehingga fasilitas yang ada selalu dalam kondisi yang baik untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan

bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Metode Penelitian dan Kuantitatif*, Edisi 3. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Ade Florent. 2010. *Pengelolaan Konflik dalam Organisasi*, Edisi 5, Yogyakarta, Erlangga.
- Dedi Rianto Rahadi. 2010. *Manajemen Kinerja*. Tunggal Mandiri
- Handoko. 2012. *Manajemen*, Edisi ke dua. Yogyakarta.
- Mangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mujahidah, A., & Tan, P. (2021). The Influence Of Country-Of-Origin Image, Brand Image, And Brand Evaluation On Purchase Intention Towards Nike Brand In Jabodetabek. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(1). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.34135>
- Rintuh, Cornelius. 2004. *Metodologi Penelitian (Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula)*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Subagyo. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktek*. PT Rineka Cipta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2010. *Desain Proposal Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Usman, 2006. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Umar Husein, 2000. *Metode Riset Perilaku Organisasi*, PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Wahyudi. 2006. *Manajemen Konflik dalam Organisasi*, Bandung, Alfabeta.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*, Edisi ke 3. Rajawali Pers.
- Wirawan. 2010. *Manajemen Konflik* PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Wuisan, D. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Food Quality Terhadap Customer Loyalty Pengguna Gofood Indonesia Yang Dimediasi Oleh Perceived Value Dan Customer Satisfaction. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i1.33851>