

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PENGHUNI ASRAMA PUTRI BELA NEGARA  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

**Oleh:**

Ety Dwi Susanti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jatim

**ABSTRAKSI**

Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat semakin hari semakin banyak bermunculan jenis – jenis jasa baru dan inovatif. Disadari atau tidak setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa atau layanan. Asrama Putri Bela Negara merupakan salah satu unit bisnis dari UPN “Veteran” Jawa Timur yang menyediakan beberapa jenis pelayanan jasa dan fasilitas. Dalam sektor jasa seperti asrama putri ini, pelayanan dan fasilitas merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Sesuai dengan uraian tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan fasilitas secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menghuni di Asrama Putri UPN “Veteran” Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling sebanyak 75 responden. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, dimana variabel bebas yang digunakan Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

Hasil uji F terbukti bahwa pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, terbukti nilai  $F_{hitung}$  yang dihasilkan  $(43,175) > F_{tabel}$   $(3,12)$ . Kemudian hasil uji t menunjukkan bahwa pelayanan secara parsial berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, terbukti nilai  $t_{hitung}$  yang dihasilkan  $(5,691) > t_{tabel}$   $(1,999346)$  dan fasilitas secara parsial berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, terbukti  $t_{hitung}$  yang dihasilkan  $(2,680) > t_{tabel}$   $(1,999346)$ .

***Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan***

**ABSTRACT**

*The growth of the service sector took place increasingly more popping types of new and innovative services. Whether we realize it or not every business is essentially a service business. Dormitory “Bela Negara” is one of the business units of UPN “Veteran” East Java that provides several types of services and facilities. In the service sector such as this dormitory, services and facilities is a very important thing to note that can give satisfaction to the customer. In accordance with the above description, the purpose of this study was to determine and analyze the influence of services and facilities simultaneously and partially on customer satisfaction.*

*The population in this research is a student who inhabit in Female Dormitory UPN "Veteran" East Java. The sampling technique used was "Purposive Sampling" of 75 respondents. Analysis of data using Multiple Linear Regression Analysis, where the independent variables are used Services ( $X_1$ ) and facilities ( $X_2$ ), while the dependent variable is the Customer Satisfaction ( $Y$ ).*

*F test result proved that the services and facilities simultaneously have significant effect on customer satisfaction, proven by  $F_{value} (43.175) > F_{table} (3.12)$ . Then the t test results indicate that partial services absolutely impact on customer satisfaction, proven by  $t_{value} (5,691) > t_{table} (1.99935)$  and facilities variables partially have significantly affect on customer satisfaction, proven by  $t_{value} (2,680) > t_{table} (1.99935)$ .*

**Keyword : Services, Facilities, Customer Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Saat ini di era global yang begitu ketat dalam pembangunan maupun persaingan uang ada di sekitar masyarakat. Tidak hanya terjadi di dunia bisnis, melainkan persaingan seperti ini juga terjadi pada setiap instansi, dimana masing-masing instansi berlomba untuk memberikan yang terbaik bagi instansi maupun masyarakat yang memakai jasa atau pelayanan karyawan.

Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat semakin hari semakin banyak bermunculan jenis – jenis jasa baru dan inovatif. Disadari atau tidak setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa atau layanan. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 2008). Dalam sektor jasa, pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada konsumen.

Asrama Putri Bela Negara adalah salah satu unit bisnis dari Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang menyediakan pelayanan jasa berupa Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) untuk mahasiswi domisili luar kota. Asrama Putri Bela Negara terletak di dalam kampus dan merupakan salah satu fasilitas pendukung pendidikan yang disediakan untuk mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Manajemen Asrama Putri Bela Negara selalu berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik bagi penghuni asrama. Apabila penghuni Asrama Putri merasa kebutuhan dan keinginannya sudah terpenuhi bahkan terlampaui dalam arti sudah merasa puas, dengan sendirinya tujuan manajemen Asrama Putri telah tercapai. Tetapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan mengenai ketidakpuasan penghuni terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak Asrama Putri Bela Negara UPN "Veteran" Jawa Timur. Dalam memberikan pelayanan Asrama Putri Bela Negara UPN "Veteran" Jawa Timur mengutamakan kepuasan dan kebutuhan bagi penghuninya melalui keramahan, kesopanan dan pelayanan yang cepat serta tepat dari para karyawannya.

Dalam perkembangannya, Asrama Putri Bela Negara UPN "Veteran" Jawa Timur terus berusaha meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan supaya menciptakan

kepuasan pelanggan, namun berdasarkan survey yang dilakukan peneliti dari jumlah penghuni sebanyak 262 masih ada masalah mengenai pelayanan dan fasilitas.

Untuk itu Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur perlu memberikan perhatian terhadap masalah pelayanan dan fasilitas yang diberikan, serta harus mampu menganalisis dan memperbaiki keluhan – keluhan para penghuni yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari apa yang dikemukakan diatas, mengingat kepuasan pelanggan yang dicerminkan dari tanggapan dan keluhan penghuni terhadap pelayanan dan fasilitas harus segera dievaluasi sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi maka judul dari proposal ini **“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur”**.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh pihak lain yang dapat dipakai sebagai bahan pengkajian yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan oleh : Steffi Mongkaren (2013) berjudul “Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado”.

- a. Perumusan masalah yang diambil dari penelitian tersebut apakah ada pengaruh secara simultan dan parsial antara Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.
- b. Kesimpulan dari penelitian tersebut sebagai berikut :
  1. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RS Advent Manado.
  2. Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Advent Manado.
  3. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Advent Manado.

## **Pengertian Pemasaran**

Menurut Abdullah dan Tantri (2012 : 2), secara lebih formal, pemasaran (*marketing*) adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang – barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial.

## **Pengertian Pemasaran Jasa**

Menurut Buchari Alma (2005 : 204), pemasaran jasa merupakan layanan yang diberikan kepada konsumen dalam hubungannya dengan produk tertentu. Pemasaran jasa dipandang sebagai suatu sistem, maka akan terdiri dari sistem bisnis jasa dan elemen – elemen yang memberi kontribusi kepada pelanggan konsumen terhadap organisasi secara keseluruhan. setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh pihak lain dan merupakan barang tidak berwujud (*intangible*) serta tidak berakibat kepemilikan sesuatu.

Menurut Fandy Tjiptono (2005 : 30), pemasaran jasa merupakan seperangkat alat yang dapat digunakan oleh pemasar untuk bentuk karakteristik jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Pemasaran jasa tidak bisa dilepaskan dari dinamika situasi dan kondisi sejumlah faktor eksternal yang melingkupinya.

## **Jasa**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006 : 6) pada dasarnya jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Menurut Kotler dan Keller yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014 : 26), sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

## **Pelayanan**

Menurut Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2005), menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Menurut Lovelock, Petterson dan Walker yang dikutip oleh Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

## **Fasilitas**

Menurut Gerson (2004 : 21), secara umum fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh konsumen, baik ada biaya tambahan atau tidak, agar konsumen mendapatkan kemudahan, keamanan dan kenyamanan. Jadi, fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dapat dinikmati, agar memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan pada konsumen.

## **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Oliver yang dikutip oleh Husein Umar (2003 : 14), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk / jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Menurut Tamrin dan Tantri (2012 : 38), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

## **Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut Rambat Lupiyoadi (2006 : 158) bahwa pelayanan dan fasilitas dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Pada banyak jenis jasa persepsi yang diperoleh dan interaksi pelanggan dengan pelayanan dan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kurz dan Clow yang dikutip oleh Fajar Laksana (2008 : 97) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut "*if the service Performs at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just "OK"*" artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.

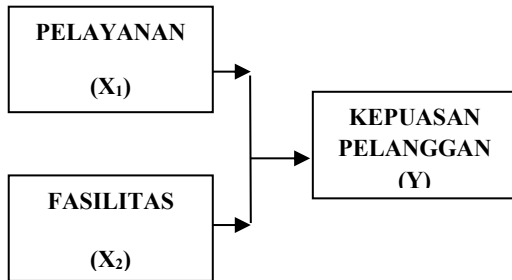
## **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut Philip Kotler (2004 :42) salah satu sebab timbulnya kepuasan adalah suasana dan kondisi fisik yang menunjang dimana fasilitas merupakan interior atau kondisi yang dimiliki perusahaan baik berupa bangunan, interior, peralatan, perabot maupun sarana dan prasarana yang disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh konsumen, sebab fasilitas yang baik dapat menimbulkan suatu tingkat kepuasan diri konsumen sehingga dapat mendorong konsumen untuk selalu berhubungan

dan melakukan pembelian terhadap barang atau jasa tiap kali konsumen membutuhkannya.

Maka berdasarkan berbagai penjelasan tersebut diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **Kerangka Berfikir**



Dari kerangka berpikir dapat diketahui bahwa:

1. Variabel X1 (Variabel Independent) : Pelayanan
2. Variabel X2 (Variabel Independent) : Fasilitas
3. Variabel Y (Variabel Dependent) : Kepuasan Pelanggan

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang arti dan makna variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka berikut ini adalah definisi operasional dan pengukuran variabel dari masing-masing variabel :

1. Pelayanan ( $X_1$ )

Pelayanan adalah sikap yang ditunjukkan oleh petugas atau karyawan Asrama Putri dalam memberikan informasi dan layanan lainnya kepada penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Adapun indikator dari pelayanan dalam penelitian ini:

#### *1) Reliabilitas.*

Indikator kemampuan terdiri atas 3 pertanyaan, yaitu :

- a. Kemampuan dan keahlian atau keterampilan karyawan dalam penanganan masalah teknis pada Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- b. Ketepatan pelayanan yang diberikan selama menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- c. Keakuratan pelayanan yang diberikan oleh pihak Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur

#### *2) Empati.*

Indikator sikap terdiri atas 2 pertanyaan, yaitu :

- a. Keramahan karyawan Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- b. Kepedulian karyawan terhadap kesulitan yang dihadapi para penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

- c. Perhatian karyawan terhadap para penghuni yang diberikan Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- d. Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi atau berinteraksi secara baik dengan para penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur

3) *Tangibles* / Bukti Fisik.

Indikator penampilan terdiri atas 4 pertanyaan, yaitu :

- a. Kerapian memakai seragam karyawan Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- b. Penampilan gedung Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- c. Tata ruang atau interior Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

4) *Responsivitas*.

Indikator perhatian terdiri atas 4 pertanyaan, yaitu :

- a. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pihak Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- b. Penanganan keluhan para penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

5) *Jaminan*.

Indikator tindakan terdiri atas 3 pertanyaan, yaitu :

- a. Tanggung jawab setiap karyawan dalam penanganan pelayanan selama mengkhuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- b. Jaminan yang diberikan oleh pihak asrama berupa keamanan pada saat anda mengkhuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
- c. Ganti rugi pakaian yang hilang atau rusak oleh pihak asrama pada saat di *Laundry*.
- d. Kesopanan karyawan Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

2. Fasilitas ( $X_2$ )

Fasilitas adalah bukti fisik atau segala sesuatu yang disediakan oleh pihak Asrama Putri untuk digunakan atau dinikmati pelanggan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Asrama Putri yang dapat memberikan rasa nyaman, keamanan dan kemudahan bagi pelanggannya.

Adapun indikator dari fasilitas dalam penelitian ini:

- 1. Fasilitas tempat parkir kendaraan.
- 2. Kelengkapan Fasilitas kamar.
- 3. Fasilitas kantin dan toko dilantai dasar.
- 4. Ruang belajar.
- 5. WIFI.
- 6. Fasilitas *Lobby*.
- 7. Fasilitas tempat beribadah (mushola).
- 8. Fasilitas dapur.
- 9. Fasilitas ruang TV.
- 10. Fasilitas *Loundry*.
- 11. Fasilitas arena olah raga (tenis meja, badminton).
- 12. Fasilitas kotak P3K di setiap lantai.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang berhubungan dengan keadaan, dimana pelanggan merasa tercapai keinginan atau harapannya terhadap pelayanan dan fasilitas pada saat menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur. indikator ditetapkan dalam variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) adalah:

1. Pengalaman merasakan pelayanan secara keseluruhan di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Pengalaman merasakan fasilitas secara keseluruhan di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Kebutuhan dan keinginan penghuni Asrama Putri dapat terpenuhi dengan baik pada saat menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur menjadi pilihan utama dari sekian banyak pilihan setelah menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

Skala yang digunakan adalah skala *likert* yang terdiri atas 5 (lima) skala. Cara pengukurannya dengan menghadapkan responden pada suatu pertanyaan dan selanjutnya diminta untuk memilih jawaban yang tersedia. Lima poin skala respon yang digunakan yaitu:

- Sangat Tidak Baik (STB): Skor 1  
Tidak Baik (TB) : Skor 2  
Cukup Baik (CB) : Skor 3  
Baik (B) : Skor 4  
Sangat Baik (SB) : Skor 5

## Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

## Sampel

Dari jumlah populasi di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur selama 4 (empat) bulan keatas, maka ukuran sampel yang diambil dan ditetapkan berdasarkan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \text{(Husein Umar, 2003:108)}$$

Keterangan :

- n = Ukuran sampel  
N = Ukuran Populasi  
e = Standart error (10%)

$$n = \frac{262}{1 + 262 (0,1)^2} = 75$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 75 mahasiswi yang menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.



## **Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling yang artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011 : 85).

## **Sumber Data dan Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dengan menyebarkan kuesioner (data pertanyaan) untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan sebagai penunjang keberhasilan dari suatu penelitian. Data primer berupa hasil jawaban responden atas kuesioner.

Data yang digunakan pada penelitian ini bersumber dari jawaban kuesioner yang disebar pada mahasiswa yang menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

## **Uji Asumsi Klasik**

### **Uji Multikolinieritas**

Menurut Imam Ghozali (2005 : 91) tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Cara yang digunakan untuk mendeteksi problem multikolinieritas dilakukan dengan melihat besaran VIF (*variance inflation factor*). Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah :

- a. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 ( $>10$ ), maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas yang lain.
- b. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10 ( $<10$ ), maka variabel tersebut tidak memiliki persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas yang lainnya.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Santoso (2002 : 208) tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Dalam penelitian ini uji Heteroskedastisitas diuji dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi. Metode ini yaitu dengan cara grafik scatterplot antara standardized predicted value (ZPRED) dengan studentized residual (SRESID). 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).

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Uji Normalitas**

Menurut Imam Ghozali (2007 :110) tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan berbagai

metode diantaranya adalah metode *Kalmogorow Smirnow* yaitu pedoman dalam mengambil keputusan apakah sebuah distribusi data mengikuti distribusi normal adalah :

- a. Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya)  $\leq 0,05$  maka distribusi data tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya)  $> 0,05$  maka distribusi data normal.

### Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi instrumen sebenarnya yang diukur. Analisis ini bertujuan untuk menguji apakah tiap – tiap butir pertanyaan benar – benar telah sah . satu instrumen dikatakan valid berarti mempunyai validasi tinggi atau sebaliknya. Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikansinya lebih kecil dari 5% atau 0,05 (level of significance), menunjukkan bahwa item – item tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator. Sebagai alat ukur yang digunakan, analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor item dengan skor total item. Sebagaimana yang tergambar dalam rumus sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)/n}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2/n)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n)}}$$

Dimana :

Rxy = Koefisien Korelasi

x dan y = Skor masing – masing variabel

n = Banyaknya subyek atau jumlah responden

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$r_{ii} = \left[ \frac{K}{(k-1)} \right] \left[ \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

(Husein Umar : 2003 : 96)

Keterangan:

r<sub>ii</sub> = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sigma^2$  = Varian total

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian masing – masing item.

### Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Sesuai dengan tujuan penelitian maka metode analisis data dan uji statistika yang digunakan adalah regresi linier berganda, yaitu untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada penghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur. Menurut Salwh, 2004 : 124 bentuk persamaannya adalah

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub> : Pelayanan

$X_2$  : Fasilitas

$\beta_0$  :Konstanta dari persamaan regresi

$\beta_1, \dots, \beta_2$  : Koefisien regresi untuk variabel  $X_1, X_2$

$e$  : Variabel pengganggu atau standar *error*

### Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis ini dilakukan dengan uji F dan uji t. Pengujian terhadap hipotesis penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### Uji F

Dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) secara simultan, dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Dengan ketentuan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya secara simultan variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y), sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti secara simultan variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dengan menggunakan level of significant sebesar 5% dengan  $df = n-k-1$ .

#### Uji t

Dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) secara parsial, dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Dengan ketentuan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya secara parsial variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y), sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti secara parsial variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dengan menggunakan level of significant sebesar 5% dengan  $df = n-k-1$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dibahas pada penelitian ini adalah karakteristik responden berdasarkan tahun angkatan mahasiswa dan lamanya mahasiswa menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur. Adapun karakteristik responden adalah : berdasarkan tahun angkatan mahasiswa, sebagian besar responden adalah angkatan 2012 yaitu sebanyak 29% ; diikuti responden angkatan 2011 dan angkatan 2013 yaitu sebanyak 23% ; dan responden angkatan 2014 yaitu sebanyak 23%. Berdasarkan lamanya mahasiswa menghuni Asrama, sebagian besar yaitu 2 tahun sebanyak 29% ; diikuti lamanya responden menghuni asrama yaitu 1 tahun dan 3 tahun yaitu sebanyak 24% ; dan lamanya responden menghuni asrama yaitu  $\leq 1$  tahun yaitu sebanyak 23%.

#### Deskripsi Variabel Pelayanan ( $X_1$ )

Pelayanan adalah sikap yang ditunjukkan oleh petugas atau karyawan Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur dalam memberikan pelayanan lainnya kepada pelanggan sehingga memberikan kepuasan kepada para mahasiswi yang menghuni asrama.

Hasil tanggapan responden terhadap pelayanan ( $X_1$ ) Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur sebagai berikut :

1. Indikator *Reliabilitas*.
  - a. Untuk indikator “kemampuan dan keahlian atau keterampilan karyawan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 36 atau sebesar 48%.
  - b. Untuk indikator “ketepatan pelayanan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 39 atau sebesar 52%.
  - c. Untuk indikator “keakuratan pelayanan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 38 atau sebesar 50,7%.
2. Indikator *Empati*.
  - a. Untuk indikator “keramahan karyawan”, sebagian besar responden menjawab baik dengan jumlah responden sebanyak 39 atau sebesar 52%.
  - b. Untuk indikator “kepedulian karyawan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 38 atau sebesar 50,7%.
  - c. Untuk indikator “perhatian karyawan.”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 35 atau sebesar 46,7%.
  - d. Untuk indikator “kemampuan karyawan berkomunikasi”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 35 atau sebesar 46,7%.
3. Indikator *Tangibles* / Bukti Fisik.
  - a. Untuk indikator “kerapian memakai seragam karyawan”, sebagian besar responden menjawab baik dengan jumlah responden sebanyak 44 atau sebesar 58,7%.
  - b. Untuk indikator “penampilan gedung asrama”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 37 atau sebesar 49,3%.
  - c. Untuk indikator “tata ruang / interior asrama”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 44 atau sebesar 58,7%.
4. Indikator *Responsivitas*.
  - a. Untuk indikator “kecepatan pelayanan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 47 atau sebesar 62,7%.
  - b. Untuk indikator “penanganan keluhan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 47 atau sebesar 62,7%.
5. Indikator *Jaminan*.
  - a. Untuk indikator “tanggung jawab setiap karyawan”, sebagian besar responden menjawab baik dengan jumlah responden sebanyak 35 atau sebesar 46,7%.
  - b. Untuk indikator “jaminan yang diberikan oleh pihak asrama berupa keamanan”, sebagian besar responden menjawab baik dengan jumlah responden sebanyak 31 atau sebesar 41,3%.
  - c. Untuk indikator “ganti rugi pakaian yang hilang atau rusak”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 29 atau sebesar 38,7%.
  - d. Untuk indikator “kesopanan karyawan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 39 atau sebesar 52%.

#### **Deskripsi Variabel Fasilitas (X<sub>2</sub>)**

Fasilitas adalah bukti fisik atau segala sesuatu yang disediakan oleh pihak asrama untuk digunakan atau dinikmati konsumen agar dapat memberikan kepuasan kepada

pelanggan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak asrama yang dapat memberikan rasa nyaman, keamanan dan kemudahan bagi pelanggannya.

Hasil tanggapan responden terhadap fasilitas ( $X_2$ ) Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur sebagai berikut :

6. Untuk indikator “fasilitas tempat parkir”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 25 atau sebesar 33%.
7. Untuk indikator “fasilitas kamar”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 39 atau sebesar 52%.
8. Untuk indikator “fasilitas kantin dan toko”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 44 atau sebesar 58,7%.
9. Untuk indikator “fasilitas ruang belajar”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 37 atau sebesar 49,3%.
10. Untuk indikator “fasilitas WIFI”, sebagian besar responden menjawab tidak baik dengan jumlah responden sebanyak 30 atau sebesar 40%.
11. Untuk indikator “fasilitas *Lobby*”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 44 atau sebesar 58,7%.
12. Untuk indikator “fasilitas tempat beribadah (mushola)”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 30 atau sebesar 40%.
13. Untuk indikator “fasilitas dapur”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 41 atau sebesar 54,7%.
14. Untuk indikator “fasilitas ruang TV”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 39 atau sebesar 52%.
15. Untuk indikator “fasilitas *Loundry*”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 42 atau sebesar 56%.
16. Untuk indikator “fasilitas arena olah raga (tenis meja, badminton)”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 38 atau sebesar 50,7%.
17. Untuk indikator “fasilitas kotak P3K”, sebagian besar responden menjawab tidak baik dengan jumlah responden sebanyak 32 atau sebesar 42,7%.

#### **Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang berhubungan dengan keadaan, dimana pelanggan merasa tercapai keinginan atau harapannya terhadap pelayanan dan fasilitas pada saat menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur. Berikut ini hasil jawaban responden pada variabel kepuasan pelanggan :

1. Untuk indikator “kepuasan kualitas pelayanan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 41 atau sebesar 54,7%.
2. Untuk indikator “kepuasan kesesuaian fasilitas dengan harapan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 45 atau sebesar 60%.
3. Untuk indikator “kepuasan mengenai kebutuhan dan keinginan”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 40 atau sebesar 53,3%.
4. Untuk indikator “pilihan utama”, sebagian besar responden menjawab cukup baik dengan jumlah responden sebanyak 33 atau sebesar 44%.

## Uji Validitas

Uji validasi adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi instrumen sebenarnya yang diukur. Analisis ini bertujuan untuk menguji apakah tiap – tiap butir pertanyaan benar – benar telah sah. Satu instrumen dikatakan valid berarti mempunyai validitas tinggi atau sebaliknya. Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikansinya lebih kecil dari 5 % atau 0,05 (level of significance), menunjukkan bahwa item – item tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator. Untuk menentukan nilai  $r_{tabel}$  dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,05 dengan derajat bebas (df) = 75 - 2 - 1 = 72, sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,2287. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa masing-masing item dari tiap-tiap variabel memperoleh nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  0,2287 yang artinya bahwa semua pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan terhadap responden akan memberikan jawaban yang cenderung konsisten. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan pada variabel kepuasan pelanggan (pelayanan dan fasilitas) nilai koefisien korelasi product moment lebih besar dari pada nilai  $r$  dalam tabel pada  $\alpha = 5\%$ . Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Suatu alat pengukuran dapat dikatakan reliabel apabila memiliki *Alpha Cronbach* > 0,60 (Ghozali, 2005). dapat diketahui bahwa nilai *alpha cronbach* untuk variabel Pelayanan ( $X_1$ ), Fasilitas ( $X_2$ ), dan Kepuasan Pelanggan (Y) lebih besar dari 0,60 yang artinya seluruh variabel adalah reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yaitu dengan cara melihat hasil nilai VIF dari variabel bebas tersebut. Jika regresi menghasilkan nilai VIF < 10, maka tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas. Sebaliknya, jika nilai VIF > 10 maka menunjukkan adanya gejala multikolinieritas dalam model regresi. Berikut adalah hasil pengujian multikolinieritas dengan nilai VIF sebagai berikut:

Berdasarkan hasil yang diketahui bahwa semua variabel bebas yang digunakan sebagai model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya lebih kecil dari 10 dan nilai *Tolerance* semua variabel bebas lebih besar dari 0,10. Hal ini berarti bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Pada heteroskedastisitas, kesalahan yang terjadi tidak random (acak) tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau variabel bebas.

Dari gambar grafik scatter plot dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan uji heteroskedastisitas terpenuhi.

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Berdasarkan hasil

perhitungan uji *kolmogorov smirnov* terhadap residual regresi dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil nilai signifikansi sebesar 0,856 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Untuk mendapatkan hasil perhitungan yang akurat, maka perhitungan regresi linier berganda digunakan alat bantu program SPSS versi 16.0 dan diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -2,028 + 0,229 X_1 + 0,093 X_2 + e_i$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta ( $\beta_0$ ) sebesar  $- 2,028$  menunjukkan bahwa apabila variabel bebas = 0 maka variabel terikat sebesar  $- 2,028$ .
2. Nilai koefisien variabel pelayanan ( $\beta_1$ ) sebesar  $0,229$  menunjukkan bahwa jika pelayanan meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar  $0,229$  satuan dengan asumsi variabel bebas lain konstan.
3. Nilai koefisien variabel fasilitas ( $\beta_2$ ) sebesar  $0,093$  menunjukkan bahwa jika fasilitas meningkat satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar  $0,093$  satuan, dengan asumsi variabel bebas lain konstan.
4.  $e_i$  menunjukkan faktor pengganggu di luar model yang diteliti.

### **Pengujian Hipotesis**

#### **Secara Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji apakah secara simultan variabel bebas (pelayanan dan fasilitas) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Dari hasil perhitungan SPSS diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $43,175$ , dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar  $5\%$ , dan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $(2 ; 72)$ , sehingga diketahui  $F_{tabel}$  sebesar  $3,12$ .

Berdasarkan hasil analisis dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung} (43,175) > F_{tabel} (3,12)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada tingkat signifikansi  $5\%$  dengan  $df$  pembilang  $2$  dan  $df$  penyebut  $72$  yang berarti signifikansi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan Pelayanan ( $X_1$ ), dan Fasilitas ( $X_2$ ), berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) yang menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

#### **Secara Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji apakah secara parsial masing-masing variabel bebas (pelayanan dan fasilitas) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar  $5\%$ , dan menggunakan uji 2 arah maka  $0,05/2 = 0,025$ , dengan derajat kebebasan ( $df$ ) =  $(75-2-1)$ , sehingga diketahui  $t_{tabel}$  sebesar  $1,999346$ .

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel pelayanan ( $X_1$ ) diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} (5,691) > t_{tabel} (1,999346)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada tingkat signifikansi  $5\%$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) yang menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

Berdasarkan hasil analisis untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  (2,680)  $>$   $t_{tabel}$  (1,999346), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada tingkat signifikansi 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial fasilitas ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) yang menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur.

## **Pembahasan**

### **Secara Simultan (Uji F)**

Berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis pertama “ada pengaruh secara simultan pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan yang menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur” teruji kebenarannya. Hal ini terbukti dari nilai  $F_{hitung}$  (43,175)  $>$   $F_{tabel}$  (3,12)  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan besarnya pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 54,50%, sedangkan sisanya 45,50% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sependapat dengan Rambat Lupiyoadi (2001 : 158) bahwa pelayanan dan fasilitas dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Pada banyak jenis jasa persepsi yang diperoleh dan interaksi pelanggan dengan pelayanan dan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### **Secara Parsial (Uji t)**

#### **a. Pengaruh Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

Hasil uji t menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis kedua “ada pengaruh secara parsial pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur” teruji kebenarannya. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  yang dihasilkan (5,691)  $>$   $t_{tabel}$  (1,999346) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan yang menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur, karena manajemen Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur sudah memberikan pelayanan yang cukup baik dalam melayani pelanggannya. Hal ini tercemin dari jawaban responden pada variabel pelayanan berada pada skor “3” atau jawaban “cukup baik” yang berarti manajemen Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur beserta karyawannya telah memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap pelanggannya.

Hasil penelitian ini sependapat dengan Kurz dan Clow yang dikutip oleh Fajar Laksana (2008 : 97) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut “*if the service Performs at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just “OK”* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.

#### **b. Pengaruh Fasilitas ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**



Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur, sehingga hipotesis ketiga “ada pengaruh secara parsial fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menghuni Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur” teruji kebenarannya. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  yang dihasilkan (2,680) >  $t_{tabel}$  (1,999346) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Fasilitas berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur, ini berarti responden sangat memperhatikan fasilitas dalam menentukan kepuasan mereka. Hal ini dikarenakan para penghuni adalah mahasiswi UPN “Veteran” Jawa Timur yang sangat membutuhkan fasilitas yang diberikan asrama untuk proses kebutuhan pembelajaran, keamanan dan kenyamanannya.

Hasil penelitian ini sependapat dengan Philip Kotler (2004 :42) salah satu sebab timbulnya kepuasan adalah suasana dan kondisi fisik yang menunjang dimana fasilitas merupakan interior atau kondisi yang dimiliki perusahaan baik berupa bangunan, interior, peralatan, perabot maupun sarana dan prasarana yang disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh konsumen, sebab fasilitas yang baik dapat menimbulkan suatu tingkat kepuasan diri konsumen sehingga dapat mendorong konsumen untuk selalu berhubungan dan melakukan pembelian terhadap barang atau jasa tiap kali konsumen membutuhkannya. Dengan demikian bukti fisik jasa yang diwujudkan dalam bentuk fasilitas yang mana digunakan dalam memfasilitasi aktivitas konsumen berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan konsumen jasa.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa :

1. Pelayanan dan fasilitas berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis pertama “ada pengaruh secara simultan pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur” teruji kebenarannya. Hal ini terbukti dari nilai  $F_{hitung}$  (43,175) >  $F_{tabel}$  (3,12).
2. Pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis kedua “ada pengaruh secara parsial pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur” teruji kebenarannya. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  yang dihasilkan (5,691) >  $t_{tabel}$  (1,999346).

Fasilitas berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis ketiga “ada pengaruh secara parsial fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menghuni di Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur” teruji kebenarannya. Hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  yang dihasilkan (2,680) >  $t_{tabel}$  (1,999346).

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran – saran yang dapat dikemukakan adalah :

1. Bagi Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pengelola Asrama Putri Bela Negara UPN “Veteran” Jawa Timur dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan atau penghuni dengan meningkatkan pelayanan kepada penghuninya karena pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam mencapai

kepuasan pelanggan asrama, pengelola harus menambah dan melengkapi fasilitas asrama dengan menaikkan harga sewa agar fasilitas yang disediakan dapat sesuai dan memenuhi kebutuhan para mahasiswa sehingga para penghuni tidak harus mengeluarkan biaya lagi ketika menggunakan fasilitas tersebut. Kemudian setiap bulan sekali diadakan pertemuan rutin antara pengelola asrama dengan para penghuni agar dapat mengevaluasi terhadap keluhan atau komplain dan masukan yang disampaikan para penghuni. Dengan begitu pengelola asrama mengetahui kekurangan dalam manajemen asrama.

2. Bagi peneliti yang akan datang

Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menambah variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti harga dan biaya, menambah indikator (item pertanyaan) pada variabel pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. dan Tantri, Francis, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Alma, Buchari, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung : ALFABETA.
- Assauri, Sofjan, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Gerson, F, Richard, Phd, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang :BadanPenerbitUniversitasDiponegoro.
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : ALFABETA.
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 2005, *Marketing Manajement*, New Jersey : Prentice Hall.
- Richard, F. Gerson, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit : PPM, Jakarta.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : ALFABETA.
- Shinta, Agustina, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Malang : Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Simamora, Bilson, 2004, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis-analisis Regresi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi 5, Malang : Banyu Media Publishing.
- Tjiptono,Ph.D., Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy, C., Gregorius, dan A., Dadi, 2008, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : ANDI.
- Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta : Ghalia Indonesia.

Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : GRAHA ILMU.

Lovelock, Christopher H., dan Wright, Lauren K., 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT INDEKS Kelompok Indonesia.

Lupiyoadi, Rambat., dan Hamdani, A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.

<http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/uji-asumsi-klasik.html?m=1>