

PENGARUH FASILITAS HALL DEFNAS TELUKDALAM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Oleh:

Walsyukurniat Zendrato

STKIP Nias Selatan

e-mail. Syukur.zendrato84@gmail.com

Abstrak

Fasilitas merupakan sarana dan alat yang harus ada untuk memudahkan pengguna dan merasakan kenyamanan dalam beraktivitas. Lengkapinya fasilitas dalam suatu usaha merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di hall defnas Telukdalam belum memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fasilitas hall defnas Telukdalam berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Hall Defnas dan pengambilan sampel menggunakan kriteria *samplinginsidental*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Berdasarkan hasil penelitian bahwa melalui perencanaan spasial, dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena dapat membentuk sikap loyal dalam menggunakan hall defnas tersebut. Pada hasil penelitian nilai t_{hitung} sebesar 7,935 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,984467, dapat dinyatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas hall defnas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan terfasilitasnya pengguna melalui perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis desain interior, desain eksterior yang baik. Adapun saran dari peneliti yaitu hendaknya fasilitas hall defnas lebih ditingkatkan dengan memperhatikan perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis (papan informasi) desain interior dan eksterior untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Usaha, Fasilitas, kepuasan pengguna

1. PENDAHULUAN

Pekembangan persaingan bisnis di Indonesia merupakan salah satu fenomena yang sangat menarik untuk kita amati, terlebih dengan adanya globalisasi yang mendorong informasi lebih cepat tersebar. Dewasa ini banyak bermunculan industri-industri baru baik di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Saat ini tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian, namun industri jasa juga tidak kalah penting untuk memberikan kontribusinya dalam pertumbuhan ekonomi. Lengkapinya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh setiap usaha, nilai kepuasan pelanggan akan semakin tinggi, bahkan menciptakan pelanggan yang loyal. Tidak demikian dengan seorang pelanggan yang tidak puas (*dissatisfied*).

Pada dasarnya tujuan dari suatu usaha adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan dapat juga dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Perbandingan yang tidak seimbang dapat juga menimbulkan kepuasan bagi konsumen apabila dinilai menguntungkan mereka. Konsumen memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih besar dan beragam karena konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan produk yang dapat mereka beli. Setyobudi (2014: 37) kepuasan adalah tingkat

perasaan seseorang atau kelompok setelah membandingkan antara hasil yang diharapkan dengan harapan. Perusahaan berupaya menciptakan berbagai metode untuk memenuhi kepuasan konsumennya terlebih-lebih perusahaan yang menyediakan layanan jasa seperti Hall Defnas Telukdalam. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal peneliti terhadap usaha Hall Defnas diperoleh informasi bahwa pengguna merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, keterbatasan fasilitas, kebersihan lingkungan yang kurang bersih, biaya sewa yang tidak sesuai, sumber air bersih yang belum memadai. Meskipun demikian, hall defnas tetap dimanfaatkan oleh Dinas, dan masyarakat untuk melaksanakan acara, berhubung karena Hall Defnas selain ukuran gedung yang besar, letaknya juga sangat strategis berada di tengah kota telukdalam serta belum ada Hall lain yang sama besarnya dengan Hall Defnas ini. Memahami hal tersebut maka, dalam rangka meningkatkan volume penggunaan di Hall Defnas Telukdalam dipandang perlu dilakukan pengukuran dan penganalisaan terhadap pengadaan fasilitas yang lengkap, model layanan mengikuti selera konsumen supaya pengguna tidak kecewa dan tetap menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan bahkan menjadi konsumen yang loyal, yang pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan

judul: "Pengaruh Fasilitas Hall Defnas Telukdalam Terhadap Kepuasan Pengguna".

Fasilitas Hall Defnas (X) (lampiran 4) yaitu sebagai berikut:

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Menurut Sugiyono (2008:55) "penelitian asosiatif adalah mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Hall Defnas dimulai pada tanggal 23 Januari s/d 02 Februari 2019 sebanyak 100 orang.

Teknik sampling dalam penelitian ini peneliti menggunakan *sampling incidental*, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan yang akan dijadikan sampel (Sugiyono 2008: 122) yang telah dihitung menggunakan rumus Wibisono. Peneliti membagikan angket kepada 100 pengguna selama kurang lebih 1 minggu, terhitung dari tanggal 23 Januari sampai dengan 02 Februari 2019. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa angket yang berisikan beberapa pernyataan. Pernyataan tersebut terdiri dari beberapa pilihan jawaban untuk dipilih oleh responden yang menjadi sampel penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Menurut Sugiyono (2015:402) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yakni kepada Pengguna Hall defnas Telukdalam yang telah dipilih sebagai sampel penelitian berjumlah 100 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup dalam bentuk daftar pernyataan. Adapun angket dibagi dalam 2 dimensi, yaitu: fasilitas dan kepuasan pengguna. Hasil pengumpulan data primer dari responden berupa jawaban dari angket, angket ini mengukur variabel dalam penelitian, dimana menyediakan pernyataan-pernyataan yang akan di berikan kepada subyek penelitian untuk memberikan respon terhadap pernyataan tersebut, variabel X (Fasilitas) 20 item dan variabel Y (kepuasan pengguna) 15 item.

a. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen dimanipulasi/dirubah-rubah atau di naik-turunkan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Untuk mendeskripsikan tingkat Fasilitas Hall Defnas, maka diuraikan hasil angket variabel

Tabel 4.1
Deskriptif Fasilitas Hall Defnas (X)

Statistics		
Fasilitas Hall Defnas		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		67.73
Std. Error of Mean		1.210
Median		67.50
Mode		59
Std. Deviation		12.100
Variance		146.401
Skewness		.062
Std. Error of Skewness		.241
Kurtosis		-.951
Std. Error of Kurtosis		.478
Range		49
Minimum		46
Maximum		95
Sum		6773
Percentiles	25	57.00
	50	67.50
	75	77.00

Sumber: peneliti 2019 melalui SPSS 17,0 For Windows

Dari hasil olahan nilai skor total data variabel fasilitas hall defnas (X) maka dapat dideskripsikan bentuk data untuk mengetahui nilai statistik yaitu :

1. Rata-rata hitung

Rata-rata hitung didapat dari jumlah seluruh nilai data dibagi dengan banyaknya data. Dari Tabel 4.1 diatas, didapat rata-rata hitung (mean) sebesar 67.73 dengan nilai median atau titik tengah diperoleh sebesar 67.50 berarti 50% data berada diatas 67 dan sisanya berada dibawahnya dengan nilai modus atau nilai yang paling banyak muncul yaitu 66.

2. Standar Deviasi

Standar deviasi adalah akar dari ragam, dimana ragam merupakan jumlah kuadrat dari selisih nilai observasi dengan rata rata hitung dibagi banyaknya observasi. Untuk melihat tingkat sebaran data, pada tabel 4.1 diperoleh standar deviasi sebesar 12.100.

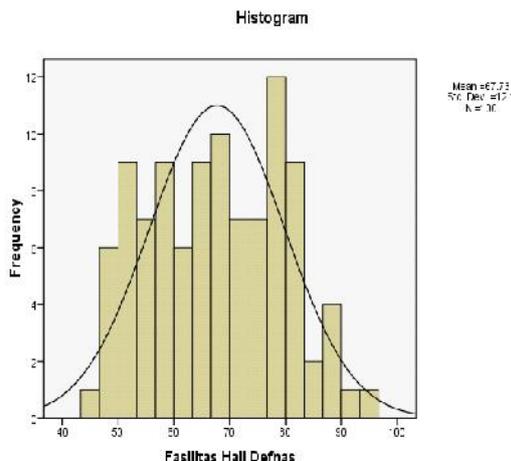
3. Kemiringan Kurva (*skewness*)

Kemiringan kurva (*skewness*) berarti melihat miring tidaknya suatu kurva distribusi. Dari hasil olahan pada Tabel 4.1 diperoleh *skewness* sebesar 0.062 dengan standar error sebesar 0.241, maka distribusi data tersebut adalah menceng ke kiri.

4. Keruncingan Kurva (*kurtosis*)

Keruncingan kurva *kurtosis* merupakan tingkat penggunungannya suatu distribusi. Dari hasil olahan diatas diperoleh kurtosis sebesar -0.951 dengan standar error 0.478, maka data tersebut adalah platikurtik yaitu distribusi yang berpuncak agak mendatar dan ekornya relatif pendek. Untuk mengetahui gambaran hasil olahan nilai total data variabel fasilitas hall defnas (X) dapat di lihat pada gambar 4.1 di bawah ini.

Gambar 4.1
Histogram data fariabel fasilitas hall defnas



Sumber: Peneliti 2019 melalui SPSS 17,0 For Windows

a. Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Untuk mendeskripsikan tingkat Kepuasan pengguna, maka diuraikan hasil angket variabel Kepuasan Pengguna (Y) (lampiran 5) yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.2
Deskriptif Kepuasan Pengguna (Y)

Statistics		
Kepuasan Pengguna		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		52.45
Std. Error of Mean		.762
Median		52.00
Mode		47 ^a
Std. Deviation		7.623
Variance		58.109
Skewness		.116
Std. Error of Skewness		.241
Kurtosis		-.632
Std. Error of Kurtosis		.478
Range		33
Minimum		36
Maximum		69
Sum		5245
Percentiles	25	47.00
	50	52.00
	75	58.75

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: Peneliti 2019 melalui SPSS 17,0 For Windows

Dari hasil nilai skor total data variabel kepuasan pengguna (Y) maka dapat dideskripsikan bentuk data untuk mengetahui nilai statistik yaitu:

1. Rata- rata hitung

Rata-rata hitung didapat dari jumlah seluruh nilai data dibagi dengan banyaknya data. dari tabel 4.2 di atas, didapat rata-rata hitung (mean) sebesar 52.45 dengan nilai median atau titik tengah diperoleh sebesar 52.00 berarti 50% data berada diatas 52 dan sisanya berada dibawahnya dengan nilai modus atau nilai yang paling banyak muncul yaitu 51.

2. Standar Deviasi

Standar deviasi adalah akar dari ragam, dimana ragam merupakan jumlah kuadrat dari selisih nilai observasi dengan rata rata hitung dibagi banyaknya observasi. Untuk melihat tingkat sebaran data, pada tabel 4.2 diperoleh standar deviasi sebesar 7.623.

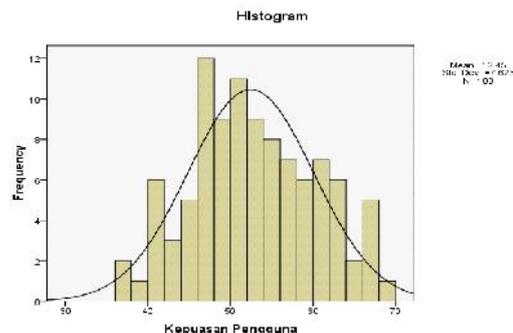
3. Kemiringan Kurva (skewness)

Kemiringan kurva (skewness) berarti melihat miring tidaknya suatu kurva distribusi. Dari hasil olahan pada Tabel 4.2 diperoleh skewness sebesar 0.116 dengan standar error sebesar 0.241, maka distribusi data tersebut adalah menceng kekiri.

4. Keruncingan Kurva (kurtosis)

Keruncingan kurva kurtosis merupakan tingkat penggunungannya suatu distribusi. Dari hasil olahan diatas diperoleh kurtosis sebesar -0.632 dengan standar error 0.478, maka data tersebut adalah platikurtik yaitu distribusi yang berpuncak agak mendarat dan ekornya relatif pendek. Untuk mengetahui gambaran hasil olahan nilai total data variabel kepuasan pengguna (Y) dapat di lihat pada gambar 4.2 di bawah ini.

Gambar 4.2
Histogram data fariabel fasilitas hall defnas



Sumber: Peneliti 2019 melalui SPSS 17,0 For Windows

4. ANALISIS DATA

a. Persamaan regresi

Persamaan regresi digunakan untuk menggambarkan model hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantungnya. Untuk mencari persamaan regresi dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 17,0 For Windows.

Tabel 4.3
Persiapan Perhitungan Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coeffi cients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.757	3.416		7.541	.000
	FASILITAS HALL DEFNAS	.394	.050	.626	7.938	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Peneliti 2019 melalui SPSS 17,0 For Windows

Dari perhitungan diatas maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 25,757 + 0.394X$$

Artinya di atas diperoleh nilai konstanta () sebesar 25,757 yang berarti bahwa jika tidak ada Fasilitas Hall Defnas (variabel X) maka nilai Kepuasan Pengguna (variabel Y) adalah sebesar - 0,394. Selanjutnya, nilai angka koefisien regresi (b) sebesar 0,394 yang artinya setiap penambahan 1% Fasilitas Hall Defnas (variabel X) maka Kepuasan Pengguna (variabel Y) akan meningkat sebesar 0.394. Oleh karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+0.394) maka Fasilitas Hall Defnas (variabel X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (variabel Y).

b. Nilai Prediksi

Nilai prediksi merupakan besarnya variabel terikat yang diperoleh dari prediksi dengan menggunakan persamaan regresi yang telah terbentuk. Untuk menghitung nilai prediksi digunakan bantuan *Microsoft Exel 2007*.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menghitung koefisien determinasi digunakan bantuan *Microsoft Exel 2007*. Hasil perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626 ^a	.391	.385	5.977

a. Predictors: (Constant), FASILITAS HALL DEFNAS

Sumber: Peneliti 2019 melalui SPSS 17,0 For Windows

Dari perhitungan di atas diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,391 atau 39,1%. Artinya, pengaruh fasilitas hall defnas (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) adalah sebesar 39,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain.

d. Kesalahan Baku Estimasi

Kesalahan baku estimasi merupakan satuan yang digunakan untuk menentukan besarnya tingkat penyimpangan dari persamaan regresi yang terbentuk dengan nilai senyatanya. Perhitungan kesalahan baku estimasi: 3501,530997

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai kesalahan baku estimasi (*Se*) adalah rendah dengan jumlah 5,977. artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa model persamaan regresi baik digunakan untuk nalisis data.

e. Kesalahan Baku Koefisien regresi

Perhitungan kesalahan baku koefisien regresi: = 0,049

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai kesalahan baku koefisien regresi (*Sb*) adalah rendah dengan jumlah 0.049. artinya nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas (Fasilitas Hall

Defnas) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan).

f. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (per variabel) terhadap variabel terikat. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} .

Perhitungan uji t :

Tabel 4.6

Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.757	3.416		7.541	.000
	Fasilitas Hall Defnas	.394	.050	.626	7.938	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Peneliti 2019 melalui SPSS 17,0 For Windows

Dari perhitungan di atas diperoleh t_{hitung} sebesar 7,935 dan nilai dengan $dk = n-2 = 100- 2 = 98$. Hal ini, menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} >$

yaitu 7,935 yang berarti: $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan diterima, sehingga hipotesis penelitian yang berbunyi: "Terdapat pengaruh signifikan antara Fasilitas Defnas Hall terhadap Kepuasan Pengguna".

b. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Fasilitas Hall Defnas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Menurut Srijani (2017:34) "fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan". Hal ini dibuktikan oleh peneliti dengan melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Hall Defnas Terhadap Kepuasan Pengguna". Hasil penelitian yang diperoleh peneliti dijelaskan sebagai berikut:

a. Fasilitas Hall Defnas dan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian kepada pengguna tentang perencanaan spasial adalah mempengaruhi kepuasan pengguna karena menimbulkan perasaan nyaman dengan tersedianya ruangan yang luas, dan tempat duduk yang memadai. Selanjutnya tentang perencanaan ruangan yaitu dengan memperhatikan perencanaan ruangan pada suatu gedung akan memenuhi kepuasan pengguna dengan kondisi ruangan yang terlihat menarik. Tentang perlengkapan dan perabotan sangat diperlukan dalam memenuhi kepuasan pengguna melalui tersedianya tong sampah, ruang ganti. Tentang pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, desain interior dan eksterior akan mempengaruhi kepuasan pengguna

melalui warna dan arsitek gedung yang menarik dan informasi penting lainnya yang sesuai kebutuhan pengguna. Penelitian tentang pengalaman, kesesuaian harapan, kepercayaan, minat pembelian ulang, dan kesetiaan pengguna akan meningkat apabila suatu usaha memperhatikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian diatas didukung oleh peneliti terdahulu oleh Harfika, Abdullah tahun 2017 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya, maka ditarik kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peuka Kabupaten Aceh Barat Daya. Impikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan.

b. Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil pemberian angket terhadap sampel penelitian dapat dikatakan fasilitas hall defnas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ terbukti dengan hasil pengujian hipotesis dimana t_{hitung} sebesar 7,935 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,984467. Karena nilai $t_{hitung} (7,935) > t_{tabel} (1,984467)$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel Fasilitas Hall Defnas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna. Hal ini didukung dengan perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,391 atau 39,1%. Artinya, pengaruh Fasilitas hall Defnas (variabel X) terhadap Kepuasan pengguna (variabel Y) adalah sebesar 39,1% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Hasil analisis data yang dilakukan peneliti setelah melakukan penelitian kepada masyarakat Telukdalam sebagai pengguna Hall Defnas menunjukkan bahwa dengan terpenuhinya fasilitas suatu gedung usaha dengan memperhatikan perencanaan spasial (simetri, proporsi, tekstur, warna ruangan), perencanaan ruangan (penempatan

perabotan, dan perlengkapan dalam ruangan), perlengkapan/perabotan (barang pajangan, penyambutan bagi para pengguna), pesan-pesan yang disampaikan secara grafis (penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan bentuk warna), desain interior (penampilan bagian dalam ruangan), dan eksterior (penampilan bagian luar ruangan), akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini didukung berdasarkan perhitungan analisis regresi linear yang menunjukkan hubungan antara fasilitas hall defnas dengan kepuasan pengguna yakni setiap penambahan 1% fasilitas hall defnas (variabel X) maka kepuasan pengguna (variabel Y) akan meningkat sebesar 0.394.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil pemberian angket terhadap sampel penelitian dapat dikatakan fasilitas hall defnas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ terbukti dengan hasil pengujian hipotesis dimana t_{hitung} sebesar 7,935 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,984467. Maka dapat disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas hall defnas terhadap kepuasan pengguna melalui perencanaan spasial (simetri, proporsi, tekstur, warnaruangan), perencanaan ruangan (penempatan perabotan, dan perlengkapan dalam ruangan), perlengkapan/perabotan (barang pajangan, penyambutan bagi para pengguna), pesan-pesan yang disampaikan secara grafis (penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan bentuk warna), desain interior (penampilan bagian dalam ruangan), dan eksterior (penampilan bagian luar ruangan), yang baik.

Saran

- Bagi Pemilik Usaha; hendaknya fasilitas Hall Defnas lebih ditingkatkan dengan memperhatikan perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, desain interior dan eksterior untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
- Bagi Peneliti Selanjutnya; disarankan peneliti dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti persepsi harga dan lokasi. Hal tersebut bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan pemilik usaha.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta.
- Anoraga, Pandji. 2009. *Manajemen Bisnis*. Jakarta. PT. Rineka Cipta

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. (https://www.neliti.com/.../ diakses 16 juli 2018).
- Cravens. 1996. *Pemasaran Strategis*, Jakarta. Erlangga.
- Gujarati, Damodar. 1978. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Keller dan Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga
- Ratnasari, Ririn Tri. 2016, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor. Ghalia Indonesia
- Riduwan, dan Akdon. 2015. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Sudjana, 2015. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* : Bandung. Alfabeta
- _____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Suliyanto. 2008. *Teknik Proyeksi Bisnis*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi
- Dewandri, Yulizarkasih, idhamcholid. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Emilia Palembang. *Mdp business school, (online)* vol. 3, No. 1, Hal. 2-3, (http://www.eprints.mdp.ac.id diakses 18 juli 2018).
- Dewi, Meutia 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. (online) vol.4, Hal. 207, (http://www.neliti.com/.../ diakses 15 juli 2018).
- Harfikah, Jarliah, dan Abdullah nadya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance economic, business, management and accounting journal (online)* Vol. XIV No.1, Hal. 53, (http://www.journal.um-surabaya.ac.id/.../ diakses 16 juli 2018)
- Hidayat dan Srijani. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madium Hotel & conference centre. *Jurnal penelitian ekonomi WIGA*.(online) Vol.7, no.1, Hal. 31-38, (http://www.neliti.com/.../ diakses 15 juli 2018)
- Oetama, Seamewati. dan sari desy. 2017. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (persero) TBK di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, jurnal terapan manajemen dan bisnis (online)* Vol. 3 No. 1 Hal: 59-65,