

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini telah melakukan penelitian konsumen pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung yang berada di daerah Kampungdalem Tulungagung yang telah melakukan penyebaran kuisioner yang telah di isi oleh konsumen PT. Menara Kamilah Tour and Travel. Setelah mendapatkan data data dari responden peneliti mengolah data tersebut menggunakan SPSS 21. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung berdasarkan analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Kualitas layanan merupakan tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan ataupun fitur maupun karakteristik dari suatu pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan akan menentukan seorang konsumen akan menggunakan jasa kita kembali ataupun tidak. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Menara Kamilah Tour And Travel Tulungagung.

Kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk maupun jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan

juga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki dampak langsung untuk perusahaan jasa, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Pada umumnya pelayanan yang bertarif tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, kualitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan rasa nyaman untuk konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung karena kualitas pelayanan yang diberikan dari PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung sudah memenuhi harapan yang diinginkan dari para konsumen, sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan dari PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung maka semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luthfia Maydiana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri” hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen⁶²

⁶²Luthfia Maydiana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri”, *Jurnal Pendidikan Dan Tataniaga*, Vol 7 No 2, 2019, h. 449

B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

Fasilitas merupakan bentuk fisik yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang telah di siapkan oleh perusahaan agar membuat pelanggan merasa nyaman. Fasilitas merupakan alat yang digunakan untuk mempermudah dan melancarkan suatu usaha maupun pekerjaan. Fasilitas merupakan segala hal yang dapat melancarkan dan juga mempermudah jalannya suatu usaha, fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan pelaksanaan suatu usaha di era modern seperti saat ini fasilitas merupakan hal yang sangat penting, banyak perusahaan perusahaan atau toko dan yang lainnya yang berlomba lomba menyediakan fasilitas yang terbaik untuk para konsumennya, tak jarang jika fasilitas menjadi salah satu tolak ukur dalam pembangunan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diberikan kepada konsumen PT. Menara Kamilah Tour and Travel menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh PT. Menara Kamilah Tour and Travel sesuai dengan apa yang di inginkan konsumen. Dengan seperti itu kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung dapat dilihat dari hasil uji t dapat diketahui bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas (X_2) sebesar 4,024, nilai t_{tabel} adalah 1.67356 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$

Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Data di atas dapat disimpulkan bahwa semakin banyak fasilitas yang tersedia di perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, selain itu industri yang memberikan suasana menyenangkan dengan atribut fasilitas yang mengesankan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁶³

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luthfia Maydiana yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri” hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen⁶⁴

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh William, Tiurniari Purba dengan judul “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam”. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁶⁵

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen

⁶³Luthfia Maydiana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri”, *Jurnal Pendidikan Dan Tataniaga*, Vol 7 No 2, 2019, h. 449

⁶⁴Ibid. h. 449

⁶⁵William, Tiurniari Purba, “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam”, *Jurnal Emba* VOL 8, NO1, 2020, h. 1994

Kepuasan konsumen pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya yaitu faktor kualitas pelayanan dan faktor fasilitas dari PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung. Dengan adanya peningkatan dari faktor faktor tersebut maka kepuasan dari konsumen juga akan meningkat, sehingga perusahaan akan memiliki banyak konsumen.

Berdasarkan penelitian diperoleh dari uji F (simultan) bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung. Dapat diartikan variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui besarnya nilai korelasi R sebesar 0,791 dan koefisien determinasi diperoleh R^2 sebesar 0,626. Artinya kepuasan konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) sebesar 62,6% sedangkan sisanya 37,4% dapat dijelaskan oleh faktor faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh sebab itu variabel dependen di pengaruhi kuat oleh variabel independennya yang digunakan pada penelitian ini.

Hasil penelitian yang ditemukan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung. Kepuasan konsumen akan meningkat apabila bisa mengelola faktor faktor yang mempengaruhi konsumen dengan

baik. Seperti kualitas pelayanan yang selalu di tingkatkan dan juga fasilitas yang selalu di perbaiki dan di tingkatkan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Luthfia Maydiana dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri” hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa cuci motor mandiri⁶⁶

⁶⁶ Luthfia Maydiana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri”, *Jurnal Pendidikan Dan Tataniaga*, Vol 7 No 2, 2019, h. 449