

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN APARTEMEN MEDITERANIA LAGOON RESIDENCES

**Winto**

Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika  
Jl. Kramat No 98, Senen, Jakarta Pusat, Indonesia  
[winto152@gmail.com](mailto:winto152@gmail.com)

### **Abstract**

*Researchers used the object in this study on consumers of the Mediterranean Lagoon Residences Apartment, to determine the effect between service quality and facilities on customer satisfaction of the Mediterranean Lagoon Residences Apartment. In this study using a quantitative description approach method, with a known population of 274 of the total number of existing units, namely 340 units. In this study, researchers applied sample random sampling to determine the number of samples and researchers used a calculation method to determine the sample using the Slovin formula and the results obtained were 91 consumers who lived in the Mediterranean Lagoon Residences Apartment. Based on the results of the T test, it obtained a significant value for the effect of service quality on customer satisfaction with a value of  $2.441 < 1.986$  in the T test results on the facility variable obtained a value of  $0.000 < 0.05$  then it can be concluded that the facility variable has a significant effect on customer satisfaction. Based on the F (Simultaneous) test, a significant value is obtained or the service quality and facility variables simultaneously affect the customer satisfaction variable with a value obtained of  $15.884 > 3.10$  or with a value of  $0.000 < 0.05$ , with it can be concluded in the T (Simultaneous) test it can be concluded that the service quality and facility variables have a simultaneous influence on the customer satisfaction variable.*

**Keywords:** *Effect of Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction.*

### **Abstrak**

Peneliti menggunakan objek penelitian ini pada konsumen Apartemen Mediterania Lagoon Residences, untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Apartemen Mediterania Lagoon Residences. Pada penelitian ini dengan menggunakan metode pendekatan deskripsi kuantitatif, dengan jumlah populasi yang diketahui sebanyak 274 dari total jumlah unit yang ada yaitu 340 unit. Pada penelitian ini, peneliti menerapkan *sample random sampling* guna

### Article History

Received: January 2025  
Reviewed: January 2025  
Published: January 2025

Plagiarism Checker No 234  
Prefix DOI :  
10.8734/Musytari.v1i2.365  
Copyright : Author  
Publish by : Musytari



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

menentukan jumlah sampel dan peneliti menggunakan metode perhitungan untuk menentukan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* dan hasil yang diperoleh sebanyak 91 orang konsumen yang tinggal di Apartemen mediterania Lagoon *Residences*. Berdasarkan hasil uji T memperoleh nilai yang signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar  $2,441 < 1,986$ , pada hasil uji T pada variabel fasilitas memperoleh nilai sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pada uji F (Simultan) diperoleh nilai signifikan atau pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan konsumen dengan nilai yang diperoleh sebesar  $15,884 > 3,10$  atau dengan nilai sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan pada uji T (Simultan), variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Konsumen.

## 1. PENDAHULUAN

Wilayah Jakarta merupakan kota besar, dimana sebagai pusat bisnis di Indonesia. Dengan perkembangan bisnis yang ada tentunya semakin banyak dan semakin padatnya kota Jakarta. Banyaknya penduduk berdomisili di Jakarta maka semakin banyak pula masyarakat yang membutuhkan tempat tinggal. Perkembangan di industri properti semakin banyak dari berbagai bentuk hunian baik berbentuk kompleks atau rumah susun hingga *property* berbentuk apartemen. Apartemen Mediterania Lagoon *Residences* sendiri merupakan salah satu hunian yang berada dipusat kota Jakarta tepat berada di jalan Landasan Pacu Utara Selatan, Kelurahan Kebon Kosong, Kecamatan Kemayoran, Kota Jakarta Pusat, yang selesai dibangun pada tahun 2005 dengan memiliki 340 unit.

Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Apartemen *Manager* berbagai faktor permasalahan yang masih menjadi kendala berupa faktor eksternal, dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas *Engineering* yang tidak melakukan pelayanan perbaikan dengan menggunakan standar operasional perusahaan dan kemudian kurangnya penerapan standar perusahaan seperti *greeting* dari petugas publik area, sebagai bentuk keramahan kepada konsumen. Adapun dari faktor internal seperti pada fasilitas yang diberikan dimana kurangnya penempatan barang datang atau paket dari para konsumen sehingga merusak kenyamanan konsumen yang sedang berada di area *lobby* utama, kemudian beberapa fasilitas seperti kolam ikan dimana tidak menggambarkan seperti kolam ikan dikarenakan berisi pot bunga dan tanaman serta pada fasilitas lift yang sering mengalami kendala dikarenakan setiap zona masing-masing memiliki lift nya sendiri. Dari pemaparan hasil wawancara yang dilakukan peneliti

dengan Apartemen *Manager* maka peneliti menduga adanya keterkaitan diantara seperti kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai keberpengaruhannya kepada kepuasan konsumen sehingga peneliti tertarik dengan menggunakan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Lagoon *Residences*".

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas layanan menurut Parasuraman dalam buku Sulistiyowati, Kualitas layanan : Teori dan Aplikasinya, mengatakan bahwa jasa memiliki definisi sejauh mana perbandingan antar kenyataan serta keinginan setiap pelanggan terhadap pelayanan yang diterima[1]. Batingi menyebutkan dalam buku Mursyidah dan Usrotin Choiriyah , Manajemen Pelayanan Publik, bahwa "pelayanan umum lahir dikarenakan adanya kepentingan umum"[2] dan sedangkan menurut Lovelock dalam karya yang dikutip Siska menyatakan bahwa pelayanan merupakan tingkatan dari kelebihan yang diinginkan dan pengelolaan atas tingkatan kelebihan tersebut untuk mencukupi keinginan pelanggan[3].

Variabel yang kedua mengenai tentang fasilitas yaitu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI : 405) menyebutkan bahwasanya fasilitas merupakan segala hal yang bisa melancarkan tugas atau kemudahan. Dan menurut Kotler (2019:45) dalam karya yang dikutip Perdana mengatakan fasilitas adalah sarana fisik yang dimiliki sebelum adanya layanan, maka fasilitas bisa dinikmati oleh pelanggan, contohnya seperti kondisi fasilitas yang tersedia dan kelengkapan yang dibutuhkan pelanggan dalam bentuk fisik[4] dan menurut Lupiyoadi dalam karya yang dikutip Nisa yang menyatakan bahwa fasilitas adalah bentuk kesanggupan sarana prasarana serta suasana dalam ruang lingkup di sekitarnya dengan menampilkan keberadaannya kepada konsumen yang meliputi fasilitas fisik (gedung)[5], sedangkan menurut Zakiah Dradjat dalam karya yang dikutip Arnold dan Siburian mengemukakan bahwa fasilitas merupakan sebagian bentuk dimana dapat memudahkan usaha serta mempercepat kinerja dalam upaya menggapai keinginan[6].

Variabel kepuasan konsumen Zeithml, Bitner dan Gremler dalam buku Hasan, Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD), mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap suatu barang atau layanan berdasarkan apakah barang atau layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan[7], sedangkan menurut Kotler dalam karya yang dikutip Rifa'I mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkatan rasa puas seseorang yang telah membandingkan antar kinerja dan hasil yang dinikmati membandingkannya dengan keinginannya, hal tersebut menjadi tolak ukur seseorang untuk mendapatkan tingkat kepuasan yang berbeda dengan hasil dari beberapa pemberi jasa dengan melakukan perbandingan diantara yang satu dengan yang lainnya[8].

Beberapa penelitian relevan yang dijadikan pendukung dalam penelitian ini seperti karya yang ditulis Sumarni (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kelurahan Pandurungan, Semarang), dengan persamaan dalam membahas mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan dan memiliki perbedaan fokus terhadap kepuasan masyarakat kelurahan Pandurungan, dengan hasil secara parsial Uji t : variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh baik dan signifikan dengan tingkat signifikansi *variable* kualitas pelayanan  $0.000 < 0.05$  dan fasilitas  $0.011 < 0.05$  Uji F : kualitas

pelayanan dan fasilitas secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kemudian pada penelitian Wulan Sri Devi (2020), Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng, memiliki kesamaan dari keseluruhan variabel antara Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Secara Uji t parsial : Hasil uji t Fasilitas sebesar 4.323 dan hasil uji t Kualitas pelayanan sebesar 2.308 variabel tersebut memiliki pengaruh positif. Hasil Uji f, Simultan : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan.

Bagus Sudaryanto (2021), pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan bagian pendaftaran rumah sakit Omni Pulomas, memiliki persamaan antara variabel X1, X2 dan Y mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil Uji t, Parsial : variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh secara signifikan dengan nilai sig X1 dan X2 sebesar 0.000, Hasil uji f, Simultan : variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara simultan dengan nilai f hitung sebesar 39.686 > 2.36.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

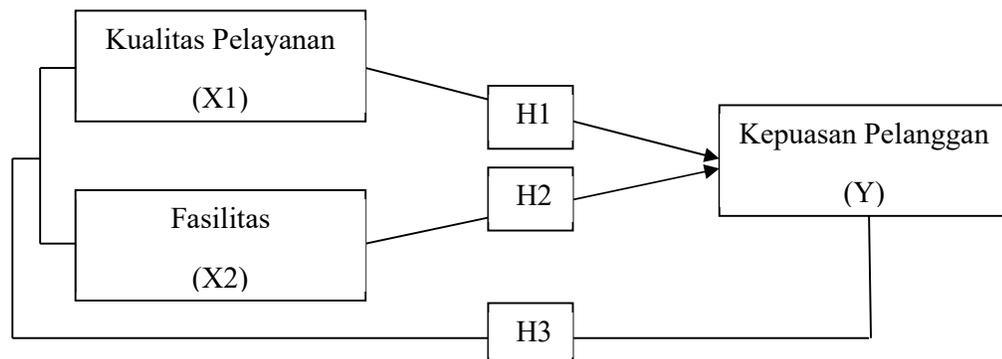
Desain penelitian adalah bentuk awal dari suatu penelitian sebagai alat guna menentukan penelitian tersebut, dan penelitian kali ini peneliti menerapkan desain penelitian pada pendekatan kuantitatif. Sumber pada penelitian ini digunakannya data primer dengan memperoleh data yang langsung menggunakan wawancara kepada apartemen *manager* serta memberikan kuesioner kepada para konsumen Apartemen Mediterania Lagoon Residences. Kemudian data sekunder didapatkan pada penelitian ini berdasarkan pada buku serta jurnal, dan untuk menetapkan sampel, penelitian ini menerapkan *purposive* sampling. Langkah yang peneliti gunakan untuk memperoleh data, berdasarkan struktur sebagai berikut :

Struktur 1 = Variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

Struktur 2 = Variabel bebas adalah fasilitas dan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

Struktur 3 = Variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan dan variabel terikat adalah kepuasan konsumen.

Adapun kerangka berpikir sebagai berikut:



Berdasarkan dari hasil kerangka pemikiran diatas maka pada hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Ho1 : Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. Ha1 : Variabel kualitas pelayanan tidak memiliki penaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Ho2 : Variabel Fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4. Ha2 : Variabel Fasilitas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Ho3 : Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan
6. Ha3 : Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Penelitian ini berfokus pada populasi sebuah Apartemen yang bernama Mediterania Lagoon Residences. Yang akan menjadi objek penelitian ini merupakan populasi dari konsumen sebanyak 274 orang dan penelitian ini menggunakan sampel dari beberapa konsumen pada Apartemen Mediterania Lagoon Residences. Peneliti memilih metode *random* sampling dan untuk metode yang difokuskan dalam melakukan perhitungan sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin*, hal ini disebabkan pada penelitian ini peneliti sudah mengetahui jumlah populasi pada unit yang terisi di Apartemen Mediterania Lagoon Residences, untuk lebih efisien dalam melakukan penelitian dengan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti. Adapun rumus tersebut seperti berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n : Ukuran sampel / jumlah responden
- N : Ukuran Populasi
- e : Batas kesalahan

Maka pada penelitian ini untuk menentukan sampel sesuai dengan perhitungan pada rumus yang sudah disebutkan, sebagai berikut:

$$n = \frac{274}{1+274(0.1)^2} = n = \frac{274}{1+2} = n = 91.33$$

Maka dari hasil tersebut dapat dibulatkan menjadi 91, dari rumus tersebut dengan jumlah populasi sebanyak 274 responden maka diperoleh sampel sebanyak 91 responden.

### 3.3. Definisi *Operational* variabel

Variabel penelitian merupakan segala bentuk objek yang menjadi perhatian peneliti untuk mengetahui secara mendalam apa yang sedang peneliti teliti pada objek tersebut untuk menyimpulkan nilai-nilai dari yang beragam di setiap variabel penelitian sesuai dengan hasil penelitian. Pada penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu variabel X1 = kualitas pelayanan, X2 = fasilitas sebagai variabel independen serta Y = kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	$R_{Hitung}$	$R_{Tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	P1	0,341	0,206	Valid
	P2	0,393	0,206	Valid
	P3	0,550	0,206	Valid
	P4	0,598	0,206	Valid
	P5	0,379	0,206	Valid
	P6	0,526	0,206	Valid
	P7	0,381	0,206	Valid
	P8	0,343	0,206	Valid
	P9	0,503	0,206	Valid
	P10	0,283	0,206	Valid

Variabel	Pertanyaan	$R_{Hitung}$	$R_{Tabel}$	Keterangan
Fasilitas	P1	0,422	0,206	Valid
	P2	0,626	0,206	Valid
	P3	0,596	0,206	Valid
	P4	0,497	0,206	Valid
	P5	0,313	0,206	Valid

Variabel	Pertanyaan	$R_{Hitung}$	$R_{Tabel}$	Keterangan
Kepuasan Konsumen	P1	0,643	0,206	Valid
	P2	0,484	0,206	Valid
	P3	0,502	0,206	Valid
	P4	0,464	0,206	Valid
	P5	0,623	0,206	Valid

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2024

Berdasarkan pada tabel 1, Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen, menunjukkan dari keseluruhan pertanyaan yang telah diisi oleh responden dapat dikatakan valid, hal tersebut dikarenakan nilai r Hitung lebih besar dari nilai r Tabel dimana nilai r Tabel sebesar 0,206.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliability Coefficients	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,521	10 Item	Reliabel
Fasilitas	0,227	5 Item	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,407	5 Item	Reliabel

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2024

Berdasarkan tabel 2, Hasil Uji Reliabilitas, pada penelitian ini setiap variabel menunjukkan angka *Cornbach's Alpha* lebih tinggi daripada 0,6 dari keseluruhan variabel Kualitas pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y) dapat dikatakan reliabel atau setiap variabel dalam penelitian ini bisa diandalkan.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5,894	2,886		2,043	,044
	Kualitas Pelayanan	,142	,058	,232	2,441	,017
	Fasilitas	,441	,105	,400	4,207	,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2024

Berdasarkan tabel 3, Hasil Analisis Linear Berganda menunjukkan pada nilai *Constant* sebesar 5,894 dan pada nilai kualitas pelayanan 0,142 sementara pada nilai variabel Fasilitas sebesar 0,441, maka dengan begitu diperoleh persamaan linear seperti berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Y = 5,894 + 0,142 + 0,441 + e$$

Nilai diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai a sebesar 5,894 adalah kondisi dimana pada variabel (Y) tidak dipengaruhi oleh variabel (X1) dan variabel (X2) dengan begitu jika kedua variabel bebas tersebut tidak ada maka pada variabel terikat tidak terjadinya perubahan.

2. b1 (Nilai koefisien regresi variabel X1) menunjukkan nilai sebesar 0,142 nilai tersebut bisa dikatakan bahwa pada variabel (X1) mempunyai nilai positif pada (Y) atau pada setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan(X1) dapat mempengaruhi pada kepuasan konsumen(Y) sebesar 0,142, dengan asumsi lain pada variabel lainnya tidak diteliti pada penelitian ini.
3. b2 (Nilai koefisien regresi variabel (X2), menunjukkan nilai sebesar 0,441 nilai tersebut bisa dikatakan bahwa pada variabel fasilitas memiliki nilai yang positif dimana setiap kenaikan 1% pada fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,441, dengan asumsi bahwasanya tidak ada variabel lainnya yang diteliti pada penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (T)  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,894	2,886		2,043	,044
	Kualitas Pelayanan	,142	,058	,232	2,441	,017
	Fasilitas	,441	,105	,400	4,207	,000

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2024

Berdasarkan tabel 4, Hasil uji T (Parsial) variabel (X1) terhadap variabel (Y) sebagai berikut:  
 H1 = Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini disebabkan dari hasil perbandingan antar t hitung dan t tabel dengan menerapkan rumus  $Df = n - k / = 91 - 2 = 89$ , maka nilai df/ t tabel sebesar 1,986, maka dari hasil uji t (parsial) pada variabel (X1) dengan nilai sebesar 2,441. Hal ini menunjukkan angka tersebut lebih tinggi dari nilai t tabel, maka pada variabel (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y).

Berdasarkan tabel 4, Hasil uji T (Parsial) variabel (X2) terhadap variabel (Y) sebagai berikut:  
 H2 = Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini disebabkan dari hasil perbandingan antar t hitung dan t tabel dengan menerapkan rumus  $Df = n - k / = 91 - 2 = 89$ , maka nilai df/ t tabel sebesar 1,986, maka dari hasil uji t (parsial) pada variabel (X2) dengan angka sebesar 4,207. Hal ini menunjukkan angka tersebut lebih tinggi dari nilai t tabel, maka pada variabel (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y).

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (F)  
 ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,006	2	35,003	15,844	,000 <sup>b</sup>
	Residual	194,411	88	2,209		
	Total	264,418	90			

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2024

Berdasarkan tabel 5, Hasil Uji Simultan (F), dapat dilihat nilai F menunjukkan angka sebesar 15,884. Kemudian untuk menentukan apakah kedua variabel (X1) dan (X2) secara simultan mempengaruhi variabel (Y) dengan menentukan nilai F tabel. Maka untuk menentukan nilai F tabel bisa dengan menerapkan rumus  $df(N1) = k - 1$  dan  $df(N2) = n - k$  dimana n adalah jumlah responden atau data yang digunakan sedangkan k merupakan jumlah variabel. Kemudian dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05, dengan nilai  $df(N1) = 3 - 1 = 2$  dan untuk nilai  $df(N2) = 91 - 3 = 88$  maka untuk nilai F tabel adalah 3,10. Maka dari hasil nilai F tabel dibandingkan dengan nilai F maka F hitung  $15,884 > F$  tabel 3,10 sehingga secara simultan variabel (X1) dan (X2) diterima yang artinya mempengaruhi terhadap variabel (Y).

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,768 <sup>a</sup>	,590	,581	,74317

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2024

Berdasarkan tabel 6, Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) nilai *Adjusted R Square* menunjukkan angka sebesar 0.581 atau dalam persentase (%) menunjukkan angka sebesar 58,1%, dimana dalam artian pada variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) memiliki pengaruh sebesar 58,1% terhadap kepuasan konsumen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 4.1. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada hasil penelitian yang diperoleh, pada variabel (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) dengan hasil yang didapatkan pada uji t parsial sebesar 2,441 angka tersebut lebih besar dari pada nilai t tabel 1,986. Hal itu mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suprianto (2021) dan Layla safitri (2023) dimana dari hasil penelitiannya bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai positif atau mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada hasil penelitian yang dilakukan dan pada variabel (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) dengan hasil nilai yang diperoleh pada uji t parsial sebesar 4,207 nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel 1,986. Hal tersebut mendukung pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bagus Sudaryanto (2021) dan Rachel Seprilina Prianto (2023) dimana dari hasil yang mereka temukan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa pada hasil uji f menunjukkan pada angka F hitung  $15,844 > F$  tabel 3,10 hal itu membuktikan bahwa variabel (X1) dan (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y). Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sumarni (2023) dan Wulan Sri Devi (2020) dimana dari hasil penelitian yang dilakukannya menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Dengan begitu pada penelitian yang dilakukan peneliti bahwa pada variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan pada variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apartemen Mediterania Lagoon *Residences*.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menemukan apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen serta untuk mengetahui bahwa apakah fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada penelitian ini peneliti memiliki ketertarikan terhadap objek yang diteliti yaitu pada konsumen Apartemen Mediterania Lagoon *Residences*, Kemayoran, Jakarta Pusat. Dan penelitian ini memiliki beberapa variabel yang digunakan peneliti sebagai berikut: variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), variabel fasilitas (X2) dan untuk variabel terikat yang digunakan peneliti yaitu variabel kepuasan konsumen (Y). Dengan begitu peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Perolehan pada uji parsial (t) terhadap variabel kualitas pelayanan peneliti memperoleh hasil dengan nilai sebesar 2,441. Nilai ini memiliki nilai yang tinggi melebihi dari pada nilai t tabel dengan angka sebesar 1,986 maka hal tersebut dapat membuktikan variabel X1 memiliki keberpengaruh yang sangat signifikan kepada kepuasan konsumen (Y).
2. Perolehan pada uji parsial (t) pada variabel fasilitas, peneliti memperoleh hasil dengan nilai 4,207 dan pada angka yang disebutkan memiliki nilai yang lebih tinggi dari nilai t tabel yaitu 1,986 maka pada perolehan uji parsial (t) pada variabel fasilitas (X2) mempunyai keberpengaruh yang sangat signifikan kepada variabel kepuasan konsumen (Y).
3. Perolehan pada penelitian ini dengan uji simultan (f), peneliti menemukan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) peneliti memperoleh hasil dengan nilai sebesar 15,844. Hasil yang didapat tersebut memiliki angka yang lebih tinggi dari nilai f tabel yaitu 3,10. Kemudian pada hasil signifikansi yang diperoleh peneliti pada uji simultan (f) memperoleh nilai 0,00, angka tersebut lebih rendah dibandingkan nilai signifikan 0,05, maka pada penelitian ini untuk uji simultan (f) bisa disimpulkan bahwa pada kedua variabel X1 dan X2 mempunyai keberpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Y atau kepuasan konsumen.

Dari pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa pada variabel bebas mempunyai keberpengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel terikat.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] W. Sulistiyowati, *Kualitas layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo, 2018.
- [2] L. Mursyidah and I. Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur, 2020.
- [3] E. Siska, *Penilaian Kualitas Pelayanan Dan Pelanggan*. Jawa Tengah, 2022.
- [4] Febri Putera Perdana, "Pengaruh Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi konsumen Power Gym, Jakarta Utara," *Sekol. Tinggi Ilmu Ekon. Indones. Jakarta*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2022.
- [5] A. F. Nisa, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo," pp. 1–23, 2019.
- [6] N. Arnold and L. Siburian, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Planet Futsal Batam," 2022.
- [7] S. Hasan, "Kunci Sukses Kepuasan Pelanggan (Upaya Membangun BUMD)," p. 202, 2020.
- [8] K. Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*. Jember, 2023.