

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, kebutuhan masyarakat terhadap internet semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari data hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dimana jumlah pengguna internet mencapai angka 215,63 juta orang pada periode 2022-2023.¹ Besarnya kebutuhan terhadap internet menjadikan masyarakat seperti diwajibkan untuk memiliki gadget pribadi. Fenomena ini menyebabkan beberapa usaha seperti warnet harus tutup karena berkurangnya minat masyarakat terhadap sektor tersebut. Namun perbedaan dapat kita lihat pada lingkup pondok pesantren dimana keberadaan warung internet (warnet) dapat dikatakan tetap eksis. Dalam lingkup pondok pesantren, warnet menjadi media untuk mengakses informasi baik untuk kebutuhan akademik maupun non akademik.

Salah satu warung internet yang ada di dalam lingkup pondok pesantren adalah Misky Net. Misky Net merupakan warung internet (warnet) yang beroperasi di Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyong Ngampel dan terletak di gedung lantai 3 Asrama Al-Misky. Pada awalnya, pondok pesantren Al-Misky hanya menyediakan 2 laptop untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mengerjakan tugas kuliah. Karena semakin banyaknya jumlah mahasiswa setiap

¹ Asep Dony Suhendra, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Don's Warnet Cikarang," 2018.

tahunnya, usaha ini akhirnya terus dikembangkan sehingga mampu mendirikan bangunan sendiri pada tahun 2023 dengan fasilitas berupa 8 komputer dan 5 laptop. Misky Net beroperasi setiap harinya dengan jam kerja mulai pukul 08:00 WIB – 12.00 WIB pada siang hari dan 21:00 WIB – 23:30 WIB pada malam harinya. Adapun pengguna layanan ini adalah seluruh santri Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel mulai dari tingkat SMP hingga mahasiswi.

Menurut Kotler dan Philip, perusahaan jasa perlu melakukan beberapa cara agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Adapun cara yang dilakukan seperti dengan memberikan pelayanan yang terbaik didukung dengan fasilitas penunjang yang lengkap. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya. Menurut M. Nur Rianto, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dan ditentukan oleh pihak yang melayani melainkan lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Hal ini disebabkan karena pelanggan adalah pihak yang menikmati pelayanan sehingga mereka dapat mengukur kualitas pelayanan tersebut berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan.²

Fasilitas juga menjadi faktor yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Pada saat ini pengguna layanan jasa sangat kritis dalam menilai ketersediaan fasilitas yang ada dalam perusahaan. Fasilitas yang baik dapat dilihat dari tampilan ruangan dan gedung, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Perusahaan yang memberikan suasana yang menyenangkan dan desain fasilitas

² M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Alfabeta, 2010).

yang menarik juga akan mempengaruhi keputusan para pelanggan dalam menggunakan jasa.³

Disamping kualitas pelayanan dan fasilitas, pemenuhan kebutuhan juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kebutuhan merupakan keinginan yang harus dipenuhi. Apabila suatu kebutuhan tidak terpenuhi, maka akan menyebabkan rasa yang kurang puas. Sebaliknya, pelanggan akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat terpenuhi.⁴ Menurut Vinna, kebutuhan merupakan segala sesuatu yang diperlukan manusia untuk menyejahterakan hidupnya. Kebutuhan mencerminkan ketidakpuasan dan kekurangan dalam diri manusia yang ingin dipuaskan. Kebutuhan timbul karena adanya kelangkaan barang dan jasa.⁵

Mencapai kepuasan pelanggan merupakan tantangan besar bagi suatu perusahaan jasa seperti warung internet. Umumnya pelanggan mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan tidak hanya diukur dari kepuasan mereka terhadap fasilitas yang ada. Kualitas pelayanan dan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga dapat menjadi tolak ukur. Ada beberapa parameter yang dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan. Parameter tersebut antara lain kesamaan keinginan kinerja, taraf keselarasan barang atau layanan yang dinikmati pelanggan. Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain merupakan cerminan bahwa pelanggan

³ Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Salemba Empat, 2002).

⁴ Gary A. dan Kotler. P., *Dasar-Dasar Pemasaran*, 1 (Prenhalindo, 2012).

⁵ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Parktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015).

merasa puas dalam menggunakan layanan.⁶

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asep Dony Suhendra dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Don’s Warnet Cikarang” menunjukkan bahwa kualitas layanan dan lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan sebaliknya kualitas layanan dan lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan loyalitas pelanggan hanya dipengaruhi oleh faktor kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan.⁷

Dari hasil penelitian terdahulu yang kedua yang dilakukan oleh Rikhardus Bria Seran dan Nurul Huda dengan judul “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warnet Golden”, dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan sangat kuat, dan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan lemah. Sedangkan, hubungan ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mempunyai hubungan yang sangat kuat.⁸

Dari kajian penelitian terdahulu dan penjabaran masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pemenuhan Kebutuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel”**.

⁶ Sulaksana, *Integrated Marketing Communications; Teks dan Kasus* (Jakarta: Pustaka Belajar, 2013).

⁷ Suhendra, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Don’s Warnet Cikarang.”

⁸ Rikhardus Bria Seran dan Nurul Huda, “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warnet Golden,” 2021.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboy Ngampel ?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboy Ngampel ?
3. Bagaimana pengaruh pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboy Ngampel ?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboy Ngampel ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboy Ngampel
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboy Ngampel

3. Untuk mengetahui pengaruh pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan referensi bagi semua pihak dalam dunia pendidikan khususnya mengenai bidang ekonomi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pemberian masukan bagi Misky Net untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi, serta menjadi wawasan pengetahuan bagi penulis pada khususnya dan masyarakat pada umumnya sebagai acuan bagi pelaku bisnis dalam menjalankan operasi bisnisnya.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan atau anggapan yang sifatnya sementara tentang fenomena tertentu yang akan diselidiki. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan anatar variabel-variabel penelitian serta merupakan

pernyataan yang paling spesifik.⁹

H₁ : Diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

H₀ : Diduga bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

H₂ : Diduga bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

H₀ : Diduga bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

H₃ : Diduga bahwa pemenuhan kebutuhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017).

H₀ : Diduga bahwa pemenuhan kebutuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM AlMahrusiyah Lirboyo Ngampel

H₄ : Diduga bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

H₀ : Diduga bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Misky HM Al-Mahrusiyah Lirboyo Ngampel

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional diperlukan untuk mempermudah pengukuran dan penggalan data di lapangan. Dengan demikian pembaca dapat dengan mudah mengetahui arah suatu penelitian yang dilakukan. Adapun definisi operasional dari judul di atas adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Suatu tindakan yang dilakukan perusahaan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.	Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml ¹⁰ : 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik

¹⁰ V. M. Zeithaml, *Service Marketing* (Hill International Edition, 2013).

Fasilitas (X2)	Suatu benda atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sebagai sarana dan prasarana untuk mempermudah pelayanan.	Indikator fasilitas menurut Tjiptono ¹¹ 1. Perencanaan wilayah 2. Desain ruangan 3. Peralatan atau furnitur 4. Pencahayaan 5. Warna
Pemenuhan Kebutuhan (X3)	Kebutuhan merupakan sesuatu yang diperlukan manusia dalam bentuk barang atau jasa untuk mensejahterakan hidupnya.	Indikator kebutuhan menurut Abraham Maslow ¹² : 1. Kebutuhan fisik 2. Kebutuhan rasa aman 3. Kebutuhan sosial 4. Kebutuhan penghargaan 5. Kebutuhan aktualisasi diri
Kepuasan Pelanggan (Y)	Suatu perasaan positif maupun negatif yang didapatkan setelah merasakan suatu produk atau jasa yang disediakan perusahaan produsen.	Indikator kepuasan konsumen menurut Fandy Tjiptono ¹³ : 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Dimensi kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi Harapan 4. Niat Beli Ulang 5. Kesiapan Merekomendasikan

¹¹ Tjiptono Fandy, *Service, Quality, & Satisfaction* (CV Andi Offset, 2016).

¹² Slamet Santoso, *Teori-teori Psikologi Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010).

¹³ Tjiptono

G. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada hasil telaah kepustakaan peneliti menemukan beberapa skripsi dan jurnal terkait pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya :



1. Jurnal karya Asep Dony Suhendra dalam Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis tahun 2018. Berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Don’s Warnet Cikarang”.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode survei, sedangkan desain penelitiannya adalah penelitian kausal, yakni hendak mengetahui hubungan sebab akibat antar variabel. Penelitian dilakukan dengan objek para pengunjung yang menggunakan jasa Don’s Warnet Cikarang. Jurnal tersebut memaparkan kualitas layanan dan lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan sebaliknya kualitas layanan dan lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan loyalitas pelanggan hanya dipengaruhi oleh faktor kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. Adanya variabel moderasi frekuensi kunjungan dan lokasi tempat tinggal pelanggan tidak memberikan hasil yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.¹⁴

Yang membedakan penelitian yang dilakukan oleh Asep Dony Suhendra dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada jumlah variabel X dan Y. Dimana penelitian yang dilakukan oleh Asep Dony Suhendra mengambil 2 variabel X yaitu kualitas layanan dan lokasi, serta 2 variabel Y yaitu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sedangkan penelitian yang saya lakukan mengambil 3 variabel X yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan, serta 1 variabel Y yaitu kepuasan pelanggan.

¹⁴ Suhendra, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Don’s Warnet Cikarang.”

2. Skripsi karya Ardiyan Fakrun Nissa, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo”.¹⁵

Adapun jenis penelitian yang dilakukan penulis merupakan jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner atau angket. Analisis yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 16 For Windows. Hasil uji t menunjukkan variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan, hasil uji F menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil uji R^2 0,755 atau 75,5% angka tersebut mengandung arti bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya 24,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan terletak pada variabel X. Saya menambahkan variabel pemenuhan kebutuhan sebagai X3 dimana variabel tersebut belum dijelaskan di dalam penelitian tersebut.

¹⁵ Ardiyan Fakrun Nissa, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo,” 2019.

3. Skripsi karya Muhammad Sholehuddin Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Malang tahun 2022. Berjudul “Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan, Pemenuhan Harapan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Duta Printer Kota Malang”.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket). Penelitian ini menggunakan data primer, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik regresi berganda. Metode analisis yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji model regresi dengan persepsi kepuasan pelanggan (Y), pemenuhan kebutuhan (X1), pemenuhan harapan (X2), dan kualitas layanan (X3). Adapun hasil perhitungan statistik dengan analisis regresi linier berganda dapat ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 0.879 + 0.163X_1 + 0.094X_2 + 0.115X_3 + e$. Dari persamaan regresi diketahui bahwa pemenuhan kebutuhan, pemenuhan harapan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik pemenuhan kebutuhan, pemenuhan harapan dan kualitas layanan yang diberikan perusahaan, maka akan semakin besar juga kepuasan yang dirasakan pelanggan.¹⁶

Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sholehuddin dengan yang saya lakukan terletak pada variabelnya. Dimana Muhammad Sholehuddin mengambil pengaruh pemenuhan kebutuhan, pemenuhan harapan, dan kualitas layanan sebagai variabel X, serta kepuasan

¹⁶ Muhammad Sholehuddin, “Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan, Pemenuhan Harapan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Duta Printer Kota Malang,” 2022.

pelanggan sebagai variabel Y. Sedangkan saya menggunakan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan sebagai variabel X , serta kepuasan pelanggan sebagai variabel Y.

4. Skripsi karya Atiek Mar'atus Sholichah, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut agama Islam Negeri Ponorogo Tahun 2021. Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi”

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survei kuesioner. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi.¹⁷

Yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya tulis terletak pada variabelnya. Saya menambahkan variabel kebutuhan sebagai X3 dimana variabel tersebut belum dijelaskan di dalam penelitian tersebut.

5. Skripsi karya Layla Safitri, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta tahun 2023. Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen” (Studi Pada Warung Makan Seblak Bandung Kembang Desa)”.

¹⁷ Atiek Mar'atus Sholichah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi,” 2021.

Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang terdiri dari pengujian instrumen data yaitu uji validitas dan reliabilitas dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Hasil penelitian secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel fasilitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini adalah menghasilkan data yang dapat dijadikan suatu informasi sebagai bahan evaluasi dan pengembangan maupun perbaikan bagi semua pihak yang membutuhkan.¹⁸

Yang membedakan antara penelitian yang dilakukan oleh Layla safitri dengan penelitian yang saya lakukan adalah variabel yang diambil. Adapun penelitian yang saya lakukan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan pemenuhan kebutuhan terhadap kepuasan pelanggan Misky Net Pondok Pesantren Al-Mahrusiyah 3 Ngampel Lirboyo Kediri. Sedangkan Layla membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Seblak Bandung Kembang Desa.

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika yang akan penulis gunakan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

¹⁸ Layla Safitri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen," 2023.

BAB I Pendahuluan yang berisi a) latar belakang masalah, b) rumusan masalah, c) tujuan penelitian, d) manfaat penelitian, dan e) sistematika penulisan.

Bab II Kajian Pustaka yang berisi a) tinjauan tentang kualitas pelayanan, b) tinjauan tentang fasilitas, c) tinjauan tentang pemenuhan kebutuhan, d) tinjauan tentang kepuasan pelanggan.

Bab III Metode Penelitian yang berisi a) jenis dan sifat penelitian, b) populasi dan sampel, c) instrumen penelitian, d) teknik pengumpulan data, dan e) teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisi a) hasil penelitian, yang meliputi 1) latar belakang objek 2) penyajian data, 3) uji hipotesis, dan b) pembahasan penelitian.

Bab V Penutup yang berisi a) kesimpulan, dan b) saran.



