

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS *LAUNDRY KUCEK SHOES* DI
SURABAYA**

Avinda Yuni Setyawati

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

avindayunisetyawati.12@gmail.com

Anom Maruta

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

anommaruta@untag-sby.ac.id

Ute Chairuz Nasution

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ute@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Dunia bisnis saat ini semakin maju. Setiap bisnis berbisnis untuk memenangkan persaingan dengan memenuhi Keinginan konsumen. Apabila perbisnisan tidak dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, konsumen cenderung beralih ke perbisnisan pesaing. Akibatnya, semakin banyak konsumen yang meninggalkan perbisnisan dan beralih ke perbisnisan pesaing, yang pada gilirannya akan mengurangi penjualan dan keuntungan perbisnisan. Kucek Shoes tidak hanya melayani pencucian sepatu, tetapi juga melayani pengecatan ulang, penjahitan, dan perbaikan ulang. Penelitian ini meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya. Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan Kepuasan Konsumen Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen. Dengan memberikan Kualitas Pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dan diharapkan dapat meningkatkan tingkat penjualan perusahaan. Selain Kualitas Pelayanan, Fasilitas juga harus diperhatikan bagi perusahaan jasa, karena untuk memperoleh persepsi yang baik dari konsumen, maka harus didasari dengan apa yang mereka dapatkan setelah menggunakan jasa tersebut. Pada usaha cuci sepatu, Fasilitas merujuk pada sarana maupun prasarana yang ada di area menunggu gerai cuci sepatu Laundry Kucek Shoes Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya. Dengan metode penelitian Survei kuantitatif terhadap 100 responden dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan konsumen di laundry kucek Surabaya dengan teknik *sampling incidental non probability*. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes di Surabaya, sedangkan fasilitas pada Laundry Kucek Shoes Di Surabaya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas pada Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya efektif mempengaruhi kepuasan konsumen di Surabaya. Pihak Laundry

perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan layanan untuk meningkatkan penjualan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Today's business world is increasingly advanced. Every business is in business to win the competition by fulfilling consumer desires. If a business cannot provide satisfaction to consumers, consumers tend to switch to competing businesses. As a result, more and more consumers are leaving the business and switching to competing businesses, which in turn will reduce the business's sales and profits. Kucek Shoes not only provides shoe washing services, but also provides repainting, sewing and repair services. This research examines the influence of service quality and facilities on consumer satisfaction in the shoe polish laundry business in Surabaya. Service Quality has a close relationship with Consumer Satisfaction. A good or service will be considered quality if it meets consumer expectations or hopes. By providing good quality service, consumers will feel satisfied and are expected to increase the company's sales level. Apart from service quality, facilities must also be considered for service companies, because to get a good perception from consumers, it must be based on what they get after using the service. In the shoe washing business, facilities refer to the facilities and infrastructure available in the waiting area of the Kucek Shoes Surabaya Laundry shoe washing outlet. The aim of this research is to determine and analyze the influence of service quality on consumer satisfaction in the shoe cleaning business in Surabaya. Using the research method, a quantitative survey of 100 respondents was carried out to collect data regarding consumer satisfaction at Kucek Laundry in Surabaya using a non-probability incidental sampling technique. This research found that service quality does not have a significant effect on consumer satisfaction at the Kucek Shoes Laundry Business in Surabaya, while the facilities at the Kucek Shoes Laundry in Surabaya influence consumer satisfaction partially and simultaneously. These findings indicate that the facilities at the Shoe Check Laundry Business in Surabaya are effective in influencing customer satisfaction in Surabaya. Laundry needs to consider improving service to increase sales.

Keywords: *Quality Of Service, Facilities, Customer Satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Banyaknya pengguna dan pentingnya merawat sepatu memunculkan berbagai kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat, salah satunya ialah adanya laundry sepatu. Laundry sepatu atau jasa cuci sepatu menawarkan kemudahan bagi pengguna sepatu untuk membersihkan sepatu yang kotor karena sepatu cenderung lebih sulit untuk dicuci daripada pakaian. Untuk mencuci sepatu juga tidak dapat dengan asal atau sembarangan, terlebih lagi bagi sepatu memiliki harga yang cukup tinggi. Karena mencuci sepatu harus mempunyai pengetahuan, teknik, dan alat dan bahan yang tepat berdasarkan komponen-komponen yang ada pada sepatu.

Laundry sepatu di Surabaya marak bermunculan tahun-tahun belakangan ini. Laundry sepatu ini memiliki harga yang sangat terjangkau sehingga dapat menjangkau semua kalangan. Tidak hanya melayani pencucian sepatu, tetapi juga melayani pengecatan ulang, penjahitan, dan perbaikan ulang. Semakin meningkatnya mobilitas dalam kehidupan manusia, banyak perubahan-perubahan yang terjadi dalam aktifitas kehidupan manusia pada umumnya. Di dalam memasarkan jasa perusahaan lebih mengutamakan nilai dan kepuasan pelanggan atas jasa tersebut. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk dan jasa yang berkualitas. Untuk memenangkan suatu persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya, yaitu dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas, terutama untuk sektor jasa yang sangat tergantung terhadap fasilitas serta kualitas pelayanan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:681) Kualitas Pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan dimulai dari berbagai aspek, termasuk cara menyambut pelanggan, perilaku serta etika karyawan perusahaan terhadap konsumen.

Fasilitas Menurut Tjiptono (2004:19) adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Fasilitas yang maksimal dapat meningkatkan penjualan menurut Purnomo (2010:58) yang antara lain :

1. Mendukung visi perusahaan melalui penanganan, perbaikan serta pengawasan.
2. Memanfaatkan ruang, peralatan, ruang dan energy seefektif mungkin.
3. Meminimalkan modal yang dikeluarkan untuk investasi peralatan kembali.
4. Memberikan kemudahan dalam pelayanan.
5. Memberikan kenyamanan bagi pekerja maupun pelanggan.

Kepuasan Konsumen menurut Kotler dan Keller (2007:177) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Hal ini dapat diartikan juga bahwa kepuasan dari konsumen akan tercapai apabila konsumen tersebut merasa produk atau jasa yang mereka terima sudah sesuai dengan ekspektasi mereka, apabila produk atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka maka Kepuasan Konsumen tidak akan tercapai. Terciptanya

kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas, serta membentuk rekomendasi positif yang menguntungkan perusahaan tersebut.

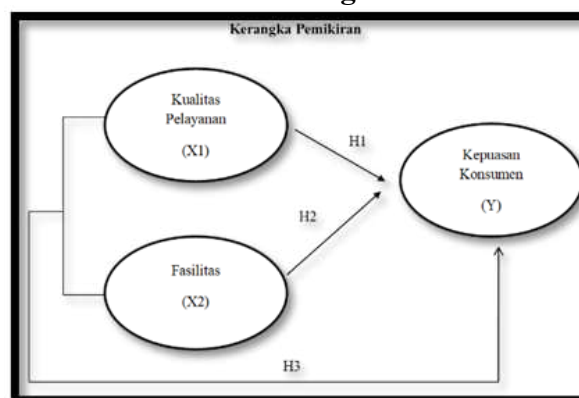
Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk: Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan: Terutama untuk industri jasa Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional: Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga: Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya: Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Berdasarkan pendahuluan maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam karya tulis berupa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Kucek Shoes Di Surabaya”**.

Hipotesis

Gambar 1 Kerangka Berfikir



Sumber: Kerangka berfikir oleh peneliti 2024

Hipotesis penelitian berfungsi sebagai solusi sementara untuk masalah penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Ho: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya.

Ha: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya.

- b) Ho: Tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya.

Ha: Ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya.

- c) Ho: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Pada bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya.

Ha: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry sepatu kucek shoes di Surabaya

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan ialah kuantitatif. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif. Responden dalam penelitian ini adalah individu yang pernah melakukan jasa laundry di kucek Shoes dan berdomisili di Surabaya. Seseorang dengan satu kali pembelian berhak menjadi responden dalam penelitian ini. Pendekatan purposif digunakan sebagai teknik pengambilan sampel non-probabilitas. Studi ini melakukan survei melalui e-kuisisioner google form untuk menguji hipotesis, dan pertanyaan penyaringan memverifikasi responden yang memenuhi syarat.

Skala yang digunakan pada penelitian ini ialah skala likert dan skala interval. Sumber-sumber data berupa data sekunder yang berasal dari kepustakaan dan juga data primer yang merupakan data asli yang diperoleh melalui tanggapan responden di google form.

Partisipan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa laundry kucek shoes Surabaya. Proses penyebaran kuesioner dilakukan pada 2024. Uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan koefisien determinasi digunakan untuk menganalisis data penelitian ini.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas menurut Imam Ghozali (2018) digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika, $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item pernyataan atau instrumen memiliki korelasi signifikan dengan skor total atau dinyatakan valid.
- b) Jika, $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item pernyataan atau instrumen tidak memiliki korelasi signifikan dengan skor total atau dinyatakan valid.

Tabel 1 Uji Valid Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.P1	0,785	0,361	VALID
	X1.P2	0,682		
	X1.P3	0,602		
	X1.P4	0,720		

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti (2024)

Tabel 2 Uji Valid Variabel Fasilitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Fasilitas (X2)	X2.P1	0,591	0,361	VALID
	X2.P2	0,723		
	X2.P3	0,573		
	X2.P4	0,710		
	X2.P5	0,550		
	X2.P6	0,728		

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti (2024)

Tabel 3 Uji Valid Kepuasan Konsumen

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.P1	0,688	0,361	VALID
	Y.P2	0,862		
	Y.P3	0,722		

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti (2024)

Pada tabel 1,2 dan 3 hasil uji validitas berdasarkan jawaban responden menunjukkan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen dianggap valid, dikarenakan seluruh variabel bersignifikasi $> r$ tabel yaitu 0,361 dan $< 0,05$. Sehingga seluruh variabel dapat berlanjut diproses selanjutnya.

Uji Relabilitas

Uji reliabilitas mengukur seberapa konsisten hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengukuran uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha:

- jika Cronbach's alpha $> 0,6$ butir kuesioner dikatakan reliable (layak)
- jika Cronbach's alpha $< 0,6$ butir kuesioner dikatakan tidak reliable (tidak layak)

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,629	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,720		
Kepuasan Konsumen (Y)	0,633		

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti (2024)

Hasil tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Conbrach's Alpha yang $> 0,60$ yang berarti bahwa reliabilitas dinyatakan reliabel sehingga menghasilkan suatu data yang konsisten jika diuji secara berkali-kali.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Berikut hasil uji regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5,279 + 0,125X_1 + 0,216X_2$$

Persamaan regresi linear berganda dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Koefisien konstanta (a) bernilai positif sebesar 5,279 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) bernilai 0 atau tetap, maka kepuasan konsumen (Y) akan naik sebesar 5,279.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai sebesar 0,125, artinya jika variabel fasilitas (X2) bernilai tetap dan kualitas pelayanan (X1) naik 1 satuan, maka nilai variabel kepuasan konsumen (Y) meningkat sebesar 0,125 dan bernilai positif yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X1) naik maka Kepuasan konsumen (Y) juga ikut naik.
- Koefisien regresi variabel fasilitas (X2) bernilai sebesar 0,216, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai tetap dan (X2) Fasilitas naik 1 satuan, maka nilai variabel Kepuasan konsumen (Y) meningkat sebesar 0,216 dan bernilai positif yang artinya apabila variabel Fasilitas (X2) naik maka Kepuasan konsumen (Y) juga ikut naik.

Uji Hipotesis

Berikut hasil uji hipotesis pada penelitian ini yang terdiri dari:

Uji Parsial (t)

Uji t dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan nilai t-tabel sebesar 1,984, berikut hasil uji t table sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.279	1.549		3.408
	X1	.125	.096	.148	1.304
	X2	.216	.069	.354	3.126

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan hasil tabel 5 pada uji parsial dapat disimpulkan bahwa menentukan t tabel dilihat dari nilai signifikan (α) sebesar (0,05) dengan diketahui nilai t tabel sebesar 1,984 maka hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry kucek shoes di Surabaya

Ho: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry kucek shoes di Surabaya

Ha: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry kucek shoes di Surabaya

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan, terlihat nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,304 dan nilai signifikansi sebesar 0,195 maka $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ yakni $1,304 < 1,984$ dan signifikansi $> 0,05$ yakni $0,195 > 0,05$ sehingga dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya bahwa ada pengaruh tidak signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen laundry kucek shoes

- b) Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry kucek shoes di Surabaya

H_0 : Tidak ada pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Sepatu Kucek Shoes di Surabaya.

Ha: Ada pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Sepatu Kucek Shoes di Surabaya.

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan, terlihat nilai t-hitung variabel Fasilitas (X2) sebesar 3,126 dan nilai signifikansi sebesar 0,002 maka $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yakni $3,126 > 1,984$ dan signifikansi $< 0,05$ yakni $0,002 < 0,05$ sehingga dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa ada pengaruh signifikansi antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen laundry kucek shoes.

Uji Simultan (F)

Dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel, uji F simultan dilakukan untuk menentukan apakah terdapat hubungan simultan antara dua atau lebih persamaan regresi.

Tabel 6 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.712	2	25.356	12.931	.000 ^b
	Residual	190.198	97	1.961		
	Total	240.910	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti (2024)

H_0 : Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Sepatu Kucek Shoes di Surabaya.

Ha: Ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Laundry Sepatu Kucek Shoes di Surabaya.

Berdasarkan hasil uji F terlihat bahwa nilai F hitung sebesar 12,931 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 maka $F\text{ hitung} >$ dari F table yaitu: $12,931 > 3,09$ dan signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama sama terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry kucek shoes di Surabaya.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut adalah hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2):

Tabel 7 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.459 ^a	.211	.194	1.40029

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data yang diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan table 7 hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) yang telah didapatkan, terlihat nilai R^2 sebesar 0,211 yang dapat diartikan variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) sebesar 21.1 % dan sisanya 78,9 di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di perusahaan ini, misalnya variabel harga, citra merk dan sebagainya.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penjelasan yang telah dipaparkan tentang pengaruh kualitas dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry kucek shoes dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat diartikan jika Kualitas Pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan konsumen bisnis Laundry Kucek Shoes juga menurun. Dari semua indikator yang paling dominan adalah ketepatan.
2. Variabel Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat diartikan jika Fasilitas mengalami kenaikan maka kepuasan konsumen bisnis Laundry Kucek Shoes juga ikut naik. Dari semua indikator yang paling dominan adalah unsur pendukung.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Variabel Fasilitas (X2) berpengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan konsumen pada bisnis laundry kucek shoes di Surabaya bahwa dari kedua variabel yang paling dominan mempengaruhi adalah variabel fasilitas karena nilai t hitung lebih besar.

Rekomendasi

1. Sehubungan dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis Laundry kucek Shoes di Surabaya. Maka dari itu penting bagi pemilik laundry agar memperhatikan tentang kualitas pelayanan seperti: memberikan pelayanan yang relevan, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, memberikan perhatian kepada konsumen. Sehingga menarik para konsumen untuk tetap disitu. Hal ini perlu menjadi evaluasi bagi bisnis Laundry Kucek Shoes di Surabaya agar menjadi lebih baik lagi kedepannya dan menarik konsumen.

2. Sehubungan dengan fasilitas dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis Laundry Kucek Shoes di Surabaya. Maka dari itu pemilik bisnis laundry ini harus mempertahankan fasilitas dan ruang tunggu yang menarik agar dapat menciptakan suasana yang baru yang dapat menarik konsumen atau membuat konsumen merasa nyaman dan aman, tidak hanya itu konsumen juga bisa mengeluh akan hal hal seperti bau ruangan, pencahayaan. Oleh karena itu pemilik bisnis harus membuat fasilitas yang lengkap agar konsumen merasa aman dan nyaman.
3. Sebagai referensi penelitian yang akan datang, peneliti dapat memberikan saran yaitu, peneliti ini dimasukkan agar menjadi informasi dan pedoman bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih teliti dan menambahkan variabel variabel yang belum diteliti.
4. Bagi bisnis laundry kucek shoes
Dengan adanya penelitian ini, dapat di harapkan menjadi sebuah masukan kepada bisnis Laundry Kucek Shoes di Surabaya dalam menjalankan usahanya. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan di bisnis laundry kucek shoes di Surabaya. Dengan cara, misalnya meningkatkan kualitas seperti lebih meningkatkan rasa tanggung jawab dan rasa perhatian kepada konsumen dan kemauan konsumen. Tetapi pada fasilitas ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bisnis Laundry Kucek Shoes di Surabaya.
5. Bagi peneliti selanjutnya
Dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan menjadi topik yang sama, ada baiknya juga peneliti selanjutnya lebih mengembangkan penelitian ini dengan mencari variabel variabel yang lebih baru dan trend sehingga dapat menarik atau menciptakan kesan kepada peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Kotler dan. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler and Keller (2007:177) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
- Purnomo (2010:58) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada jasa pemanduan pt dias delta pratama
- Sugiyono. (2013). E-Book Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD. Alfabeta.
https://elibrary.stikesghsby.ac.id/index.php?P=show_detail&id=1879&key
- Tjiptono. (2004). Pengaruh kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah Tabungan).