

# Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Payung Pusaka Mandiri Kediri

Uswatun Khasanah<sup>1</sup>, Enni Sustiyatik<sup>2</sup>, Djunaedi<sup>3</sup>, Sasi Utami<sup>4</sup>

Universitas Kadiri <sup>1</sup>[uswatunkha74@gmail.com](mailto:uswatunkha74@gmail.com)

<sup>2</sup>[enni\\_sustiyatik@unik-kediri.ac.id](mailto:enni_sustiyatik@unik-kediri.ac.id)

<sup>3</sup>[djunaedi@unik-kediri.ac.id](mailto:djunaedi@unik-kediri.ac.id)

<sup>4</sup>[sasi@uni-kediri.ac.id](mailto:sasi@uni-kediri.ac.id)

**Abstrak**— This study seeks to examine the concurrent impact of work discipline and work commitment on employee performance at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. The research approach used is quantitative, as it involves numerical data that is examined using statistical procedures based on concrete, objective, quantifiable, rational, and systematic scientific concepts. The population under investigation consists of all employees of PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri, amounting to a total of 340 individuals. A sample of 77 respondents was chosen using the Slovin technique. Data gathering methods encompass the practices of observation, recordkeeping, and questionnaires. The data analysis techniques utilized included descriptive percentage analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, simultaneous significance test (F-test), partial significance test (t-test), and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The findings of this investigation can be succinctly described as follows: (1) The level of work discipline has a limited impact on the performance of employees at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. (2) The level of dedication to work has a limited impact on the performance of employees at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. The study found that work discipline and work dedication had a combined impact of 65% on employee performance at PT. Umbrella Pusaka Mandiri Kediri. The remaining 35% of employee performance is influenced by other factors that were not addressed in this study.

**Keywords:** *Work discipline, work commitment, employee performance*

## 1. PENDAHULUAN

Untuk mencapai kesuksesan, organisasi harus memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia. Organisasi harus terus mengelola sumber daya manusianya untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Perusahaan harus memiliki manajemen sumber daya manusia yang baik agar mereka dapat merekrut, mengembangkan, membina, mengevaluasi, dan mensejahterakan karyawan dengan jumlah dan kualitas yang sesuai untuk memberikan layanan, perlindungan, dan kesejahteraan yang optimal kepada masyarakat. Sangat penting untuk memahami peran strategis sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi dan untuk memanfaatkan berbagai fungsi dan aktivitas karyawan untuk memastikan bahwa

Perbaikan perilaku manusia sangat penting untuk meningkatkan kemampuan organisasi, terutama dalam pemerintahan daerah. Perilaku manusia merupakan sumber daya penting untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah agar efektif, efisien, dan produktif. Sumber daya manusia adalah orang-orang yang bekerja untuk suatu perusahaan. Mereka juga disebut personel, tenaga kerja, karyawan, atau potensi manusiawi. Sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan bagaimana disiplin kerja, komitmen kerja, dan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan karena kinerja karyawan dianggap sebagai faktor penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan atau institusi. Disiplin kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sumber daya manusia (SDM) tetap sangat penting untuk operasi bisnis meskipun kemajuan dalam teknologi dan mesin. Orang-orang sangat penting untuk peralatan canggih perusahaan (Simamora, 2021).

Dalam suatu unit kerja, seperti departemen atau lembaga, tenaga kerja, pegawai, atau karyawan dikenal sebagai sumber daya manusia. Sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan organisasi atau departemen tersebut. Suatu organisasi tidak bisa maju dan berkembang tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, meskipun memiliki banyak fasilitas canggih. Selain itu, budaya organisasi dapat membantu pekerja mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, komitmen terhadap pekerjaan sangat penting. Anggota organisasi harus menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsi mereka masing-masing untuk mencapai komitmen ini. Orang yang memiliki kredibilitas tinggi menunjukkan kemampuan mereka untuk

mencapai komitmen saat orang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Sebuah organisasi hanya dapat bertahan jika memiliki komitmen yang tinggi.

Menurut Hasibuan (2018), hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya bergantung pada kemampuan, pengalaman, dan kesungguhan. Prestasi kerja adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan saat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2021). Prestasi kerja karyawan mempengaruhi kemajuan bisnis, dan prestasi kerja yang buruk berdampak pada pendapatan bisnis. Prestasi kerja didukung oleh disiplin dan komitmen karena sistem pelatihan yang baik dan pengalaman kerja yang adil bagi karyawan. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa disiplin setiap karyawan di tempat kerja adalah dengan melihat seberapa baik mereka melakukan tugas mereka; umumnya, tingkat disiplin yang lebih tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Didisiplin kerja adalah tindakan manajemen untuk memenuhi kebutuhan organisasi, menurut Hani Handoko (2019). Untuk memenuhi harapan di tempat kerja, setiap pekerja harus memiliki kesadaran tentang disiplin kerja. Hubungan kerja yang erat dan saling mendukung antara karyawan dan pimpinan mereka adalah salah satu komponen yang mempengaruhi disiplin kerja. Kepuasan kerja karyawan akan meningkat, yang mengarah pada peningkatan kinerja. Hal-hal ini diharapkan dapat meningkatkan layanan dan nilai yang ditawarkan oleh bisnis, menurut Hasibuan (2018). Komitmen organisasi juga memengaruhi tindakan karyawan. Komitmen seseorang terhadap organisasi ditentukan oleh keyakinannya terhadap nilai-nilai organisasi, keinginan untuk mencapai tujuan organisasi, dan keinginan untuk tetap menjadi anggota. Dengan demikian, karyawan akan merasa dimiliki oleh organisasi karena komitmen mereka.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang dibahas. Peneliti menggunakan tes, kuesioner, dan wawancara terstruktur untuk mengumpulkan data.

Data dari Indo Futsal Kediri pada bulan Juni menunjukkan bahwa ada 960 orang yang datang. Sampel penelitian terdiri dari seratus orang yang dipilih dari daerah Kediri dari jumlah tersebut. Metode pengambilan sampel acak sederhana digunakan dengan asumsi bahwa ada sekitar 15 orang per permainan.

Kualitas layanan, fasilitas, harga, lokasi, dan kepuasan pelanggan adalah topik utama penelitian ini. Peneliti menggunakan observasi, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka untuk mengumpulkan data. Alat penelitian diuji untuk memastikan bahwa hasilnya akurat. Berbagai teknik digunakan untuk menganalisis data. Ini termasuk analisis regresi linier berganda, uji normalitas, uji

### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas

#### Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan**

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,582	0,164	Valid
X1.2	0,708	0,164	Valid
X1.3	0,776	0,164	Valid
X1.4	0,607	0,164	Valid
X1.5	0,513	0,164	Valid

multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji t (untuk melihat pengaruh variabel secara individu) dan F (untuk melihat pengaruh variabel secara bersamaan).

Karena fakta bahwa nilai R hitung lebih besar daripada nilai R tabel (0,164), semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas layanan (X1) dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa data kuesioner yang berkaitan dengan variabel ini dapat diandalkan untuk penelitian.

**Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)****Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas**

<b>Pernyataan</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,641	0,164	Valid
X2.2	0,734	0,164	Valid
X2.3	0,786	0,164	Valid
X2.4	0,718	0,164	Valid
X2.5	0,726	0,164	Valid
X2.6	0,586	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2). Karena nilai R hitung melebihi nilai R tabel (0,164), semua pernyataan tentang variabel fasilitas (X2) juga valid. Akibatnya, informasi ini juga dapat diandalkan.

**Uji Validitas Variabel Harga (X3)****Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Harga**

<b>Pernyataan</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X3.1	0,861	0,164	Valid
X3.2	0,709	0,164	Valid
X3.3	0,848	0,164	Valid
X3.4	0,795	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Tabel 3 menunjukkan hasil dari uji validitas variabel harga (X3). Karena nilai R hitung lebih besar daripada R tabel (0,164), semua pernyataan tentang variabel harga (X3) dianggap valid. Selain itu, data ini sah untuk digunakan dalam penelitian.

**Uji Validitas Variabel Lokasi (X4)****Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi**

<b>Pernyataan</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X4.1	0,721	0,164	Valid
X4.2	0,680	0,164	Valid
X4.3	0,599	0,164	Valid
X4.4	0,700	0,164	Valid
X4.5	0,695	0,164	Valid
X4.6	0,629	0,164	Valid
X4.7	0,626	0,164	Valid
X4.8	0,743	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas variabel lokasi (X4). Karena nilai R hitung lebih besar daripada R tabel (0,164), semua pernyataan yang berkaitan dengan variabel lokasi (X4) juga valid. Oleh karena itu, informasi ini dapat diandalkan.

**Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)****Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen**

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,821	0,164	Valid
Y.2	0,829	0,164	Valid
Y.3	0,797	0,164	Valid
Y.4	0,669	0,164	Valid

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Setiap pernyataan tentang kepuasan konsumen (Y) juga valid, karena nilai R hitung lebih besar daripada R tabel (0,164). Data ini dapat digunakan untuk penelitian.

**Uji Reliabilitas****Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas**

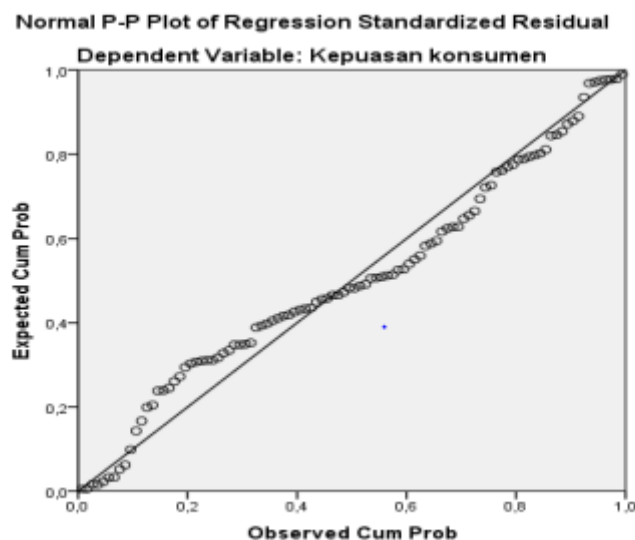
Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )	0,641	0,6	Reliabel
Fasilitas (X <sub>2</sub> )	0,791	0,6	Reliabel
Harga (X <sub>3</sub> )	0,817	0,6	Reliabel
Lokasi (X <sub>4</sub> )	0,828	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,777	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Kriteria alfa Cronbach untuk Keterangan Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) adalah 0,641, yang merupakan nilai relatif; Fasilitas (X<sub>2</sub>) adalah 0,791, yang merupakan nilai relatif; Harga (X<sub>3</sub>) adalah 0,817, yang merupakan nilai relatif; Lokasi (X<sub>4</sub>) adalah 0,828, yang merupakan nilai relatif; Kepuasan Konsumen (Y) adalah 0,777, yang merupakan nilai relatif.

**Uji Normalitas**

Metode Plot Normal P-P Regression Standardized Residual digunakan untuk mengevaluasi distribusi normal data.

**Gambar 1 Uji Normalitas P-Plot**

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Gambar menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena titik data tidak menyebar jauh dari garis diagonal. Ada juga uji Kolmogorov-Smirnov. Residual dianggap normal dalam kasus di mana nilai p lebih besar dari 0,05. Hasil dari uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel

dapat dilihat di Tabel 7, yang menunjukkan hasilnya.

**Tabel 7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,51575772
Most Extreme Differences	Absolute	,101
	Positive	,072
	Negative	-,101
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,014 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023  
memiliki nilai signifikansi 0,014 lebih besar dari 0,05, sehingga data terdistribusi normal.

### Uji Multikolonieritas

**Tabel 8 Hasil Uji Multikolonieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,152	3,037		2,684	,009		
Kualitas layanan	-,047	,085	-,054	-,552	,582	,938	1,066
Fasilitas	,293	,070	,416	4,214	,000	,909	1,101
Harga	,050	,076	,065	,663	,509	,936	1,069
Lokasi	,135	,046	,255	1,759	,020	,917	1,091

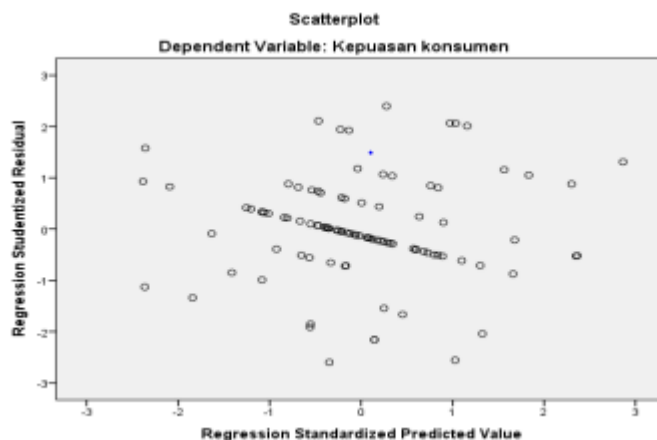
a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

nilai VIF untuk semua variabel (kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi) kurang dari 10, dan nilai toleransi lebih dari 0,10. Dengan demikian, model regresi berganda layak digunakan karena tidak ada multikolonieritas dalam model.

**Uji Heteroskedestisitas**

Uji Heteroskedestisitas: Hasil scatterplot yang diperoleh dari output SPSS ditunjukkan di bawah ini.

**Gambar 2 Uji Heteroskedestisitas**

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar tanpa pola. Ini menunjukkan bahwa dalam model ini tidak ada heteroskedastisitas. .

**Analisis Regresi Linier Berganda****Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,152	3,037		2,684	,009
Kualitas layanan	-,047	,085	-,054	-,552	,582
Fasilitas	,293	,070	,416	4,214	,000
Harga	,050	,076	,065	,663	,509
Lokasi	,135	,046	,255	1,759	,020

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, makadapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 8,152 - 0,047 X_1 + 0,293 X_2 + 0,050 X_3 + 0,135 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi kualitas layanan

$\beta_2$  = Koefisien regresi fasilitas

$\beta_3$  = Koefisien regresi harga

$\beta_4$  = Koefisien regresi lokasi

X<sub>1</sub> = kualitas layanan

X<sub>2</sub> = fasilitas

X<sub>3</sub> = harga

X<sub>4</sub> = lokasi

e = Estimasi error

Hasil analisis menunjukkan bahwa:

1. Koefisien untuk variabel fasilitas (X2), harga (X3), dan lokasi (X4) positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan ketiga variabel ini terkait dengan peningkatan kepuasan konsumen.
2. Koefisien untuk kualitas layanan (X1) negatif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan terkait dengan penurunan kepuasan konsumen.
3. Nilai konstanta 8,152 menunjukkan tingkat kepuasan konsumen jika semua variabel lain tetap.

Rincian Koefisien:

Kualitas Layanan (X1) memiliki koefisien -0,047, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan berkorelasi dengan penurunan kepuasan konsumen sebesar 0,047. Fasilitas (X2) memiliki koefisien 0,293, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam fasilitas berkorelasi dengan peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,293. Harga (X3) memiliki koefisien 0,050, yang berarti bahwa setiap peningkatan 1% dalam harga berkorelasi dengan peningkatan kepuasan

### Uji ttest (Uji Parsial)

**Tabel 11 Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,152	3,037		2,684	,009
Kualitas layanan	-,047	,085	-,054	-,552	,582
Fasilitas	,293	,070	,416	4,214	,000
Harga	,050	,076	,065	,663	,509
Lokasi	,135	,046	,255	1,759	,020

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

- a. Kualitas layanan (X1) tidak signifikan (t hitung -0,552, p hitung 0,582).
- b. Fasilitas (X2) signifikan (t hitung 4,214, p hitung 0,000).
- c. Harga (X3) signifikan (t hitung 0,663, p hitung 0,506).
- d. Lokasi (X4) signifikan (t hitung 1,759, p hitung 0,020).

Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas dan lokasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan dan harga tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

**Uji Ftest (Uji Silmultan)****Tabel 12 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	43,135	4	10,784	4,504	,002 <sup>b</sup>
Residual	227,455	95	2,394		
Total	270,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas layanan, Harga, Fasilitas

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Hasil uji F menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ini karena nilai F hitung lebih tinggi dari nilai F tabel dan tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05.

**Uji Koefisien Determinasi (R2)****Tabel 13 Hasil Koefisien Determinasi (R2)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,399 <sup>a</sup>	,159	,124	1,54734

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas layanan, Harga, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data primer yang diolah peneliti, 2023

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi menyumbang 12,4% dari kepuasan konsumen. Faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini menyumbang 87,6% dari kepuasan konsumen.

**Pembahasan****Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Dalam pemeriksaan ini, kepuasan konsumen secara keseluruhan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan. Menurut hasil uji t, hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima; nilai t hitung -0,552 kurang dari nilai t tabel 0,677, dan tingkat signifikansi 0,582 lebih besar dari 0,050. Dengan kata lain, layanan yang diberikan Indo Futsal Kediri belum sepenuhnya memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil ini berbeda dengan penelitian Irianif Sani (2022) yang menemukan bahwa kepuasan konsumen sebesar 78,5% dipengaruhi oleh kualitas layanan PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Medan.

**Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Nilai t hitung 4,214, lebih besar daripada nilai t tabel 0,677, dan tingkat signifikansi 0,000, kurang dari 0,050. Ini mendukung hasilnya. Dengan demikian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mutiara Nur (2021), yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan di Travellers Hotel Jakarta sangat dipengaruhi oleh fasilitas dan layanan yang diberikan.

**Pengaruh Harga (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Pelanggan tidak memiliki tingkat kepuasan yang signifikan. Nilai t hitung sebesar 0,663 lebih rendah dari nilai t tabel sebesar 0,677, dan tingkat signifikansi meningkat menjadi 0,509 dari 0,050. Hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima karena menunjukkan bahwa harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jumlah yang cukup besar. Tidak seperti studi 2018 Ria Setiawati yang menemukan bahwa 57,6% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga..



### **Pengaruh Lokasi (X4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 1,759 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 0,677, dan tingkat signifikansi telah turun menjadi 0,020. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima karena ada bukti bahwa lokasi Indo Futsal Kediri memengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Ini didukung oleh penelitian 2018 Resti Tarinda yang menemukan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan menyumbang 56,2% kepuasan pelanggan di Scissors Barbershop Malang.

### **Hubungan Kualitas Layanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3) dan Lokasi (X4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Meskipun, berdasarkan nilai kotak R yang disesuaikan, kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi semuanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan Indo Futsal Kediri hanya sebesar 12,4%. Ini menunjukkan bahwa banyak hal lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, di luar penelitian ini.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Hanya 12,4% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi, sedangkan 87,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Secara khusus, kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan; fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan; harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan; dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Saran**

1. **Untuk Perusahaan:** Terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan; Memperbaiki fasilitas yang ada untuk meningkatkan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan; Menjaga harga kompetitif dan sesuai dengan daya beli pelanggan; dan mempertahankan lokasi yang strategis dan mudah diakses.
2. **Untuk Akademisi:** Penelitian lebih lanjut dapat melihat faktor tambahan seperti citra merek atau strategi promosi untuk meningkatkan penelitian saat ini dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustin, Azalea. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Vol 7, No 4. JEE Jurnal Edukasi Ekobis. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JEE/article/view/18322>
- Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung:Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2021. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2019. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: Media Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2018. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller. 2019. Manajemen Pemasaran 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat Dan A. Hamdani. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta:Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa – Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Nur, Mutiara. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. Vol 5, No 1. Jurnal Pemasaran Kompetitif. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/10151>
- Ratnasari, Ririn Tri Dan Mastuti H. Aksa. 2021. Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor: Ghalia.
- Riduwan dan Akdon. 2018. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Bandung:Alphabet.
- Sani, Arianif. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Asuransi Jasa Indonsia Cabang Medan. Vol 5, No 1. JESYA Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/580>
- Setiawati, Ria. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Jl. Jaksa Agung Suprpto No 11 Mojoroto Kediri. Vol 1, No 2. JIMEK Jurnal Ilmiah

- Mahasiswa Ekonomi. <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek/article/view/316>
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung:Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Bandung:Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. Bandung:Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2019. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Caps (Center For Academic Publishing Service).
- Tarinda, Resti. 2018. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Scissors Barbershop Malang. Vol 4, No 1. Jurnal Aplikasi Bisnis. <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/173>
- Tjiptono, Fandy. 2019. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: C.V Andi Offset