

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STASIUN LRT RSUD
DI KOTAPALEMBANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

**Oleh :
SANTI UTAMI
NIM : 20612010013**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STASIUN LRT RSUD
DI KOTAPALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ekonomi pada
Program Strata 1 (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

**Oleh :
SANTI UTAMI
NIM : 20612010013**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan, sebagai persyaratan untuk mengakhiri Studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Rabu
Tanggal : 9 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan


Rabin Ibnu Zainal, SE,M.Sc,P.hD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pada variabel Fasilitas (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Objek penelitian yaitu pelanggan LRT RSUD Kota Palembang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Pengolahan data menggunakan software SPSS versi 25. Metode analisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil menunjukkan pada H1 dapat diterima, hasil penelitian diperoleh nilai t hitung > t tabel atau $3.081 > 1.661$, nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan dari fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai koefisien determinasi 62.1% sedangkan sisanya 37.9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, KepuasanPelanggan, Pengaruh Kepuasan

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the Facility variable (X1), ServiceQuality variable (X2) on Customer Satisfaction (Y). The research object is LRT customers at Palembang City Regional Hospital. The sample used in this research was 100 respondents. The sampling technique in this research used teknik purposive sampling. Data processing uses SPSS version 25 software. The analysis method uses multiple regression analysis. The results show that H1 is acceptable, the research results show that the t value $>$ t table or $3,081 > 1,661$, the significance value is $0.00 < 0.05$ which states that there is a significant influence of facilities on customer satisfaction. With a coefficient of determination value of 62.1% while the remaining 37.9% is influenced by other factors.

Keywords : Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction, Influence of Satisfaction