

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA USAHA PONDOK PARSOTOAN
SIDOJADI 2 PANYABUNGAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

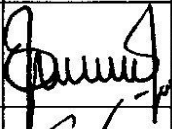
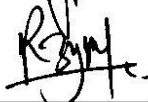
AHMAD SIDDIQ PULUNGAN
NIM. 20090003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”** a.n Ahmad Siddiq Pulungan, NIM : 20090003, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah di Munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 31 Juli 2025.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperluanya.

No.	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Vebri Sugiharto, M.M NIP. 198702082019031003	Penguji I		20/08/2025
2.	Mufti Fahrizal Harahap, M.M NIP. 198903292020121009	Penguji II		27/08/2025
3.	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Pembimbing I		3/9/2025
4.	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Pembimbing II		1/9/2025

Mandailing Natal, September 2025
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Ahmad Siddiq Pulungan, NIM. 20090003 dengan judul: **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I



Andy Hakim, M.M
NIP. 198609252019031009

Panyabungan, September 2025
Pembimbing II



Rizka Ar Rahmah, M.E
NIP. 199108042019032016

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Siddiq Pulungan
NIM : 200900031
Tempat/Tgl. Lahir : Pasar Hilir, 18 Desember 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Pasar Hilir, Kec. Panyabungan, Kab.
Mandailing Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, September 2025
Yang membuat pernyataan



AHMAD SIDDIQ PULUNGAN
NIM. 20090003

NOTA DINAS

Lampiran : 5 (lima) ekp
Hal : Skripsi
A.n. Ahmad Siddiq Pulungan

Panyabungan, September 2025
Kepada Yth
Bpk. Ketua STAIN MADINA
di-

Panyabungan

Assalamu 'alaikum wr.wb

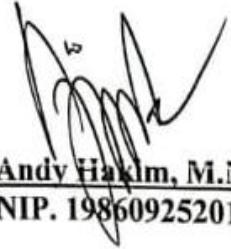
Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi atas nama Ahmad Siddiq Pulungan NIM: 20090003 yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”**. Maka ini kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah di STAIN Mandailing Natal.

Untuk itu dalam waktu tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Pembimbing I


Andy Haklm, M.M
NIP. 198609252019031009

Panyabungan, September 2025
Pembimbing II


Rizka Ar Rahmah, M.E
NIP. 199108042019032016

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Shalawat dan salam kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang syafaatnya sangat kita harapkan di akhirat kelak.

Sehubungan dengan terselesaikannya skripsi penulis yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”**, hal ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dan penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, bimbingan, nasihat dan motivasi kepada :

1. Ayahanda Abdul Kholid Pulungan. Beliau selalu mendidik penulis untuk menjadi anak yang mandiri dan berakhlak baik serta memberikan semangat dan motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih atas nasehat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan.
2. Ibunda Saudah Hasibuan. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala ini. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat untuk penulis.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang telah memberikan persetujuannya terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
4. Bapak Andy Hakim, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah dan selaku dosen pembimbing I skripsi penulis yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
5. Ibu Rizka Ar Rahmah, M.E., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah selaku dosen pembimbing II skripsi penulis yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
7. Bapak Masryono dan Ibu Suyanti selaku pemilik usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
8. Sahabat seperjuangan penulis di Program Studi Manajemen Bisnis Syariah terutama Angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan arahan, masukan, pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan ini. Dan seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis selama ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Panyabungan, September 2025

Penulis



AHMAD SIDDIQ PULUNGAN
NIM. 20090003

DAFTAR ISI

SAMPUL	
SAMPUL ACC PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
NOTA DINAS	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian	6
G. Definisi Operasional Variabel	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Fasilitas	9
1. Pengertian Fasilitas.....	9
2. Indikator-Indikator Fasilitas	10
3. Strategi Fasilitas	11
4. Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	12
5. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
6. Fasilitas Menurut Pandangan Islam.....	14
B. Kepuasan Pelanggan.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan	17
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
5. Ciri-Ciri Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	20
6. Kepuasan Pelanggan Menurut Pandangan Islam	21
C. Hasil Penelitian Yang Relevan	23
D. Kerangka Pikir	27
E. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	32

E. Teknik Analisis Data	33
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reliabilitas	34
2. Uji Asumsi Klasik	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Heteroskedastisitas	35
3. Uji Analisis Regresi Sederhana	36
4. Uji Hipotesis	36
a. Uji Parsial (t)	36
b. Uji Koefisien Determinasi	36
c. Uji Koefisien Korelasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	
a. Temuan Data Penelitian	38
1. Sejarah Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan	38
2. Visi dan Misi Pondok Parsotoan Sidojadi 2	40
3. Struktur Organisasi	40
4. Karakteristik Responden	42
b. Temuan Khusus	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Defenisi Operasional Variabel.....	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Rancangan Waktu Penelitian	30
Tabel 3.2. Skala Likert.....	32
Tabel 3.3. Instrumen Penelitian	33
Tabel 3.4. Metode Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X).....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Sederhana	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (t)	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	27
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2. Grafik P-PLOT	47
Gambar 4.3. Grafik Scatter Plot	48

DAFTAR LAMPIRAN

SK Pembimbing Skripsi	
Surat Izin Penelitian	
Surat Izin dari Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan	
Surat Balasan Penelitian	
Lampiran 1	Lembar Kuisioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel X (Fasilitas)
Lampiran 3	Tabulasi Data Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)
Lampiran 4	Output Hasil Uji Validitas Variabel X (Fasilitas)
Lampiran 5	Output Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)
Lampiran 6	Output Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y
Lampiran 7	Output Hasil Uji Grafik P-PLOT dan <i>ScatterPlot</i>
Lampiran 8	Output Hasil Uji Regresi Sederhana
Lampiran 9	Output Hasil Uji Parsial (t), Determinasi dan Korelasi
Lampiran 10	Tabel R
Lampiran 11	Titik Persentase Distribusi t
Lampiran 12	Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

AHMAD SIDDIQ PULUNGAN. NIM: 20090003. “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”. Fasilitas adalah segala sesuatu yang memberikan kemudahan atau layanan seperti sarana, prasarana, atau kemudahan yang disediakan untuk mendukung kegiatan atau usaha tertentu. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan saat berinteraksi dengan produk yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah pertama, pelanggan merasa kurang puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal karena fasilitas yang kurang memadai seperti, tidak adanya Wifi dan taman bermain untuk anak-anak. Kedua, pelanggan merasa kurang puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal karena musholla yang kecil dan area parkir yang sempit. Ketiga, pelanggan merasa kurang puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal karena ukuran tangga yang sempit dan dekorasi usaha yang kurang estetik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner (angket). Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 96 responden dengan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, regresi linear sederhana, uji parsial (t), uji determinasi dan uji korelasi. Semua uji penelitian ini dilakukan melalui program SPSS versi 25.00.

Berdasarkan hasil pengujian, maka diperoleh uji parsial (uji t) sebesar 28,981 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Sehingga nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 28,981 lebih besar dari 1,661 ($28,981 > 1,661$) yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas (variabel X) berdampak positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sehingga menunjukkan bahwa hipotesis pertama yaitu H_a diterima sedangkan H_0 ditolak. Dibuktikan juga dengan sukses oleh penelitian ini dengan nilai $R Square$ sebesar 0,899 dikali 100% = 89,9% dan sisanya 10,1% lagi dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan nilai R diperoleh sebesar 0,948. Artinya, hubungan antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pelanggan pada usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal berada pada hubungan yang sangat kuat yaitu diantara 0,80 - 1,000.

Kata Kunci : Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

AHMAD SIDDIQ PULUNGAN. NIM : 20090003. “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”. Facilities are anything that provides convenience or services, such as facilities, infrastructure or amenities provided to support certain activities or businesses. Meanwhile, customer satisfaction is the feeling of happiness or disappointment felt by customers when interacting with a product which comes from a comparison between their impression of the results of a product and their expectations. The problems in this study are first, customers feel less satisfied buying at Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Mandailing Natal Regency because of inadequate facilities such as the absence of Wifi and a playground for children. Second, customers feel less satisfied buying at Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Mandailing Natal Regency because of the small prayer room and narrow parking area. Third, customers feel less satisfied buying at Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Mandailing Natal Regency because of the narrow size of the stairs and the less aesthetic business decoration. This study aims to determine the Influence of Facilities on Customer Satisfaction at Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Business, Mandailing Natal Regency.

The type of research used in this study is quantitative research. Data collection techniques used by the author are by observation and distributing questionnaires. This study involved a sample of 96 respondents using the Lemeshow formula. Data analysis techniques in this study used validity, reliability, normality, heteroscedasticity, linear regression, partial test (t), determination test and correlation test. All of these research tests were carried out through the SPSS program version 25.00.

Based on the test results, the partial test (t-test) was obtained at 28.981 and the t-table value was 1.661. So that the t-count value is greater than the t-table, namely 28.981 greater than 1.661 ($28.981 > 1.661$) which indicates that the facility variable (variable X) has a positive and significant impact on the customer satisfaction variable (variable Y) at the Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan business, Mandailing Natal Regency. Thus indicating that the first hypothesis, namely H_a is accepted while H_0 is rejected. It is also proven successfully by this study with an R Square value of $0.899 \times 100\% = 89.9\%$ and remaining 10.1% is influenced by other variables. While the R value obtained is 0.948. This means that the relationship between the facility variable and the customer satisfaction variable at the Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan business, Mandailing Natal Regency is in a very strong relationship, namely between 0.80 - 1,000.

Keywords: Facilities and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan dan kegagalan suatu perusahaan merupakan kenyataan yang dapat dialami oleh suatu usaha. Dunia usaha berisi dengan persaingan, peluang, tantangan, kegairahan maupun kelesuan yang dapat menyebabkan naik turunnya suatu usaha. Oleh karena itu, sudah seharusnya seorang usahawan jeli dalam melihat suatu peluang dan memanfaatkannya, karena dunia usaha yang penuh tantangan dan kegairahan tidak selalu berakhir dengan membawa suatu kesuksesan. Dalam era globalisasi ini, persaingan tidak hanya terbatas secara lokal (daerah tertentu) dan nasional saja, namun sudah secara global, hal ini mengakibatkan semakin banyak variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis **(Ratriva, 2016)**.

Faktor penting yang mempengaruhi kemajuan suatu usaha adalah fasilitas yang disediakan oleh tempat tersebut. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila perusahaan memberikan fasilitas untuk menambah nilai dari sebuah layanan. Fasilitas disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman. Ketertarikan wisatawan terhadap objek atau destinasi wisata tidak lain karena merasa tertarik dengan kemudahan yang didapat melalui fasilitas. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen mereka. Segala fasilitas yang disediakan diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan konsumen. Fasilitas juga merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai

dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian **(Kotler, 2018)**.

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja. Sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya **(Lupiyadi, 2021)**. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada **(Srijani, 2017)**.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang memberikan kemudahan atau layanan, seperti sarana, prasarana, atau kemudahan yang disediakan untuk mendukung kegiatan atau usaha tertentu. Ini bisa berupa barang fisik, jasa, atau bahkan bantuan yang mempermudah proses atau kegiatan. Selain fasilitas, kepuasan pelanggan juga merupakan faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan apabila ingin membuat pelanggan merasa puas. Setiap usaha dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik, sehingga mampu bersaing dan mempertahankan posisi pasar yang semakin ketat **(Riyanti, 2018)**.

Persaingan baru yang bermunculan disekitar lokasi usaha yang memiliki daya saing yang kuat. Sehingga harus ada perubahan agar tidak kalah dalam bersaing, salah satu yang harus di perhatikan adalah fasilitas dan kepuasan pelanggan. Apabila kedua faktor didapatkan oleh pelanggan, maka akan muncul minat beli ulang. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi daya tingkat minat beli ulang pelanggan. Hal tersebut akan mempengaruhi produktivitas usaha itu sendiri. Apabila usaha kuliner tersebut mengabaikan kepuasan pelanggan dan

menimbulkan ketidakpuasan pelanggan maka akan mempengaruhi minat beli ulang, sehingga pelanggan akan beralih ke pesaing lainnya yang tentunya akan mempengaruhi produktivitas usaha itu sendiri (**Tjiptono, 2021**).

Kepuasan pelanggan adalah keseluruhan perasaan yang ditunjukkan pelanggan tentang barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Teori kepuasan menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen muncul itu berkaitan dengan bagaimana persepsi konsumen tentang apa yang mereka harapkan dari sesuatu yang mereka beli atau konsumsi dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan (**Rosadi, 2018**). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dengan membandingkan kinerja yang di sajikan produk terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Kualitas yang baik juga harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, hal ini diharapkan agar bisa menarik pelanggan untuk melakukan pembelian. Oleh karena itu, kepuasan konsumen bisa juga mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini juga kepuasan dalam pelanggan sangatlah efektif dalam mempertahankan pelagannya dalam jangka waktu yang lama kepuasan dalam pelanggan ini juga parameter yang amat penting dalam suatu bisnis, dikarenakan suatu bisnis ini bisa terus berkelanjutan (**Hoffman, 2021**).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan saat berinteraksi dengan produk yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan pondok parsotoan sidojadi 2 Panyabungan yaitu Bapak **Anwar (2024)**, mengatakan bahwa pelanggan merasa kurang puas karena usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan tidak menyediakan WiFi dan tempat bermain untuk anak-anak. Selanjutnya, menurut Bapak **Sanusi (2024)** selaku pelanggan Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan mengatakan bahwa pelanggan merasa kurang puas karena usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan memiliki musholla

yang kecil dan area parkir yang sempit. Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu **Aisyah (2024)** selaku pelanggan Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan bahwa pelanggan merasa kurang puas karena usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan karena ukuran tangga yang sempit dan dekorasi usaha yang kurang estetik.

Oleh karena itu, untuk membuat konsumen atau pelanggan merasa puas maka pemilik usaha harus menciptakan produk yang berkualitas dan menyediakan fasilitas yang memadai agar pelanggan merasa puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Selain dari kualitas produk, kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan dan kepuasan pelanggan meningkatkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kembali. Apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Pelayanan sangatlah berpengaruh dalam melayani pelanggan, karena jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan pelanggan maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan. Selain itu, fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Apabila tersedianya fasilitas yang memadai seperti wifi, maka pelanggan juga akan merasa puas dan senang (**Priansa, 2019**).

Dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang terjadi pada Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah fasilitas yang kurang memadai seperti tidak adanya WiFi, tidak menyediakan taman bermain untuk anak-anak, musholla yang kecil, area parkir dan tangga yang sempit serta dekorasi usaha yang kurang estetik dapat membuat pelanggan merasa kurang puas untuk membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Sehingga, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengkaji lebih jauh tentang **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan suatu bagian dari proses penelitian yang dapat dipahami sebagai upaya untuk mendefinisikan masalah serta membuat definisi tersebut menjadi terukur dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pelanggan merasa kurang puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal karena fasilitas yang kurang memadai seperti, tidak adanya Wifi dan taman bermain untuk anak-anak.
2. Pelanggan merasa kurang puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal karena musholla yang kecil dan area parkir yang sempit.
3. Pelanggan merasa kurang puas membeli di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal karena ukuran tangga yang sempit dan dekorasi usaha yang kurang estetik.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah penelitian adalah keputusan peneliti apa yang akan dimasukkan dan apa yang akan dikeluarkan dalam penelitian. Batasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah. Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Pada variabel independen yaitu variabel fasilitas, peneliti membatasi fasilitas yang terdapat di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Pada variabel dependen yaitu variabel kepuasan pelanggan, peneliti membatasi kepuasan pelanggan yang terdapat di Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

D. Perumusan Masalah

Rumusan masalah adalah penyajian masalah yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Rumusan masalah harus singkat, padat dan jelas. Rumusan masalah harus berdasarkan pada permasalahan, subjek, objek serta variabel penelitian yang berbentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan batasan permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan apa pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Tujuan penelitian ini berhubungan dengan rumusan masalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan baru. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian merupakan kegunaan dari hasil penelitian yang dapat diperoleh oleh berbagai pihak dari penelitian yang telah dilakukan. Kegunaan penelitian ini memiliki hubungan dengan tujuan penelitian. Adapun kegunaan dari penelitian ini diantaranya adalah :

a) Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai kajian ilmu pengetahuan, penambahan wawasan, pengembangan teori dan pendalaman ilmu pengetahuan yang berkaitan tentang pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

b) Manfaat Secara Praktis.

1. Bagi peneliti, yaitu dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berpikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

2. Bagi usaha Pondok Parsotoan Sidojadi 2 Panyabungan, yaitu sebagai bahan informasi bagi pemilik usaha mengenai pentingnya fasilitas yang memadai agar pelanggan merasa puas dan berminat membeli ulang kembali.
3. Bagi Akademisi, yaitu sebagai bahan Pustaka atau acuan bagi pihak-pihak peneliti selanjutnya.

G. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dapat diukur. Variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan peneliti. Dengan adanya definisi operasional variabel dalam suatu penelitian, maka peneliti dapat mengetahui pengukuran suatu variabel sehingga peneliti mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut agar dapat terhindar dari penyimpangan atau kesalahpahaman pada saat pengumpulan data (Sumadi, 2018).

Adapun variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas.
2. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel independen. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1.
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Pengertian	Skala
1.	Fasilitas (X)	Menurut Kotler (2017) mengemukakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa	Likert

		untuk mendukung kenyamanan konsumen.	
2.	Kepuasan pelanggan (Y)	Menurut Tjiptono (2021) , kepuasan pelanggan adalah sebagai tanggapan emosi pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.	Likert