

PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA MURID DI SEKOLAH *STANFORD INTERNATIONAL PRE-SCHOOL* MEDAN

¹Lydia Sari Ayu, ²Mery Lani Purba

^{1,2}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email : lydiasiregar98@gmail.com

ABSTRACT

The ministry of education stated that early childhood is considered important because has become a priority of government policy as strengthening institutions to improve the quality of paud education services. This increasingly varied educational condition makes parents more selective in choosing and increasingly critical both in terms of facilities and prices (cost). The objective of these study are to know : (1) The effect of facilities parent's satisfaction in Stanford International Pre-School Medan in 2019/2020, (2) The effect of price parent's satisfaction in Stanford International Pre-School Medan in 2019/2020, and (3) The Influence of facilities and price on parent's satisfaction in Stanford International Pre-School Medan in 2019/2020. The research method that used is Quantitative and Qualitative Methods with descriptive analysis. The technique of data collection that used to analyze this data by using the study of the distribution questionnaires to parent's Stanford International Pre-School Medan in 2019/2020. The population in this study was parents who entrolled their children in the Stanford International Pre-School for period 2019/2020. The sampling technique is purposive sampling from 77 respondents. The result of research methodology showed that (1) The Facilities variable has positive and significant effect parent's satisfaction in Stanford International Pre-School Medan in 2019/2020. It was obtained $T_{Count} 10,969 > T_{Tabel} 1,665$ with Sig $\alpha (0,025 < 0,05)$, (2) The Price variable has positive and significant effect parent's satisfaction in Stanford International Pre-School Medan in 2019/2020. It was obtained $T_{Count} -7,168 > T_{Tabel} 1,665$ with Sig $\alpha (0,00 < 0,05)$, and (3) The Facilities and Price variable have positive and significant effect parent's satisfaction in Stanford International Pre-School Medan in 2019/2020. It was obtained $F_{Count} 185,185 > F_{Tabel} 1,292$ with Sig $\alpha (0,00 < 0,05)$. Based on the analysis, the coefficient of determination (R^2) that is 0,834 which means that the decision of parents is influence by brand image and location that consist of 83,4 %, and the remaining of 16,8% is influenced by other factors.

Keywords: *Facilities, Price, Parent's satisfaction*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kementrian pendidikan menyatakan bahwa pendidikan pada anak usia dini dianggap penting karena sudah menjadi prioritas kebijakan pemerintah sebagai penguatan lembaga meningkatkan pelayanan mutu Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD). Strategi yang dilakukan dengan baik akan berdampak besar pada kesuksesan perusahaan dalam menjalankan prosedur kinerja yang sesuai dengan target yang akan dicapai. Semakin ketatnya persaingan di dunia pendidikan sekarang ini akan mengharruskan sekolah menerapkan program-program yang terbaru dan sangat bermutu bagi pendidikan anak di sekolah. Jaman dahulu, kebanyakan orang tua memilih sekolah yang murah dan dekat dengan rumah tanpa memperhatikan fasilitas didalam sekolah tersebut. Sekolah Stanford International Pre-School Medan tergolong sekolah yang lokasinya kurang straregis serta promosi yang kurang memadai, maka banyak orang tua yang kurang mengenali sekolah sehingga hal ini juga memadai pertimbangan orang tua untuk menyekolahkan anaknya di Sekolah International Pre-School Medan.

B. .Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi pokok permasalahan yang diteliti dalam karya ilmiah ini antara lain:

1. Bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan orang tua murid di Sekolah Stanford International Pre-School Medan?
2. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan orang tua murid di Sekolah Stanford International Pre-School Medan?
3. Bagaimana pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan orang tua murid di Sekolah Stanford International Pre-School Medan?

C. Tujuan Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjawab rumusan masalah diantaranya :

1. Untuk mengetahui adanya Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah Stanford International Pre-School Medan.
2. Untuk mengetahui adanya Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah Stanford International Pre-School Medan.
3. Untuk mengetahui adanya Pengaruh Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan orang tua Murid di Sekolah dasar Carnegie Medan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai kalangan dari pihak peneliti, pembaca, maupun perusahaan, dimana :

1. Bagi Penulis, diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti terkait dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek yang berada di perusahaan mengenai pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap kepuasan orang tua murid di Sekolah Stanford International Pre-School Medan.
2. Bagi Akademis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berguna sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya dalam pengetahuan akan pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap kepuasan orang tua dalam memilih.
3. Bagi Perusahaan, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi Sekolah Paud Stanford dalam meningkatkan kepuasan orang tua memilih sekolah serta dapat menjadi referensi data bagi pihak sekolah dan untuk mengetahui sejauh mana tingkat perkembangan Fasilitas dan Harga di Sekolah Stanford International Pre-School Medan.

LANDASAN TEORI

A. Pemasaran

Menurut Philip Kotler (2016), Pemasaran adalah aktivitas manusia yang diarahkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan dari proses pertukaran.

A. Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan (Tjiptono 2016:164).

B. Harga

Menurut Kotler dan Armstrong (2017:151), Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

C. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (2016:36), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

D. Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris di atas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut ini :

- H1: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sekolah Stanford Pre-School Medan.
- H2: Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sekolah Stanford Pre-School Medan.
- H3: Fasilitas dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua pada Sekolah Stanford Pre-School Medan.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Stanford International Pre-School Medan berlokasi di Jl. Madong Lubis No. 64 Simpang Siantar Medan. Waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan Maret – Juli 2020.

B. Populasi

Menurut Sugiyono (2017 : 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Orang tua yang menyekolahkan anaknya di Sekolah Stanford International Pre-School Medan tercatat sebanyak 77 orang.

C. Sampel

Menurut Sunyoto (2017 : 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam

penelitian ini adalah metode *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, pemilihan sampel dengan menggunakan Purposive Sampling karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Maka sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

| Variabel | Defenisi | Indikator | Skala |
|--------------------------|---|--|-------------|
| Harga X ₁ | Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Sumber (Fandy Tjiptono : 2016) | 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Kesesuaian harga dengan manfaat produk Sumber : kotler dan amstrong (2016:172) | L I K E R T |
| Fasilitas X ₂ | Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Sumber : Tjiptono (2016:164) | 1. Kelengkapan fasilitas 2. Kenyamanan dan kebersihan ruangan 3. Kondisi fasilitas Sumber : Tjiptono (2016) | L I K E R T |
| Kepuasan Konsumen Y | Kepuasan konsumen adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian penting dalam kepuasan. Sumber : Fandy Tjiptono (2016:74) | 1. Penyedia layanan yang baik 2. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan 3. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat 4. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen Sumber : Tjiptono (2016) | L I K E R T |

E. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :data kuantitatif dan data kualitatif. ada dua jenis data berdasarkan sumbernya yang umumnya digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket).

G. Metode Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugioyono (2016 :52-53), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Indrawati (2015 : 155), uji reabilitas digunakan untuk menguji seberapa jauh alat ukur yang digunakan dapat dipercaya.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada regresi berganda terdapat satu variabel terikat dan terdapat lebih dari satu variabel bebas. Regresi berganda dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel dependen mempengaruhi variabel independen.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y=Kepuasan Konsumen(*dependent variabel*)

X₁ = Fasilitas(*independent variabel*)

X₂ = Harga(*independent variabel*)

a = konstanta

b₁ = koefisien untuk variabel Fasilitas

b₂ = koefisien untuk variabel Harga

4. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016 : 154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016 : 103), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain.

5. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2016 : 145), uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi independen, pengujian dilakukan dengan mengukur nilai probabilitas signifikansi.

jika nilai probabilitas signifikansi 0.05.

b. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2016 : 98), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimaksud berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*.

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016 : 97-98), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *Software IBM SPSS(Statistical Program for Social Science)*, seluruh butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian diperoleh nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0.227) dan nilai r positif, maka semua butir pernyataan dikatakan valid.

B. Hasil Uji Reliabilitas

Adapun hasil uji reliabilitas untuk semua variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.9 Uji Reabilitas Data

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,744 | 22 |

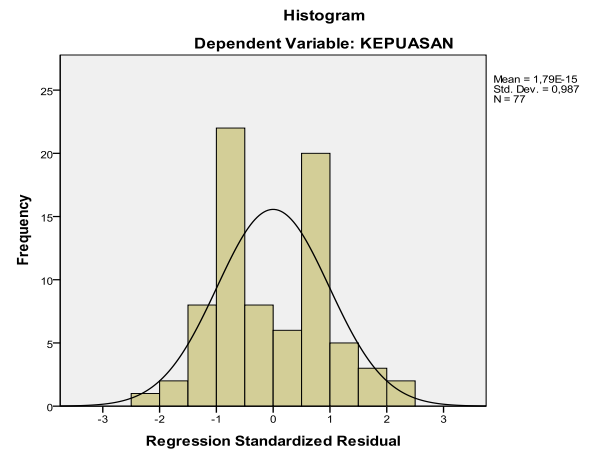
Tabel 4.9 Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel fasilitas, variabel harga dan variabel kepuasan, seluruhnya menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* berada 0,744 lebih besar dari 0,60 atau dengan membandingkan nilai *Cronbach Alpha* berada 0,744 lebih besar dari r tabel sebesar 0,227.

C. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

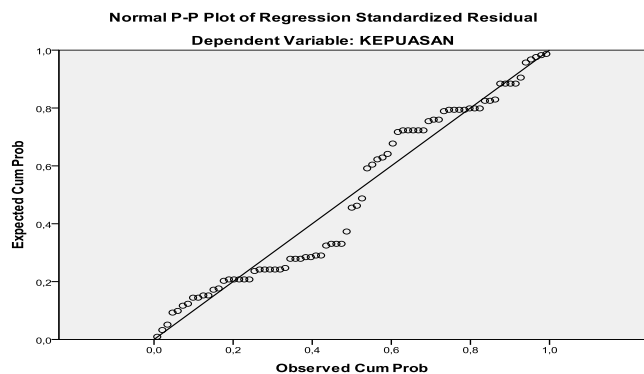
Berikut uji normalitas melalui grafik histogram dan grafik P Plot.

g



Sumber : Hasil Penelitian 2020(Data diolah)

Gambar 4.3 Grafik Histogram



Sumber : Hasil Penelitian 2019 (Data diolah)

Gambar 4.3 Grafik Normality P Plot

Dapat dilihat dari Gambar normal probability plot menunjukkan bahwa data atau titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal yang mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Hasil Uji Multikolinearitas
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas

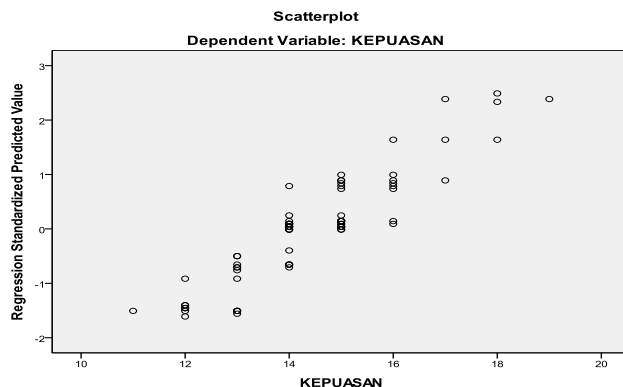
| Model | Collinearity Statistics | |
|----------------|-------------------------|--------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| Fasilitas (X1) | .050 | 20.172 |
| Harga (X2) | .050 | 20.172 |

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Dapat dilihat dari Tabel 4.6 diketahui nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1, berarti bahwa tidak terdapat multikolinieritas/kolerasi antar variabel bebas.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.4



Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Gambar 4.4 Grafik *Regeression Studentized Residual*

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak atau tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas secara tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regeression Studentized Residual* (Y). Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi Kepuasan Memilih berdasarkan Fasilitas dan Harga.

D. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | |
|----------------|-----------------------------|------------|
| | B | Std. Error |
| 1 (Constant) | 1.533 | .733 |
| Fasilitas (X1) | 1.011 | .092 |
| Lokasi (X2) | -.936 | .131 |

Sumber : Hasil Penelitian 2019 (Data diolah)

Pada tabel 4.4 diatas, dapat diketahui pada *Unstandardized Coefficeints* bagian B diperoleh persamaan regresi linier berganda dengan rumus :

$$\text{Kepuasan Konsumen} = 1,533 + 1,011 \text{ Fasilitas} - 0,936 \text{ Harga} + e$$

E. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Tabel 4.5 Uji t (Uji Parsial)

| Model | T | Sig. |
|-----------------|--------|------|
| 1 (Constant) | 2,092 | .040 |
| Fasilitas (X1) | 10.969 | .000 |
| Harga (X2) | -7,168 | .000 |

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Dari Tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa:

- Nilai t hitung =10,969 dengan nilai t table sebesar 1,665 maka keputusan menerima H_a dan menolak H_0 karena t hitung lebih besar dari tabel. Tingkat signifikan 0,025 pada t hitung lebih kecil dari signifikansi yang ditetapkan 0,05 maka keputusan H_a diterima dan H_0 ditolak dengan demikian hipotesis H_a diterima.
- Nilai t hitung sebesar -7,168 dengan nilai t tabel = 1,665 maka menerima H_0 dan menolak H_a karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel. Tingkat signifikan 0,00 lebih kecil dari batas signifikansi 0,05 berarti H_a diterima dan H_0 ditolak.

2. Uji F (Uji Serempak)

Tabel 4.36 Uji F (Uji Secara Simultan)

| Model | Df | F | Sig. |
|--------------|----|---------|-------------------|
| 1 Regression | 2 | 185,548 | .000 ^a |
| Residual | 74 | | |
| Total | 76 | | |

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Dapat dilihat dari Tabel 4.11 diketahui nilai F hitung sebesar 185,548 dengan nilai F tabel = 1,292 dan nilai signifikansi sebesar 0,00. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama fasilitas dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan atau H_a diterima dan H_0 ditolak.

F. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 4.37 Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1 | .913 ^a | .834 | .829 |

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data diolah)

Dari Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,834. Hal ini berarti 83,4% kepuasan dapat dijelaskan oleh fasilitas dan harga sedangkan sisanya yaitu 16,6% kepuasan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah di analisis dan diuraikan sebelumnya, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua Murid di Sekolah Stanford International Pre-School Medan. Hasil ini mendukung teori Tjiptono (2016:164) Fasilitas juga dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.
2. Variabel Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah Stanford International Pre-School Medan. Hasil ini mendukung teori Tjiptono (2016), Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.
3. Variabel Fasilitas dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah International Pre-School Medan. Sehingga Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Orang Tua memilih Harga dan Fasilitas Terhadap sekolah yang diberikan sesuai dengan harapan orang tua.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, saran yang dapat diberikan peneliti adalah :

1. Pihak sekolah harus menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan biaya sekolah yang ditawarkan agar dapat meningkatkan minat orang tua untuk menyekolahkan anaknya.
2. pihak sekolah harus menyediakan diskon bagi murid sibling (kakak beradik) agar dapat meningkatkan minat orang tua untuk menyekolahkan anaknya.
3. Pihak sekolah dapat meningkatkan keamanan dilingkungan area parkir sekolah agar dapat meningkatkan kenyamanan orang tua saat mengantar dan menjemput anak mereka.
4. Pihak sekolah perlu memberikan informasi yang akurat dan menjalin hubungan baik dengan orang tua. Hal tersebut akan mempengaruhi loyalitas dan kepuasan orang tua di Sekolah Stanford International Pre-School Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliawati, S. (2015). *Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Umbul Penging*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bobby Roy Zano, Thomas Santoso. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT Surya Timur Sakti Jaatiim Surabaya*
- Dewandi, Yulizar Kasih, Idham cholid. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Emilia Palembang*.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Edisi Kesembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Keller. (2016). *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson Education.
- Kotler, Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong 2012, *Manajemen Pemasaran PT. INDEKS Kelompok Gramedia, Jakarta*
- Kotler Dalam Fandy Tjiptono 2016. *Faktor Penentu Kualitas Pelayanan*
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sartika Moha, dan Sjendry Loindong. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan Kedua Puluh Tiga. Bandung. Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: CAPS
- Sulistiyan, R. T., Hamid, D., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Fasilitas wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(1),1-9.