

# Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang

## *THE INFLUENCE OF INFRASTRUCTURE AND SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE LONG CLASS 1 HARBOR AUTHORITY AND PORT AUTHORITY OFFICE*

Martha Agustina Wijayanti<sup>1\*</sup>, Nuzleha<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

\*Correspondence: [bilqisrehan@gmail.com](mailto:bilqisrehan@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam menganalisis fakta- fakta yang ditemukan yang bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. Penelitian ini menggunakan 34 responden. Berdasarkan hasil analisis data ditemukan jawaban hipotesis yakni sebagai berikut; Terdapat pengaruh Sarana Prasarana (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang, dengan tingkat pengaruh (R-square) sebesar 78,9%. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang dengan tingkat pengaruh sebesar 50,2%. Terdapat pengaruh Sarana dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang, dengan tingkat pengaruh sebesar 79%.

**Kata kunci:** Sarana prasarana, Kualitas Pelayanan, Kinerja, Regresi

### Abstract

*This research uses quantitative descriptive research methods, namely research methods that use data in the form of numbers in analyzing the facts found which aim to determine the relationship between variables in a population. The analysis used is simple and multiple regression. This study used 34 respondents. Based on the results of data analysis, the answer to the hypothesis is found as follows; There is an influence of Infrastructure Facilities (X1) on Public Satisfaction (Y) at Kesyahbandaran and Port Authority Class 1 Panjang, with an influence level (R-square) of 78.9%. There is an influence of Service Quality (X2) on Community Satisfaction at Kesyahbandaran and Port Authority Class 1 Panjang with an influence level of 50.2%. There is an influence of Facilities and Service Quality together on Community Satisfaction at the Long Class 1 Port Authority and Port Authority, with an influence level of 79%.*

**Keywords:** Infrastructure, Service Quality, Performance, Regression

---

## PENDAHULUAN

Sistem pengelolaan sumber daya manusia sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan atau keberlangsungan dalam suatu perusahaan. Pengelolaan SDM yang baik dan maksimal akan memberikan output kinerja pegawai yang juga maksimal. Perencanaan kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal yang berada di luar kekuasaan organisasi.

Selain fungsi dan peranan sumber daya manusia, untuk mencapai kelancaran dalam suatu pekerjaan juga sangat bergantung pada suatu sarana dan sistem pengelolaan yang efektif. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya adalah dengan peningkatan ketersediaan sarana prasarana. Kelengkapan sarana prasarana ini diharapkan mampu menunjang aktivitas kerja pegawai dalam menjalankan peran dan fungsinya secara efektif dan efisien. Tanpa adanya sarana dan prasarana, tidak mungkin tujuan suatu lembaga dapat tercapai. Oleh karena itu, dalam suatu lembaga membutuhkan sarana dan prasarana yang dapat memfasilitasi pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya agar menyelenggarakan kegiatan administrasi maupun kegiatan operasional lainnya dapat berjalan lancar.

Kualitas layanan yang baik dipengaruhi juga oleh tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai dalam melakukan kegiatan pelayanan. Fasilitas diberikan menjadi daya tarik bagi masyarakat maupun bagi karyawan pemberi pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan diharapkan akan melayani kebutuhan masyarakat. Tersedianya sarana prasarana

yang memadai serta berkualitas akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bukan hanya untuk pegawai yang berada didalam instansi tersebut, tetapi juga bagi masyarakat yang datang untuk menikmati layanan dari instansi.

Selanjutnya, masalah yang sering muncul dalam suatu instansi adalah masalah prasarana. Jika suatu instansi tidak memperhatikan prasarana dengan baik maka pekerjaan instansi yang ingin dicapai tidak akan bisa dicapai sehingga berpengaruh buruk pada instansi tersebut. Kinerja pegawai dapat berjalan baik jika didukung oleh tersedianya prasarana yang mendukung tercapainya tujuan suatu instansi. Dari berbagai uraian di atas dapat diketahui bahwa jika sarana dan prasarana di tidak memadai, akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Karena itu, dalam kesehariannya jika sarana dan prasarana suatu instansi memadai maka akan mendukung kinerja pegawai dalam mencapai tujuan instansi. Disini dapat kita lihat bahwa sarana prasarana dan kinerja pegawai sangat berhubungan erat. Peningkatan pengelolaan sarana dan prasarana merupakan proses kerjasama yang mendayagunakan semua unsur pegawai yang ada, agar sarana dan prasarana yang ada digunakan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil survei pada pelayanan Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang terkait dengan sarana prasarana, dimana. Prasarana penunjang pelayanan ini belum sempurna, misalnya meja dan kursi masih sedikit, serta kekurangan ruangan khusus bagi Difabel, seperti toilet dan parkir difabel. Selain itu, petugas kurang memberikan pengarahannya pada masyarakat awam. Terdapat pula

Petugas kurang ramah saat melakukan pelayanan. Kekurangan ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, pelayanan yang diberikan seringkali tidak dirasakan atau tidak efektif. Keadaan ini membuat masyarakat tidak puas sebagai pengguna pelayanan publik. Semua ini menyebabkan keengganan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan birokrasi pemerintah.

Sarana dan prasarana yang disediakan masih terbatas, seperti fasilitas tempat duduk yang masih kurang karena banyak pengguna pelayanan masih berdiri untuk menunggu sebelum nomor antriannya dipanggil oleh petugas pelayanan, menjadi ketidaknyamanan pada pengguna pelayanan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang. Pengambilan dokumen yang terkadang belum tepat waktu sesuai jadwal, karena berkas dokumentasi belum selesai tercetak sesuai dengan target. Selain itu prasarana akses internet di gedung Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang.

Sejalan dengan ketatnya persaingan saat ini, maka instansi pemerintah dituntut untuk menjadikan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja yang dilakukan instansi haruslah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga perlu mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Kinerja pegawai berhubungan dengan output yang dihasilkan oleh pegawai tersebut. Pegawai yang memiliki kinerja baik, akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Fenomena kualitas pelayanan di Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang dinilai masih belum maksimal dimana masih

adanya keluhan dari pengguna jasa yang datang ke instansi tersebut terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun mayoritas keluhan ada di waktu pelayanan administrasi pengurusan izin dan sertifikat. Selain itu juga masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang, karena itu timbulnya pencaloan pengurusan.

Berdasarkan indikasi permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai di Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang"

## KAJIAN TEORI

Sarana prasarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, digunakan untuk meraih tujuan bersama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; alat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Antara sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.

Menurut (Mulyasa, 2013) sarana prasarana adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses kerja, seperti gedung, ruang, meja, serta alat tulis. Berdasarkan dua pendapat tersebut maka yang dimaksud dengan sarana dan prasarana lebih banyak fokus ke peralatan

kerja dan komponen lain yang mendukung proses kerja tersebut.

Menurut (Mulyasa, 2013) sarana prasarana dapat dibedakan menjadi:

1. Peralatan atau Perlengkapan (Office Supplies) adalah alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, tepat, dan baik.
2. Mesin-mesin (Office Machine) adalah alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan yang bekerja secara mekanik, elektrik, dan magnetik.
3. Mesin Komunikasi (Office Communication) adalah sarana yang digunakan untuk melakukan komunikasi baik di lingkungan organisasi sendiri maupun ke luar organisasi.
4. Perabot (Office Furniture) adalah benda-benda yang terbuat dari kayu atau besi untuk membantu pelaksanaan tugas pekerjaan.
5. Interior (Office Arrangement) adalah benda-benda yang digunakan untuk menambah suasana jadi menyenangkan sehingga memberi produktivitas dan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan.
6. Tata Ruang (Office Lay Out) adalah pengaturan ruangan serta pengaturan penyusunan alat-alat dan perabotan sesuai dengan luas lantai dan ruangan yang tersedia sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pegawai dalam bekerja.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip (Tjiptono, 2014), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke

pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

(Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan Parasuraman dalam (Tjiptono, 2014) dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya.

Kualitas menurut adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik- karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Menurut (Tjiptono, 2014) ada 6 (enam) prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan yaitu: (1) Kepemimpinan, (2) Pendidikan, (3) Perencanaan, (4) Review, (5) Komunikasi, dan (6) Penghargaan dan pengakuan.

Kualitas pelayanan merupakan peran yang dominan dalam kegiatan bidang pemasaran suatu perusahaan, pengertian kualitas pelayanan menurut Wykcof yang dikutip oleh (Tjiptono, 2014) adalah: “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat”.

Kemudian Rasa kepuasan yang didapat oleh masyarakat merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah atau belum memenuhi harapan masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat juga diartikan sebagai kinerja yang dirasakan masyarakat setelah memperoleh pelayanan, apabila kinerja suatu perusahaan dalam

memberikan pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi sebaliknya apabila kinerja suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan lebih tinggi dari yang diharapkan masyarakat, maka dapat dikatakan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Persaingan bisnis yang semakin tajam, kompetisi yang semakin ketat, serta produk yang beredar luas, masyarakat tidak lagi mencari penjual tetapi sudah dikejar oleh penjual. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memperhatikan kepuasan masyarakat dalam menjalankan operasionalnya sebab pada masa kini kepuasan masyarakat tidak lagi berdasarkan pengalaman dan perkiraan masa lalu tetapi sudah melalui suatu survei.

Menurut (Rafiie, 2017) menyatakan bahwa "Masyarakat atau masyarakat adalah pihak yang sangat penting dalam bisnis karena merupakan pengguna dan pihak yang mengkonsumsi produk. Kemampuan manajer dalam mempertahankan loyalitas masyarakat dalam jangka panjang akan berpengaruh pada pertumbuhan bisnis".

Menurut (Kotler, 2008) mengungkapkan bahwa "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya".

Menurut (Irawan, 2008) mengatakan bahwa "Kepuasan masyarakat adalah hasil akumulasi dari masyarakat atau masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa. Masyarakat puas kalau setelah member produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut (Umar, 2010) mengatakan "Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang masyarakat, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi masyarakat dalam waktu yang lama". Memuaskan kebutuhan masyarakat suatu keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Masyarakat atau masyarakat yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di kantor Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan kelas 1 Panjang. Pelaksanaan penelitian direncanakan selama 3 (tiga bulan) yaitu mulai Bulan November 2023 sampai dengan Februari 2024. Objek Penelitian ini adalah permasalahan sarana prasarana, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Kemudian dalam mendukung penelitian ini, penulis menentukan sampel merujuk pendapat (Arikunto S, 2017) yang menyatakan "apabila dalam suatu penelitian terhadap subjek yang kurang dari 100, maka sampel dapat diambil dari keseluruhan populasi. Sedangkan jika subjek lebih dari 100 maka dapat diambil sampel sebesar 10% sampai dengan 25%. Berdasarkan pendapat di atas, maka penulis mengambil sampel sebanyak 25% dari seluruh pegawai, yaitu sebanyak 34

orang pegawai.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah :

Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data primer ini diperoleh dengan menebar instrumen penelitian berupa kuisisioner kepada responden.

Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan.

### Metode Analisis

Analisis kuantitatif ialah metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur, dan dalam prosesnya menggunakan alat bantu statistik. (Algifari, 2013) mengatakan statistik merupakan cara-cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data berupa angka-angka, kemudian menarik kesimpulan atas data tersebut, dimana data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau gambar.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Sarana Prasarana (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.888 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000) artinya Sarana Prasarana mempunyai kaitan atau hubungan yang sangat kuat sebagai penentu untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Sedangkan Uji hipotesis parsial melalui uji t

diperoleh nilai thitung Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar  $= 10.953 > t_{tabel} 1.691$ . Besarnya koefisien determinasi Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 78,9%. Dengan persamaan regresi Sarana Prasarana dan Kepuasan Masyarakat adalah sebesar  $Y = 5.848 + 0.847 X_1$ , yang menunjukkan setiap kenaikan satu point daripada variabel Sarana Prasarana akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Masyarakat Kesyahbandaran dan otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang sebesar 0.847 point. Hal ini memberikan pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang sebesar 78,9%, sedangkan sisanya sebesar 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang. Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang sebesar 0,709 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,600 – 0,799).

Sedangkan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung 5.680 >  $t_{tabel} 1.691$ . Dan untuk nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 50,2%. Untuk model persamaan Sarana Prasarana regresinya adalah  $Y = 12.708 + 0.673 X_2$ , yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Sarana Prasarana akan diikuti oleh variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0.673 point. Hal ini menunjukkan bahwa Sarana Prasarana juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 50,2%, sedangkan

sisanya sebesar 49,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh Sarana Prasarana dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil 58.115 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3.276 . Sedangkan hasil uji untuk Koefisien Korelasi Sarana Prasarana (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,889 termasuk dalam kategori Sangat Kuat. Untuk Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh Sarana Prasarana dan Sarana Prasarana secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang, sebesar 79% dan sisanya sebesar 21% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Sarana Prasarana (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat

(Y) Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang dibuktikan dengan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar = 10.953 > ttabel 1.691. Dengan persamaan regresi  $Y = 5.848 + 0.847 X1$ , yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Sarana Prasarana akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0.847 point. Besarnya hubungan antara Sarana Prasarana dan Kepuasan Masyarakat sebesar 0.888 (Sangat Kuat) sedangkan besarnya pengaruh/Koefisien Determinasi (KD) Sarana Prasarana

terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 78,9%, sedangkan sisanya sebesar 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

2. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang dibuktikan dengan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung 5.680 > ttabel 1.691. Persamaan regresi Sarana Prasarana dengan Kepuasan Masyarakat adalah  $Y = 12.708 + 0.673 X2$ , yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Sarana Prasarana akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0.673. Besarnya hubungan Sarana Prasarana dan Kepuasan Masyarakat adalah 0,709 (termasuk dalam kategori Kuat), sedangkan besarnya pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 50,2%, sedangkan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

3. Terdapat pengaruh Sarana Prasarana dan Sarana Prasarana secara bersama- sama terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Panjang. dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil 58.115 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3.276. Persamaan regresi berganda antara Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat adalah  $Y = 5.785 + 0,840 X1 + 0,008 X2$ . Besarnya pengaruh Sarana Prasarana dan Sarana Prasarana secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 79% dan sisanya sebesar 21% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Besarnya hubungan Sarana Prasarana dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 0,889 (termasuk dalam kategori Sangat Kuat).

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2013). *Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Adnyana, R., and Darma, G.S. 2015. Strategi Marketing Mix, Yield Management, Customer Satisfaction and Occupancy Rate, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 12 (1): 92- 115
- Arikunto S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Gracia. 2022. Pengaruh Motivasi Dan Sarana prasarana Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Triview Geospatial Mandiri Jakarta Selatan. *JIMF Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma Vol 2, No 2* (2019).
- Kotler, P. and K. L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran. Dialihbahasakan oleh: Benyamin Mollan* (12th ed.). Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mulyasa. (2013). *Manajemen Pendidikan Karakter*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rafiie, S. A. K. (2017). *Manajemen Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Umar, H. (2010). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Uyanto, Stanislaus. 2017. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu