

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
SWATANTRA BIDANG PERDAGANGAN  
KABUPATEN BULELENG**

Oleh

**Made Aditya Wirayudha, NIM 2017041233**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Perumda Swatantra baik secara simultan maupun parsial. Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian kausal. Subjek penelitian ini adalah Perumda Swatantra dan objek penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden, dengan penentuan sampel menggunakan *purposive samplin* serta jumlah sampel dengan metode insidental. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi serta pemberian kuesioner. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata-kata kunci: fasilitas, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

**ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of service quality and facilities on customer satisfaction at Perumda Swatantra, both simultaneously and partially. This research design uses quantitative research using a causal research design. The subject of this research is Perumda Swatantra and the objects of this research are service quality, facilities and customer satisfaction. The number of samples in this study was 120 respondents, with sample determination using purposive sampling and the number of samples using the incidental method. Data collection methods are through documentation and giving questionnaires. The data analysis method uses multiple linear regression. The research results show that (1) the quality of service and facilities has a significant effect on customer satisfaction. (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. (3) facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: customer satisfaction , facilities, service quality.*