

Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Losmen Simpang Lahat

Via Rindani Mahesa¹⁾; Hayani²⁾; Iskandar³⁾

^{1,2,3)}Study Program of Management, Faculty of Economic and Business, Universitas Serelo Lahat
Email: ¹⁾ viarindanim@gmail.com; ²⁾ Hayanirolani1010@gmail.com; ³⁾ iskandarmalian@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 Oktober 2025]

Revised [28 Januari 2026]

Accepted [30 Januari 2026]

KEYWORDS

Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

This is an open access

article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Di Losmen Simpang Lahat baik secara parsial ataupun simultan. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan metode rumus slovin dalam penentuan sampel. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 84 responden penelitian. Berdasarkan hasil penelitian didapat persamaan regresi $Y = 4,494 + 0,421 X_1 + 0,467 X_2 + e$, berarti bila tanpa adanya variabel Harga (X_1) dan Fasilitas (X_2) maka Keputusan Menginap (Y) sebesar 4,494. Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,551, berarti variabel-variabel bebas (independen) mempunyai sumbangan dengan variabel dependen sebesar 55,1 % dan sisanya 44,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 25.0 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 49,638 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,109 dengan demikian $49,638 > 3,109$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa variabel Harga (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap (Y). Nilai T_{tabel} sebesar 1,664. Dengan membandingkan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} maka dapat disimpulkan: variabel Harga (X_1) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $5,092 > 1,664$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Fasilitas (X_2) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $5,739 > 1,664$, maka variabel Harga (X_1) dan Fasilitas (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Menginap (Y) Di Losmen Simpang Lahat.

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence of Price and Facilities on Consumers' Decisions to Stay at Simpang Lahat Inns either partially or simultaneously. This study is a quantitative associative research using the *Accidental Sampling* technique with the slovin formula method in determining samples. The sample used in this study amounted to 84 research respondents. Based on the results of the study, the regression equation $Y = 4.494 + 0.421 X_1 + 0.467 X_2 + e$, means that without the variables Price (X_1) and Facilities (X_2), the Stay Decision (Y) is 4.494. The value of the determination coefficient (R^2) is 0.551, meaning that the independent variables have a contribution with dependent variables of 55.1% and the remaining 44.9% are influenced by other factors that were not studied by the author. Based on the results of SPSS processing version 25.0, the F_{cal} value of 49.638 was obtained while the F_{table} value was 3.109 thus $49.638 > 3.109$, then H_0 was rejected and H_a was accepted, meaning that the variables Price (X_1) and Facilities (X_2) together had a significant effect on the Stay Decision (Y). The T_{table} value is 1.664. By comparing the values of T_{cal} and T_{table} it can be concluded: the variable Price (X_1) with the value of $T_{cal} > T_{table}$ or $5.092 > 1.664$ then H_0 is rejected and H_a is accepted. Facilities (X_2) with a T_{cal} value of $> T_{table}$ or $5.739 > 1.664$, then the variables Price (X_1) and Facilities (X_2) have a partial effect on the Decision to Stay (Y) at the Simpang Lahat Inn.

PENDAHULUAN

Harga adalah nilai suatu barang yang dapat ditukar dengan bentuk uang. Jika dilihat dalam sebuah penginapan, harga dapat menjadi penentu apakah semua pelanggan akan memilih menginap atau tidak pada penginapan losmen lahat. Fasilitas adalah semua hal secara sadar yang disiapkan oleh perusahaan dengan tujuan agar digunakan pelanggan untuk memberi rasa kepuasan yang tinggi. Apabila sebuah penginapan dinilai memiliki harga yang terjangkau dan fasilitas yang baik maka pelanggan akan memutuskan untuk menginap pada penginapan tersebut.

Sedangkan keputusan menginap adalah tahapan dalam proses pengambilan keputusan menginap dimana tamu benar-benar memilih tempat untuk menginap. Keputusan yang diambil oleh konsumen pada prinsipnya merupakan keputusan akhir konsumen dalam memilih penginapan yang akan dijadikan sebagai tempat untuk menginap. Oleh karena itu keputusan menginap pelanggan sangat penting guna meningkatkan jumlah pelanggan dan menambah pendapatan pada penginapan losmen simpang lahat. Berdasarkan data diatas, terjadi penurunan jumlah pelanggan yang menginap pada losmen simpang lahat pada bulan maret sebanyak 27 pelanggan. Berdasarkan hasil survei penurunan tersebut terjadi karena harga yang ditawarkan cenderung lebih mahal dengan fasilitas yang ada sehingga hal tersebut berpengaruh pada keputusan konsumen menginap di Losmen Simpang Lahat. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut apa yang menyebabkan peningkatan dan penurunan jumlah pelanggan yang menginap pada losmen simpang lahat.

LANDASAN TEORI

Keputusan Menginap

Menurut (Keller, 2021) keputusan menginap merupakan tahapan dalam proses pengambilan keputusan menginap dimana tamu benar-benar memilih tempat untuk menginap. Keputusan yang diambil oleh konsumen pada prinsipnya merupakan keputusan akhir konsumen dalam memilih penginapan yang akan dijadikan sebagai tempat untuk menginap. Indikator keputusan menginap menurut (Lupiyoadi, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Memutuskan untuk menginap karena ada keperluan
2. Mantap untuk menginap karena mendapatkan banyak informasi baik dari segi harga, fasilitas dan lokasi.
3. Memilih untuk menginap karena pelayanan yang ramah dan baik

Harga

Menurut (Amstrong, 2019) Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Menurut (Kotler, 2019) ada beberapa hal yang menjadi indikator harga diantaranya: Harga yang terjangkau, yaitu harga yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan konsumen untuk membeli. Permintaan dan penawaran, yaitu permintaan konsumen akan suatu produk tergantung dari harga yang ditawarkan produsen Harga yang bersaing, yaitu perbedaan harga antar penjual Kualitas produk yang sesuai dengan harga, yaitu penetapan harga yang telah disesuaikan berdasarkan kualitas produk yang dimiliki.

Fasilitas

Menurut (Tjiptono, 2019) bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. indikator fasilitas antara lain :

1. Kondisi Fasilitas, berkaitan dengan bagus tidaknya kondisi fasilitas yang tersedia
2. Kelengkapan, berkaitan dengan banyaknya aneka ragam kelengkapan fasilitas dari suatu penginapan
3. Desain interior, berkaitan dengan tata ruang yang indah, rapi dan bersih
4. Desain eksterior, berkaitan dengan luar bangunan seperti warna cat, pagar, dll

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis Pengaruh Variabel Harga dan Variabel Fasilitas terhadap Variabel Keputusan Menginap. Penelitian ini dilakukan pada Losmen Simpang Lahat. yang menjadi populasi adalah pelanggan losmen simpang lahat yang menginap pada periode Januari-April tahun 2025 yang berjumlah 541 pelanggan. Dalam kaitannya pengambilan sampel ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang kebetulan bertemu dengan peneliti, dengan perhitungan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= \frac{541}{1 + 541 (0,1)^2} = \frac{541}{1 + 541 (0,01)} = \frac{541}{1 + 5,41} = \frac{541}{6,41} \\ &= 84,39 \text{ pelanggan atau } 84 \text{ pelanggan.} \end{aligned}$$

Jadi Sampel pada penelitian ini sebesar 84 pelanggan Losmen Simpang Lahat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikansi yang membangunkan nilai *corrected item - total correlation* (rhitung) dengan r tabel.

Apabila nilai *corrected item - total correlation* (r hitung) > r tabel dan nilai r positif maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Nilai r tabel dengan jumlah 81 responden adalah 0,2185. Adapun uji validitas hasil dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Variabel Harga (X₁)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel harga adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas Variabel X₁

Item Pertanyaan	Hasil Corrected item - total correlation	r tabel	Keterangan
P1	0,343	0,2146	Valid
P2	0,372	0,2146	Valid
P3	0,470	0,2146	Valid
P4	0,356	0,2146	Valid
P5	0,396	0,2146	Valid
P6	0,325	0,2146	Valid
P7	0,474	0,2146	Valid
P8	0,465	0,2146	Valid
P9	0,384	0,2146	Valid
P10	1	0,2146	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil tabel 1 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan itu memiliki nilai *Corrected item - total correlation* > r-tabel (0,2146). Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk variabel harga (X₁) dinyatakan valid.

Variabel Fasilitas (X₂)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel fasilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Pengujian Validitas Variabel X₂

Item Pertanyaan	Hasil Corrected item - total correlation	r tabel	Keterangan
P1	0,298	0,2146	Valid
P2	0,329	0,2146	Valid
P3	0,427	0,2146	Valid
P4	0,252	0,2146	Valid
P5	0,377	0,2146	Valid
P6	0,285	0,2146	Valid
P7	0,353	0,2146	Valid
P8	0,453	0,2146	Valid
P9	0,377	0,2146	Valid
P10	1	0,2146	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil tabel 2 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan itu memiliki nilai *Corrected item - total correlation* > r-tabel (0,2146). Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk variabel fasilitas (X₂) dinyatakan valid.

Variabel Keputusan Menginap (Y)

Hasil uji validitas untuk item pertanyaan variabel keputusan menginap adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y

Item Pertanyaan	Hasil Corrected item - total correlation	r tabel	Keterangan
P1	0,305	0,2146	Valid
P2	0,335	0,2146	Valid
P3	0,458	0,2146	Valid
P4	0,295	0,2146	Valid
P5	0,316	0,2146	Valid
P6	0,258	0,2146	Valid
P7	0,378	0,2146	Valid
P8	0,426	0,2146	Valid
P9	0,339	0,2146	Valid
P10	1	0,2146	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan itu memiliki nilai *Corrected item - total correlation* > r-tabel (0,2146). Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk variabel keputusan menginap (Y) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah uji untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel.Suatu koesioner dinyatakan realibel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur realibilitas digunakan uji statistic *Cronbach Alphas* dengan nilai > 0.60.

Variabel Harga (X₁)

Hasil pengujian reliabilitas variabel harga dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	10

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,926 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel harga dinyatakan reliabel.

Variabel Fasilitas (X₂)

Hasil pengujian reliabilitas variabel fasilitas dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₂

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	10

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil uji reabilitas pada tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,920 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel fasilitas dinyatakan reliabel.

Variabel Keputusan Menginap (Y)

Hasil pengujian reliabilitas variabel keputusan menginap dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	10

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil uji reabilitas pada tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,927 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel keputusan menginap dinyatakan reliabel.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk melihat sejauh mana pengaruh kedua variabel yakni meliputi: Harga dan Fasilitas terhadap Keputusan Menginap, maka digunakan persamaan regresi dan korelasi dengan menggunakan program SPSS 25.0 dengan persamaan: $Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.494	3.685		1.220	.226
	Harga	.421	.083	.415	5.092	.000
	Fasilitas	.467	.081	.468	5.739	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis data seperti yang telah disajikan pada tabel 4.14 diatas, persamaan regresi yang didapat adalah: $Y = 4,494 + 0,421 X_1 + 0,467 X_2 + e$

α = Apabila variabel Harga (X_1) dan variabel fasilitas (X_2) ditiadakan atau diasumsikan nol maka tingkat Keputusan Menginap (Y) konsumen pada Losmen Simpang Lahat sebesar 4,494.

X_1 = Koefisien regresi sebesar 0,385 , artinya bahwa setiap ada peningkatan variabel Harga (X_1) sebesar satu-satuan maka meningkatkan Keputusan Menginap (Y) sebesar 0,421 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan

X_2 = Koefisien regresi sebesar 0,467 , artinya bahwa setiap ada peningkatan variabel fasilitas (X_2) sebesar satu-satuan maka akan meningkatkan Keputusan Menginap (Y) sebesar 0,467 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan

Uji Regresi Korelasi

Regresi korelasi digunakan untuk melihat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dan terikat. Nilai korelasi berkisar dalam rentang 0 sampai 1 atau 0 sampai -1.Tanda positif dan negatif menunjukkan arah hubungan. Tanda positif menunjukkan arah perubahan yang sama. Jika satu variabel lain naik, variabel yang lain akan naik demikian pula sebaliknya.

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Korelasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.540	3.766

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga

b. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Sumber : Data diolah 2025

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa nilai r (regresi korelasi) sebesar 0,742 menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung antara variabel harga dan fasilitas dengan variabel keputusan menginap konsumen pada Losmen Simpang Lahat yang berjumlah 84 orang adalah 74,2 %. Hubungan ini secara statistik tergolong kuat sesuai dengan tabel pedoman penafsiran regresi korelasi.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dari penelitian yang diduga ada pengaruh signifikan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan:Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $pvalue < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh Harga (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Keputusan Menginap (Y) dan jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau $p value > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh Harga (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Keputusan Menginap (Y).

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.494	3.685		1.220	.226
	Harga	.421	.083	.415	5.092	.000
	Fasilitas	.467	.081	.468	5.739	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan tabel 9 diatas dengan pengujian secara parsial (uji t) didapat:

1. Nilai T_{hitung} untuk variabel Harga (X_1) diperoleh nilai sebesar 5,092 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,664 dengan demikian $5,092 > 1,664$ dan nilai p value $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh Harga (X_1) terhadap Keputusan Menginap (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh signifikan dari variabel Harga (X_1) terhadap variabel Keputusan Menginap (Y)
2. Nilai T_{hitung} untuk variabel Fasilitas (X_2) diperoleh nilai sebesar 5,739 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,664 dengan demikian $5,739 > 1,664$ dan nilai pvalue $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Keputusan Menginap (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh signifikan dari variabel Fasilitas (X_2) terhadap variabel Keputusan Menginap (Y)

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji f) digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen).

Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1407.784	2	703.892	49.638	.000 ^b
	Residual	1148.632	81	14.181		
	Total	2556.417	83			

a. Dependent Variable: Keputusan Menginap

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan tabel 11 diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 49,638 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,109 dengan demikian $49,638 > 3,109$ dan nilai pvalue $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa variabel Harga (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap (Y).

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R^2) adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi(R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.540	3.766
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Harga				
b. Dependent Variable: Keputusan Menginap				

Sumber: Data diolah 2025

Dari tabel 11 diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R²) adalah sebesar 0,551 , berarti variabel-variabel bebas (independen) mempunyai sumbangan terhadap variabel terikat (dependen) sebesar 55,1 % dan sisanya 44,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Harga (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menginap (Y). Hasil uji regresi menunjukkan bahwa Harga memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,421 dengan tingkat signifikan < 0,05. Artinya penetapan harga dapat meningkatkan keputusan menginap secara signifikan.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menginap (Y). Hasil uji regresi menunjukkan bahwa Fasilitas memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,467 dengan tingkat signifikan < 0,05. Artinya fasilitas yang baik dan lengkap dapat meningkatkan keputusan menginap secara signifikan.
3. Secara simultan Harga (X₁) dan Fasilitas (X₂) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menginap (Y). Hasil uji F menunjukan nilai F hitung sebesar 49,638 dengan signifikan < 0,05, yang berarti bahwa kedua variabel bebas (X₁ dan X₂) secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan keputusan menginap konsumen pada Losmen Simpang Lahat.

Saran

1. Hendaknya pihak losmen simpang lahat memperhatikan harga penginapan yang sesuai dengan fasilitas yang didapat agar keputusan menginap konsumen dapat meningkat.
2. Setiap fasilitas yang ada pada losmen simpang lahat harus dijaga, baik dari kebersihan dan kelengkapannya agar para konsumen losmen simpang lahat merasa nyaman dan dengan kesan tersebut akan berdampak pada bertambahnya keputusan untuk menginap pada losmen simpang lahat.
3. Keputusan menginap konsumen harus ditingkatkan agar kedepannya banyak konsumen yang menginap kembali pada losmen simpang lahat karena merasa harga dan fasilitas yang didapat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan yang mereka inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, K. d. (2019). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga .
- Keller, K. d. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2019). *prinsip pemasaran*. Jakarta.
- Lupiyoadi. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat .
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality dan Satisfaction*. . Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta.

- Wibsono & Achsa, A. 2. (Journal Image). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Service Kendaraan. (Vol. 9).
- Wibsono & Achsa, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Service Kendaraan.