

Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Belajar, dan Kompetensi Tutor terhadap Kepuasan Siswa Bimbingan Belajar Science Society Banyuwangi

Ayu Dyah Permata Sari¹, Elok Rosyidah², Teguh Purnomo³
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, Indonesia
email: ayudyahpermatas25@gmail.com, elok.rosyidah@untag-banyuwangi.ac.id,
purnomo_teguh@untag-banyuwangi.ac.id

Article Info

Article history:

Received : 28 - 03, 2026

Revised : 07 - 04, 2026

Accepted : 28 - 04, 2026

Keywords:

Kualitas Layanan, Fasilitas Belajar, Kompetensi Tutor, Kepuasan Siswa.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas belajar, dan kompetensi tutor terhadap kepuasan siswa di bimbingan belajar Science Society Banyuwangi. Seiring dengan ketatnya persaingan lembaga pendidikan nonformal, pemenuhan kepuasan siswa menjadi faktor krusial dalam mempertahankan keberlangsungan lembaga. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini melibatkan seluruh siswa aktif dan alumni Science Society Banyuwangi, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh sebanyak 87 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas layanan, fasilitas belajar, dan kompetensi tutor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (F hitung 65,670 > F tabel 2,71). Secara parsial, ketiga variabel juga memiliki pengaruh positif dan signifikan, di mana kompetensi tutor menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa dengan koefisien beta sebesar 0,559. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,693 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan kepuasan siswa sebesar 69,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pengajaran dan kenyamanan sarana prasarana untuk menjaga loyalitas konsumen.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



*Corresponding Author:

Ayu Dyah Permata Sari*
Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, Indonesia
Email: ayudyahpermatas25@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang menuntut standar kompetensi tinggi, pendidikan menjadi pilar utama bagi individu untuk meraih masa depan yang cerah. Di Indonesia, fenomena persaingan masuk perguruan tinggi negeri maupun sekolah kedinasan telah memicu menjamurnya industri jasa pendidikan nonformal, khususnya lembaga bimbingan belajar (bimbel). Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah kunci dalam memenangkan persaingan di pasar yang kompetitif. Berdasarkan data terbaru, jumlah lembaga kursus dan pelatihan di Indonesia mencapai angka yang sangat signifikan, menciptakan lanskap pasar yang sangat kompetitif.

Salah satu pemain utama di sektor ini adalah Science Society, yang memiliki cabang di berbagai daerah termasuk Banyuwangi. Keberhasilan lembaga semacam ini tidak hanya diukur dari jumlah siswa yang mendaftar, tetapi sejauh mana mereka mampu memberikan kepuasan yang berujung pada pencapaian target

akademik siswa (Tjiptono, 2017). Permasalahan penelitian ini berakar pada dinamika ekspektasi konsumen (siswa dan orang tua) yang terus meningkat terhadap kualitas pendidikan. Di Science Society Banyuwangi, tantangan muncul ketika standar layanan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kemandirian dan kemampuan tutor dalam mentransfer ilmu diuji oleh keberagaman gaya belajar siswa.

Dalam usaha sektor jasa pendidikan, mutu pelayanan lembaga dan mutu pengajar pada umumnya menjadi tolok ukur yang utama. Masalah utama yang dibahas adalah apakah aspek-aspek tersebut benar-benar memiliki korelasi langsung dan dampak signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan siswa. Sebagaimana dinyatakan oleh Desran dan Arifin (2021), ketidakpuasan pelanggan dapat berakibat fatal bagi keberlangsungan lembaga, mengingat sistem pemasaran word-of-mouth sangat kuat di sektor jasa pendidikan. Jika harapan siswa dan orang tua tidak terpenuhi oleh kinerja nyata lembaga, maka citra institusi akan menurun secara drastis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas layanan, fasilitas belajar, dan kompetensi tutor terhadap kepuasan siswa di Science Society Banyuwangi. Secara spesifik, penelitian ini ingin membedah variabel mana yang memberikan kontribusi paling dominan sehingga pengelola dapat memprioritaskan alokasi sumber daya mereka. Dengan memberikan konteks yang jelas mengenai hubungan antara penyedia jasa dan pengguna jasa, penelitian ini diharapkan menjadi landasan strategis bagi manajemen Science Society untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Sugiyono (2024) menekankan bahwa penelitian yang berfokus pada kualitas akan memberikan arah yang jelas bagi perbaikan organisasi secara berkelanjutan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teoretis dalam penelitian ini difokuskan pada teori perilaku konsumen dan manajemen pemasaran jasa. Kepuasan siswa didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Kotler & Keller, 2016).

2.1 Kualitas Layanan

Tjiptono (2016:268) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan serta kemampuan perusahaan dalam mengendalikan kualitas tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sejalan dengan itu, Sunyoto (2015) memandang kualitas pelayanan sebagai suatu ukuran untuk menilai apakah barang atau jasa telah memiliki nilai guna sesuai dengan yang diharapkan, sehingga suatu layanan dianggap berkualitas apabila mampu berfungsi sesuai nilai guna yang diinginkan. Kepuasan yang muncul dari pelayanan yang baik pada akhirnya dapat membentuk loyalitas, memunculkan rekomendasi positif, dan memperkuat citra perusahaan. Sementara itu, Kotler dan Keller (2016:155) menegaskan bahwa kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk atau layanan yang membuatnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Kualitas layanan merupakan variabel pertama yang ditelaah menggunakan indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut Tjiptono (2017), pelayanan yang prima di lembaga bimbingan belajar mencakup keramahan staf administrasi hingga ketepatan waktu penjadwalan kelas. Kualitas layanan adalah jaminan prosedur. layanan yang cepat dan empati (Zeithaml et al., 2018) membangun kepercayaan awal. Jika administrasi berjalan lancar, siswa dapat fokus sepenuhnya pada belajar tanpa terganggu masalah teknis.

2.2 Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar merupakan sarana fisik yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran. Berdasarkan Learning Environment Theory yang dikembangkan oleh Fraser (1986), lingkungan belajar yang mencakup kondisi fisik dan fasilitasnya memiliki peran penting dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif. Lingkungan belajar yang baik ditandai dengan kenyamanan ruang, kelengkapan sarana pembelajaran, serta kondisi yang mampu mendorong keterlibatan siswa selama proses belajar. Menurut Kanusta (2021) menyatakan bahwa fasilitas belajar merupakan suatu sarana yang diperlukan untuk kegiatan belajar mengajar, lancar tidaknya suatu proses pembelajaran sangat dipengaruhi oleh lengkap tidaknya fasilitas yang ada. Dimiyati dan Mudjiono (2009) juga menegaskan bahwa fasilitas belajar mencakup berbagai aspek fisik yang sengaja disediakan untuk mempermudah kegiatan pembelajaran agar tujuan pendidikan dapat tercapai. Selain itu, Ambarwati dkk (2021) menjelaskan bahwa fasilitas belajar merupakan segala sesuatu berupa sarana belajar yang secara langsung berpengaruh pada proses belajar murid. Berdasarkan pengertian mengenai fasilitas belajar tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas belajar merupakan seluruh sarana fisik yang secara sengaja disediakan untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran, menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan kondusif, serta mempermudah siswa dalam mencapai tujuan belajar.

Mencakup seluruh sarana fisik yang menunjang proses pembelajaran. Sejalan dengan pendapat Ghozali (2018), fasilitas yang memadai seperti ruang kelas yang nyaman dan modul yang lengkap mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, yang pada akhirnya menstimulasi kepuasan psikologis siswa secara

signifikan. Fasilitas adalah enabling environment. Belajar untuk tes kedinasan membutuhkan konsentrasi tinggi. Fasilitas seperti ruang kelas yang tenang dan modul yang komprehensif bukan sekadar pajangan, melainkan alat produksi yang menentukan efektivitas belajar.

2.3 Kompetensi Tutor.

Kompetensi tutor berkaitan erat dengan kemampuan mereka dalam melaksanakan proses pembelajaran secara efektif. Berdasarkan Human Capital Theory yang dikemukakan Becker (1993), kualitas seseorang dalam bekerja dipengaruhi oleh pendidikan, pelatihan, pengalaman, dan keterampilan yang dimilikinya. Artinya, semakin tinggi kompetensi yang dimiliki tutor, semakin baik kualitas layanan pembelajaran yang dapat diberikan. Dalam konteks bimbingan belajar, tutor bukan sekadar pengajar, melainkan fasilitator yang harus memiliki kompetensi pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional. Kemampuan tutor dalam membedah soal-soal sulit dengan metode yang cepat menjadi nilai jual utama bimbingan belajar. Indikator kompetensi tutor yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Pengetahuan, pemahaman (understanding), kemampuan (skill), nilai (value), Sikap (attitude), minat. Inilah variabel yang paling dekat dengan "logika kelulusan". Tutor yang kompeten mampu mentransformasi soal yang sulit menjadi sederhana. Keberhasilan siswa memahami materi sulit adalah small win yang membangun kepuasan harian. Sebagaimana ditegaskan Mulyasa (2013), kompetensi pendidik adalah ruh dari kualitas pendidikan.

2.4 Kepuasan Siswa

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi siswa dengan cara membandingkan harapan mereka sebelum menerima layanan dengan hasil yang benar-benar dirasakan setelah memperoleh layanan tersebut. Jika hasil yang diterima melampaui harapan, maka siswa akan merasa puas, namun apabila hasilnya lebih rendah dari yang diharapkan, akan muncul rasa ketidakpuasan. Tjiptono (2019) juga menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan kondisi ketika konsumen merasa kebutuhan dan keinginannya telah terpenuhi sesuai harapan yang dimilikinya. Fatimah dkk (2024) menambahkan bahwa kepuasan konsumen adalah evaluasi atau penilaian seseorang berupa perasaan senang atau kecewa yang terjadi pada purna beli setelah membandingkan antara apa yang dirasakan (hasil) dengan harapan-harapannya terhadap produk atau jasa yang digunakan. Sejalan dengan itu, Nurmatiani (2024) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dasar perasaan pelanggan pada suatu pelayanan atau kualitas produk yang telah didapatkan dengan membandingkan antara apa yang diterima dan harapan yang diinginkan sesuai kebutuhan konsumen.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan bahwa kepuasan siswa tidak berdiri sendiri, melainkan hasil akumulasi dari persepsi terhadap apa yang mereka lihat (fasilitas), apa yang mereka terima (layanan), dan dengan siapa mereka berinteraksi (tutor). Penelitian terdahulu oleh Baier et al. (2019) menunjukkan bahwa aspek visual dan kompetensi pengajar seringkali menjadi penentu utama kepuasan pengguna jasa pendidikan di berbagai negara. Secara teoritis, jika ketiga variabel independen ini dioptimalkan, maka tingkat kepuasan siswa akan mencapai titik maksimal yang pada gilirannya akan meningkatkan reputasi lembaga di mata masyarakat luas. Penekanan pada hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah teori-teori pemasaran jasa yang dikemukakan oleh para ahli masih relevan dengan kondisi lapangan di bimbingan belajar lokal.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel. Lokasi penelitian dilakukan di Science Society Banyuwangi dengan populasi yang mencakup seluruh siswa aktif dan alumni. Sugiyono (2024) menyatakan bahwa untuk populasi yang relatif kecil, penggunaan sampel jenuh adalah pilihan yang paling tepat. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus, di mana seluruh anggota populasi sebanyak 87 orang dijadikan sebagai responden penelitian. Penggunaan sampel jenuh ini dimaksudkan untuk meminimalisir kesalahan generalisasi dan memberikan gambaran yang akurat mengenai kondisi objektif di lapangan tanpa adanya penyimpangan data sampel yang besar.

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah divalidasi dan diuji reliabilitasnya. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Selain itu, data sekunder diperoleh melalui observasi langsung di lokasi penelitian dan studi dokumentasi terkait profil lembaga. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. Sebagaimana dipersyaratkan oleh Ghazali (2018), sebelum dilakukan uji regresi, data terlebih dahulu dipastikan memenuhi uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas untuk memastikan data berdistribusi normal, uji multikolinearitas untuk memastikan tidak ada korelasi antar variabel independen, dan uji heteroskedastisitas.

Analisis statistik dijalankan menggunakan perangkat software SPSS. Tahapan analisis dimulai dengan uji instrumen untuk memastikan butir-butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Selanjutnya, dilakukan analisis koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa

besar presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji signifikansi parameter individual (uji t) digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, sedangkan uji signifikansi simultan (uji F) digunakan untuk melihat pengaruh gabungan dari seluruh variabel independen terhadap kepuasan siswa dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 (Sugiyono, 2024). Semua tahapan ini dilakukan secara ketat untuk menjamin akurasi hasil penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di lembaga yang telah ditetapkan, maka hipotesis yang dapat disusun, sebagai berikut :

- a. H1: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan
- b. H2: Fasilitas belajar berpengaruh positif terhadap kepuasan.
- c. H3: Kompetensi tutor berpengaruh positif terhadap kepuasan.
- d. H3: Kualitas layanan, fasilitas belajar, dan kompetensi tutor secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.

Sementara itu, responden di lokasi penelitian didominasi oleh siswa usia sekolah menengah atas yang sedang mempersiapkan diri menghadapi seleksi masuk sekolah kedinasan. Berdasarkan hasil pengujian uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Dalam proses analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan: $Y = 2,665 + 0,119X_1 + 0,302X_2 + 0,308X_3$. Interpretasi dari persamaan tersebut menunjukkan bahwa konstanta sebesar 2,665 menyatakan bahwa jika variabel kualitas layanan, fasilitas, dan kompetensi tutor bernilai nol, maka kepuasan siswa sudah terbentuk sebesar 2,665 satuan.

Dari persamaan ini, dapat diinterpretasikan bahwa semua variabel memiliki koefisien positif. Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 65,670 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang menurut kriteria Ghazali (2018), membuktikan bahwa kualitas layanan, fasilitas belajar, dan kompetensi tutor secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan siswa di Science Society Banyuwangi. Setiap peningkatan kualitas layanan, fasilitas belajar, dan kompetensi tutor akan diikuti oleh peningkatan kepuasan siswa secara proporsional. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,693 atau 69,3% menunjukkan bahwa model ini memiliki daya jelas yang kuat.

Pembahasan mengenai kontribusi masing-masing variabel menunjukkan temuan yang menarik. Variabel Kompetensi Tutor memiliki nilai t hitung 9,036 dan koefisien beta terbesar (0,559). Penelitian ini mengonfirmasi bahwa kepuasan siswa di lembaga nonformal sangat bergantung pada aspek humanis (tutor) dan aspek fisik (fasilitas). Temuan ini mendukung teori Tjiptono (2017) mengenai pentingnya service quality dalam industri jasa. Meskipun kualitas layanan administratif penting, siswa lebih merasakan kepuasan ketika mereka mendapatkan bimbingan yang berkualitas dari tutor yang kompeten dan di lingkungan yang nyaman.

Hal ini memberikan implikasi bagi manajemen Science Society untuk tidak hanya fokus pada promosi, tetapi lebih pada peningkatan kapasitas SDM pengajar mereka secara berkelanjutan demi mempertahankan loyalitas siswa. Hasil pengujian secara parsial (Uji t) dipaparkan dalam tabel berikut untuk memperjelas kontribusi masing-masing variabel:

Variabel	t hitung	Sig.	Koefisien Beta	Keterangan
Kualitas Layanan	3,046	0,003	0,185	Signifikan
Fasilitas Belajar	7,420	0,000	0,453	Signifikan
Kompetensi Tutor	9,036	0,000	0,559	Dominan

4.2 Pembahasan

Temuan penelitian mengungkap bahwa kompetensi tutor merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan siswa dengan koefisien beta tertinggi (0,559). Hal ini selaras dengan studi Baier et al. (2019) yang menegaskan bahwa dalam jasa pendidikan, kompetensi pengajar dalam mentransfer pengetahuan secara efektif adalah penentu utama kepuasan pengguna jasa. Siswa Science Society yang mayoritas mempersiapkan diri untuk sekolah kedinasan sangat bergantung pada kemahiran tutor dalam memberikan metode penyelesaian soal yang cepat dan akurat. Variabel Fasilitas Belajar memberikan kontribusi terbesar kedua.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa lingkungan fisik yang nyaman, seperti ruang kelas ber-AC dan modul yang lengkap, menjadi pendukung psikologis yang krusial bagi konsentrasi siswa. Sementara itu, Kualitas Layanan tetap memberikan kontribusi signifikan, namun pengaruhnya tidak sebesar interaksi langsung dengan tutor. Secara keseluruhan, hasil ini mengonfirmasi teori Tjiptono (2017) bahwa kepuasan pelanggan dalam industri jasa sangat bergantung pada kualitas interaksi (*interactive quality*) dan kualitas fisik (*physical quality*). Implikasi bagi manajemen adalah perlunya menjaga standar kompetensi tutor melalui pelatihan berkala guna mempertahankan keunggulan kompetitif lembaga di wilayah Banyuwangi.

Diskusi hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa kepuasan siswa di lembaga nonformal sangat bergantung pada aspek humanis (tutor) dan aspek fisik (fasilitas). Temuan ini mendukung teori Tjiptono (2017) mengenai pentingnya *service quality* dalam industri jasa. Meskipun kualitas layanan administratif penting, siswa lebih merasakan kepuasan ketika mereka mendapatkan bimbingan yang berkualitas dari tutor yang kompeten dan di lingkungan yang nyaman. Hal ini memberikan implikasi bagi manajemen Science Society untuk tidak hanya fokus pada promosi, tetapi lebih pada peningkatan kapasitas SDM pengajar mereka secara berkelanjutan demi mempertahankan loyalitas siswa

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan, fasilitas belajar, dan kompetensi tutor secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di Science Society Banyuwangi. Temuan ini menegaskan teori Kotler dan Keller (2016) bahwa untuk menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi, lembaga harus mampu menyelaraskan kinerja setiap dimensi layanan. Terdapat korelasi yang harmonis antara apa yang dijanjikan dalam layanan administrasi, apa yang dirasakan siswa saat berada di dalam kelas, dan hasil transfer pengetahuan yang dilakukan oleh para tutor selama proses pembelajaran berlangsung.

Keselarasan antara bagian pendahuluan yang mempertanyakan faktor pendorong kepuasan dengan hasil penelitian ini telah terjawab secara tuntas. Kompetensi tutor terbukti menjadi "jantung" dari layanan pendidikan di Science Society, disusul oleh kualitas fasilitas yang mendukung kenyamanan belajar. Sebagai rekomendasi praktis, pihak manajemen disarankan untuk terus melakukan pelatihan berkala bagi para tutor agar metode pengajaran tetap relevan, serta melakukan pemeliharaan sarana prasarana secara rutin sesuai dengan standar yang diharapkan oleh siswa (Sugiyono, 2024).

Prospek pengembangan hasil penelitian ke depan dapat diarahkan pada studi mengenai loyalitas siswa atau minat beli ulang. Sebagaimana disarankan dalam literatur manajemen pemasaran modern, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan variabel dengan menyertakan faktor digitalisasi pendidikan atau inovasi kurikulum. Penelitian ini memberikan landasan bagi pengelola jasa pendidikan untuk memahami bahwa investasi pada sumber daya manusia dan sarana fisik merupakan kunci utama dalam memenangkan hati konsumen di pasar pendidikan yang dinamis

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, N., Rejeki, S., & Tarigan, W. R. (2021). *Transformasi pendidikan Merdeka Belajar dan perubahan paradigma*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Apriliansi, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). "Pengaruh persepsi harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada De Jabu Cafe".
- Altonie, Sintani, & Uda. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan".
- Desran & Arifin. (2021). Menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- Dimiyati & Mudjiono. (2009). Menegaskan bahwa fasilitas belajar mencakup berbagai aspek fisik yang sengaja disediakan untuk mempermudah kegiatan pembelajaran.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jelita, Byre, & Mea. (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Medis dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas".
- Juaini & Darmawan. (2024). Menunjukkan bahwa fasilitas belajar yang memadai berpengaruh signifikan terhadap motivasi maupun kepuasan siswa.
- Kotler & Keller. (2016). *Marketing Management*.
- Lestary. (2020). "Pengaruh Fasilitas Sekolah, Kualitas Layanan, dan Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa Madrasah Aliyah Annajah Jakarta".

- Rijal, Firman, & Badaruddin. (2023). "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada PT Pelabuhan Indonesia (PERSERO)".
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafaat, Arifin, & Slamet. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang".
- Tjiptono. (2017). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.