

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS DI RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI ERA NEW NORMAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

¹Ade Ira Erika, ²Kifni Yudianto

^{1), 2)} D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak

Pandemi global COVID-19 membawa perubahan di sektor penerbangan dunia termasuk juga di Indonesia. Di Indonesia, stakeholder penerbangan nasional merespons pandemi dengan melakukan adaptasi supaya operasional penerbangan khususnya tetap terjaga. Penumpang pesawat misalnya melakukan adaptasi kebiasaan baru untuk menuju new normal dengan mengubah perilaku yang lebih mengedepankan aspek kesehatan dan kebersihan. Kesiapan bandar udara dalam melayani masyarakat jelang New Normal atau tatanan hidup baru menjadi sorotan karena layanan transportasi udara menjadi salah satu yang paling dinantikan pembukaannya. Penelitian ini bertujuan untuk: 1). Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan dengan kepuasan penumpang di era new normal. 2). Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandara Internasional Yogyakarta di era new normal. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey. dengan teknik pengambilan sampel jenis terhadap 100 responden yang menggunakan ruang tunggu keberangkatan bandar udara Internasional Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi (R²). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1). Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. 2). Fasilitas Ruang Tunggu (X₂) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. 3). Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X₂) keberangkatan secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kepuasan penumpang dipengaruhi variabel kualitas Pelayanan dan fasilitas ruang tunggu sebesar 35,7%, sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan penumpang*

Abstract

The global COVID-19 pandemic has brought changes in the world's aviation sector, including in Indonesia. In Indonesia, national aviation stakeholders have responded to the pandemic by making adaptations so that flight operations in particular are maintained. Airplane passengers, for example, adapt new habits to get to the new normal by changing behavior that prioritizes health and hygiene aspects. The airport's readiness to serve the community ahead of the New Normal or a new way of life is in the spotlight because air transportation services are one of the most awaited openings. This study aims to: 1). Knowing the influence between the quality of service and facilities in the departure waiting room with passenger satisfaction in the new normal era. 2). Knowing how much influence the quality of service and facilities in the waiting room has on passenger satisfaction at Yogyakarta International Airport in the new normal era. This research uses quantitative research with survey method. with a type sampling technique of 100 respondents who use the departure waiting room of Yogyakarta International Airport. The data analysis technique used multiple linear regression test, t test, f test, and the coefficient of determination (R²) test. The results of this study indicate that, 1). Service quality has a positive and significant influence on Passenger Satisfaction (Y) at Yogyakarta International Airport. 2). Waiting Room Facilities (X₂) have a positive and significant effect on Passenger Satisfaction (Y) at Yogyakarta International Airport. 3). Service Quality (X₁) and Waiting Room Facilities (X₂) simultaneous departure (together) have a significant effect on Passenger Satisfaction (Y) at Yogyakarta International Airport. Passenger satisfaction is influenced by the variable quality of service and waiting room facilities by 35.7%, while the remaining 64.3% is influenced by other variables not included in the study.

Keywords: *Service Quality, Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction*

¹ Email Address: adeiraerika27@gmail.com

Received 30 September 2023, Available Online 01 Desember 2023

Pendahuluan

Latar Belakang

Angkasa Pura Airports sebagai salah satu BUMN penggerak ekonomi bangsa siap menyambut dan kembali melayani penumpang jasa pesawat udara dengan suatu konsep pelayanan bandar udara yang aman dan nyaman di tengah situasi Pandemi COVID-19 dengan menerbitkan Pedoman Protokol Kesehatan situasi The New Normal. Hadirnya Pedoman Protokol Kesehatan The New Normal di Bandar Udara ini merupakan upaya & komitmen nyata Angkasa Pura Airports dalam pencegahan dan penyebaran COVID-19 melalui perubahan pola hidup The New Normal yang dicanangkan pemerintah khususnya Kementerian BUMN melalui Surat Nomor S-336/MBU/05/2020 tertanggal 15 Mei 2020 mengenai penyiapan skenario keadaan The New Normal di lingkungan BUMN. Pedoman ini spesifik mengatur prosedur & persyaratan perjalanan bagi calon penumpang domestik dan internasional, upaya pencegahan & penyebaran dan penerapan protokol kesehatan COVID-19 termasuk didalamnya pada penerapan Social/ Physical Distancing, pengecekan suhu tubuh, hingga pengecekan dokumen kesehatan pada situasi The New Normal di bandar udara yang dikelola oleh Angkasa Pura Airports dengan tetap mengacu pada Protokol Kesehatan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. Pandemi global COVID-19 membawa perubahan di sektor penerbangan dunia termasuk juga di Indonesia. Di Indonesia, stakeholder penerbangan nasional merespons pandemi dengan melakukan adaptasi supaya operasional penerbangan khususnya tetap terjaga.

Penumpang pesawat misalnya melakukan adaptasi kebiasaan baru untuk menuju new normal dengan mengubah perilaku yang lebih mengedepankan aspek kesehatan dan kebersihan. Kesiapan bandar udara dalam melayani masyarakat jelang New Normal atau tatanan hidup baru menjadi sorotan karena layanan transportasi udara menjadi salah satu yang paling dinantikan pembukaannya. Dalam rangka mendukung program pemerintah tersebut, PT Angkasa Pura 1 (Persero) memastikan Bandara Yogyakarta International Airport (YIA) siap beroperasi pada masa New Normal. Pengoperasian bandara kebanggaan Kulon Progo itu akan tetap memperhatikan protokol penanganan Covid-19.

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara Internasional Yogyakarta di era new normal?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang pada bandara Internasional Yogyakarta di era new normal?

Kerangka Teori

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa diuntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan memiliki harapan mendapatkan kualitas layanan yang baik. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Fasilitas Ruang Tunggu

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa.

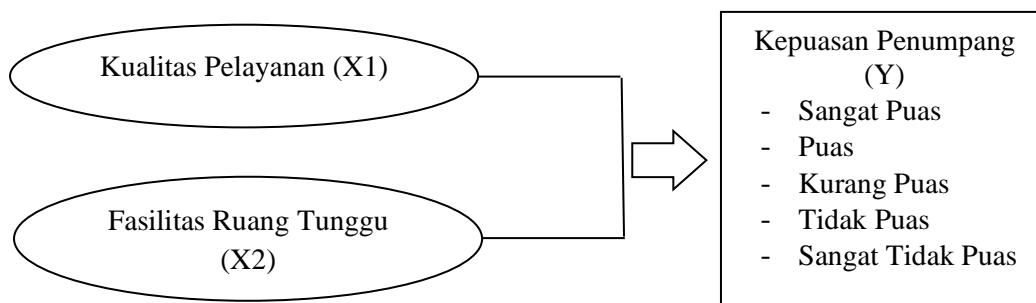
Menurut Kotler dalam (Apriyadi, 2017) mengemukakan bahwa segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Jadi fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan penumpang. Kepuasan merupakan respon dari penumpang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang telah dirasakannya. Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan mengalami kekecewaan. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Apabila kinerja melebihi harapan maka penumpang akan sangat puas. Harapan dapat terbentuk dari pengalaman masa lampau, komentar orang lain, janji, dan informasi pasar yang ada. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan penumpang.

Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis

Hipotesis adalah suatu anggapan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2013).

H1 : Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di bandar udara Internasional Yogyakarta

H2 : Fasilitas di ruang tunggu (X2) keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di bandar udara Internasional Yogyakarta

H3 : Kualitas Pelayanan (X1) dan fasilitas ruang tunggu (X2) keberangkatan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di bandar udara Internasional Yogyakarta

Metode

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif yang berarti menggunakan teknik perhitungan atau statistic untuk mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu bandar udara internasional Yogyakarta terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan Sugiyono (2017:7) metode kuantitatif atau metode yang disebut sebagai metode positivistic karena berdasarkan pada filsafat positivism. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai intek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional study.

Populasi

Populasi merupakan wilayah yang menjadi sumber penelitian. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Sugiyono (2017), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang akan dijadikan populasi adalah penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian penting untuk jumlah dan karakteristik yang dipindahkan oleh populasi. Strategi pemeriksaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability dengan prosedur pemeriksaan sampling. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel kurang lebih 100 responden, dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut diharapkan dapat mewakili sebagai sampel penelitian. Peneliti mengambil sampel sekitar 100 responden, dengan pemikiran bahwa angka tersebut diharapkan dapat mewakili sampel penelitian. Pada penelitian ini menggunakan sampel yakni pengambilan sampel non-probability sampling, dengan metode sampel jenuh.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, alat untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden. Cara pengumpulan data diperoleh dengan data primer. Diman, data primer merupakan data yang diperoleh langsung peneliti melalui kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan yang disebrakkan kepada responden dengan harapan responden akan memberikan jawaban berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala likert dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dengan nilai 1-5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linier berganda yang dilakukan melalui analisa statistik dengan menggunakan program SPSS 22 hasil analisis tersebut selengkapnya adalah sebagai berikut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel X1	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
X1.1	0,717	0.1966	0,000	100	Valid
X1.2	0,571	0.1966	0,000	100	Valid
X1.3	0,539	0.1966	0,000	100	Valid
X1.4	0,486	0.1966	0,000	100	Valid
X1.5	0,553	0.1966	0,000	100	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel di atas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena r hitung $>$ r tabel. pertanyaan mengenai kualitas pelayanan (X1) sebanyak 5 pertanyaan dinyatakan valid karena menunjukkan r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikan lebih kecil 0,05.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Cronbach Alpha	Alpha Standard	N of items	Keterangan
0,484	0,70	5	Cukup reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai Cronbach Alpha $<$ Cronbach standart yaitu sebesar $0,484 < 0,70$, maka pertanyaan 1-5 pada variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan cukup reliabel.

Uji F digunakan untuk menguji koefisien relaps umum yang mempengaruhi hubungan antara faktor bebas dan variabel terikat. Perhitungan pada uji F (perhitungan secara nyata) bisa dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 3. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	206.987	2	103.493	26.905	.000 ^b
Residual	373.123	97	3.847		
Total	580.110	99			

Dari hasil uji anova atau F test diatas dapat Fhitung adalah 26,905 dengan tingkat sig. $0,000 < 0,05$ maka H3 diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Fasilitas Ruang Tunggu (X2)

Variabel X2	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
X2.1	0,491	0.1966	0,000	100	Valid
X2.2	0,437	0.1966	0,000	100	Valid
X2.3	0,554	0.1966	0,000	100	Valid
X2.4	0,570	0.1966	0,000	100	Valid
X2.5	0,632	0.1966	0,000	100	Valid

Berdasarkan dari uji validitas diatas menunjukkan jika data yang dihasilkan valid kerana r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan mengenai variabel fasilitas ruang tunggu (X2) sebanyak 5 pertanyaan menyatakan valid karena menunjukkan r hitung $>$ r tabel dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,0

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Fasilitas Ruang Tunggu (X2)

Cronbach Alpha	Alpha Standard	N of items	Keterangan
0,373	0,70	5	Kurang reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai Cronbach Alpha $<$ Cronbach standard yaitu sebesar $0,373 < 0,70$, maka pertanyaan 1-5 pada variabel fasilitas ruang tunggu (X2) dinyatakan kurang reliabel.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

Variabel Y	Pearson Correlation	R Tabel	Sig	N	Keterangan
Y1	0,494	0.1966	0,000	100	Valid
Y2	0,601	0.1966	0,000	100	Valid
Y3	0,647	0.1966	0,000	100	Valid
Y4	0,594	0.1966	0,000	100	Valid
Y5	0,500	0.1966	0,000	100	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas ini menunjukkan bahwa data yang dihasilkan valid karena r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan mengenai variabel kepuasan penumpang (Y) sebanyak 5 pertanyaan dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 7. Uji Reabilitas Kepuasan Penumpang (Y)

Cronbach Alpha	Alpha Standard	N of items	Keterangan
0,475	0,70	5	Cukup reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai Cronbach Alpha $<$ Cronbach standard yaitu sebesar $0,475 < 0,70$, maka pertanyaan 1-5 pada variabel kepuasan penumpang (Y) dinyatakan cukup reliabel.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pernyataan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel

Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Terbukti dari hasil nilai perhitungan uji t variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 5,127, diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

2. Pernyataan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel

Fasilitas Ruang Tunggu (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Terbukti dari hasil nilai perhitungan uji t variabel Fasilitas Pelayanan (X2) sebesar 2.521, diperoleh nilai signifikan $0,013 < 0,05$. Sehingga dapat

diartikan bahwa variabel Fasilitas ruang tunggu (X2) keberangkatan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

3. Pernyataan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama (simultan) antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Ruang

Tunggu (X2) keberangkatan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Terbukti dari penelitian ini diketahui nilai F hitung sebesar 26.905 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) keberangkatan secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang di peroleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Diharapkan pada kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu agar dapat meningkatkan kualitas serta fasilitas di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, supaya penumpang lebih nyaman dan aman atas kualitas serta fasilitas yang telah disediakan di era new normal.
2. Bagi Bandar Udara Internasional Yogyakarta hendaknya lebih memperhatikan pada Kualitas Pelayanan karena variabel tersebut berpengaruh dan sangat menentukan dalam meningkatkan kepuasan penumpang di era new normal.
3. Bagi penulis selanjutnya harap mendapatkan suatu metode penelitian yang baik dengan didukung oleh teori empiris yang kuat disarankan agar memperbanyak referensi buku yang mampu mendukung topik peneliti. Serta lebih memperluas wilayah peneliti supaya dapat hasil penelitian yang akurat dan lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Atmasari, N. (2020, maret selasa). Bandara Internasional Yogyakarta Akan Beroperasi Penuh pada 29 Maret 2020. Selasa, 24 Maret 2020 - 10:13 WIB.
- I, P. A. (2020). Protokol New Normal Di 15 Bandara Angkasa Pura Airports.
- KORINA, P. B. (2017). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia.
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Vol 43, No 1 (2017).
- Zakiah, Nuratun & Wahyono (2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal* 9.
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *AGORA*, 5(1) Yunus dan Budiyo. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.
- Siregar, Sofyan. (2017). " Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan manual & SPSS. Jakarta: Kencana
- Muhammad, Faddy (2020) ANALISIS FAKTOR KEAMANAN, FASILITAS DAN Tugas Akhir Thesis, SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN.
- Putra, Y. S. (2020). PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU. Vol 46, No 1 (2020).
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta CV
- Yunus dan Budiyo. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.