

Systematic Literature Review : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Koperasi Sekolah

Giska Ayu Firnanda^{1*}, Putri Ulfa Kamalia²

^{1,2}Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
 E-mail: giska.23145@mhs.unesa.ac.id¹, putrikamalia@unesa.ac.id²
 *Penulis Korespondensi: giska.23145@mhs.unesa.ac.id

Abstract. School cooperatives not only serve as providers of student needs but also function as a learning platform for cooperatives, financial management, cooperation, and entrepreneurship. In carrying out their functions, facilities and service quality are aspects that require attention because they are closely related to customer satisfaction. This study aims to review previous research findings on how facilities and service quality influence customer satisfaction and to determine the impact of these two variables. This study employs the Systematic Literature Review (SLR) method following the PRISMA guidelines. Literature was sourced from several platforms—Google Scholar, Garuda, Sinta, and ResearchGate—using the publication criteria of 2021–2026. Following the selection process, 25 relevant articles were identified for analysis and summarized based on their methodology, variables, and research findings. The results indicate that the majority of studies found a positive and significant effect of facilities on customer satisfaction. Service quality, in most studies, was found to have a positive and significant effect on customer satisfaction. Additionally, several studies showed that facilities and service quality jointly influence customer satisfaction levels. However, some studies yielded differing results, suggesting that the effect of facilities may vary depending on the research subject. This review highlights that research specifically addressing the impact of these two variables within the context of school cooperatives remains limited.

Keywords: Customer Satisfaction; Facilities; School Cooperatives; Service Quality; Systematic Literature Review.

Abstrak. Koperasi sekolah tidak hanya berperan sebagai penyedia kebutuhan siswa, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran mengenai koperasi, pengelolaan keuangan, kerja sama, dan kewirausahaan. Dalam menjalankan fungsinya, fasilitas dan kualitas layanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau hasil penelitian sebelumnya tentang bagaimana fasilitas dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan serta mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pedoman PRISMA. Literatur diperoleh melalui beberapa sumber, yaitu Google Scholar, Garuda, Sinta, dan ResearchGate, dengan kriteria publikasi tahun 2021–2026. Berdasarkan proses seleksi, diperoleh 25 artikel yang relevan untuk dianalisis dan dirangkum berdasarkan metode, variabel, serta hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penelitian menemukan pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan pada sebagian besar penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, beberapa penelitian menunjukkan bahwa fasilitas serta kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Namun, beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda, sehingga pengaruh fasilitas dapat berbeda sesuai dengan objek penelitian. Kajian ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai pengaruh kedua variabel tersebut secara khusus pada koperasi sekolah masih terbatas.

Kata Kunci: Fasilitas; Kepuasan Pelanggan; Koperasi Sekolah; Kualitas Layanan; Systematic Literature Review.

1. LATAR BELAKANG

Koperasi sekolah merupakan unit usaha yang didirikan di lingkungan sekolah dengan anggota didalamnya yaitu guru dan siswa. Keberadaan koperasi sekolah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia kebutuhan siswa dalam mendukung proses kegiatan belajar, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran siswa untuk belajar mengenai nilai-nilai koperasi, pengelolaan keuangan, kerja sama, dan menumbuhkan jiwa kewirausahaan pada siswa. Oleh karena itu, koperasi di sekolah mesti dijalankan dengan benar agar merealisasikan fungsi ekonomi serta

fungsi edukatif bagi seluruh warga sekolah. Hal ini memperlihatkan bahwa koperasi bukan sekedar menyediakan barang yang diperlukan, namun juga harus memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik agar bisa memenuhi kebutuhan pelanggannya (Nuryantini & Mirlana, 2024).

Sejalan dengan fungsi koperasi sekolah sebagai penyedia kebutuhan warga sekolah, tingkat kepuasan pelanggan bertindak sebagai tolak ukur krusial dalam menentukan keberhasilan dalam pengelolaan koperasi. Pelanggan akan merasa terpenuhi apabila fasilitas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang mereka inginkan. Sebaliknya, apabila kebutuhan pelanggan tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat menurun dan berpotensi mengurangi minat untuk kembali melakukan pembelian. Dalam lembaga pelayanan, termasuk koperasi, fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan kedua aspek tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pengelolaanya (Zahara et al., 2024). Pendapat tersebut diperkuat oleh Arifin et al.(2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan salah satu strategi yang dapat dilakukan koperasi untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian ini berfokus pada analisis hubungan fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada konteks koperasi dan layanan yang relevan. Pelanggan akan merasa terpenuhi jika fasilitas yang disediakan dapat memberikan kenyamanan, fasilitas yang memadai seperti tempat yang nyaman, bersih, dan tata letak produk yang rapi. Selain itu, kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya mengukur produk yang dibeli, tetapi juga pengalaman saat pelanggan melakukan proses pembelian, mulai dari sikap petugas, kecepatan pelayanan, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Putri et al., 2024). Arifin et al.(2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang secara keseluruhan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain fasilitas, kualitas layanan juga menjadi faktor kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh koperasi sekolah. Pelanggan tidak hanya memperhatikan kualitas barang yang dijual, tetapi juga cara pelayanan yang dilakukan selama transaksi. Pelayanan yang ramah, sopan, menjaga kebersihan, cekatan dan cepat tanggap akan memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan sehingga membuat pelanggan merasa puas oleh pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Siti Rohmatul Maulidiya (2024) yang menyatakan kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan,

sehingga peningkatan pelayanan menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pendapat tersebut juga sejalan dengan Arifin et al. (2024) bahwa kualitas layanan yang baik yaitu terlihat dari bukti fisik, kehandalan, responsive, dan rasa empati, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada koperasi.

Pentingnya fasilitas dan kualitas pelayanan juga didukung oleh berbagai penelitian terdahulu. Menurut beberapa penelitian terdahulu, pembahasan mengenai koperasi sekolah lebih banyak tertuju pada peran koperasi sebagai media pembelajaran siswa, khususnya dalam pengenalan konsep ekonomi, kerja sama, serta menumbuhkan jiwa kewirausahaan pada siswa. Penelitian yang dilakukan oleh (Suparmi et al., 2023) menekankan bagaimana keberadaan koperasi sekolah memberikan pengalaman pada siswa untuk memahami kegiatan ekonomi secara langsung dan dapat membangun jiwa kewirausahaan melalui keterlibatan dalam aktivitas koperasi. Dengan demikian, penelitian tersebut lebih fokus pada elemen pendidikan daripada kepuasan pelanggan terhadap layanan koperasi sekolah.

Selain membahas mengenai peran koperasi sebagai media pembelajaran, ada beberapa penelitian terdahulu juga berfokus pada aspek pengelolaan koperasi, seperti pengelolaan persediaan dan sistem pencatatan barang. Penelitian (Septiani et al., 2023), lebih membahas tentang sistem persediaan pada koperasi sekolah untuk membantu pengelolaan stok barang agar aktivitas koperasi dapat berjalan lebih maksimal. Namun, dari beberapa penelitian tersebut masih terdapat keterbatasan riset yang membahas mengenai kepuasan pelanggan terhadap koperasi sekolah. Padahal, dalam menjalankan aktivitas operasional koperasi, koperasi sekolah tidak hanya membutuhkan sistem pengelolaan yang baik, tetapi juga perlu memperhatikan kenyamanan pelanggan melalui fasilitas yang tersedia serta pelayanan yang diberikan.

Dengan melakukan kajian literatur ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menyatukan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR). Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, mengidentifikasi hasil penelitian sebelumnya membahas dampak kualitas layanan pada kepuasan pelanggan, dan menganalisis kecenderungan hasil penelitian pengaruh fasilitas dan kualitas layanan pada kepuasan pelanggan secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan. Ini akan memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan metodologi dalam proses penelitian lebih lanjut.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Kurnaeli et al. (2023), Fasilitas merupakan seluruh perlengkapan fisik yang diberikan oleh penyedia layanan guna memenuhi keinginan pelanggan. Fasilitas yang sesuai dapat menciptakan rasa nyaman dan kepuasan untuk pelanggan. Margaesta (2021), fasilitas didefinisikan sebagai semua barang, layanan, atau pengalaman yang bisa digunakan pelanggan agar terpenuhi, serta membantu aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan. Fasilitas mencakup berbagai elemen yang dirancang agar pelanggan merasa lebih nyaman dan senang, baik berupa benda nyata, teknologi, maupun pelayanan tambahan. Dengan cara pemilihan dan pengelolaan fasilitas yang benar, Perusahaan bisa memberikan pengalaman pelanggan yang mengesankan dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkesinambungan. Menurut (Tjiptono 2014) Indikator fasilitas ada enam, yaitu: 1.Pertimbangan/perencanaan spasial. 2.Perencanaan ruangan. 3.Perengkapan/perabotan. 4.Tata cahaya dan warna. 5. pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. 6.Unsur pendukung.

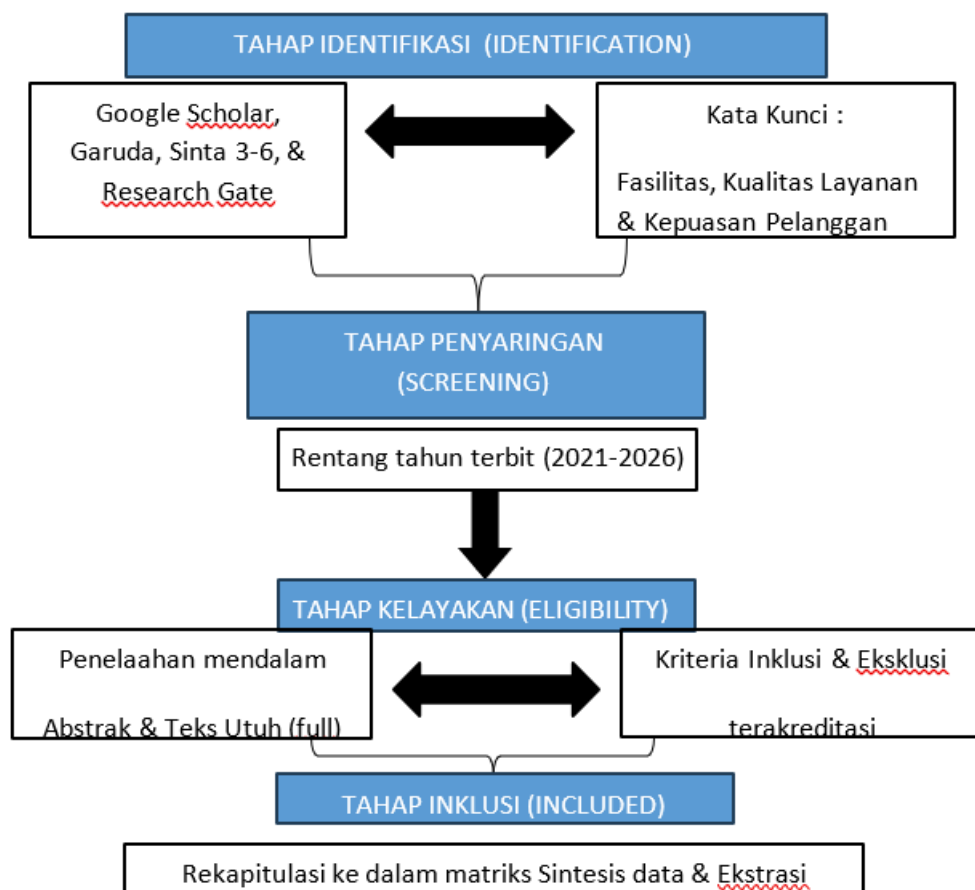
Menurut Kotler (2022), pelayanan merupakan setiap perbuatan yang diberikan oleh satu entitas ke entitas lain, yang dasarnya tidak dapat dirasakan secara fisik dan tidak menciptakan kepemilikan terhadap sesuatu. Dalam bidang jasa, kualitas layanan sering kali menjadi hal penting yang membedakan antara penyedia jasa. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Faktor lainnya kepuasan pelanggan yaitu persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan mencakup emosional dan reaksi setelah mereka melakukan pembelian, yang bisa berupa rasa marah, ketidakpuasan, atau bahkan kebahagiaan. Evaluasi kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat krusial untuk meningkatkan kualitas layanan agar menjadi lebih efisien dan efektif. Jika pelanggan merasa tidak terpenuhi dengan layanan yang diberikan, maka layanan tersebut jelas tidak bisa dianggap efektif atau efisien (Aisy & Ghufon, 2023).

Menurut Kurnaeli et al. (2023), kepuasan pelanggan merupakan kondisi emosional yang muncul dari seseorang setelah menilai hasil yang diterima dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Pelanggan merasa puas apabila kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan mereka, dan sebaliknya akan kecewa jika terjadi ketidaksesuaian. Dengan demikian, kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi hingga melampaui standar ekspektasi tersebut. Selain itu, keluhan atau saran yang diungkapkan oleh konsumen juga berfungsi sebagai indikator penting dalam menilai seberapa puas mereka. Jika jumlah keluhan yang diterima meningkat, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin redah. Sementara itu, apabila banyak saran yang diberikan, tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi. Dimensi kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai berikut:

kesesuaian harapan, minat untuk berkunjung kembali dan kesediaan merekomend (Tjiptono & Diana, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Dalam artikel ini, penelitian dilakukan menggunakan Metode Systematic Literature Review (SLR). Metode ini merupakan metode pencarian yang menyeluruh dan dengan pencarian berdasarkan keyword atau kriteria spesifik yang relevan dengan penelitian (Sinarta & Haryani, 2025). Dalam metode SLR ini, dilakukan identifikasi, analisis, evaluasi dan interpretasi dari berbagai penelitian terdahulu yang telah diperoleh. Dengan menggunakan metode yang sistematis, proses pengumpulan hingga analisis data yang sesuai dengan pedoman resmi PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses).



Gambar 1. Diagram Alur PRISMA

Penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan artikel yang membahas hubungan atau pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pada sektor koperasi atau sektor usaha dan jasa yang relevan dengan konteks penelitian. Pencarian literatur dilakukan dari berbagai sumber seperti Google Scholar, Garuda, Sinta, dan Research Gate.

Pemilihan sampel penelitian difilter secara ketat melalui Inklusi dan Eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup publikasi yang terbit antara tahun 2021-2026, tersedia dalam bentuk format teks lengkap, memuat informasi penelitian yang bisa diidentifikasi, serta membahas variabel yang berkaitan dengan penelitian, yaitu fasilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, kriteria eksklusi merupakan artikel yang diterbitkan di luar rentang waktu 2021-2026 yang tidak tersedia secara lengkap, artikel yang tidak memiliki informasi penelitian yang memadai untuk dilakukan analisis.

Proses seleksi artikel dilakukan dengan metode PRISMA yang terbagi menjadi empat Langkah sistematis. Langkah awal (Identification) dimulai dengan memasukkan kata kunci (“Fasilitas”), (“Kualitas Layanan”), dan (“Kepuasan Pelanggan”) pada basis data. Tahap kedua dilakukan penyaringan (Screening) berfokus pada pembatasan tahun terbit serta pembersihan artikel yang terduplikasi. Selanjutnya pada tahap kelayakan (Eligibility), melalui pengecekan teks secara menyeluruh mengikuti kriteria inklusi dan eksklusi. Setelah pengumpulan data selesai dilakukan, peneliti melakukan dokumentasi terhadap semua artikel yang menjadi fokus penelitian ini. Sebanyak 25 artikel yang relevan dengan kata kunci yang dipilih kemudian dianalisis dan dirangkum, terutama fokus pada bagian hasil penelitian dan kesimpulan. Setelah itu, meta data dari artikel-artikel yang telah dipilih tersebut disusun dalam format tabel. Tabel ini berisi informasi seperti nama penulis, tahun penerbitan, nama jurnal, dan temuan penelitian. Proses pengelompokan ini membantu peneliti dalam menganalisis dan memahami secara lebih mendalam kontribusi dari masing-masing artikel yang telah dikaji.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dipaparkan dalam kajian ini merupakan hasil analisis dan rangkuman dari 25 artikel yang mengkaji tentang pengaruh fasilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada berbagai objek penelitian. Tabel 1 menampilkan ringkasan penelitian terdahulu yang mencakup informasi mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya terkait pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun penelitian terdahulu menggunakan objek yang beragam dan tidak seluruhnya dilakukan pada koperasi, hasil penelitian tersebut tetap relevan untuk digunakan sebagai acuan dalam memahami hubungan antara fasilitas, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Data-data ini memberikan gambaran mengenai beragam pendekatan, variabel, indikator serta temuan yang diperoleh oleh peneliti sebelumnya. Selanjutnya, hasil analisis dan sintesis dari peneliti terdahulu digunakan sebagai landasan untuk melihat keterkaitan fasilitas dan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan, sekaligus berfungsi sebagai landasan dalam menentukan

kesenjangan penelitian dan meningkatkan studi tentang pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di koperasi.

Tabel 1. Karakteristik Artikel yang Dianalisis

No	Penulis (Tahun)	Nama Jurnal	Judul Artikel	Metode	Hasil Penelitian
1	Eka Putri Maulidiyah et al. (2023)	Jurnal Economia	Pengaruh fasilitas terhadap kualitas layanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan	Kuantitatif	Hasil kedua variabel X tersebut positif dan signifikan pada Variabel Y
2	Kurnaeli et al. (2023)	Journal of Knowledge Management	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sarana Olahraga (SOR) Kerkof Garut	Kuantitatif	Hasil kedua variabel X tersebut positif pada Variabel Y
3	Mella Sri Kencana Wati et al. (2023)	Insight Management Journal	Pengaruh Persepsi harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	Kuantitatif	Hasil ketiga variabel tersebut positif dan signifikan pada Variabel Y
4	Mutiara Nur, Dadan Ahmad Fadili (2021)	Jurnal Pemasaran	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta	Kuantitatif menggunakan metode deskriptif verifikatif	Hasil kedua variabel X tersebut positif dan signifikan pada Variabel Y
5	Asep Dedy, Yogi Alfandi (2022)	Jurnal Sains Manajemen	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas hotel terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater	Kuantitatif	Hasil kedua variabel X tersebut positif dan signifikan pada Variabel Y
6	Erie Hidayat Sukriadi, AAde Nisya Mulyani (2024)	Jurnal Manajemen dan Pariwisata	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Cinnamon Hotel Butique Syariah Bandung	Deskriptif Kuantitatif	Hasil kedua variabel X tersebut positif dan signifikan pada Variabel Y

7	Alfito Suurya Saputra et al. (2024)	Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen	Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Di Kota Bekasi	Kuantitatif	Hasil ketiga variabel X tersebut positif dan signifikan pada variabel Y
8	Woro Utari et al. (2024)	Journal of Ecohumanism	The Effect of Service Quality, Consumer Perceptions, and Facilities on Consumer Satisfaction: Case study in Indonesia	Kuantitatif	Fasilitas, persepsi pelanggan dan kualitas layanan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan
9	Melisa Silaban, Soerjanto (2022)	An International Journal of Tourism and Education	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Memperhatikan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas di Resto CBA Jakarta	Deskriptif Kuantitatif	Secara simultan Hasil kedua variabel X tersebut positif dan signifikan pada variabel Y
10	Dimas Dwi Kurniawan, Euis Soliha (2022)	Journal of Management	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang	Kuantitatif	Hasil ketiga variabel X tersebut positif dan signifikan pada variabel Y.
11	Ni Luh Putu Apriliani et al. (2022)	Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis	Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali	Kuantitatif	persepsi harga dan fasilitas tidak berpengaruh dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan

12	Budi Prasetyo, Monika Ristiawati (2022)	Jurnal Transekonomika : Akuntansi, Bisnis dan Keuangan	Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di V Hotel & Residence Bandung	Deskriptif Kuantitatif	Hasil kedua variabel X tersebut secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Variabel Y
13	Anjas Riseetyawan et al. (2022)	Journal of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues (MARGINAL)	The Effect Of Facilities and Service Quality On Customer Satisfaction Of Gas Station In Setu Bekasi, West Java	Kuantitatif	Kedua variabel X mempunyai pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap variabel Y
14	Yeni Melia et al. (2023)	JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN TERAPAN	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru)	Kuantitatif	Secara simultan kedua variabel X berpengaruh dan signifikan terhadap variabel Y
15	Ida yu Komang Juniasih et al. (2023)	Forum Manajemen	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grand Livio Hotel Bali	Kuantitatif	Kedua variabel X secara simultan berpengaruh signifikan pada variabel Y
16	Aulia Syafitr i, Musthafa Kamil (2024)	MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek	Kuantitatif	Secara parsial dan secara simultan bahwa kedua variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y
17	Amanda Putri et al. (2025)	Jurnal Riset Ilmiah	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Work Coffe di Universitas BhayangkaraJaya	Kuantitatif	Kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kampus Bekasi					
18	Luluk Febianti Mulyasari et al. (2022)	Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada Salon Anne Beauty House Citraland, Kec. Benowo, Surabaya	Deskriptif Kuantitatif	Kedua variabel X berpengaruh menguntungkan dan signifikan pada variabel Y
19	Gede Widyastana Jaya, Ni Nyoman Yulianthini (2022)	BISMA : Jurnal Manajemen	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay's Salon Dan Spa Di Singaraja	Kuantitatif	Kedua variabel X secara simultan berpengaruh pada Variabel Y
20	Yunus Febriyanto, Lady Diana Warpindyastuti (2025)	Jurnal Semesta Ilmu Manajemen dan Ekonomi	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Java Teknikindo Tangerang	Kuantitatif	Secara simultan kedua variabel X tersebut berpengaruh signifikan pada variabel Y
21	Reza Novianto ,Gojali Supiandi (2025)	Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Aston Pluit Hotel Jakarta	Deskriptif Kuantitatif	Kedua variabel x berpengaruh signifikan pada variabel Y
22	Agung Riyanto et al. (2024)	Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata	Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Fasilitas di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang	Deskriptif Kuantitatif	Kedua variabel X tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
23	Made Aditya Wirayudha, Ni Nyoman Yulianthini (2024)	Jurnal Manajemen dan Bisnis	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum	Kuantitatif	Kedua variabel X tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel Y

24	Wiatur et al. (2024)	Jurnal Pelita Manajemen	Daerah Swatantra Buleleng Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret	Kuantitatif	Kedua variabel X tersebut secara signifikan berpengaruh positif pada variabel Y
25	Maulana Malik Ibrahim et al. (2025)	Journal of Business and Management	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Citra BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ternate Melalui Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan pada Variabel Y

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review terhadap 25 artikel, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan merupakan dua aspek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Sebagian besar kajian yang dianalisis menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan pelanggan. Temuan ini memperlihatkan bahwa fasilitas menjadi salah satu aspek yang bisa mendukung terbentuknya kepuasan pelanggan pada berbagai objek penelitian.

Kualitas layanan juga menunjukkan keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Sebagian besar artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kedua variabel tersebut merupakan aspek yang banyak ditemukan berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam penelitian terdahulu.

Dengan demikian, hasil penelitian terdahulu belum sepenuhnya tetap. Apriliani et al. (2022) menunjukkan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bisa berbeda pada objek penelitian yang berbeda.

Secara keseluruhan, hasil sintesis menunjukkan fasilitas dan kualitas layanan mempunyai keterkaitan dengan kepuasan pelanggan, dengan kecenderungan hasil kajian sebagian besar memberikan pengaruh positif dan signifikan. Namun, penelitian yang secara

khusus mengkaji pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada koperasi sekolah masih terbatas dalam kumpulan artikel yang dianalisis.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar pengelola koperasi sekolah lebih memperhatikan fasilitas yang tersedia serta kualitas layanan yang diberikan untuk pelanggan. Perbaikan fasilitas dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, sedangkan kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang ramah, cepat, tanggap, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dilakukan secara lebih khusus pada koperasi sekolah untuk mengukur pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara langsung, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih spesifik sesuai dengan kondisi koperasi sekolah.

DAFTAR REFERENSI

- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *EMAS: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 3(3).
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>
- Febriyanto, Y., & Warpindyastuti, L. D. (2025). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Java Teknikindo Tangerang. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen dan Ekonomi*, 1(3). <https://doi.org/10.71417/j-sime.v1i3.276>
- Kurnaeli, K., Cupiadi, H., & Fadhilah, S. N. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sarana Olahraga (SOR) Kerkof Garut. *Journal of Knowledge Management*, <https://doi.org/10.52434/jkm.v17i2.41668>
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada My Kopi O Semarang. *YUME: Journal of Management*, 5(1).
- Melia, Y., Ardiansyah, R., Marlin, K., & Novriful. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan Hotel New Resty Menara di Kota Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, 20(1).
- Mulyasari, L. F., Widodo, H. P., & Wasesa, T. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus pada Salon Anne Beauty House Citraland, Kec. Benowo, Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1). <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i1.10151>
- Novianto, R., & Supiandi, G. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Aston Pluit Hotel Jakarta. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 5(2), 266–276. <https://doi.org/10.32493/jism.v5i2.48943>

- Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan room service dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 415–432.
- Riyanto, A., Maria, A. D. T. H., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan dan fasilitas di hotel berbintang tiga Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1), 172–178. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i1.78751>
- Riseetyawan, A., Sularto, S., Sari, A. E., & Badrunsyah. (2022). The effect of facilities and service quality on customer satisfaction of gas station in Setu Bekasi, West Java. *Journal of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues (MARGINAL)*, 1(2).
- Saputra, A. S., Nursal, M. F., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2 (7) <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i7>
- Silaban, M., & Soerjanto, S. (2022). Analisis kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas di Resto CBA Jakarta. *Eduturisma*, 7(1).
- Sukriadi, E. H., & Mulyani, A. N. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Cinnamon Hotel Butique Syariah Bandung. *Manajemen dan Pariwisata*, 3(2), 274–289. <https://doi.org/10.32659/jmp.v3i2.379>
- Syafitri, A., & Kamil, M. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 2(2), 41–55. <https://doi.org/10.59061/masip.v2i2.738>
- Umaternate, M. M. I., Saleh, H., & Chahyono, C. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap citra BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ternate melalui kepuasan pelanggan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 69–75. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.5194>
- Utari, W., Indrawati, M., Sobakh, N., Waras, & Rusdiyanto. (2024). The effect of service quality, consumer perceptions, and facilities on consumer satisfaction: Case study in Indonesia. *Journal of Ecohumanism*.
- Widyastana Jaya, G., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Tri Jay's Salon dan Spa di Singaraja. *BISMA: Jurnal Manajemen*.
- Wirayudha, M. A., & Yulianthini, N. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(3). <https://doi.org/10.23887/pjmb.v6i3>