

**SKRIPSI**  
**PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN**  
**KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL MONTELLA SPORT**  
**CENTRE DI KECAMATAN KUPITAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*

*Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*

*Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau*



**OLEH:**

**RIDA MELFIA**

**NPM: 175210792**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kaharudin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax: (0761) 6748834 Pekanbaru 28284

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rida Melfia  
NPM : 175210792  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL MONTELLA SPORT CENTRE DI KECAMATAN KUPITAN

Disahkan Oleh:  
Pembimbing

Dr. Eva Sundari, SE., MM

Diketahui :

Dekan

(Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., AK., CA)

Ketua Program Studi

(Abd. Razak Jer, SE., M.Si)



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

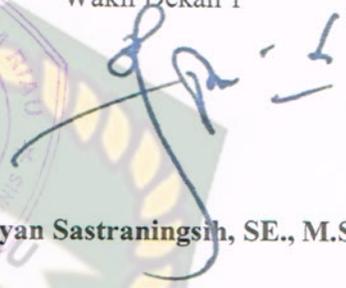
Nama : Rida Melfia  
NPM : 175210792  
Program Studi : Manajemen S1  
Konsentrasi : Pemasaran  
Sponsor : Dr. Eva Sundari, SE.,MM  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan

No.	Waktu	Catatan	Berita Acara	Paraf
		Sponsor		Sponsor
1.	01-12- 2020	X	- Perumusan Masalah - Tujuan penelitian - Data Online - Sampel	
2.	03-12-2020	X	- Penelitian Terdahulu - Hipotesis - Daftar Pustaka	
3.	10-12-2020	X	- Acc Seminar Proposal	
4.	19-05-2021	X	- Perbaiki kesimpulan pada tabel 4.17 bagian rekapitulasi variabel fasilitas (X1) - Perbaiki kesimpulan pada tabel 4.28 bagian rekapitulasi variabel lokasi (X2) - Perbaiki kesimpulan pada tabel 4.39 bagian rekapitulasi variabel kepuasan konsumen (Y)	
5.	25-05-2021	X	- Pembahasan hasil penelitian - Saran	

6.	31-05-2021	x	- Acc Skripsi dan Ujian Seminar Hasil	
----	------------	---	---------------------------------------	---

Pekanbaru, 10 Juli 2021

Wakil Dekan 1



(Dr. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si)



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU

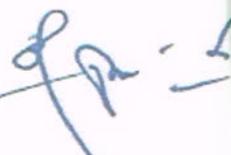
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 631/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 28 Juni 2021, Maka pada Hari Selasa 29 Juni 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2020/2021.

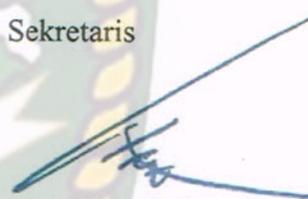
- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Nama                 | : Rida Melfia   |
| 2. NPM                  | : 175210792   |
| 3. Program Studi        | : Manajemen S1  |
| 4. Judul skripsi        | : Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre di Kecamatan Kupitan. |
| 5. Tanggal ujian        | : 29 Juni 2021  |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.   |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi UIR  |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (B+) 72</b>  |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.  |

#### PANITIA UJIAN

Ketua

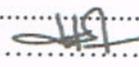
Sekretaris

  
**Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si**  
Wakil Dekan Bidang Akademis

  
**Abd. Razak Jer, SE., M.Si**  
Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC
2. Yul Efnita, SE., MM
3. Devi Kurniawati, SP., MM

  
.....  
  
.....  
  
.....

Notulen

1. Rahmat Setiawan, SE., M.B.A

.....



Pekanbaru, 29 Juni 2021

Mengetahui  
Dekan,



**Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 631 / Kpts/FE-UIR/2021  
TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau dilak sanakan ujian skripsi /oral komprehensve sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji.  
2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen  
3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.  
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi  
5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.  
6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.  
7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan  
b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen  
c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

N a m a : Rida Melfia  
N P M : 175210792  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre di Kecamatan Kupitan.

2. Penguji ujian skripsi/oral komprehensve maahsiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC	Lektor, C/c	Materi	Ketua
2	Yul Efnita, SE., MM	Lektor, C/c	Sistematika	Sekretaris
3	Devi Kurniawati, SE., MM	Asisten Ahli C/b	Methodologi	Anggota
4			Penyajian	Anggota
5			Bahasa	Anggota
6	Rahmat Setiawan, SE., M.B.A	Non Fungsional C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.  
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 29 Juni 2021  
Dekan

Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647**

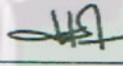
**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Rida Melfia  
NPM : 175210792  
Jurusan : Manajemen / S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre di Kecamatan Kupitan.  
Hari/Tanggal : Selasa 29 Juni 2021  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi UIR

**Dosen Pembimbing**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC		

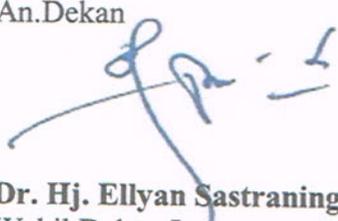
**Dosen Pembahas / Penguji**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Yul Efnita, SE., MM		
2	Devi Kurniawati, SP., MM		

**Hasil Seminar : \*)**

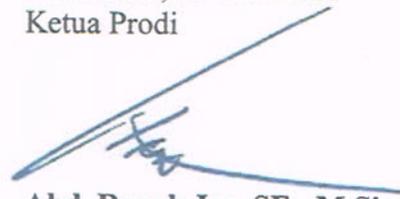
1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai 73,4 )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan

  
**Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si**  
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 29 Juni 2021  
Ketua Prodi

  
**Abd. Razak Jer, SE., M.Si**

\*) Coret yang tidak perlu

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Rida Melfia  
NPM : 175210792  
Judul Proposal : Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre di Kecamatan Kupitan.  
Pembimbing : 1. Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC  
Hari/Tanggal Seminar : Rabu 03 Maret 2021

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

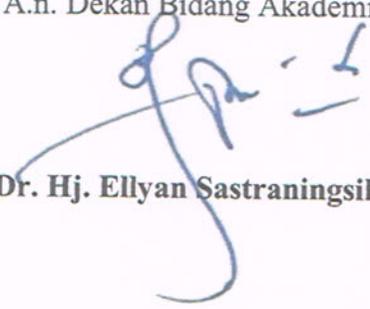
1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : Perlu/tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC	Ketua	1. 
2.	Yul Efnita, SE., MM	Anggota	2. 
3.	Drs. Asril, MM	Anggota	3. 

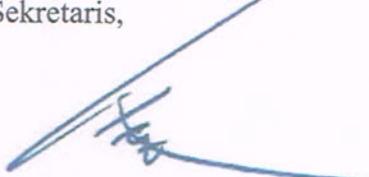
\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis

  
Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si



Pekanbaru, 03 Maret 2021  
Sekretaris,

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 1585/Kpts/FE-UIR/2020**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang: 1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 12 November 2020 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa.  
 2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

- Mengingat: 1. Surat Mendikbud RI:  
 a. Nomor: 0880/U/1997  
 b. Nomor: 0213/0/1987  
 c. Nomor: 0378/U/1986  
 d. Nomor: 0387/U/1987  
 2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI :  
 a. Nomor : 192/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangun  
 b. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen  
 c. Nomor : 197/SK/BAN-PT/Ak.XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1  
 d. Nomor : 001/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/I/2014 Tentang Akreditasi D.3 Akuntansi  
 3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau  
 a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987  
 b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987  
 4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013  
 5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987  
 a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan: 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1	Dr. Eva Sundari, SE., MM	Lektor, C/c	Pembimbing

2. Mahasiswa Yang Dibimbing Adalah:  
 N A M A : Rida Melfia  
 N P M : 175210792  
 Jusan/Jenjang Pendd. : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : "Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montela Sport Centre Di Kecamatan Kupitan"
3. Tugas Pembimbing Adalah Berpedoman Kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.  
 4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.  
 5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.  
 6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.  
 Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
 Pada Tanggal: 13 November 2020  
 Dekan,



**Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA**

Tembusan : Disampaikan pada:

1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI

### الجامعة الإسلامية البريوتية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email : fekon@uir.ac.id Website : www.ac.uir.id

#### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

**NAMA** : RIDA MELFIA  
**NPM** : 175210792  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL MONTELLA SPORT CENTRE DI KECAMATAN KUPITAN  
**PEMBIMBING** : Dr. EVA SUNDARI, SE., MM

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme yaitu 21% (dua puluh satu persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 4 Juni 2021

Ketua Program Studi Manajemen

Abd Razak Jer, SE., M.Si

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Serjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis ataupun dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru 10 Juli 2021

Saya Yang Membuat Pernyataan

  
(Rida Melfia)

## ABSTRAK

### PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAPANGAN FUTSAL MONTELLA SPORT CENTRE DI KECAMATAN KUPITAN

**RIDA MELFIA**  
**NPM: 175210792**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal Montella sport centre di kecamatan kupitan. Populasi pada penelitian ini diambil tahun 2020 yaitu sebanyak 1.290 orang. Dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan yang diberikan kepada pelanggan lapangan futsal montella sport centre. Metode dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 20 yaitu menggunakan metode analisis regresi linear berganda yang terdiri dari R Square, Uji T Parsial, Uji F Simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre di kecamatan kupitan.

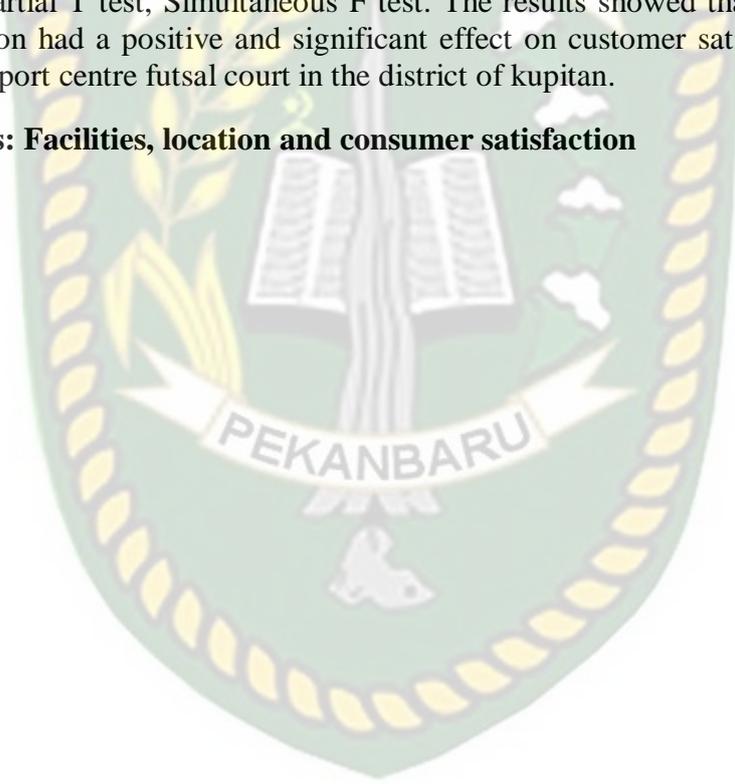
**Kata Kunci: Fasilitas, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen**

**ABSTRACT**  
**THE INFLUENCE OF FACILITIES AND LOCATION ON**  
**CONSUMER SATISFACTION AT THE MONTELLA SPORT**  
**CENTRE FUTSAL COURT IN THE DISTRICT OF KUPITAN**

**RIDA MELFIA**  
**NPM: 175210792**

The purpose of this study was to determine the effect of facilities and location on consumer satisfaction at the Montella sport centre futsal court in the district of kupitan. The population in this study were all consumers who rented the futsal field in 2020, namely as many as 1290 people. By using the slovin formula, the number of samples in this study were 93 respondents. Data collection techniques in this study used a questionnaire containing questions given to customers of the futsal field at montella sport centre. The method in this study used SPSS version 20, namely using multiple linear regression analysis methods consisting of R Square, Partial T test, Simultaneous F test. The results showed that the facilities and location had a positive and significant effect on customer satisfaction at the montella sport centre futsal court in the district of kupitan.

**Keywords: Facilities, location and consumer satisfaction**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis diberikan kekuatan fisik dan pikiran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) diperlukan satu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 jurusan program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam penelitian ini penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun material serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tuaku Alm ayah tercinta Safendi yang sudah berada di surga dan mama tercinta Zuryati terimakasih banyak atas kasih sayang, perhatian dan ketulusan hati yang selalu mendoakanku agar dapat menyelesaikan skripsi ini, dan kepada Saudara ku Ridho Fendi Eka Saputra dan Juni Fero Fernando, terimakasih ku ucapkan karena telah membantuku baik dari segi moril maupun materil serta juga selalu mendukungku demi terselesaikannya skripsi ini.

2. Bapak rektor Universitas Islam Riau tercinta Prof. H. Syafrinaldi SH.,MCL
3. Bapak Dr. Firdaus AR, SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIR.
4. Bapak Abd. Razak Jer, SE. M.Si selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.
5. Ibu Dr. Eva Sundari, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan nasehat dan arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini cepat diselesaikan. Meskipun banyak kekurangan dalam penelitian, penulis tetap mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya.
6. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar baik di kampus maupun online.
7. Pihak lapangan futsal Montella Sport Centre yang telah berkenaan mengizinkan saya untuk menjadikan bisnis usaha nya sebagai objek penelitian saya.
8. Terimakasih untuk kakak-kakak senior, teman-teman seperjuangan yang selalu membantu dan mendukung serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, kepada kak Delsi, kak Ayu, Sintya, Okta, Sasa, Suci, Annisa serta teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini semoga Allah SWT

membalas semua amal dan kebaikan kepada semua pihak yang terkait dalam membantu peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan akhir skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan serta keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dimata Allah SWT sehingga tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 09 April 2021

RIDA MELFIA



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR IAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Fasilitas.....	10
2.1.1 Pengertian Fasilitas .....	10
2.1.2 Indikator Fasilitas .....	11
2.1.3 Strategi Pokok Fasilitas.....	12
2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas .....	13

2.2 Lokasi .....	14
2.2.1 Pengertian Lokasi .....	14
2.2.2 Indikator Lokasi.....	15
2.2.3 Faktor Pemilihan Lokasi .....	16
2.3 Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	17
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.3 Peranan Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	20
2.4 Penelitian Terdahulu .....	22
2.5 Kerangka Berpikir.....	25
2.6 Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Singkat Montella Sport Centre .....	37
4.2 Visi dan Misi Montella Sport Centre .....	38

4.3 Struktur Organisasi Montella Sport Centre .....	39
---	----

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

5.1 Identitas Responden .....	40
5.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	40
5.1.2 Umur Responden .....	41
5.1.3 Pendidikan Terakhir/ Yang Sedang Ditempuh.....	42
5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
5.2 Uji Kualitas Data.....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas.....	47
5.3 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan.....	48
5.4 Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan.....	61
5.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan.....	74
5.6 Uji Asumsi Klasik.....	87
1. Uji Normalitas .....	87
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
5.7 Uji Hipotesis .....	92
1. Koefisien Determinasi .....	92
2. Uji F Simultan .....	93
3. Uji T Parsial.....	94
5.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	95

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan..... 99

6.2 Saran ..... 99

**DAFTAR PUSTAKA..... 101**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Sewa Lapangan Futsal Montella Sport Centre .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Penyewaan Lapangan Futsal Montella Sport Centre Tahun 2017- 2020.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran .....	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Instrumen Skala Ordinal .....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Umur Responden.....	41
Tabel 4.3 Identitas berdasarkan pendidikan terakhir/ yang sedang ditempuh .....	42
Tabel 4.4 Identitas responden berdasarkan pekerjaan .....	43
Tabel 4.5 Uji validitas data .....	44
Tabel 4.6 Uji reliabilitas.....	47
Tabel 4.7 Struktur lapangan sangat memuaskan .....	48
Tabel 4.8 Keadaan bangunan di lapangan futsal montella sport centre sangat baik .....	49
Tabel 4.9 Fasilitas ruangan montella sport centre yang disediakan luas .....	50
Tabel 4.10 Tata ruang montella sport centre pas dan tertata dengan rapi.....	51

Tabel 4.11 Penempatan perlengkapan/ perabot futsal sangat baik .....	52
Tabel 4.12 Perlengkapan/ perabot untuk lapangan lengkap.....	53
Tabel 4.13 Pencahayaan pada lapangan futsal montella sport centre sangat baik .....	54
Tabel 4.14 Garis pada lapangan sangat tampak jelas .....	55
Tabel 4.15 Fasilitas yang ditawarkan pada lapangan futsal montella sport centre sangat lengkap seperti kantin, toilet, kantor, lapangan badminton, parkir .....	56
Tabel 4.16 Di dalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport .....	57
Tabel 4.17 Hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel fasilitas (x1) terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre di kecamatan kupitan .....	58
Tabel 4.18 Lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah dijangkau karena ada di kompleks pendidikan.....	61
Tabel 4.19 Lokasi menuju lapangan futsal montella sport centre sangat menghemat biaya .....	62
Tabel 4.20 Lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah ditemukan karena berada di kompleks pendidikan.....	63
Tabel 4.21 Untuk menuju ke lokasi lapangan futsal montella sport centre dapat ditempuh dengan kendaraan pribadi .....	64

Tabel 4.22 Akses menuju lapangan futsal montella sport centre lancar dan tidak macet .....	65
Tabel 4.23 Kondisi jalan menuju lokasi lapangan futsal montella sport centre baik .....	66
Tabel 4.24 Tempat parkir motor dan mobil yang disediakan kurang luas.....	67
Tabel 4.25 Tempat parkir yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre panas.....	68
Tabel 4.26 Kondisi lokasi di lapangan futsal montella sport centre sepi.....	69
Tabel 4.27 Suasana di lingkungan lapangan futsal montella sport centre nyaman .....	70
Tabel 4.28 Hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel lokasi (x2) terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre di kecamatan kupitan .....	71
Tabel 4.29 Kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang di berikan sangat sesuai .....	74
Tabel 4.30 Lapangan futsal montella sport centre memberikan fasilitas penunjang yang sesuai dengan apa yang diharapkan.....	75
Tabel 4.31 Datang kembali karena puas dengan pelayanan yang diberikan lapangan futsal montella sport centre .....	76
Tabel 4.32 Pelanggan sangat puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada disana .....	77
Tabel 4.33 Merekomendasikan kepada kerabat karena adanya kepuasan terhadap lapangan futsal montella sport centre .....	78

Tabel 4.34 Ikut merekomendasikan kepada teman-teman, dan orang lain melalui media sosial .....	79
Tabel 4.35 Menerima saran dan masukan untuk mengetahui keluhan dan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan konsumen .....	80
Tabel 4.36 Lapangan futsal montella sport centre menerima komplain dari konsumen .....	81
Tabel 4.37 Lapangan futsal montella sport centre memberikan survei kepuasan melalui wawancara.....	82
Tabel 4.38 Sistem pengelolaan di lapangan futsal montella sport centre sangat diperhatikan konsumen .....	83
Tabel 4.39 Hasil rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel kepuasan konsumen (y) terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre di kecamatan kupitan .....	84
Tabel 5.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	90
Tabel 5.4 Hasil Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	92
Tabel 5.5 Hasil Uji F Simultan.....	93
Tabel 5.6 Hasil Uji T Parsial.....	94

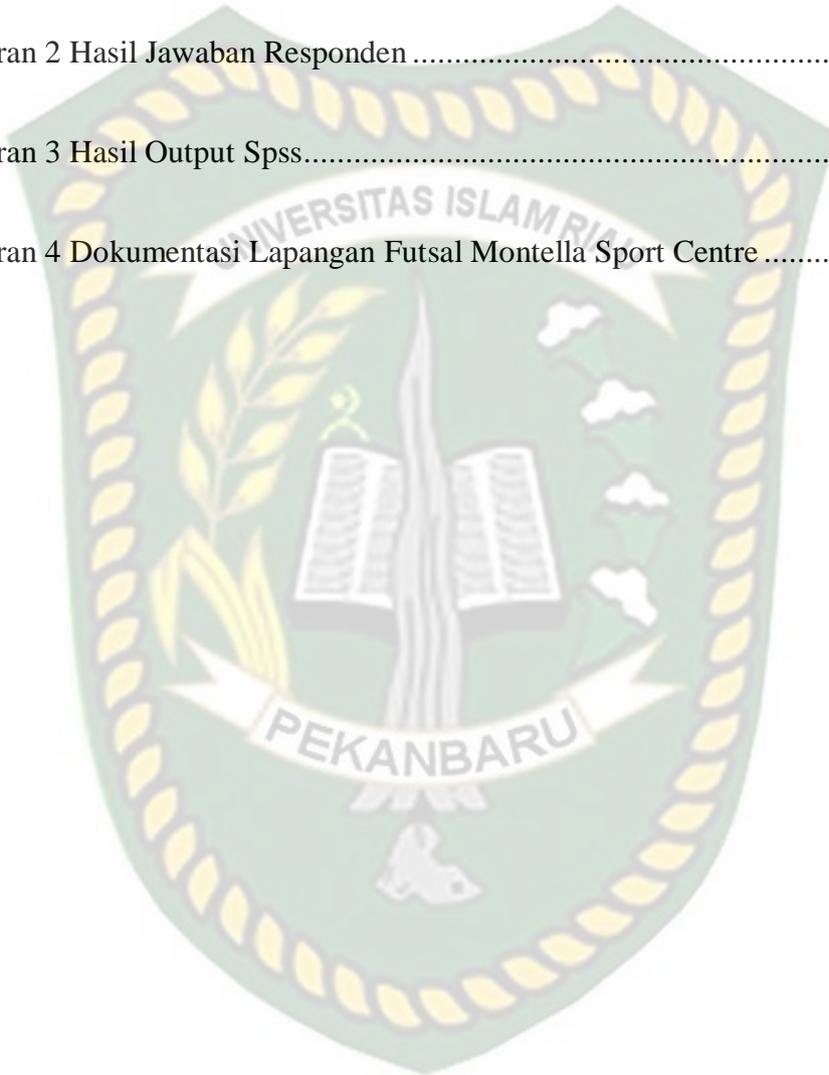
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Hasil Uji Histogram.....	88
Gambar 5.2 Normal P-Plot.....	89



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	103
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden .....	111
Lampiran 3 Hasil Output Spss.....	120
Lampiran 4 Dokumentasi Lapangan Futsal Montella Sport Centre .....	123



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan perkembangan dan tingkat kesadaran masyarakat untuk hidup sehat khususnya anak muda dan remaja. Olahraga futsal ini mulai diminati dari anak sekolah, mahasiswa bahkan hingga orang dewasa ikut memainkannya. Olahraga futsal adalah permainan bola yang dilakukan indoor yang dimainkan oleh dua team, dimana masing-masing terdiri dari lima orang pemain. Permainan futsal tidak sama dengan permainan sepak bola, lapangan futsal dibatasi garis, bukan net atau papan. Lapangan Futsal Montella Sport Centre memiliki ukuran 24x42 meter.

Futsal merupakan olahraga trend masa kini untuk semua kalangan masyarakat. Sesuai dengan trend masa kini membuat para pelaku bisnis untuk berlomba-lomba menyewakan lapangan futsalnya. Penyewaan lapangan futsal dapat dijadikan tempat penyaluran hobi dan bakat masyarakat.

Lapangan Futsal Montella Sport Centre tidak hanya menyewakan lapangan futsal saja tetapi juga menyewakan lapangan badminton. Bahkan di dalam area lokasi futsal montella sport centre dapat dijumpai sarana seperti, kantin/kafe, toilet, kantor, musholla, toko sport, lapangan badminton, tempat duduk penonton dan juga tempat parkir. Kelebihan lapangan futsal montella sport centre ini dari lapangan futsal lainnya yaitu dengan tersedianya toko sport, sehingga menjadikan daya tarik lapangan futsal tersebut.

Setiap konsumen yang menyewa lapangan futsal tersebut pasti mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik harga yang terjangkau serta lokasi yang nyaman, namun kenyataan yang ditemukan tidak sesuai dengan yang diharapkan, konsumen malah tidak merasa puas terhadap fasilitas, lokasi dan sarana dan prasarana yang ada disana. Ada juga beberapa fasilitas seperti tempat duduk pemain maupun penonton yang kurang bagus. Dan juga lokasi parkir yang disediakan juga kurang luas apabila pelanggan banyak yang datang mereka akan mengalami kesulitan untuk memarkirkan kendaraan mereka.

Disamping itu tujuan didirikan lapangan futsal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk pentingnya menjaga kesehatan tubuh dan pola hidup sehat dengan berolahraga yang kapan saja bisa dilakukan oleh pecinta olahraga, karena olahraga futsal tidak membutuhkan waktu yang lama. Futsal merupakan jenis olahraga yang bisa dilakukan kapan saja baik pada pagi hari, siang, sore bahkan malam hari juga bisa dilakukan.

Untuk itu sebagai seorang pengusaha pelaku bisnis dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dimana konsumen tersebut adalah tujuan utama dari pelaku usaha. Setiap perusahaan diwajibkan memberikan fasilitas dan lokasi yang jauh lebih baik dari pesaingnya. Hal tersebut dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan fasilitas dan lokasi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya. Jika konsumen puas dengan fasilitas dan lokasi yang ada maka konsumen terus menerus melakukan penyewaan pada lapangan futsal dan juga bisa menjadi pelanggan setia di Montella Sport Centre.

Lapangan Futsal Montella Sport Centre adalah lapangan futsal yang berdiri pada tahun 2011 yang berlokasi di Komplek Pendidikan Padang Tongga Depan MTsN 2 Sijunjung Kecamatan Kupitan Kabupaten Sijunjung Sumatera Barat. Lapangan futsal ini buka dari pukul 08.00 - 23.00 WIB.

Lapangan Futsal Montella Sport Centre ini terdapat pada lokasi yang mudah diakses oleh kendaraan baik sepeda motor, mobil maupun kendaraan pribadi lainnya, tetapi tidak untuk kendaraan umum, karena jika konsumen menggunakan kendaraan umum seperti bus, angkot dan lainnya akan sedikit lebih jauh dari lokasi futsal, dikarenakan lokasi futsal montella sport centre tersebut jauh dari akses jalan raya. Lokasi lapangan futsal tersebut berada di kompleks pendidikan yang terdiri dari Paud, Tk, Sd, Smp/Mts, Sma/Man. Salah satu tujuan didirikan lapangan futsal Montella Sport Centre disana adalah untuk menarik konsumen terutama siswa-siswi yang bersekolah di lingkup kompleks padang tongga tersebut.

Dengan demikian pemilik usaha harus memperbaiki fasilitas dan lokasi yang ada di Montella Sport Centre untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen. Hal itu dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan lapangan futsal tersebut, maka dari itu pemilik usaha harus menambah atau memperbaiki fasilitas serta lokasi dari lapangan futsal tersebut, dengan adanya penambahan fasilitas membuat konsumen menjadi lebih tertarik untuk menyewa lapangan futsal tersebut. Oleh karena itu pelaku usaha harus memenuhi yang diinginkan dan yang dibutuhkan konsumen agar konsumen tidak berpaling pada lapangan futsal lain dan tetap menjadi pelanggan setia pada Montella Sport Centre. Tugas seorang pengusaha

ataupun pelaku bisnis di mana harus mampu memberikan fasilitas dan lokasi yang strategis yang dapat memuaskan konsumen.

Montella Sport Centre merupakan satu-satunya lapangan futsal yang ada di Kecamatan Kupitan, di samping itu Montella Sport Centre juga menyediakan lapangan futsal untuk disewa pertama kalinya sejak tahun 2011. Tarif sewa lapangan Futsal Montella Sport Centre per jam adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Tarif sewa lapangan Futsal Montella Sport Centre**

<b>No.</b>	<b>Tempat Futsal</b>	<b>Tarif Pagi</b>	<b>Tarif Malam</b>
1.	Montella Sport Centre	Rp100.000	Rp150.000

*Sumber: Pengelola Lapangan Futsal Montella Sport Centre, 2020*

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa harga sewa yang ditetapkan sangat terjangkau karena masing-masing team beranggotakan lima orang jadi tidak terlalu berat untuk membayar karena pembayaran bisa dibagi sesuai anggota team yang bermain. Dengan demikian yang harus dilakukan pelaku usaha tidak hanya mengembangkan lapangan futsal saja tetapi juga memperbaiki lokasi dan menambah fasilitas agar lebih lengkap, karena itu sangatlah penting, jika fasilitas yang disediakan bagus, dan lokasi juga strategis maka orang yang sewa lapangan akan bertambah dan konsumen juga merasa puas terhadap fasilitas dan lokasi lapangan futsal tersebut. Berikut daftar pengunjung perbulan lapangan Futsal Montella Sport Centre:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penyewaan Lapangan Montella Sport Centre Tahun**  
**2017-2020**

No	Tahun	Jumlah Penyewaan
1.	2017	1236
2.	2018	1435
3.	2019	1850
4.	2020	1290

*Sumber: Pengelola Lapangan Futsal Montella Sport Centre, 2020*

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah penyewaan lapangan futsal pada tahun 2017-2019 mengalami peningkatan. Tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan

akibat adanya wabah virus covid-19 yang melanda Indonesia. Lapangan futsal Montella Sport Centre rata-rata banyak dikunjungi pada jam 14.00-17.30 WIB dan 19.30- 22.30 WIB setiap harinya. Pelanggan yang melakukan penyewaan terdiri dari pelajar atau masyarakat umum, pegawai atau karyawan lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian apakah seorang konsumen memperhatikan lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap dalam kepuasan konsumen, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yakni: Apakah Berpengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre di Kecamatan Kupitan.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan.
- b. Untuk Mengetahui Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan.

- c. Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Lokasi secara simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta dapat menambah wawasan peneliti terutama yang berhubungan dengan fasilitas dan lokasi yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal Montella Sport Centre.

- b. Bagi Pemilik Usaha

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi kepada pemilik usaha maupun pengelola usaha mengenai bagaimana kondisi fasilitas dan lokasi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen itu sendiri.

- c. Bagi Pihak Lain

Bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian hasil ini dapat dipergunakan sebagai panduan serta tambahan ilmu pengetahuan untuk dapat mengembangkan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian penulisan ini adalah sebagai berikut.

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang menyediakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II: TELAAH PUSTAKA**

Dalam bab ini menguraikan tentang telaah pustaka yang mendukung dalam pembahasan penelitian, yang menguraikan tentang pengertian fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen beserta indikatornya.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, yaitu lokasi dan objek penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai gambaran umum mengenai Lapangan Futsal Montella Sport Centre serta

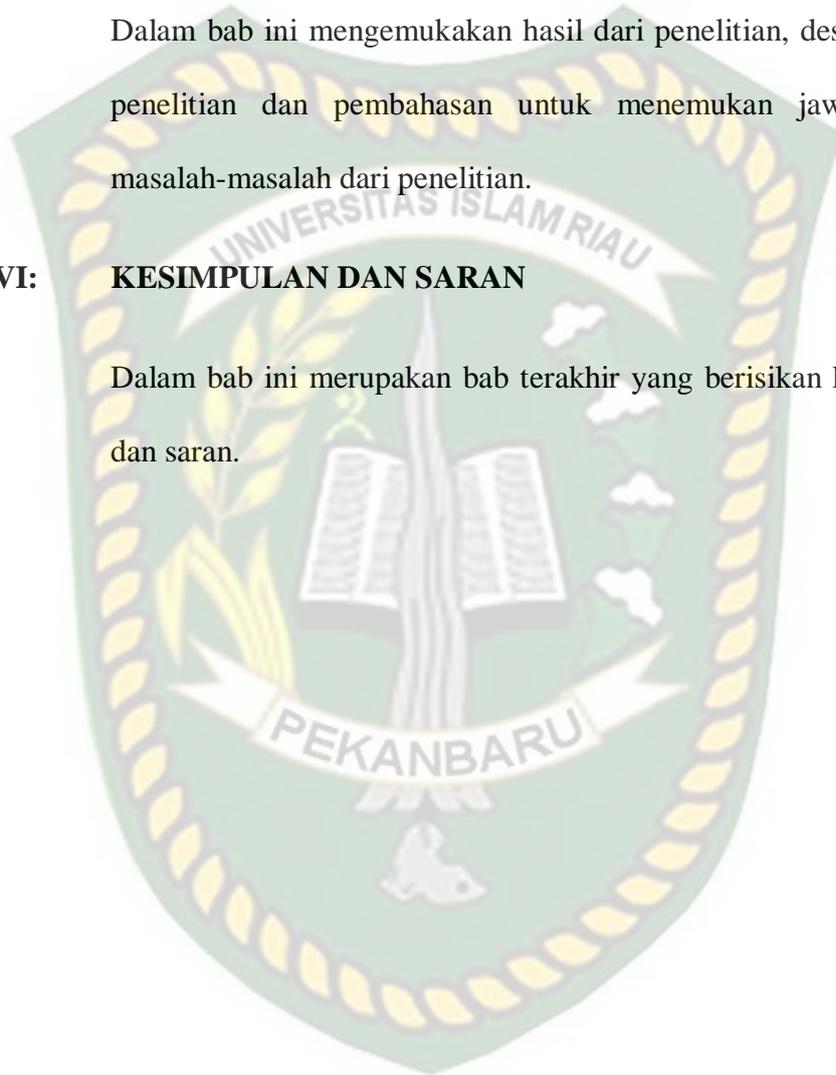
aktivitas perusahaannya, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan.

## **BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini mengemukakan hasil dari penelitian, deskripsi data penelitian dan pembahasan untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah dari penelitian.

## **BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Fasilitas

##### 2.1.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha, karena fasilitas adalah sarana penunjang untuk suatu usaha agar dapat memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menjalankan usaha. Oleh karena itu kondisi fasilitas yang telah disediakan, desain interior serta kebersihan harus diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kepuasan konsumen. Jika konsumen puas dengan fasilitas yang disediakan maka pelaku usaha harus mempertahankan serta menambah fasilitas penunjang lainnya agar sesuai dengan harapan konsumen.

Menurut Sulastyono, fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk menjalankan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi. Pendapat lain mengemukakan bahwa fasilitas merupakan faktor penentu dalam mendominasi pangsa pasar yang diinginkan oleh perusahaan, karena penguasaan pasar dapat dicapai apabila perusahaan mendapat kedudukan yang baik sehingga dapat menciptakan citra perusahaan bagi para konsumennya (Utami, 2010).

Menurut Lupiyoadi 2011, fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang dapat ditambahkan atau dikurangi tanpa harus mengubah kualitas barang dan jasa yang telah diberikan oleh pelaku usaha. Fasilitas yang disediakan juga dapat membedakannya dari pesaing.

Menurut Kotler (2012:92) lokasi adalah suatu tempat di mana perusahaan atau instansi tersebut dalam melakukan kegiatan yang sedang berlangsung.

Sebagai contoh seperti fasilitas pada sekolah Tk perlu memperhatikan setiap ruangan kelas yang nyaman dan memadai, lingkungan bermain yang menarik, aman serta terdapat perpustakaan mini untuk belajar. Dari fasilitas tersebut dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya Tk tersebut lebih mudah dikenal masyarakat luar. Dan perusahaan juga membutuhkan lokasi untuk menambah fasilitasnya.

### **2.1.2 Indikator Fasilitas**

Menurut Tjiptono 2008 indikator fasilitas ada enam, yaitu

a. Pertimbangan/ perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respons intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan ruang

Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampung, juga perlu diperhatikan penempatan perabot atau perlengkapan tambahan juga diperhatikan agar terlihat rapi dan bersih.

c. Perlengkapan/ perabotan

Perlengkapan atau perabotan yang dimaksud adalah perlengkapan serta peralatan dalam lokasi futsal seperti adanya ketersediaan listrik, meja atau

kursi, internet hotspot area, lukisan atau bacaan peralatan tulis dan lain-lain.

d. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya sangat diperlukan untuk menerangi seluruh ruangan sesuai dengan aktivitas yang sedang berlangsung di dalam ruangan serta sesuai dengan suasana yang diinginkan konsumen. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas dan ruangan perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

e. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: toilet, tempat parkir, cafe/kantin, yang harus diperhatikan.

### 2.1.3 Strategi Pokok Fasilitas

Terdapat 4 pilihan strategi pokok fasilitas yaitu sebagai berikut:

1. Strategi representasi fisik (physical representation strategy), yaitu menambahkan elemen-elemen tangible relevan pada jasa, contohnya banyak hotel mewah yang sengaja memarkir mobil-mobil mewahnya di depan lobby hotel dalam rangka mengkomunikasikan citra kualitas, eksklusifitas, dan jasa berkelas atas.
2. Strategi visual (visual strategy), yaitu salah satu cara untuk mewujudkan teknologi informasi adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi itu sendiri. Contoh memanfaatkan kartu bisnis dalam bentuk file, dokumen serta cd yang sudah mulai banyak digunakan oleh pelaku bisnis.

3. Strategi asosiasi (association strategy), yaitu menggunakan metafora dalam komunikasi pemasaran sebagai cara meningkatkan mental *tangibility specificity*. Sebagai contoh, sejumlah perusahaan mengintegrasikan logo simbolnya dengan mental *impression* tentang apa yang mereka lakukan, diantaranya Qantas airways, u.s postal service memakai logo elang dan lain-lain.
4. Strategi dokumenter (documentation strategy) Sejumlah tipe jasa berhasil meningkatkan *service tangibility* secara positif.

#### 2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Desain fasilitas
- b. Nilai fungsi
- c. Estetika
- d. Kondisi yang mendukung
- e. Peralatan penunjang
- f. Seragam pegawai
- g. Laporan-laporan
- h. Garansi

Masih banyak pelaku usaha yang tidak menyadari bahwa letak fasilitas memiliki pengaruh terhadap keinginan pelanggan. Dengan demikian tidak ada aturan yang mengatur letak fasilitas terhadap fasilitas yang sedang dirancang

meskipun pelaku usaha mengembangkan respon dari pelanggan terhadap berbagai letak fasilitas.

## **2.2 Lokasi**

### **2.2.1 Pengertian Lokasi**

Sebelum menentukan lokasi untuk bisnis pelaku usaha sebaiknya harus mempertimbangkan kembali mengenai jarak lokasi bisnis tersebut. Hal ini dilakukan agar konsumen mendapatkan kemudahan untuk sampai ke lokasi baik menggunakan kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Lokasi menentukan kesuksesan suatu jasa atau produk, karena erat kaitannya dengan pasar potensial (Fandy Tjiptono, 2011:135).

Lokasi merupakan keputusan yang diambil oleh pelaku usaha yang berhubungan dengan operasi untuk menjalankan usaha tersebut serta sesuai dengan yang telah ditempatkan oleh pelaku usaha. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi yang dipilih oleh pelaku usaha. Jika lokasi strategis maka konsumen akan tertarik.

Menurut (Rambat Lupiyoadi, 2011:92) lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan sifatnya akan ditempatkan. Jika lokasi yang dipilih tidak sesuai dengan harapan maka perusahaan pasti mengalami kerugian.

Menurut (Lupiyoadi, 2013) Lokasi juga dikatakan sebagai keputusan yang dibuat perusahaan ataupun pemilik usaha berkaitan dengan di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Terjadinya perbedaan dalam pemilihan lokasi adalah

hal yang wajar karena pemilihan lokasi itu membutuhkan keputusan dan pemikiran yang matang sebelum menentukan lokasi yang hendak dipilih sehingga tidak menimbulkan kekecewaan dikemudian hari.

Perbedaan kebutuhan tersebut membuat pelaku usaha menyesuaikan mana yang tepat serta sesuai harapan pelanggan dalam pemilihan lokasi untuk usaha yang akan dijalankan.

### **2.2.2 Indikator Lokasi**

Berikut Indikator variabel lokasi (Fandy Tjiptono, 2008: 58) yaitu terdiri dari:

- a. Keterjangkauan lokasi, keterjangkauan lokasi yang dimaksud adalah mudah tidaknya lokasi yang dipilih tersebut diakses dibandingkan dengan lokasi lainnya. Seperti kemudahan untuk dapat dijangkau oleh alat transportasi umum dan kendaraan pribadi untuk sampai ke lokasi.
- b. Kelancaran lalu lintas misalnya kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi hambatan.
- c. Kedekatan lokasi, sebaiknya sebelum melakukan sesuatu alangkah baiknya konsumen memperhatikan jarak lokasi dengan kedekatan infrastruktur yang ada di sekitar lokasi.
- d. Fasilitas parkir, fasilitas parkir yang baik dan aman menjadi pilihan pertama bagi konsumen. Dengan tersedianya fasilitas parkir yang baik dan aman maka pelanggan akan terus-menerus melakukan penyewaan pada lapangan futsal tersebut karena fasilitas parkir yang disediakan baik dan aman.

- e. Transportasi umum, transportasi umum merupakan angkutan umum yang digunakan untuk mengangkut penumpang yang tersedia untuk masyarakat umum. Transportasi umum ini berjalan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan serta ongkos yang disediakan juga sangat terjangkau untuk setiap masing-masing tujuan.

### **2.2.3 Faktor Pemilihan Lokasi**

Ada beberapa faktor pemilihan tempat lokasi (Tjiptono, 2011: 117) yaitu:

1. Akses yaitu misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau transportasi umum.
2. Visibilitas, yaitu suatu keadaan lokasi yang dapat diamati dengan jelas terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan, benda-benda yang ada serta bentuk bangunannya.
3. Lalu lintas (Traffic), merupakan tempat bagi orang lalu lalang untuk mencapai tujuan dengan menggunakan kendaraan baik sepeda motor, mobil dan kendaraan umum lainnya. Banyaknya orang lalu lalang memberikan peluang yang besar bagi penjual di sekitar jalan sehingga dengan cepat terjadi impulse buying. Impulse buying yaitu membeli suatu barang secara tiba-tiba tanpa adanya rencana dan usaha-usaha khusus lainnya sehingga pada saat itu langsung terjadi impulse buying.
4. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa menjadi hambatan untuk mencapai tujuan dengan lebih lambat dari biasanya.
5. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.

6. Ekspansi, yaitu adanya pertukaran ekonomi mulai dari naik turunnya ekonomi tersebut.
7. Lingkungan yaitu segala sesuatu yang ada sekitar kita serta lingkungan juga yang paling dekat dengan kita.

Pemilihan lokasi sangatlah penting karena berkaitan dengan besar kecilnya biaya yang dikeluarkan. Tujuan dari strategi lokasi adalah untuk mendapatkan keuntungan dari perusahaan tersebut.

## **2.3 Kepuasan Konsumen**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen**

Pelanggan merasa puas jika harapan mereka terpenuhi. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama dan membeli lebih banyak dan kurang peka terhadap perubahan harga. Menurut Kotler dan Amstrong (2012: 546), kepuasan konsumen adalah sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk actual, sehingga sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dan Amstrong, 2012: 546). Kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha agar dapat menjadi pelanggan dalam waktu yang cukup lama. Karena sifat konsumen adalah membandingkan yang diterima dengan yang menjadi harapannya.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Tjiptono, 2008: 88). Kepuasan konsumen adalah tingkat persepsi di mana orang menyatakan bahwa kinerja produk atau jasa yang diterima minimal sebanding dengan ekspektasi pada sebelum menggunakan produk atau jasa

tersebut. Pada masa sekarang ini, faktor pelanggan harus dipakai sebagai fokus utama agar tercapai tujuan perusahaan, oleh sebab itu perusahaan perlu mempunyai sistem otomatis dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan, walaupun tidak semudah seperti mengukur tinggi badan diri sendiri, (Lupiyoadi 2013).

Seperti yang dijelaskan diatas, kepuasan merupakan sesuatu yang sesuai dengan harapan serta keinginan dalam hati jika kinerja usaha seseorang tidak sesuai harapan maka konsumen tersebut akan kecewa akan tetapi jika kinerja yang diberikan sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas dan jika kinerja usaha tersebut melebihi harapan konsumen akan sangat puas, aman, tentram, damai, senang dan bahagia.

### **2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen**

Seorang pelanggan harus dipuaskan sebab apabila mereka tidak puas akan meninggalkan dan menjadi pelanggan pesaing. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui penyebab pelanggan tidak puas. Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen (Kotler, 2008) yaitu:

Berikut ini penjelasan dari indikator kepuasan konsumen yaitu:

#### **a. Sistem Pengaduan**

Dalam sistem pengaduan memberikan kesempatan untuk konsumen memberikan opini, saran, keluhan serta bentuk ketidakpuasan terhadap produk yang disediakan. Dengan demikian perusahaan menyediakan kotak saran dan keluhan sehingga pelaku usaha dapat membaca keluhan dan saran tersebut agar menjadi perhatian perusahaan karena saran dan keluhan

tersebut bentuk kepedulian konsumen terhadap produk agar lebih baik kedepannya.

b. Ghost Shopping (*Mystery Shopping*)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk memerankan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial.

1. Lost Customer Analysis

Dapat mengetahui alasan kenapa konsumen tersebut berhenti berlangganan dan berhenti menggunakan produk kita. Dengan menghubungi kembali pelanggan tersebut maka kita dapat mengetahui alasan mereka untuk tidak lagi berbelanja.

2. Survei kepuasan konsumen

Survei kepuasan konsumen dibuat untuk mengukur serta mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk yang telah digunakan. Survei kepuasan tersebut dapat dilakukan melalui surat pos, sms, telepon, website atau bisa dengan wawancara langsung kepada pelaku usaha.

3. Panel konsumen

Dari konsumen diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan konsumen yang telah berhenti membeli, perusahaan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila konsumen yang berhenti (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini melanjutkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumen.

### 2.3.3 Peranan Konsumen

Kepuasan pelanggan merupakan suatu taktik dalam dunia persaingan pelaku usaha di mana gunanya untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan dengan cara memaksimalkan kepuasan konsumen atas produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Perusahaan harus berfokus pada pembentukan keunggulan pelanggan. Kemudian mereka akan memberikan nilai kepuasan pelanggan yang tinggi, yang menghasilkan pembelian ulang yang tinggi dan akhirnya profitabilitas perusahaan yang tinggi juga (Kotler, 2008: 185).

Jadi, jika pelanggan sudah merasa puas dengan apa yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen maka mereka akan enggan untuk membeli produk dari perusahaan lain, karena mereka sudah mendapat kepuasan dari perusahaan yang menawarkan produk kepadanya.

### 2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Ada driver utama faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, harga, service quality, kemudahan (Irwan, 2007: 89).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Lupiyoadi, 2009: 79). Selain itu dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat empat faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menganalisis kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah keunggulan dari produk itu sendiri atau kelebihan dan perbedaan dari produk lain namun diterima baik oleh konsumen sehingga dapat memberi kepuasan terhadap produk dengan kualitas yang baik dan bermutu.

b. Harga

Harga menentukan kualitas, terkadang para konsumen menilai harga murah merupakan sumber kepuasan karena mendapatkan value for money yang tinggi. Jaminan kualitas suatu produk itu tidak dapat diukur dari murahnya suatu barang terkadang barang murah tersebut diproduksi dengan asal-asalan dan tidak terlalu diperhatikan berbeda dengan harga tinggi namun kualitas produk yang dihasilkan bagus dan diperhatikan. Untuk industri kelapa sawit, komponen harga ini sungguh penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang disediakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga pelaku usaha harus memberikan kualitas layanan yang baik dan sopan agar konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan pelaku usaha itu sendiri. Faktor manusia ini memegang kontribusi sekitar 70%. Pembinaan harus dilakukan dengan cara konsistensi, percaya diri, training dan kerja sama dalam perusahaan mulai dari proses recruitment, training, budaya kerja.

d. Kemudahan

Memberikan kemudahan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut semakin puas terhadap produk yang ditawarkan. Apabila produk yang ditawarkan relatif mudah didapatkan, nyaman digunakan, dan efisiensi maka pelanggan akan tertarik.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Berikut hasil penelitian terdahulu tentang pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Ahmad Mansur Pane (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif.	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di zona futsal yang diuji secara simultan. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara kualitas layanan, harga, dan lokasi secara bersama-sama

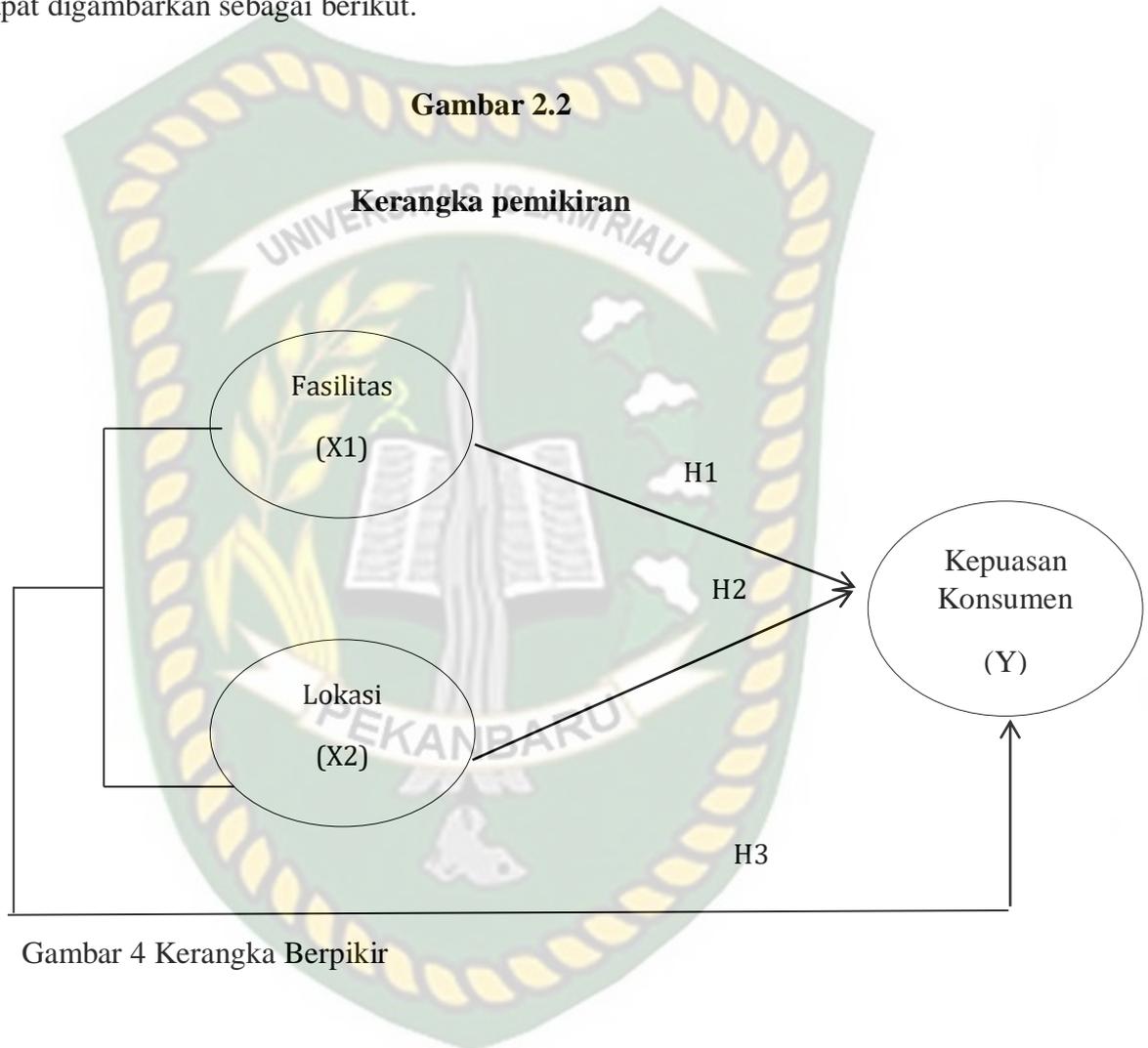
				<p>(simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.</p> <p>Sedangkan yang di uji secara parsial diketahui bahwa indikator paling besar mempengaruhi kepuasan konsumen adalah karyawan cepat tanggap dalam menangani transaksi (X1), papan informasi (X2), harga yang ditawarkan Zona Futsal sangat strategis (X4).</p>
2.	Wibi Aditya Wijaya (2018)	<p>Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Qalbu Salim (Qs) Futsal Medan</p>	<p>Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dalam penelitian tersebut telah dianalisis untuk mendapatkan adanya atau tidak pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti</p>

				dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Qalbu Salim (QS) Futsal.
3.	Prima Wahyudi (2019)	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menyewa Lapangan Futsal Nusantara Duri Riau	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif.	Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan mengenai pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Jasa Lapangan Futsal nusantara Duri, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil dari uji variabel Fasilitas (X1) dan Lokasi (X2) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian Jasa Lapangan Futsal Nusantara Duri.

*Sumber: Diranglum dari beberapa sumber referensi*

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di kecamatan Kupitan secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4 Kerangka Berpikir

## 2.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang dan dikaitkan dengan teori-teori dari para ahli, maka peneliti dapat menyusun hipotesis berupa “Terdapat pengaruh positif fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan”.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lapangan futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan yang beralamat di Komplek Pendidikan Padang Tongga depan MTsN 2 Sijunjung Kecamatan Kupitan Kabupaten Sijunjung Sumatera Barat.

#### 3.2 Operasional Variabel

Berikut operasional variabel bebas fasilitas (X1), lokasi (X2) dan variabel terikat pada variabel kepuasan konsumen (Y) sebagai berikut:

a. Variabel bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab dari variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah X1 Fasilitas dan X2 Lokasi.

b. Variabel terikat (Dependent Variable)

Dalam variabel ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini merupakan salah satu bentuk kepuasan konsumen terhadap lapangan futsal montella sport centre. Untuk lebih jelas mengenai operasional variabel, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Fasilitas (X1) Tjiptono (2014), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada	a. Pertimbangan  /Perencanaan  spasial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur lapangan memuaskan</li> <li>• Keadaan bangunan baik</li> </ul>	
sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, oleh	b. Perencanaan  ruang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruang dalam montella sport centre luas</li> <li>• Tata ruang pas dan tertata rapi</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior serta kebersihan harus diperhatikan karena berkaitan langsung dengan yang	c. Perlengkapan/ perabotan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempatan perlengkapan/perabot baik</li> <li>• Perabot/perengkapan untuk lapangan lengkap</li> </ul>	
dirasakan konsumen.	d. Tata cahaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pencahayaan baik</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garis lapangan tampak jelas</li> </ul>	
	e. Unsur pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya kantin</li> <li>• Tersedianya toko sport</li> </ul>	
<p><b>Lokasi (X2) Kasmir</b> (2011:140), Lokasi merupakan tempat melayani</p>	a. Keterjangkauan lokasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi lapangan futsal Mudah dijangkau</li> <li>• Hemat biaya</li> </ul>	

<p>konsumen sehingga dapat lebih mudah bertransaksi terhadap produk yang ditawarkan secara langsung.</p>	<p>b. Transportasi Umum</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Akses menuju lapangan futsal montella sport centre mudah ditemukan</li> <li>• Lapangan futsal montella sport centre dapat ditempuh oleh sepeda motor dan mobil pribadi</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p>
	<p>c. Lalu lintas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki arus lalu lintas yang lancar dan tidak macet</li> <li>• Kondisi jalan yang ditempuh baik</li> </ul>	

	d. Tempat parkir kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat parkir mobil dan motor kurang luas</li> <li>• Tempat parkir kendaraan yang disediakan panas</li> </ul>	
	e. Ekspansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lahan kosong untuk ekspansi yang disediakan dapat menguntungkan di kemudian hari</li> <li>• Lahan kosong masih bisa digunakan</li> </ul>	
	f. Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lingkungan sekitar sepi</li> <li>• Suasana lingkungan nyaman</li> </ul>	

<p><b>Kepuasan Konsumen (Y)</b></p> <p>Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, di mana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (Kotler 2008: 78).</p>	<p>a. Kesesuaian harapan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan</li> <li>• Lapangan futsal memberikan fasilitas penunjang yang sesuai dengan apa yang diharapkan</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p>
	<p>b. Minat berkunjung kembali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang kembali karena puas</li> <li>• Datang karena suka dengan fasilitas dan sarana dan prasarana yang ada disana</li> </ul>	

	<p>c. Kesiediaan untuk merekomendasikan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merekomendasikan kepada kerabat</li> <li>• Merekomendasikan kepada teman atau orang lain melalui media sosial</li> </ul>	
	<p>d. Sistem Pengaduan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima saran dan masukan dari konsumen</li> <li>• Menerima komplain dari konsumen</li> </ul>	
	<p>e. Survei Konsumen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan survei kepuasan melalui wawancara</li> <li>• Pengelolaan pada lapangan diperhatikan oleh konsumen</li> </ul>	

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari seluruh responden di lokasi penelitian melalui pengamatan, wawancara, dan pengisian kuesioner pada konsumen Montella Sport Centre di Kecamatan Kupitan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan atau dari buku-buku mengenai fasilitas, lokasi serta kepuasan konsumen.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti itu (Sugiyono, 2013:115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah menyewa lapangan futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan pada tahun 2020 yaitu sebanyak 1290 orang.

#### 2. Sampel

Menurut Siregar 2012, mengatakan bahwa “convenience sampling” adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti, dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel, atau peneliti memilih orang terdekat saja. Dari jumlah populasi 1290 orang ini maka digunakan rumus slovin dalam menentukan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

**Keterangan:**

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = standar error (10%)

berdasarkan rumus slovin tersebut, maka besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1.290}{1+1.290(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.290}{13,9}$$

n = 92, 80 digenapkan menjadi 93 sampel

Dengan menggunakan rumus slovin didapat jumlah sampel yang akan disajikan responden dalam penelitian ini sebanyak 93 responden.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti sehingga dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui memang cocok sebagai responden penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Daftar Pertanyaan (kuesioner)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang akan penulis ajukan pada responden, khususnya kepada pelanggan lapangan futsal montella sport centre.

#### 2. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal yaitu pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat construct yang diukur (Sugiyono, 2010:98). Penelitian ini memberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai 5 untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2**  
**Instrumen Skala Ordinal**

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2010)

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas Kuesioner

Merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.

Setelah data dan informasi sudah terkumpul, kemudian penulis akan mengelola dan menata data yang telah diperoleh secara sistematis sesuai dengan permasalahan yang ada dan menganalisis data-data yang telah diperoleh tersebut menggunakan analisis data dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan suatu data yang berbentuk angka. Rumus yang digunakan untuk menghitung validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

R : koefisien validitas item yang dicari

X : skor responden untuk setiap item

$\sum X$ : jumlah skor dalam distribusi X

$\sum X^2$ : jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ : jumlah kuadrat masing-masing skor Y

N : jumlah responden

Dalam menentukan kelayakan suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan dengan cara uji signifikan koefisien pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.

Menurut Sugiono (2005) Reliabilitas merupakan rangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Suatu alat ukur dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya apabila alat ukur yang digunakan stabil dan dapat diandalkan serta dapat digunakan dalam peramalan. Artinya data yang dikatakan reliabilitas jika alat ukur yang digunakan bisa memberikan hasil yang sama walaupun digunakan berkali-kali oleh peneliti yang berbeda.

Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan program spss untuk pengujian ini peneliti juga menggunakan batasan nilai sebesar 0,60 jika nilai pada hasil reliabilitas kurang dari 0,60 maka hasil tersebut dikatakan tidak baik.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2013), analisis regresi linear berganda selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih juga menunjukkan arah hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan variabel dependen dengan variabel independen.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

a = Nilai konstanta

Y = Kepuasan konsumen

X1 = Fasilitas

X2 = Lokasi

b1b2 = Koefisien Regresi

e = Standar error

### 3. Koefisien Determinasi

Pada model linier berganda ini dapat dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R<sup>2</sup>). Jika determinasi totalnya (R<sup>2</sup>) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika determinasi totalnya (R<sup>2</sup>) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 4. Uji T atau Uji Parsial

Uji T menggunakan nilai signifikansi dari setiap koefisien regresi terhadap kenyataan yang ada. Uji T digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh dari masing-masing variabel independen yang terdiri atas fasilitas, lokasi terhadap kepuasan konsumen yang merupakan variabel dependennya. Seperti halnya dengan uji hipotesis secara simultan, pengambilan keputusan uji hipotesis secara parsial juga didasarkan pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan program Spss sebagai berikut:

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
2. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

### 5. Uji F atau Uji Simultan

Uji F dipergunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dari suatu persamaan regresi dengan menggunakan hipotesis statistik. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai probabilitas yang diperoleh dari hasil pengolahan data melalui program spss berikut:

1. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
2. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Lapangan Futsal Montella Sport Centre

Futsal Montella Sport Centre merupakan usaha yang bergerak pada bidang penyewaan lapangan futsal yang berada di wilayah Kecamatan Kupitan Kabupaten Sijunjung Provinsi Sumatera Barat. Lokasi lapangan futsal montella sport centre berada di kawasan kompleks pendidikan Padang Tongga lebih tepatnya di depan MTsN 2 Sijunjung.

Lapangan Futsal Montella Sport Centre adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang olahraga yang mulai didirikan pada tahun 2011 yang merupakan usaha dari bapak Hadiyatullah Montella yang suka berolahraga dan lebih mengutamakan kesehatan tubuhnya. Sehingga dia berpikir untuk mendirikan sebuah tempat berolahraga yang bisa dimanfaatkan masyarakat umum untuk dapat menjaga kekebalan tubuh dan menyalurkan hobi. Lapangan futsal tersebut banyak dipakai oleh masyarakat baik pelajar maupun pegawai/ karyawan lainnya.

Lapangan Futsal Montella Sport Centre buka setiap hari mulai dari pukul 08.00-23.00 WIB. Memiliki satu lapangan futsal, satu lapangan badminton, tempat parkir, kantin, mushola, kantor, toko sport, tempat duduk penonton.

## **4.2 Visi dan Misi Montella Sport Centre**

### **1. Visi Montella Sport Centre**

Menciptakan lapangan futsal Montella Sport Centre sebagai tempat penyewaan futsal yang terbaik dengan mementingkan kepuasan konsumen. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara terus menerus. Komitmen kuat dalam menjaga fasilitas dan kualitas lapangan yang digunakan demi kenyamanan bagi pelanggan.

### **2. Misi Montella Sport Centre**

- a. Memajukan minat dan antusias masyarakat Sijunjung khususnya bidang olahraga futsal dengan menyelenggarakan kampanye kompetisi di lokasi, daerah maupun nasional.
- b. Menerapkan bentuk pengelolaan manajemen yang baru dengan memberikan pelayanan sesuai dengan pengalaman yang berkualitas.
- c. Melakukan suatu pekerjaan dengan baik sesuai dengan lingkungan pekerjaan baik antara pimpinan, karyawan, dan pelanggan/konsumen.

### 4.3 Struktur Organisasi Montella Sport Centre



Sumber: Pengelola Montella Sport Centre

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Identitas responden merupakan salah satu penilaian responden kepada pelanggan dengan tujuan untuk dapat dibandingkan dengan baik. Dengan adanya penilaian tersebut dapat memberikan pertimbangan kepada peneliti. Identitas responden yang diteliti ialah jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan. Untuk menjelaskan identitas responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

##### 5.1.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden merupakan salah satu penilaian dari peneliti kepada responden atau pelanggan pada lapangan futsal montella sport centre. Dengan adanya bentuk penilaian jenis kelamin akan mempertimbangkan dari segi mana orang yang berkunjung pada montella sport centre tersebut. Untuk melihat jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Tabel 4.1**

**Jenis Kelamin Responden**

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	84	90,3%
Perempuan	9	9,7%
Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa jenis kelamin responden yang berjumlah 93 orang responden adalah 84 orang atau 90,3% untuk jenis kelamin laki-laki, dan jenis kelamin perempuan berjumlah 9 orang atau 9,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden laki-laki yang berjumlah 84 orang atau 90,3% tersebut disebabkan karena pelanggan lapangan futsal montella sport centre ini lebih banyak pelanggan laki-laki dibandingkan perempuan.

### 5.1.2 Umur Responden

Umur merupakan salah satu penilaian peneliti kepada responden untuk melihat secara langsung dimulai pada umur berapa pelanggan futsal montella sport centre tersebut. Dengan adanya penilaian umur tersebut maka peneliti ingin membandingkan dari segi umur mana yang banyak menjadi pelanggan futsal montella sport centre. Untuk melihat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Tabel 4.2**

#### Umur Responden

Umur Responden	Frekuensi	Persentase (%)
10 - 20 Tahun	32	34,4%
21 - 30 Tahun	59	63,4%
31 - 40 Tahun	2	2,2%
Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan gambar diatas diketahui identitas responden berdasarkan umur yang berjumlah 93 orang. Responden yang berusia 10-20 tahun berjumlah

32 orang atau 34,4%, responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 59 orang atau 63,4%, sedangkan responden yang berusia 31-40 berjumlah 2 orang atau 2,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah yang berusia 21-30 tahun yang berjumlah 59 orang atau 63,4%. Hal ini disebabkan bahwa yang gemar aktivitas futsal yang paling banyak pada umur 21-30 tahun di mana umur tersebut sangat produktif dan masih mampu melakukan olahraga futsal dengan semangat yang tinggi.

### 5.1.3 Pendidikan Terakhir/ Yang Sedang Ditempuh Responden

Pendidikan merupakan suatu yang dinilai oleh peneliti kepada responden untuk meninjau dan memahami bagaimana pendidikan responden tersebut. Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 4.3**

#### Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir/ Yang Sedang Ditempuh

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMP	7	7,5%
SMA	58	62,4%
SMK	7	7,5%
D3	8	8,6%
S1	13	14%

Jumlah	93	100,0
--------	----	-------

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui responden berdasarkan pendidikan terakhir berjumlah 93 orang. Responden yang pendidikan terakhir/ yang sedang ditempuh yaitu untuk Smp berjumlah 7 orang atau 7,5%. Responden yang pendidikan terakhir/ yang sedang ditempuh Sma berjumlah 58 orang atau 62,4%. Responden yang pendidikan terakhir/ yang sedang ditempuh Smk berjumlah 7 orang atau 7,5%. Responden yang pendidikan terakhir/ yang sedang ditempuh untuk D3 berjumlah 8 orang atau 8,6%. Responden yang pendidikan terakhir/ yang sedang ditempuh untuk S1 berjumlah 13 orang atau 14%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden untuk pendidikan terakhir/ yang sedang ditempuh yaitu Sma berjumlah 58 orang atau 62,4%. Hal ini disebabkan karena responden yang sering dan gemar melakukan aktivitas futsal adalah pendidikan terakhirnya Sma.

#### 5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai identitas responden tersebut maka identitas responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**Gambar 4.4**

#### **Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan Reponden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pelajar/ Mahasiswa	47	50,5 %
Wiraswasta	20	21,6 %

PNS	3	3,2 %
Belum Bekerja	23	24,7 %
Jumlah	93	100,0

**Sumber: Data Primer yang diolah (2021)**

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan dominan pelajar/mahasiswa kebanyakan yang rutin melakukan futsal adalah pelajar/mahasiswa yaitu berjumlah 47 orang atau 50,5%. Responden pekerjaan wiraswasta berjumlah 20 orang atau 21,6%. Responden pekerjaan sebagai PNS berjumlah 3 orang atau 3,2%. Responden pekerjaan yang belum bekerja 23 orang atau 24,7%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang sering bermain futsal yaitu pelajar/mahasiswa yaitu berjumlah 47 orang atau 50,5%. Hal tersebut terjadi karena responden yang lain jarang bermain futsal dikarenakan terlalu banyak rutinitas setiap harinya sehingga tidak bisa meluangkan waktu untuk bermain futsal.

## **5.2 Uji Kualitas Data**

### **5.2.1 Uji Validitas**

Uji validitas ini merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui kesamaan antar data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek peneliti sehingga terdapat data yang valid. Dengan instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu diharuskan

valid. Dengan menggunakan 93 responden maka nilai r tabel dalam penelitian adalah 0,202. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**

**Uji Validitas Data**

<b>Variabel</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Fasilitas 1	0,646	0,202	Valid
Fasilitas 2	0,684	0,202	Valid
Fasilitas 3	0,736	0,202	Valid
Fasilitas 4	0,650	0,202	Valid
Fasilitas 5	0,688	0,202	Valid
Fasilitas 6	0,783	0,202	Valid
Fasilitas 7	0,684	0,202	Valid
Fasilitas 8	0,646	0,202	Valid
Fasilitas 9	0,805	0,202	Valid
Fasilitas 10	0,571	0,202	Valid
Lokasi 1	0,378	0,202	Valid
Lokasi 2	0,408	0,202	Valid
Lokasi 3	0,495	0,202	Valid
Lokasi 4	0,358	0,202	Valid

Lokasi 5	0,401	0,202	Valid
Lokasi 6	0,609	0,202	Valid
Lokasi 7	0,492	0,202	Valid
Lokasi 8	0,635	0,202	Valid
Lokasi 9	0,504	0,202	Valid
Lokasi10	0,435	0,202	Valid
Kepuasan konsumen 1	0,743	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 2	0,733	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 3	0,816	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 4	0,725	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 5	0,740	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 6	0,710	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 7	0,787	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 8	0,539	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen 9	0,804	0,202	Valid
Kepuasan Konsumen10	0,655	0,202	Valid

Sumber: Output SPSS 20, 2021

Dari tabel diatas merupakan uji validitas pada variabel fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen pada lapangan futsal Montella Sport Centre di Kecamatan

Kupitan yang diketahui bahwa nilai r tabel 0,202. Suatu indikator dikatakan valid jika nilai pearson correlation lebih besar dari nilai r tabel. Jadi dapat diartikan bahwa keseluruhan dari pertanyaan variabel fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen memiliki data yang valid dan bisa dilanjutkan oleh penelitian selanjutnya.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali, (2012) Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang digunakan oleh peneliti untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang telah dikumpulkan sudah reliabel atau tidak.

Dikatakan data atau pertanyaan yang reliabel jika kuesioner dilakukan pengukuran ulang, maka mendapatkan hasil yang sama artinya reliabel merupakan sebuah konsistensi dari hasil tes uji. Untuk melihat hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

#### **Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai Reliabilitas</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Fasilitas (X1)	0,877	0,60	Reliabel
Lokasi (X2)	0,782	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,897	0,60	Reliabel

Sumber: Data Output 20, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada uji reliabilitas pada variabel fasilitas (X1) yaitu sebesar 0,877 selanjutnya pada variabel lokasi (X2) yaitu sebesar 0,782. Dan untuk variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,897. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki tingkat uji reliabilitas yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari nilai reliabilitas yang lebih besar dari nilai cronbach alpha yaitu 0,60. Artinya keseluruhan variabel fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen dikatakan reliabel dan layak digunakan.

### 5.3 Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Analisis deskriptif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Fasilitas (X1)

Dalam penelitian ini fasilitas (X1) digunakan 10 butir pertanyaan untuk mengukur fasilitas, yaitu:

**Tabel 4.7**  
**Struktur lapangan sangat memuaskan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	20	21,5%
2.	Setuju	50	53,8%
3.	Netral	20	21,5%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai struktur lapangan sangat memuaskan berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju 20 orang atau 21,5%. Responden yang menjawab setuju 50 atau 53,8%. Responden yang menjawab netral 20 atau 21,5%. Responden yang menjawab tidak setuju 0 orang atau 0%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang atau 3,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab struktur lapangan sangat memuaskan adalah untuk jawaban setuju yang berjumlah 53,8%. Hal ini dikarenakan bahwa responden setuju dengan struktur lapangan yang ada di lapangan futsal tersebut.

**Table 4.8**

**Keadaan bangunan di lapangan futsal montella sport centre sangat baik**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	13	14%
2.	Setuju	55	59,1%
3.	Netral	24	25,8%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai keadaan bangunan di lapangan futsal montella sport centre sangat baik yang berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 13 orang atau 14%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 55 orang atau

59,1%. Responden yang menjawab netral berjumlah 24 orang atau 25,8%. Responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang menjawab keadaan bangunan di lapangan futsal montella sport centre sangat baik adalah jawaban setuju berjumlah 55 orang atau 59,1%. Hal ini dikarenakan bahwa responden setuju dengan keadaan bangunan lapangan di lapangan futsal montella sport centre

**Tabel 4.9**  
**Fasilitas ruangan montella sport centre yang disediakan luas**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	15%
2.	Setuju	53	57%
3.	Netral	21	22,6%
4.	Tidak Setuju	4	4,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai fasilitas ruangan montella sport centre yang disediakan luas yang berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 orang atau 15%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 53 orang atau 57%. Responden yang menjawab netral berjumlah 21 orang atau 22,6%. Responden yang menjawab tidak setuju orang 4 atau 4,3%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai fasilitas ruangan montella sport centre yang disediakan luas ialah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 53 orang atau 57%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap fasilitas ruangan montella sport centre yang disediakan luas.

**Table 4.10**

**Tata ruang montella sport centre pas dan tertata dengan rapi**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	17	18,3%
2.	Setuju	54	58,1%
3.	Netral	19	20,4%
4.	Tidak Setuju	3	3,2%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai tata ruang montella sport centre pas dan tertata dengan rapi berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 17 orang atau 18,3%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 54 orang atau 58,1%. Responden yang menjawab netral berjumlah 19 orang atau 20,4%. Responden yang menjawab tidak setuju 3 orang atau 3,2%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tata ruang montella sport centre pas dan tertata dengan rapi adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 54 orang atau 58,1%. Hal ini disebabkan bahwa

responden setuju terhadap tata ruang montella sport centre pas dan tertata dengan rapi.

**Table 4.11**

**Penempatan perlengkapan/ perabot futsal sangat baik**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	17	18,3%
2.	Setuju	54	58,1%
3.	Netral	19	20,4%
4.	Tidak Setuju	3	3,2%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai penempatan perlengkapan/ perabot futsal sangat baik berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 17 orang atau 18,3%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 54 orang atau 58,1%. Responden yang menjawab netral berjumlah 19 orang atau 20,4%. Responden yang menjawab tidak setuju 3 orang atau 3,2%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai penempatan perlengkapan/perabot futsal sangat baik adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 54 orang atau 58,1%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap penempatan perlengkapan/ perabot futsal sangat baik tersebut.

**Tabel 4.12**

**Perlengkapan/ perabot untuk lapangan lengkap**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	20	21,5%
2.	Setuju	51	54,8%
3.	Netral	18	19,4%
4.	Tidak Setuju	4	4,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai perlengkapan/ perabot untuk lapangan lengkap berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 20 orang atau 21,5%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 51 orang atau 54,8%. Responden yang menjawab netral berjumlah 18 orang atau 19,4%. Responden yang menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,3%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai penempatan perlengkapan/perabot futsal sangat baik adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 51 orang atau 54,8%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap perlengkapan/ perabot untuk lapangan lengkap.

**Tabel 4.13**

**Pencahayaan pada lapangan futsal montella sport centre sangat baik**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	20	21,5%
2.	Setuju	51	54,8%
3.	Netral	20	21,5%
4.	Tidak Setuju	2	2,2%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pencahayaan pada lapangan futsal montella sport centre sangat baik berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 20 orang atau 21,5%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 51 orang atau 54,8%. Responden yang menjawab netral berjumlah 20 orang atau 21,5%. Responden yang menjawab tidak setuju 2 orang atau 2,2%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai pencahayaan pada lapangan futsal montella sport centre sangat baik adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 51 orang atau 54,8%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap pencahayaan pada lapangan futsal montella sport centre sangat baik.

**Tabel 4.14**

**Garis pada lapangan sangat tampak jelas**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	15	16,1%
2.	Setuju	51	54,8%
3.	Netral	21	22,6%
4.	Tidak Setuju	6	6,5%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai garis pada lapangan sangat tampak jelas berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 15 orang atau 16,1%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 51 orang atau 54,8%. Responden yang menjawab netral berjumlah 21 orang atau 22,6%. Responden yang menjawab tidak setuju 6 orang atau 6,5%. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai garis pada lapangan sangat tampak jelas adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 51 orang atau 54,8%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap garis pada lapangan sangat tampak jelas.

**Tabel 4.15**

**Fasilitas yang ditawarkan lapangan futsal montella sport centre sangat lengkap seperti kantin, toilet, kantor, parkir, lapangan badminton dll.**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	17,2%
2.	Setuju	45	48,4%
3.	Netral	24	25,8%
4.	Tidak Setuju	8	8,6%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui tanggapan responden mengenai fasilitas yang ditawarkan lapangan futsal montella sport centre sangat lengkap seperti mushola, kantin, toilet, kantor, parkir, lapangan badminton, dll berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 16 orang atau 17,2%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 45 orang atau 48,4%. Responden yang menjawab netral berjumlah 24 orang atau 25,8%. Responden yang menjawab tidak setuju 8 orang atau 8,6%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai fasilitas yang ditawarkan lapangan futsal montella sport centre sangat lengkap seperti mushola, kantin, toilet, kantor, parkir, lapangan badminton, dll adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 45 orang atau 48,4%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap fasilitas yang ditawarkan lapangan futsal montella sport centre sangat lengkap seperti mushola, kantin, toilet, kantor, parkir, lapangan badminton, dll.

**Tabel 4.16**

**Didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	8	8,6%
2.	Setuju	51	54,8%
3.	Netral	29	31,2%
4.	Tidak Setuju	3	3,2%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 8,6%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 51 orang atau 54,8%. Responden yang menjawab netral berjumlah 29 orang atau 31,2%. Responden yang menjawab tidak setuju 3 orang atau 3,2%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 51 orang atau 54,8%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap adanya toko sport di dalam lapangan futsal montella sport centre tersebut.

**Tabel 4.17**

**Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan**

Variabel Fasilitas (X1)	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Struktur lapangan Futsal Montella Sport Centre sangat memuaskan	20	50	20	0	3	363
Bobot Nilai	100	200	60	0	3	
Keadaan bangunan di lapangan futsal montella sport centre sangat baik	13	55	24	0	1	358
Bobot Nilai	65	220	72	0	1	
Fasilitas ruangan montella sport centre yang disediakan luas	14	53	21	4	1	354
Bobot Nilai	70	212	63	8	1	
Tata ruang Montella Sport Centre pas dan tertata dengan rapi	17	54	19	3	0	364
Bobot Nilai	85	216	57	6	0	
Penempatan perlengkapan/ perabot futsal sangat baik	17	54	19	3	0	364
Bobot Nilai	85	216	57	3	0	
Perlengkapan/ perabot untuk lapangan Lengkap	20	51	18	4	0	366
Bobot Nilai	100	204	54	8	0	
Pencahayaan pada lapangan futsal Montella Sport Centre sangat baik	20	51	20	2	0	368

Bobot Nilai	100	204	0	4	0	
Garis pada lapangan sangat tampak jelas	15	51	21	6	0	354
Bobot Nilai	75	204	63	12	0	
Fasilitas yang ditawarkan lapangan futsal montella sport centre sangat lengkap seperti mushola, kantin, toilet, kantor, parkir, lapangan badminton dll.	16	45	24	8	0	348
Bobot Nilai	80	180	72	16	0	
Didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport	8	51	29	3	2	339
Bobot Nilai	40	204	87	6	2	
Total Skor						3.578
Skor Tertinggi						368
Skor Terendah						339
Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Penelitian, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator pencahayaan dalam lapangan futsal montella sport centre sangat baik yaitu dengan skor 368. Dan untuk skor paling rendah berada pada indikator didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport dengan skor 339.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

Skor Maksimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$10 \times 5 \times 93 = 4.650$$

Skor Minimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$

$$10 \times 1 \times 93 = 930$$

Rata-rata :  $\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$

$$= \frac{4.650 - 930}{5}$$

$$= 744$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel fasilitas (X1) pada lapangan futsal montella sport centre maka dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik =  $4.650 - 3.907$

**Baik =  $3.906 - 3.163$**

Netral =  $3.162 - 2.419$

Tidak Baik =  $2418 - 1675$

Sangat Tidak Baik =  $1674 - 931$

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel fasilitas (X1) pada lapangan futsal montella sport centre adalah sebesar 3.578. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 3.906- 3.163 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil tanggapan responden yaitu pencahayaan didalam lapangan futsal montella sport centre sangat baik.

Pada variabel fasilitas (X1) untuk skor tertinggi yaitu 368 terdapat pada indikator pencahayaan pada lapangan futsal montella sport centre sangat baik.

Pada indikator tersebut terdapat skor tertinggi karena responden setuju terhadap pencahayaan pada lapangan futsal sangat baik dan sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen puas dengan pencahayaan yang ada di lapangan.

Selanjutnya pada variabel fasilitas (X1) memiliki skor paling rendah yaitu 339 pada indikator didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport. Pada indikator tersebut memiliki skor terendah karena responden tidak setuju terhadap adanya toko sport tersebut karena harga yang disediakan relatif lebih mahal dari toko sport di luar.

#### **5.4 Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan**

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Analisis deskriptif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **2. Lokasi (X2)**

Dalam penelitian ini lokasi (X2) digunakan 10 butir pertanyaan untuk mengukur lokasi, yaitu:

**Tabel 4.18**

**Lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah dijangkau karena ada di kompleks pendidikan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	26	27,9%
2.	Setuju	53	57%
3.	Netral	13	14%
4.	Tidak Setuju	0	0%

5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah dijangkau karena ada di kompleks pendidikan berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 26 orang atau 27,9%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 53 orang atau 57%. Responden yang menjawab netral berjumlah 13 orang atau 14%. Selanjutnya untuk responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah dijangkau karena ada di kompleks pendidikan adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 53 orang atau 57%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap lokasi mudah dijangkau karena berada di kompleks pendidikan.

**Tabel 4.19**

**Lokasi menuju lapangan futsal montella sport centre sangat menghemat biaya**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	17	18,3%
2.	Setuju	57	61,3%
3.	Netral	18	19,3%
4.	Tidak Setuju	1	1,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai lokasi menuju lapangan futsal montella sport centre sangat menghemat biaya berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 17 orang atau 18,3%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 57 orang atau 61,3%. Responden yang menjawab netral berjumlah 18 orang atau 19,3%. Responden yang menjawab tidak setuju 1 orang atau 1,1%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai lokasi menuju lapangan futsal montella sport centre sangat menghemat biaya adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 57 orang atau 61,3%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju mengenai akses ke lokasi yang menghemat biaya.

**Tabel 4.20**

**Lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah ditemukan karena berada di kompleks pendidikan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	27	29%
2.	Setuju	48	51,6%
3.	Netral	16	17,2%
4.	Tidak Setuju	2	2,2%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah ditemukan karena berada di

kompleks pendidikan berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 27 orang atau 29%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 48 orang atau 51,6%. Responden yang menjawab netral berjumlah 16 orang atau 17,2%. Responden yang menjawab tidak setuju 2 orang atau 2,2%. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai untuk lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah ditemukan karena berada di kompleks pendidikan adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 48 orang atau 51,6%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju karena lokasi mudah ditemukan dan berada di kompleks pendidikan.

**Tabel 4.21**

**Untuk menuju ke lokasi lapangan futsal montella sport centre dapat ditempuh dengan transportasi umum**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	17,2%
2.	Setuju	48	51,6%
3.	Netral	25	26,9%
4.	Tidak Setuju	4	4,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai menuju ke lokasi lapangan futsal montella sport centre dapat ditempuh dengan transportasi umum berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 16 orang atau 17,2%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 48 orang atau 51,6%. Responden yang menjawab netral berjumlah 25

orang atau 26,9%. Responden yang menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,3%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai untuk menuju ke lokasi lapangan futsal montella sport centre dapat ditempuh dengan transportasi umum adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 48 orang atau 51,6%. Hal ini disebabkan bahwa ke lokasi futsal dapat ditempuh dengan transportasi umum.

**Tabel 4.22**

**Akses menuju lapangan futsal montella sport sangat lancar dan tidak macet**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	31	33,3%
2.	Setuju	47	50,5%
3.	Netral	15	16,1%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai akses menuju lapangan futsal montella sport centre sangat lancar dan tidak macet berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 31 orang atau 33,3%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 47 orang atau 50,6%. Responden yang menjawab netral berjumlah 15 orang atau 16,1%. Selanjutnya untuk responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang atau berjumlah 0%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai akses menuju lapangan futsal montella sport centre sangat lancar dan tidak macet adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 47 orang atau 50,5%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju bahwa akses menuju lapangan sangat lancar dan tidak macet.

**Tabel 4.23**  
**Kondisi jalan menuju lokasi lapangan futsal montella sport centre baik**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	19	20,4%
2.	Setuju	47	50,5%
3.	Netral	22	23,7%
4.	Tidak Setuju	4	4,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai kondisi jalan menuju lokasi lapangan futsal montella sport centre baik berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 19 orang atau 20,4%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 47 orang atau 50,5%. Responden yang menjawab netral berjumlah 22 orang atau 23,7%. Responden yang menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,3%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai kondisi jalan menuju lokasi lapangan futsal montella sport centre baik adalah responden

yang menjawab setuju yaitu berjumlah 47 orang atau 50,5%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju bahwa kondisi jalan menuju lokasi baik.

**Tabel 4.24**

**Tempat parkir motor dan mobil yang disediakan kurang luas**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	11	11,8%
2.	Setuju	49	52,7%
3.	Netral	18	19,4%
4.	Tidak Setuju	11	11,8%
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4,3%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai tempat parkir motor dan mobil yang disediakan kurang luas berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 11,8%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 49 orang atau 52,7%. Responden yang menjawab netral berjumlah 18 orang atau 19,4%. Responden yang menjawab tidak setuju 11 orang atau 11,8%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 4 orang atau 4,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai tempat parkir motor dan mobil yang disediakan kurang luas adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 49 orang atau 52,7%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju bahwa tempat parkir motor dan mobil kurang luas.

**Tabel 2.25**

**Parkiran motor dan mobil yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre baik**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	6	6,5%
2.	Setuju	39	42%
3.	Netral	30	32,2%
4.	Tidak Setuju	15	16,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai parkiran motor dan mobil yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre baik berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 6 orang atau 6,5%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 39 orang atau 42%. Responden yang menjawab netral berjumlah 30 orang atau 32,2%. Responden yang menjawab tidak setuju 15 orang atau 16,1%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai parkiran motor dan mobil yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre baik adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 39 orang atau 42%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju bahwa tempat parkiran motor dan mobil yang disediakan kurang baik.

Tabel 4.26

**Kondisi Lokasi Di Sekitar Lingkungan Futsal Montella Sport Centre Masih Sangat Asri**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	8	8,6%
2.	Setuju	30	32,2%
3.	Netral	40	43%
4.	Tidak Setuju	13	14%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai kondisi lokasi disekitar lingkungan futsal montella sport centre masih sangat asri berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 8 orang atau 8,6%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 30 orang atau 32,2%. Responden yang menjawab netral berjumlah 40 orang atau 43%. Responden yang menjawab tidak setuju 13 orang atau 14%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai kondisi lokasi disekitar lingkungan futsal montella sport centre masih sangat asri, ialah responden yang menjawab netral yaitu berjumlah 40 orang atau 43%. Hal ini disebabkan bahwa responden netral terhadap kondisi lokasi di sekitar lingkungan futsal yang masih sangat asri.

**Tabel 4.27**  
**Suasana Di Lingkungan Lapangan Futsal Montella Sport**  
**Centre Nyaman**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	19	20,4%
2.	Setuju	48	51,6%
3.	Netral	24	25,8%
4.	Tidak Setuju	2	2,2%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai suasana di lingkungan lapangan futsal montella sport centre nyaman berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 19 orang atau 20,4%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 48 orang atau 51,6%. Responden yang menjawab netral berjumlah 24 orang atau 25,8%. Responden yang menjawab tidak setuju 2 orang atau 2,2%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai Susana di lingkungan lapangan futsal montella sport centre nyaman ialah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 48 orang atau 51,6%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap suasana di lapangan nyaman.

Tabel 4.28

**Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Lokasi (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan**

Variabel Lokasi (X2)	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah dijangkau karena ada di kompleks pendidikan	26	53	13	0	1	382
Bobot Nilai	130	212	39	0	1	
Lokasi menuju lapangan futsal montella sport centre sangat menghemat biaya	17	57	18	1	0	369
Bobot Nilai	85	228	54	2	0	
Lokasi lapangan futsal montella sport centre mudah ditemukan karena berada di kompleks pendidikan	27	48	16	2	0	380
Bobot Nilai	135	192	48	4	1	
Untuk menuju ke lokasi lapangan futsal montella sport centre dapat ditempuh dengan transportasi umum	16	48	25	4	0	355
Bobot Nilai	80	192	75	8	0	
Akses menuju lapangan futsal montella sport centre sangat lancar dan tidak macet	31	47	15	0	0	388
Bobot Nilai	155	188	45	0	0	
Kondisi jalan menuju lokasi lapangan futsal montella sport centre baik	19	47	22	4	1	358
Bobot Nilai	95	188	66	8	1	
Tempat parkir motor dan mobil yang disediakan kurang luas	11	49	18	11	4	331

Bobot Nilai	55	196	54	22	4	
Tempat Parkir motor dan mobil yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre baik	6	39	30	15	3	309
Bobot Nilai	30	156	90	30	3	
Kondisi lokasi disekitar lingkungan futsal montella sport centre masih sangat asri	8	30	40	13	2	314
Bobot Nilai	40	120	120	32	2	
Suasana di lingkungan lapangan futsal montella sport centre nyaman	19	48	24	2	0	363
Bobot Nilai	95	192	72	4	0	
Total Skor						3.549
Skor Tertinggi						388
Skor Terendah						314
Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Penelitian, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator akses menuju lapangan futsal montella sport centre lancar dan tidak macet yaitu dengan skor 388. Dan untuk skor paling rendah berada pada indikator tempat parkir motor dan mobil yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre baik skor 309.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

Skor Maksimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$10 \times 5 \times 93 = 4.650$$

Skor Minimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$

$$10 \times 1 \times 93 = 930$$

Rata-rata :  $\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$

$$= \frac{4.650 - 930}{5}$$

$$= 744$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel lokasi (X2) pada lapangan futsal montella sport centre maka dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik =  $4.650 - 3.907$

**Baik =  $3.906 - 3.163$**

Netral =  $3.162 - 2.419$

Tidak Baik =  $2418 - 1675$

Sangat Tidak Baik =  $1674 - 931$

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel lokasi (X2) pada lapangan futsal montella sport centre adalah sebesar 3.549. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 3.906- 3.163 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil tanggapan responden yaitu akses menuju lapangan futsal montella sport centre sangat lancar dan tidak macet.

Pada variabel lokasi (X2) untuk skor tertinggi yaitu 388 terdapat pada indikator akses menuju lapangan futsal montella sport centre sangat lancar dan

tidak macet, dikarenakan responden setuju karena untuk jalan menuju lokasi tersebut memang lancar dan tidak macet karena lokasi futsal yang jauh dari keramaian

Selanjutnya pada variabel lokasi (X2) terdapat skor terendah yaitu 309 pada indikator tempat parkir motor dan mobil yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre baik hal tersebut terjadi karena lokasi parkir yang ada pada lapangan futsal memang terlihat masih kurang baik karena tidak terdapat tempat parkir yang berteduh.

### 5.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Analisis deskriptif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3. Kepuasan Konsumen (Y)

Dalam penelitian ini pada variabel lokasi (Y) digunakan 10 butir pertanyaan untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

**Tabel 4.29**

**Kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan sangat sesuai**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	11	11,8%
2.	Setuju	52	55,9%
3.	Netral	25	26,9%
4.	Tidak Setuju	3	3,2%

5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan sangat sesuai berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 11,8%. Responden yang menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 55,9%. Responden yang menjawab netral berjumlah 25 orang atau 26,9%. Responden yang menjawab tidak setuju 3 orang atau 3,2%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai lokasi kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan sangat sesuai ialah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 52 orang atau 55,9%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.30**

**Lapangan futsal montella sport centre memberikan fasilitas penunjang yang sesuai dengan apa yang diharapkan**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	11	11,8%
2.	Setuju	49	52,7%
3.	Netral	32	34,4%
4.	TidakSetuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai lapangan futsal montella sport centre memberikan fasilitas penunjang yang sesuai dengan yang diharapkan berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 11 orang atau 11,8%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 49 orang atau 52,7%. Responden yang menjawab netral berjumlah 32 orang atau 34,4%. Selanjutnya untuk responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang atau berjumlah 0%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai lapangan futsal montella sport centre memberikan fasilitas penunjang yang sesuai dengan apa yang diharapkan adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 49 orang atau 52,7%. Hal ini disebabkan bahwa responden setuju terhadap fasilitas penunjang yang ada.

**Tabel 4.31**

**Datang kembali karena puas dengan pelayanan yang diberikan lapangan futsal montella sport centre**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	15	16,1%
2.	Setuju	45	48,4%
3.	Netral	30	32,3%
4.	Tidak Setuju	3	3,2%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai datang kembali karena puas dengan pelayanan yang diberikan lapangan futsal montella sport centre berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 15 orang atau 16,1%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 45 orang atau 48,4%. Responden yang menjawab netral berjumlah 30 orang atau 32,3%. Responden yang menjawab tidak setuju 3 orang atau 43,2%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai datang kembali karena puas dengan pelayanan yang diberikan lapangan futsal montella sport centre ialah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 45 orang atau 48,4%. Hal ini disebabkan karena responden puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.32**  
**Pelanggan sangat puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada disana**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	18	19,3%
2.	Setuju	45	48,4%
3.	Netral	26	28%
4.	Tidak Setuju	4	4,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pelanggan sangat puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada disana berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 18

orang atau 19,3%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 45 orang atau 48,4%. Responden yang menjawab netral berjumlah 26 orang atau 28%. Responden yang menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,3%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai pelanggan sangat puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada disana adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 45 orang atau 48,4%. Hal ini disebabkan karena responden puas terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang ada disana.

**Tabel 4.33**

**Merekomendasikan kepada kerabat karena adanya kepuasan terhadap lapangan futsal montella sport centre**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	15%
2.	Setuju	50	53,8%
3.	Netral	26	27,9%
4.	Tidak Setuju	1	1,1%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai merekomendasikan kepada kerabat karena adanya kepuasan terhadap lapangan futsal montella sport centre berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 14 orang atau 15%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 50 orang atau 53,8%. Responden yang menjawab netral berjumlah 26

orang atau 27,9%. Responden yang menjawab tidak setuju 1 orang atau 1,1%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai merekomendasikan kepada kerabat karena adanya kepuasan terhadap lapangan futsal montella sport centre ialah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 50 orang atau 53,8%. Merekomendasikan kepada kerabat disebabkan karena adanya kepuasan terhadap lapangan.

**Tabel 4.34**

**Ikut merekomendasikan kepada teman-teman, dan orang lain melalui media sosial**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	17,2%
2.	Setuju	40	43%
3.	Netral	32	34,4%
4.	Tidak Setuju	5	5,4%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai ikut merekomendasikan kepada teman-teman dan orang lain melalui media sosial berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 16 orang atau 17,2%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 40 orang atau 43%. Responden yang menjawab netral berjumlah 32 orang atau 34,4%. Responden yang menjawab tidak setuju 5 orang atau 5,4%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai ikut merekomendasikan kepada teman-teman dan orang lain melalui media sosial adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 40 orang atau 45%. Hal ini disebabkan karena responden ikut merekomendasikan melalui media sosial.

**Tabel 4.35**

**Menerima saran dan masukan untuk mengetahui keluhan dan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan konsumen**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	13	14%
2.	Setuju	50	53,8%
3.	Netral	26	28%
4.	Tidak Setuju	4	4,3%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai ikut menerima saran dan masukan untuk mengetahui keluhan dan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan konsumen berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 13 orang atau 14%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 50 orang atau 53,8%. Responden yang menjawab netral berjumlah 26 orang atau 28%. Responden yang menjawab tidak setuju 4 orang atau 4,3%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang atau 0%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai ikut menerima saran dan masukan untuk mengetahui keluhan dan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan konsumen adalah responden yang menjawab setuju

yaitu berjumlah 50 orang atau 53,8%. Hal ini disebabkan karena pelaku usaha ikut menerima saran dan masukan untuk mengetahui keluhan dan ketidakpuasan konsumen.

**Tabel 4.36**

**Lapangan futsal montella sport centre menerima komplain dari konsumen**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	10	10,8%
2.	Setuju	52	55,9%
3.	Netral	22	23,6%
4.	Tidak Setuju	8	8,6%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai lapangan futsal montella sport centre menerima komplain dari konsumen berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang atau 10,8%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 52 orang atau 55,9%. Responden yang menjawab netral berjumlah 22 orang atau 23,6%. Responden yang menjawab tidak setuju 8 orang atau 8,6%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,1%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai lapangan futsal montella sport centre menerima komplain dari konsumen adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 52 orang atau 55,9%. Hal ini disebabkan karena pelaku usaha tersebut menerima komplain dari konsumen.

**Tabel 4.37**

**Lapangan futsal montella sport centre memberikan survei kepuasan melalui wawancara**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	17,2%
2.	Setuju	40	43%
3.	Netral	28	30,1%
4.	Tidak Setuju	7	7,5%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai lapangan futsal montella sport centre memberikan survei kepuasan melalui wawancara berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 16 orang atau 17,2%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 40 orang atau 43%. Responden yang menjawab netral berjumlah 28 orang atau 30,1%. Responden yang menjawab tidak setuju 7 orang atau 7,5%. Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai lapangan futsal montella sport centre memberikan survei kepuasan melalui wawancara adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 40 orang atau 43%. Hal ini disebabkan karena pelaku usaha memberikan kepuasan melalui wawancara.

**Tabel 4.38**

**Sistem pengelolaan di lapangan futsal montella sport centre sangat diperhatikan konsumen**

No	Alternatif Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	21	22,6%
2.	Setuju	42	45,2%
3.	Netral	22	23,6%
4.	Tidak Setuju	6	6,4%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,2%
	Jumlah	93	100,0

Sumber: Data Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai sistem pengelolaan di lapangan futsal montella sport centre sangat diperhatikan konsumen berjumlah 93 responden. Responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 21 orang atau 22,6%. Responden yang menjawab setuju berjumlah 42 orang atau 45,2%. Responden yang menjawab netral berjumlah 22 orang atau 23,6%. Responden yang menjawab tidak setuju 6 orang atau 6,4% Responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,2%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai sistem pengelolaan di lapangan futsal montella sport centre sangat diperhatikan konsumen adalah responden yang menjawab setuju yaitu berjumlah 42 orang atau 45,2%. Hal ini disebabkan responden setuju terhadap sistem pengelolaan di lapangan futsal montella sport centre yang sangat diperhatikan konsumen.

Tabel 4.39

**Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel  
Kepuasan Konsumen (Y) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan  
Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan**

Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan sangat sesuai	11	52	25	3	2	346
Bobot Nilai	55	208	75	6	2	
Lapangan futsal montella sport centre memberikan fasilitas penunjang yang sesuai dengan apa yang diharapkan	11	49	32	0	1	348
Bobot Nilai	55	196	96	0	1	
Datang kembali karena puas dengan pelayanan yang diberikan lapangan futsal montella sport centre	15	45	30	3	0	351
Bobot Nilai	75	180	90	6	0	
Pelanggan sangat puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada disana	18	45	26	4	0	356
Bobot Nilai	90	180	78	8	0	
Merekomendasikan kepada kerabat karena adanya kepuasan terhadap lapangan futsal montella sport centre	14	50	26	1	2	352
Bobot Nilai	70	200	78	2	2	
Ikut merekomendasikan kepada teman-teman, dan orang lain melalui media	16	40	32	5	0	346

sosial						
Bobot Nilai	80	160	96	10	0	
Menerima saran dan masukan untuk mengetahui keluhan dan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan konsumen	13	50	26	4	0	351
Bobot Nilai	65	200	78	8	0	
lapangan futsal montella sport centre menerima komplain dari konsumen	10	52	22	8	1	349
Bobot Nilai	50	208	66	24	1	
Lapangan futsal montella sport centre memberikan survei kepuasan melalui wawancara	16	40	28	7	2	340
Bobot Nilai	80	160	84	14	2	
Sistem pengelolaan di lapangan futsal montella sport centre sangat diperhatikan konsumen	21	42	22	6	2	353
Bobot Nilai	105	168	66	12	2	
Total Skor						3.492
Skor Tertinggi						356
Skor Terendah						340
Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Penelitian, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator Pelanggan sangat puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di sana yaitu dengan skor 356 sedangkan untuk skor paling rendah berada pada indikator lapangan futsal montella sport centre memberikan survei kepuasan melalui wawancara dengan skor 340.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

Skor Maksimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$10 \times 5 \times 93 = 4.650$$

Skor Minimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$

$$10 \times 1 \times 93 = 930$$

Rata-rata :  $\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$

$$= \frac{4.650 - 930}{5}$$

$$= 744$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel kepuasan konsumen (Y) pada lapangan futsal montella sport centre maka dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 4.650 – 3.907

**Baik** = **3.906 – 3.163**

Netral = 3.162 – 2.419

Tidak Baik = 2418 - 1675

Sangat Tidak Baik = 1674 - 931

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel kepuasan konsumen (Y) pada lapangan futsal montella sport centre adalah sebesar 3.492. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 3.906-

3.163 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil tanggapan responden yaitu pelanggan sangat puas dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di lapangan futsal tersebut.

Pada variabel kepuasan konsumen (Y) untuk skor tertinggi adalah 356 terdapat pada indikator pelanggan sangat puas dengan sarana dan prasarana yang ada di lapangan futsal. Pada indikator tersebut terdapat skor tertinggi karena responden sangat puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di lapangan futsal montella sport centre.

Pada variabel kepuasan konsumen (Y) terdapat skor terendah yaitu 340 terdapat pada indikator lapangan futsal montella sport centre memberikan survei kepuasan melalui wawancara. Indikator tersebut terendah karena adanya responden yang tidak setuju terdapat survei kepuasan melalui wawancara.

## **5.6 Uji Asumsi Klasik**

### **1. Uji Normalitas**

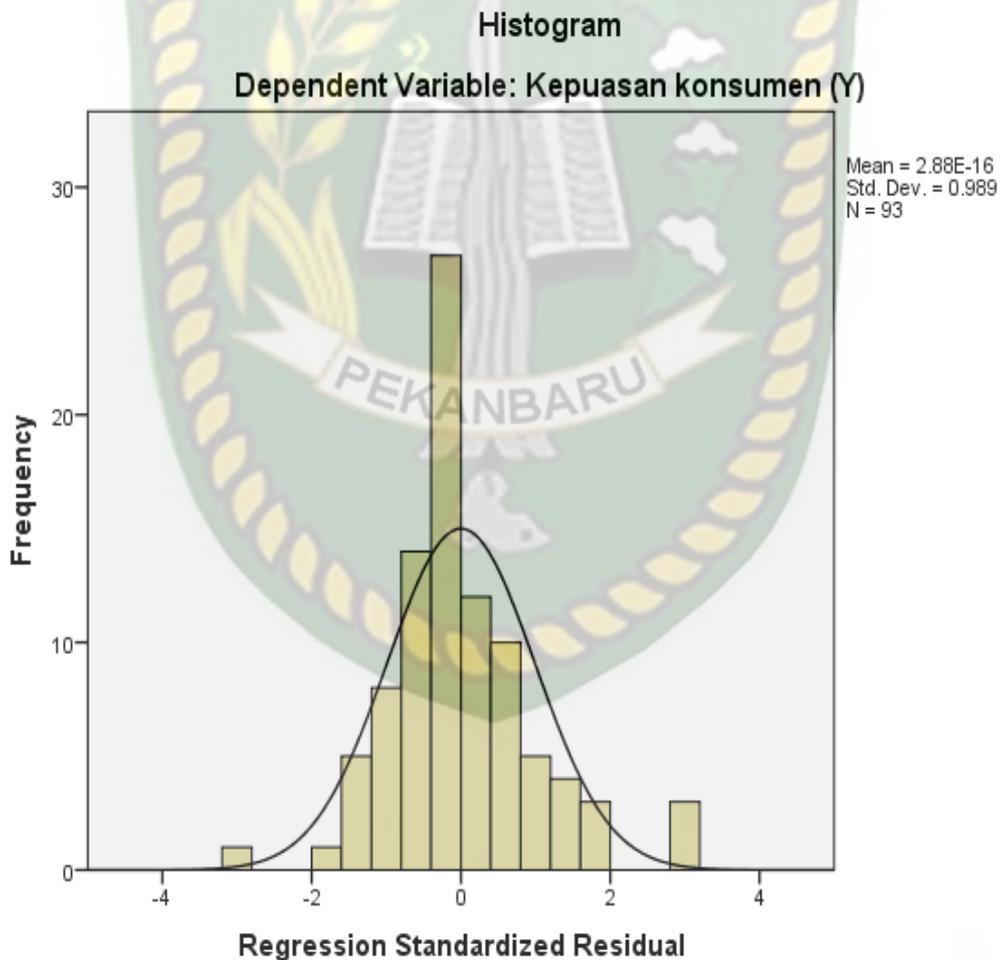
Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat data itu normal atau tidak yang memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi variabel atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara yang mudah untuk melihat normalitas data adalah dengan melihat histogram dan melihat normal probability plots. Asumsi dari histogram tersebut adalah:

Jika data dari histogram menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram maka hasil dari histogram tersebut

menunjukkan pola distribusi normal dan pada model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

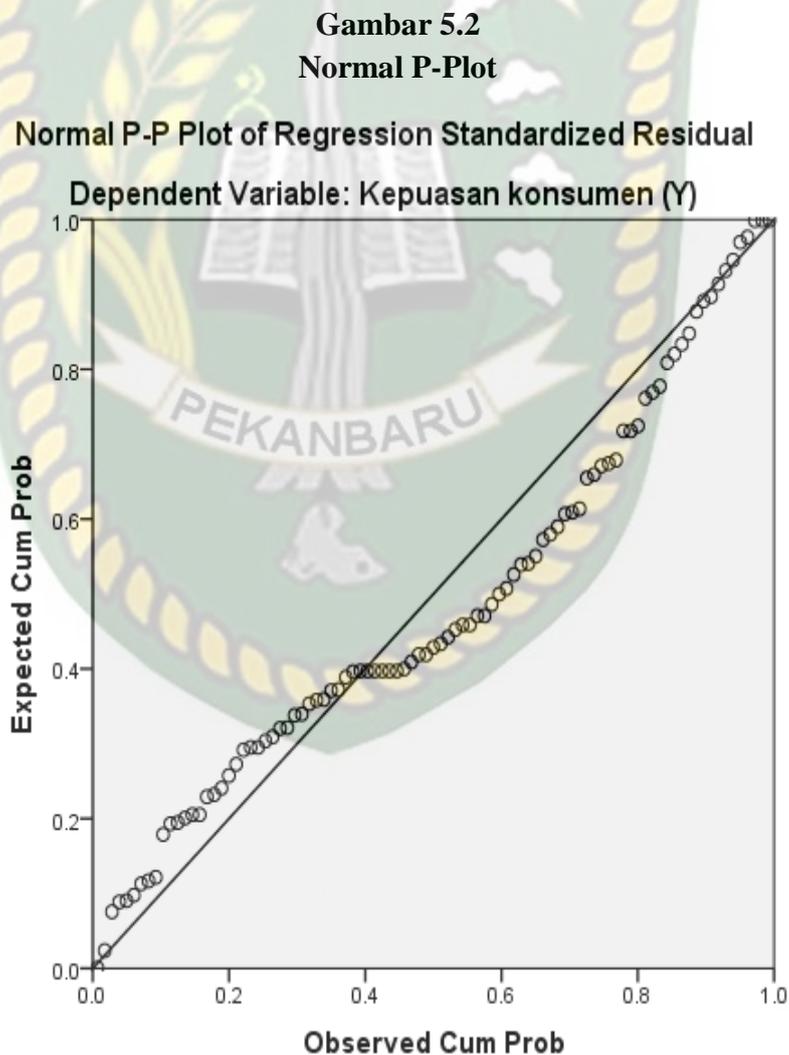
Jika datanya menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 5.1**  
**Uji Histogram**



**Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20 (2021)**

Dari gambar 5.1 diatas diketahui bahwa uji normalitas menggunakan histogram. Berdasarkan gambar yang dilihat bahwa garis diagonal antara sumbu X dan Y sejalan meningkat dan tidak bergelombang seiring mengikuti garis yang sebenarnya pada akhir garis frekuensi. Jadi dapat diartikan melalui pendekatan histogram penelitian ini berdistribusi normal. Dan adapun pendekatan yang digunakan selalu uji histogram adalah grafik normal P-Plot yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 20 (2021)**

Dari gambar diatas merupakan gambar uji normalitas menggunakan pendekatan normal P-Plot. Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa titik-titik dan bulat mengikuti garis diagonal antara sumbu X dan sumbu Y serta tidak berjauhan dari sekitar garis tersebut. Meskipun ada yang berjauhan dari titik-titik tersebut. Akan tetapi masih mengarah dan mengikuti garis sumbu Y. jadi dapat diartikan bahwa uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan normal P-Plot adalah distribusi normal.

### 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilanjutkan dengan melakukan pengujian signifikansi model dan interpretasi model regresi. Adapun nilai regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.3**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

<b>Coefficients</b>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.115	1.899		1.114	.268
1	Fasilitas (X1)	.689	.099	.630	6.940	.000
	Lokasi (X2)	.253	.114	.201	2.213	.029

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Dari tabel 5.3 diatas, maka bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,115 + 0,689 X1 + 0,253X2 + e$$

Kesimpulannya:

Y : Kepuasan konsumen

X1 : Fasilitas

X2 : Lokasi

e : Error

Dari penjelasan tersebut, maka dapat diimplementasikan sebagai berikut:

Dalam persamaan regresi diatas konstanta Y adalah sebesar 2,115. Hal ini berarti apabila variabel input dan variabel output dianggap konstan, maka tingkat kepuasan konsumen berada pada tingkat 2,115%

Pada variabel input yaitu fasilitas (X1) koefisien regresi 0,689 menunjukkan bahwa jika variabel fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen meningkat sebesar 0,689%. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan berkontribusi positif bagi kepuasan konsumen, sehingga makin banyak fasilitas tersedia, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang konsumen rasakan.

Pada variabel input lokasi (X2) koefisien regresi 0,253 menunjukkan bahwa jika variabel lokasi mengalami peningkatan sebesar 1%, maka kepuasan konsumen meningkat sebesar 0,253%. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan berkontribusi positif bagi kepuasan konsumen, sehingga semakin dekat dan semakin mudah akses menuju lokasi, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang konsumen rasakan.

## 5.7 Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (fasilitas dan lokasi) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan konsumen). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu.

**Tabel 5.4**  
**Hasil koefisiensi determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.603	3.680	1.953

a. Predictors: (Constant), Lokasi X2, Fasilitas X1

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen Y

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 20 (2021)

Berdasarkan tabel diatas merupakan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam penelitian ini dapat diketahui nilai koefisien determinasi atau R square adalah sebesar 0,612. Nilai R Square 0,612 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau  $R^2$ , yaitu  $0,782 \times 0,782 = 0,612$ . Besarnya angka koefisien determinasi R Square adalah 0,612 atau sama dengan 61,2%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel lokasi (X2) secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 61,2%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 61,2\% = 38,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

## 2. Uji F Simultan

Uji F simultan digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini atau untuk menguji apakah regresi linier yang kita uji signifikan atau tidak signifikan. Selanjutnya untuk hasil uji F simultan dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini:

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji F Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1918.384	2	959.192	70.839	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1218.649	90	13.541		
	Total	3137.032	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen Y

b. Predictors: (Constant), Lokasi X2, Fasilitas X1

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS versi 20 (2021)

Berdasarkan hasil uji F simultan diatas diketahui untuk nilai signifikansi (Sig) dari uji F simultan sebesar 0,000. Karena Sig  $0,000 < 0,05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain fasilitas (X1) dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui nilai F hitung adalah 70,839. Karena nilai F hitung  $70,839 > F$  tabel 3,10 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain fasilitas (X1) dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y)

### 3. Uji T Parsial

Berikut hasil uji T parsial dalam pengujian coefficients ini adalah sebagai berikut:

**Table 5.6**  
**Hasil Uji T Parsial**

Model	Coefficients				Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.413	3.273		.432	.667
Fasilitas X1	.681	.098	.626	6.938	.000
Lokasi X2	.260	.114	.206	2.287	.025

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen Y

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 20 (2021)

Dari hasil pada tabel diatas diketahui nilai T hitung untuk variabel fasilitas adalah 6,938 > dan T tabel 1,990 dengan nilai signifikansi 0,000 yaitu (6,938>1,990). Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Selanjutnya untuk variabel lokasi nilai T hitungnya adalah  $2,287 > 1,990$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti variabel lokasi (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). berdasarkan nilai signifikan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel lokasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Artinya fasilitas dan lokasi secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain  $H_0$  diterima.

### **5.9 Pembahasan Hasil Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre di kecamatan kupitan.

Dalam penelitian ini identitas umur yang paling dominan adalah yang berusia 21-30 tahun. Pada umur tersebut yang banyak melakukan penyewaan pada lapangan futsal montella sport centre. Hal ini disebabkan bahwa yang gemar melakukan aktivitas futsal yang paling banyak pada umur 21-30 tahun dimana umur tersebut sangat produktif dan masih mampu melakukan olahraga futsal dengan semangat yang tinggi. Dan dalam penelitian ini yang paling dominan bermain futsal adalah yang berjenis kelamin laki-laki, hal ini disebabkan karena olahraga futsal adalah olahraga yang banyak digemari responden laki-laki ketimbang responden perempuan.

Dari hasil pada tabel diatas diketahui nilai T hitung untuk variabel fasilitas adalah  $6,938 > 1,990$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan nilai signifikan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Selanjutnya untuk variabel lokasi nilai T hitungnya adalah  $2,287 > 1,990$

sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel lokasi ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ). berdasarkan nilai signifikan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Artinya fasilitas dan lokasi secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau dengan kata lain  $H_a$  diterima.

Berdasarkan hasil skor tertinggi pada variabel fasilitas ( $X_1$ ) berada pada indikator pencahayaan pada lapangan futsal montella sport centre sangat baik, hal ini disebabkan karena konsumen merasa puas terhadap fasilitas yang ada di sana salah satunya karena pencahayaan yang begitu baik sehingga dapat menerangi area bermain futsal dengan baik dan juga dapat menerangi area lain disekitarnya. Begitu sebaliknya jika pencahayaan kurang baik dapat mengganggu konsentrasi para pemain futsal khususnya pada malam hari.

Skor tertinggi pada variabel lokasi ( $X_2$ ) berada pada indikator akses menuju lapangan futsal montella sport centre sangat lancar dan tidak macet, hal ini disebabkan karena lokasi lapangan yang jauh dari keramaian sehingga tidak menyebabkan kemacetan untuk menuju lapangan.

Skor tertinggi pada variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) berada pada indikator pelanggan sangat puas dengan fasilitas dan prasarana yang ada disana, hal ini disebabkan karena pelaku usaha lebih mengutamakan fasilitas dan prasarana yang ada di lapangan agar konsumen merasa nyaman dan datang kembali karena adanya kepuasan terhadap fasilitas dan prasarana tersebut.

Selanjutnya untuk skor terendah pada variabel fasilitas (X1) yaitu pada indikator didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport, hal ini dikarenakan bahwa pelanggan kurang puas dengan adanya toko sport tersebut karena dengan harga yang relatif mahal atau penyediaan kostum olahraga yang masih kurang. Selanjutnya skor terendah untuk variabel lokasi (X2) yaitu pada indikator kondisi lokasi disekitar lingkungan futsal montella sport centre masih sangat asri, hal ini dikarenakan lingkungan disekitar lokasi lapangan terdapat banyak perpohonan.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) memiliki nilai sebesar 0,612% dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre di kecamatan kupitan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig) dalam uji F adalah sebesar 0,000. Karena Sig  $0,000 < 0,05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain fasilitas (X1) dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berdasarkan hasil nilai F hitung adalah sebesar 70,839. Karena nilai F hitung  $70,839 > F$  tabel 3,10 maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain fasilitas (X1) dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Berikut terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti sekarang:

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Mansur Pane yang berjudul “pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di zona futsal” dari judul tersebut yang membedakan dengan penelitian saat ini yaitu pada penelitian saat ini tidak menggunakan variabel kualitas layanan dan harga sedangkan pada penelitian terdahulu menggunakan variabel kualitas layanan dan harga. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama menggunakan variabel fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian terdahulu yaitu mengenai pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di zona futsal yang diuji secara simultan. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh antara kualitas layanan, harga, dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Hasil penelitian sekarang mengenai variabel Fasilitas (X1) dan Lokasi (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre Di Kecamatan Kupitan. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Montella Sport Centre, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre. Sehingga hasil penelitian menerima H1.
2. Variabel lokasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lokasi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal montella sport centre. Sehingga hasil penelitian ini menerima H2.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka yang dijadikan saran penelitian oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu memperhatikan fasilitas dan lokasi yang tersedia dan hendaknya juga meningkatkan terutama fasilitas, karena hal ini mempengaruhi kepuasan dari penggunanya. Skor terendah untuk

variabel fasilitas (X1) yaitu 339 pada indikator didalam lapangan futsal montella sport centre terdapat toko sport. Hal ini terjadi karena responden tidak setuju terhadap toko sport tersebut karena harga yang barang yang relatif mahal dan tidak terjangkau oleh konsumen. Sehingga pelaku usaha harus mempertimbangkan kembali terhadap harga barang yang akan tetapkan agar terjangkau oleh konsumen. Selanjutnya untuk skor terendah pada variabel lokasi yaitu 309 pada indikator tempat parkir motor dan mobil yang disediakan di lapangan futsal montella sport centre baik. Untuk itu pelaku usaha harus selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggannya.

2. Diharapkan hasil penelitian ini dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, serta diharapkan peneliti yang sejenis dapat mengembangkan variabel variabel lain yang kemungkinan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan seperti layanan harga dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiawan, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung Tahun 2017. *Simki-Economic*, 02(01), 1–10.
- Ghozali, Imam, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 20*”, Cetakan Kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011.
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Kotler. 2010. *Principles of marketing*. 13 edition: New Jersey
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan G Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1. Edisi Kedua belas. Dialih bahasakan oleh Bahasa Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta : Salemba
- Pane, A. M. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Shinta, Agustina, (2011) *Manajemen Pemasaran* (Edisi 1). Malang : UB Press.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, Cetakan ke 13, Alfabeta, Bandung, 2011.

Susilo. 2015. Analisis yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengelolaan garuda futsal. Dalam *Jurnal Ekonomi Islam, Ilmu Ekonomi FEM*

Syardiansyah. 2017. Pengaruh Fasilitas, Harga, lokasi dan Promosi terhadap Keputusan sewa Lapangan Futsal oleh Mahasiswa. *Jurnal samudra dan bisnis*.  
8(2): 679-684.

Tjiptono. Fandy Ph.D, 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, “Service, quality & satisfaction”, Edisi 3, ANDI, Yogyakarta, 2011.

Wahyudi, P., Ekonomi, F., Ilmu, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2019). *Pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menyewa lapangan futsal nusantara duri riau skripsi*.

Wijaya, W. A. (2018). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Qalbu Salim (Qs) Futsal Medan. *Universitas Medan Area Medan*, 2, 121.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau