

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**LATANSA FUTSAL DIPEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1*

*Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*



Oleh :

**BANGGA HERLAMBAH**

**165210760**

**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 : Bangga Herlambang  
NPM : 165210760  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Di Latansa Futsal Pekanbaru

Disahkan Oleh:  
Pembimbing

  
Dr. Eva Sundari, SE., MM

Diketahui :

Dekan

Ketua Program Studi



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

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



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Bangga Herlambang  
NPM : 165210760  
Program Studi : Manajemen S1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Latansa  
Futsal Pekanbaru  
Sponsor : Dr. Eva Sundari, SE., MM

Dengan perincian sebagai berikut:

No	Tanggal	Catatan	Berita Acara	Paraf
		Sponsor		Sponsor
1.	05-01-2021		Perbaiki hipotesis	
2.	12-01-2021		Perbaiki Dimensi Kepuasan, dan kelompokkan indikator-indikator per dimensi.	
3.	14-01-2021		Acc Seminar Proposal	
4.	01-06-2021		Tentukan rumus dari jumlah populasinya	
5.	03-06-2021		Jelaskan Variabel Y dan variabel X dari model persamaan regresinya.	
6.	04-06-2021		Tambahkan bab 4 sejarahnya.	
7.	07-06-2021		Tambahkan tabel dimensi dan variabel dimensi, tambahkan rekapitulasi tabel variabel kepuasan	
8.	10-06-2021		Acc Seminar Hasil	

Pekanbaru, 28 Juli 2021

Wakil Dekan



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



**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: 684/KPTS/FE-UIR/2021, Tanggal 09 Juli 2021, Maka pada Hari Senin 12 Juli 2021 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2020/2021.

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. Nama                 | : Bangsa Herlambang   |
| 2. NPM                  | : 165210760   |
| 3. Program Studi        | : Manajemen SI  |
| 4. Judul skripsi        | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan di Latansa Futsal Pekanbaru. |
| 5. Tanggal ujian        | : 12 Juli 2021  |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.   |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi UIR  |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (B+) 71,5</b>  |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.  |

**PANITIA UJIAN**

Ketua



**Dr. Hj. Ellvan Sastraningsih, SE., M.Si**

Wakil Dekan Bidang Akademis

Sekretaris



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

Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

- |                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| 1. Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC | (.....) |
| 2. Yul Efnita, SE., MM             | (.....) |
| 3. Awliya Afwa, SE., MM            | (.....) |

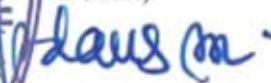
Notulen

- |                                |         |
|--------------------------------|---------|
| 1. Rahmat Setiawan, SE., M.B.A | (.....) |
|--------------------------------|---------|



Pekanbaru, 12 Juli 2021

Mengetahui  
Dekan,



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

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
Nomor : 684 / 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. Pembangun  
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 : Bangga Herlambang  
N P M : 165210760  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan di Latansa Futsal Pekanbaru.

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	Awliya Afwa, SE., MM	Assisten 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 : 12 Juli 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**

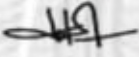
**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Bangga Herlambang  
NPM : 165210760  
Jurusan : Manajemen / S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan di Latansa Futsal Pekanbaru.  
Hari/Tanggal : Senin 12 Juli 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	Awliya Afwa, SE., MM		

**Hasil Seminar : \*)**

1. Lulus ( Total Nilai )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai 72 )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai )

Mengetahui  
An.Dekan

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



Pekanbaru, 12 Juli 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 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647**




**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Bangga Herlambang  
NPM : 165210760  
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan di Latansa Futsal Pekanbaru.  
Pembimbing : 1. Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC  
Hari/Tanggal Seminar : Senin 05 April 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.	Awliya Afwa, SE., MM	Anggota	3. 

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis

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



Pekanbaru, 05 April 2021  
Sekretaris,

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS EKONOMI

الجامعة الإسلامية الريوية

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

## PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Bangsa Herlambang  
NPM : 165210760  
Program Studi : Manajemen  
Topik : Marketing Sosial  
Pembimbing : Dr. Eva Sundari, SE., MM, C.R.B.C.

Pekanbaru, 13 Desember 2020

Menyetujui,



**Abd. Razak Jer, SE., M.Si.**  
NPK. 86 0802 062



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik yang ada Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lain. ,
2. Karya tulis ini murni, gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun , kecuali arahan dari pembimbing.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila terdapat penyimpangan dan ketidak benaraan dalam pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 28 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,



(Bangga Herlambang)

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LATANSA FUTSAL DIPEKANBARU PEKANBARU**

**Oleh :**

**BANGGA HERLAMBANG  
(165210760)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan di Latansa Futsal Pekanbaru. Variabel penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan non member dan usia 15-35 tahun. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 responden yang diambil menggunakan teori slovin dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan analisis statistic yaitu dengan menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan di Latansa Futsal Pekanbaru.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN LATANSA FUTSAL PEKANBARU

By:

**BANGGA HERLAMBANG**

**(165210760)**

This Research attempts to learn the influence of service quality on customers satisfaction users of the field services in Latansa Futsal Pekanbaru. Variable in this research is services quality and customers satisfaction. Sample criteria in this research is non member users and 15-35 years people. Sample used in this research are 94 respondent chosen by Theory Slovin and data collection using a questionnaire. The data was analyzed using descriptive analysis method and statistic analyzed is using sample linear regression analysis and hypothesis testing using the t-test. The result of this research of the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction users of the field services in Latansa Futsal Pekanbaru.

**Key : Service Quality and Customer Satisfaction**



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Latansa Futsal Di Pekanbaru”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan guna melengkapi persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau. Penulis mengakui bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak berupa informasi data, saran dan masukan yang dibutuhkan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Bambang Hariyono, Ibunda Rina Yanti yang telah mengorbankan, meneteskan air mata dalam do'a nya dan menyucurkan keringat dalam usahanya agar penulis dapat melanjutkan pendidikan dan meraih cita-cita sebagai anak yang berguna dan berbakti kepada orang tua dan kepada agama.
2. Kakak saya yaitu Susi Hariyanti dan adik saya Mutiara Triyono yang telah memberikan semangat yang luar biasa.
3. Bapak Firdaus AR. SE., Msi, Ak selaku dekan para wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Ketua Program Studi Manajemen, Bapak Abd. Rajak Jer, SE., M.Si.
5. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM selaku pembimbing saya yang telah meluangkan waktu serta pikirannya dan selalu memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sampai penulis bisa sampai kepada tahap akhir perkuliahan.
7. Seluruh staff dan karyawan yang ada di Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis selama perkuliahan.

8. Terimakasih kepada Mustian Wahidi, Refli Irawan, Muhammad Ikmal Ikhwan, Richard Okta, Refaldi Fitra, Farid Hidayat, M. Bori Azlan, Randy Pratama, Tengku Abdullah, Iqbal Alfajri, M. Kurnia Ramadhan.

Skripsi ini masih belum sempurna dengan terdapatnya kelamahan yang disebabkan kurangnya pengetahuan yang dimiliki penulis meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritikan positif dari semua pihak untuk kesempurnaan dimasa yang akan datang. Tiada yang dapat mewakili rasa terimakasih atas kebaikan semua pihak, melainkan kepada Allah SWT jugalah dikembalikan untuk mendapat imbalan yang sempurna.

Pekanbaru, 26 April 2021

Penulis

Bangga Herlambang

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Perumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4. Sistematika Penulisan</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II</b> .....	
<b>TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2. Faktor Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3. Metode Pengukuran kepuasan pelanggan</b> .....	<b>14</b>
<b>2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>16</b>
<b>2.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan</b> .....	<b>17</b>
<b>2.6. Dimensi dan Indikator kualitas pelayanan</b> .....	<b>17</b>
<b>2.7. Pengertian Jasa</b> .....	<b>18</b>
<b>2.8. Karakteristik jasa</b> .....	<b>20</b>
<b>2.9. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>21</b>
<b>2.10. Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>22</b>
<b>2.11. Hipotesis</b> .....	<b>22</b>
<b>BAB III</b> .....	
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
<b>3.1. Lokasi Penelitian</b> .....	<b>23</b>
<b>3.2. Operasional Variabel</b> .....	<b>23</b>
<b>3.3. Populasi dan Sampel</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3.1. Populasi</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3.2. Sampel</b> .....	<b>26</b>
<b>3.4. Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>28</b>



3.4.1. Data Primer .....	28
3.4.2. Data Sekunder .....	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5.1. Wawancara .....	29
3.5.2. Kuesioner .....	29
3.6. Teknik Analisis Data .....	30
1. Uji Instrumen .....	30
2. Uji Asumsi Klasik .....	31
3. Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	33
4. Uji Hipotesis .....	33
BAB IV .....	
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	35
4.1. Sejarah Objek Penelitian .....	35
4.2. Visi dan Misi .....	35
BAB V .....	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
5.1. Identifikasi Responden .....	37
5.1.1. Usia Responden .....	37
5.1.2. Pekerjaan Responden .....	38
5.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
5.2.1. Uji Validitas .....	39
5.2.2. Uji Reabilitas .....	42
5.3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
5.3.1. Bukti Fisik (Tangibles) .....	42
5.3.2. Keandalan (Reliability) .....	46
5.3.3. Daya Tanggap (Responsiveness) .....	49
5.3.4. Jaminan (Assurance) .....	52
5.3.5. Perhatian (Emphaty) .....	55
5.4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan .....	58
5.5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
5.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan .....	67
5.7. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	70
5.7.1. Uji Normalitas .....	70
5.7.2. Uji Multikolinearitas .....	73

<b>5.8. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>75</b>
<b>5.8.1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....</b>	<b>75</b>
<b>5.8.2. Uji T (Parsial).....</b>	<b>76</b>
<b>5.9. Pembahasan .....</b>	<b>78</b>
<b>BAB VI.....</b>	<b>.....</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
<b>6.1. Kesimpulan .....</b>	<b>79</b>
<b>6.2. Saran.....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

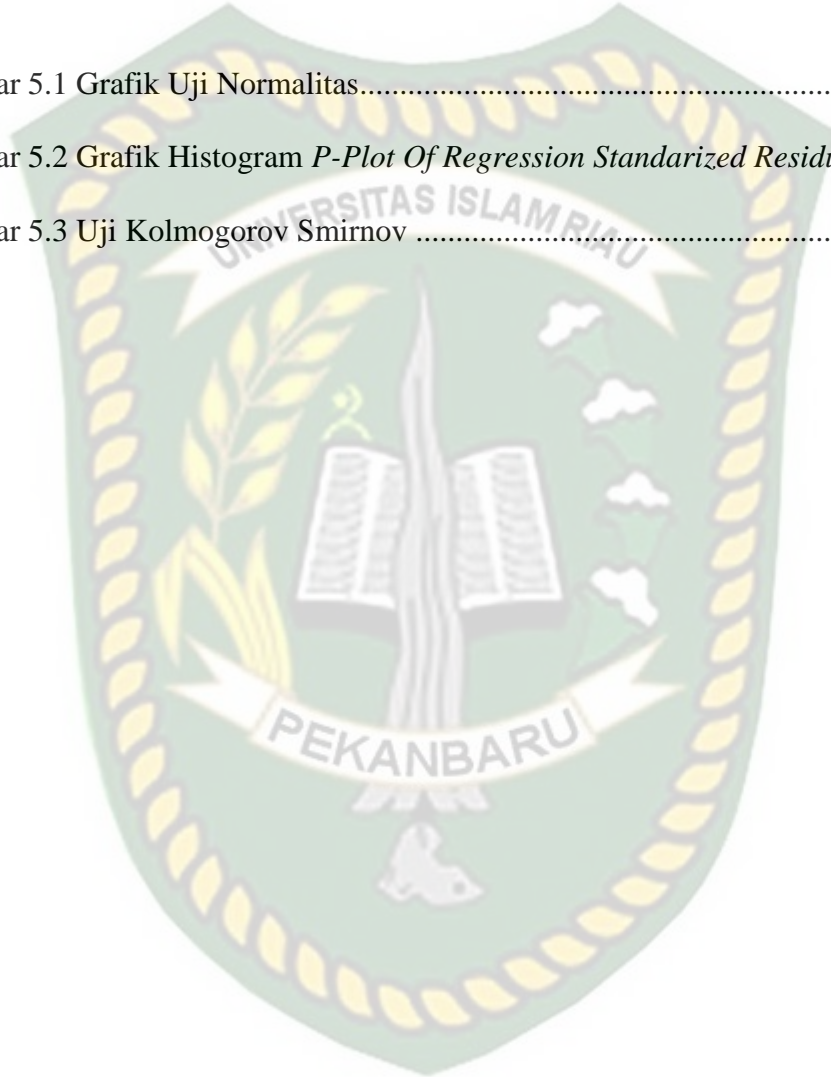
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Latansa Futsal Pekanbaru Tahun 2017-2019.....	3
Tabel 1.2 Harga/tarif Lapangan Latansa Futsal Pekanbaru .....	5
Tabel 1.3 Sarana dan Prasarana Latansa Futsal Pekanbaru .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 5.1 Identikasi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 5.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 5.3 Rangkuman Test Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	40
Tabel 5.4 Rangkuman Test Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	41
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	42
Tabel 5.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Lapangan yang terawat dan bagus di Latansa Futsal Pekanbaru .....	43
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Parkir yang luas dan aman di Latansa Futsal Pekanbaru .....	44
Tabel 5.8 Tanggapan Responden mengenai Fasilitas Toilet dan Mushola yang bersih di Latansa Futsal Pekanbaru .....	45
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Proses Layanan tanpa Melakukan Kesalahan pada Latansa Futsal Pekanbaru .....	46
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai dapat Diandalkan Kerjasama dalam Menyelenggarakan Turnamen Futsal di Latansa Futsal Pekanbaru .....	47
Tabel 5.11 Memberikan Informasi Jasa yang ditawarkan pada Latansa Futsal Pekanbaru .....	48
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Tentang Informasi Kembali Jadwal yang Sudah Ditetapkan Pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru	50
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Petugas saat Pelanggan Memberikan Keluhan di Latansa Futsal Pekanbaru.....	51
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Mengatasi dengan cepat masalah yang timbul di Latansa Futsal Pekanbaru .....	52
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Pelanggan Merasakan Kenyamanan Ketika Bermain di Latansa Futsal Pekanbaru .....	53



Tabel 5.16 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Sopan Petugas Latansa Futsal Pekanbaru .....	54
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas dalam Menumbuhkan Rasa Percaya kepada Konsumen pada Latansa Futsal Pekanbaru .....	55
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Berupaya Memahami Keinginan Pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru .....	56
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial pada Latansa Futsal Pekanbaru.....	57
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Mengutamakan Kepentingan Pelanggan pada Latansa Futsal Pekanbaru .....	58
Tabel 5.21 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Tentang Pelanggan Merasa Puas Terhadap Pelayanan yang diberikan Pihak Latansa Futsal Pekanbaru ...	62
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Terhadap Penyediaan Perlengkapan Fasilitas yang Dibutuhkan oleh Pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru.....	63
Tabel 5.24 Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Karena Adanya Merchandise Store di Latansa Futsal Pekanbaru.....	64
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan dari Petugas dan Tempat yang sesuai dengan Keinginan Pelanggan .....	65
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Terhadap Fasilitas Futsal yang diberikan sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan ....	66
Tabel 5.27 Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Secara Keseluruhan Sesuai dengan Harapan dan Kebutuhan Pelanggan di Latansa Futsal ....	67
Tabel 5.28 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 5.29 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 5.30 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	75
Tabel 5.31 Hasil Uji T (Parsial) .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pemikiran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar 5.1 Grafik Uji Normalitas.....	70
Gambar 5.2 Grafik Histogram <i>P-Plot Of Regression Standarized Residual</i> .....	71
Gambar 5.3 Uji Kolmogorov Smirnov .....	72



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dunia bisnis yang tumbuh dengan cepat dan pesat menjadi tantangan atau ancaman bagi pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dengan tujuan untuk mencukupi kebutuhan hidup. Kehidupan sekarang ini menuntut manusia untuk lebih banyak menghabiskan waktu untuk bekerja sehingga menyebabkan seseorang jarang melakukan aktivitas olahraga. Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia agar kondisi fisik dan kesehatan agar tetap terjaga dengan baik. Kesadaran masyarakat akan pentingnya olahraga disaat pandemi virus covid 19 sekarang ini membuat masyarakat tertarik untuk melakukan kegiatan olahraga termasuk futsal agar menjaga kondisi tubuh tetap sehat.

Perkembangan bisnis di dunia olahraga, terutama pada bidang sepakbola atau futsal berkembang dengan pesat, karena olahraga ini merupakan salah satu olahraga paling diminati oleh penduduk di Indonesia yang begitu banyak penggemarnya baik untuk kaum laki-laki maupun perempuan. Begitu populernya olahraga ini sehingga tiap hari banyak saluran televisi nasional yang menayangkan program berita sepakbola ataupun futsal, begitu juga dengan media elektronik seperti artikel, kemudian media cetak seperti koran, majalah yang menampilkan berita dan info sepakbola ataupun futsal.



Perkembangan sarana permainan futsal di kota Pekanbaru pada akhir-akhir ini sangat pesat. Hal ini terjadi karena minat terhadap permainan ini sangat tinggi. Salah satunya Latansa Futsal Pekanbaru, yang berdiri kurang lebih 9 tahun yang lalu. Latansa Futsal ini bukan hanya memiliki lapangan futsal, tetapi juga menjual pakaian, sepatu, olahraga dengan tujuan menambah pemasukan pendapatan yang besar bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perusahaan dan menempatkan orientasi kepuasan konsumen sebagai tujuan utama.

Menurut Sumarwan (2012:191), kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Sedangkan menurut Kotler (2008:138), bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa yang sesuai dengan harapannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon dari konsumen terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Latansa Futsal Pekanbaru, penulis mendapatkan data jumlah pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru dari tahun 2017-2019. Dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Latansa Futsal Pekanbaru**

**Tahun 2017-2019.**

Bulan	2017	2018	2019
Januari	253	350	320
Februari	275	432	420
Maret	353	480	490
April	420	524	523
Mei	464	603	560
Juni	490	657	690
Juli	520	690	723
Agustus	550	640	742
Sept	587	620	821
Oktober	610	580	740
November	625	550	776
Desember	670	600	720
<b>Total</b>	<b>5817</b>	<b>6726</b>	<b>7525</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Dari tabel diatas dapat dilihat terjadi peningkatan pelanggan dalam beberapa bulan dari tahun 2014-2019 yang menggunakan fasilitas futsal di Latansa Futsal Pekanbaru. Ini disebabkan karena adanya persaingan antar beberapa perusahaan yang mengalami kenaikan maupun penurunan pelanggan seperti harga, kualitas lapangan, dan pelayanan karyawan yang buruk sehingga terjadi penurunan pelanggan.

Menurut Lovelock (2000:58), kualitas pelayanan adalah tingkatan kondisi baik atau buruk layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan dari konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima pada waktu tertentu.

Selain kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Harga adalah unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel dimana akan berubah menurut waktu dan tempatnya. Menurut Kotler (2002:158), faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga dimana harga merupakan variabel penting, baik harga yang rendah atau yang terjangkau yang dapat memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran.

Pada dasarnya, harga juga merupakan indikator kualitas suatu produk atau jasa yang dapat ditawarkan oleh pihak Latansa Futsal Pekanbaru kepada konsumen. Ada beberapa macam tingkatan harga di Latansa Futsal Pekanbaru, berikut tabel:



Tabel 1.2

Harga/tarif Lapangan Latansa Futsal Pekanbaru

Jam	Senin- Sabtu (Pelajar)	Senin-Sabtu (Umum)	Minggu & Hari libur nasional
08.00 – 09.00	Rp. 60.000	Rp. 80.000	Rp. 80.000
09.00 – 10.00			
10.00 – 11.00			
11.00 – 12.00			
12.00 – 13.00			
13.00 – 14.00			
14.00 – 15.00			
15.00 – 16.00			
16.00 – 17.00	Rp. 80.000	Rp. 100.000	Rp. 100.000
17.00 – 18.00			
ISTIRAHAT MAGHRIB			
19.00 – 20.00	Rp. 100.000	Rp. 120.000	Rp. 120.000
20.00 – 24.00	Rp. 140.000	Rp. 140.000	Rp. 140.000

Sumber : Data Sekunder (2021)

Dilihat dari tabel diatas harga atau tarif penggunaan lapangan Latansa Futsal Pekanbaru masih relatif terjangkau bagi peminat olahraga futsal. Waktu penggunaan lapangan futsal yang paling diminati yaitu sekitar pukul 16.00-22.00 dengan tarif penggunaan antara Rp. 80.000 – Rp. 140.000. Fasilitas lapangan di Latansa Futsal Pekanbaru cukup memadai, memiliki 1 lapangan futsal berukuran 15 m x 6 m tetapi belum standar internasional, lapangan terbuat dari rumput sintetis, dari segi sarana bola sudah cukup baik dan kualitas fisik gawang, rumput, bola yang

memadai, fasilitas toilet yang bersih, mushola, tempat parkir yang nyaman serta kamera cctv sebagai alat bantu petugas keamanan.

Sebagai pelaku usaha, pihak Latansa Futsal Pekanbaru memberikan pelayanan kepada pelanggan jasa yaitu berupa fasilitas member dan non member. Untuk fasilitas member itu terdiri dari harga untuk bermain yang murah yaitu sebesar Rp.500.000/bulan, dan harga non member yaitu sekitar Rp.80.000 – Rp.140.000 / jam. Akan tetapi jumlah peminat member di latansa tidak terlalu diminati sehingga pada penelitian ini penulis memfokuskan kepada pelanggan non member.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan betapa pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena pelayanan merupakan aspek vital dalam memenangkan persaingan bisnis.

Dalam meningkatkan kepuasan terhadap pengguna jasa pada Latansa Futsal Pekanbaru, tentunya perusahaan akan terus menambah dan meningkatkan sarana dan prasarana di Latansa Futsal Pekanbaru agar pengguna jasa tersebut merasa nyaman dan puas bermain di lapangan tersebut. Berikut ini Tabel Sarana dan Prasarana yang terdapat pada Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 1.3**

**Sarana dan Prasarana Latansa Futsal Pekanbaru.**

<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>Jumlah</b>
Bola	5
Lapangan	1
Gawang	2
Papan Skor	1
Mushola	1
CCTV	3
Kamar Mandi	2
Tv	1
Kulkas Minuman	3
Parkiran Motor dan Mobil	2
Store Merchandise	1
Rompi	15
Peluit	2

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Pada tabel 3 terdapat sarana dan prasarana yang berada di Latansa Futsal Pekanbaru. Terdapat beberapa fasilitas seperti, lapangan, bola, gawang, mushola, CCTV, lahan tempat parkir mobil dan motor, dan lain-lain. Salah satu fasilitas yang menjadi fokus perhatian agar terus ditingkatkan oleh pihak Latansa Futsal Pekanbaru adalah kamar mandi, mushola, parkir motor dan mobil, Lapangan. Hal ini dikarenakan beberapa lapangan futsal yang terdapat di Pekanbaru memiliki lapangan, parkir mobil dan motor yang sempit, kamar mandi dan mushola yang tidak terurus, tidak bersih dan tidak terawat sehingga pengguna jasa lapangan tidak tertarik bermain di lapangan futsal yang tidak terurus dengan baik. Dengan terdapatnya fasilitas yang memadai, bersih, dan nyaman membuat pelanggan merasa puas dan nyaman ketika bermain di Latansa Futsal Pekanbaru.



Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel penelitian, hal ini dikarenakan industri layanan lapangan futsal yang melandasi pelanggan agar tertarik untuk menggunakan jasa lapangan futsal tersebut memiliki kualitas layanan yang baik. Dengan melihat apakah kualitas layanan yang diberikan dapat menumbuhkan kepuasan bagi pelanggan. Dari latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Latansa Futsal Di Pekanbaru.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang diangkat adalah Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Latansa Futsal Pekanbaru.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini didasarkan pada perumusan masalah yang terdapat diatas, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Latansa Futsal Pekanbaru.
2. Untuk mengidentifikasi Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Latansa Futsal Pekanbaru.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan, dapat mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Latansa Futsal Pekanbaru.
2. Bagi Peneliti, sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
3. Dari hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut.

#### **1.4 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan proposal ini, penulis membaginya menjadi 6 (enam) bab yaitu :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini dikemukakan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan hipotesis

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

Pada bab ini akan menjelaskan tentang metode apa yang digunakan dalam penelitian ini, lokasi dan objek penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

#### BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

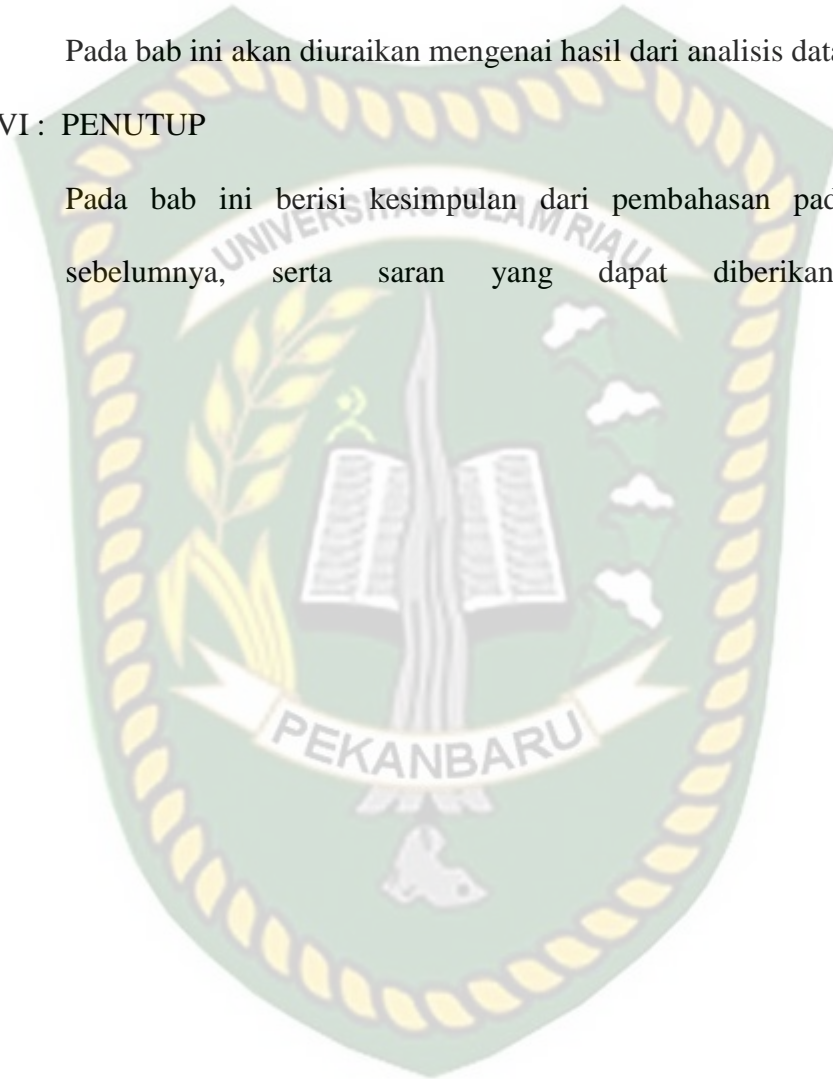
Pada bab ini akan menjelaskan mengenai bagaimana respon dari pelaku usaha sebagai objek pada penelitian.

#### BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari analisis data.

#### BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang dapat diberikan penulis.





## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Sumarwan (2012:191), kepuasan pelanggan yaitu respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja pengguna jasa. Sedangkan menurut Kotler (2008:138), kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan terhadap kinerja atau hasil suatu produk sesuai dengan harapannya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu keadaan yang timbul ketika harapan pelanggan terhadap produk yang diterima sesuai dengan harapan dari konsumen tersebut. Jika produk tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan tumbuh rasa kecewa atau tidak puas. Ada penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan (Fandy Tjiptono 2006:151), yaitu :

- a) Pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan
- b) Kinerja perusahaan jasa yang buruk
- c) Miskomunikasi rekomendasi jasa oleh pesaing
- d) Miskomunikasi rekomendasi dari mulut ke mulut
- e) Pelanggan keliru menafsirkan signal (gejala).

Konsumen mengukur nilai suatu produk dan biaya berdasarkan nilai perkiraan. Menurut Philip Kotler dan Amstrong (1997:10), nilai konsumen merupakan perbedaan atau selisih antara nilai yang diminati konsumen karena memiliki serta menggunakan suatu produk dan biaya untuk memiliki produk tersebut. Persaingan yang semakin ketat juga semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menetapkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu akan terwujud jika produsen memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Selanjutnya konsumen akan memberikan penawaran besar jika kualitas barang sesuai dengan harapan pelanggan. Mereka ingin memaksimalkan nilai dengan kendala biaya pencarian, pengetahuan, mobilitas, dan penghasilan yang terbatas.

## **2.2. Faktor Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan**

Menurut Lupiyoadi, (2001:58), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

#### 2.1.1. Produk (product)

Produk seperti apa yang hendak ditawarkan, hal terpenting adalah kualitas produk itu sendiri. Konsumen perlu melihat kondisi fisik tetapi juga manfaat dan nilai dari produk.

#### 2.1.2. Harga (price)

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan.

#### 2.1.3. Lokasi (place)

Lokasi yang diharapkan yaitu lokasi yang tidak terlalu jauh dari kejauhan dan mudah dijangkau.

#### 2.1.4. Promosi (promotion)

Promosi yang dilakukan yaitu dengan tujuan menarik perhatian konsumen agar membeli produk tersebut seperti melakukan promosi ke media cetak dan media elektronik.

#### 2.1.5. Orang (people)

Untuk mencapai kualitas produk yang terbaik, pegawai harus dilatih untuk menyadari bahwa hal yang terpenting yaitu memberi kepuasan kepada konsumen.



#### 2.1.6. Proses (process)

Proses yang dimaksud yaitu semua aktivitas yang terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal rutin dimana pelayanan dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

#### 2.1.7. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.

### 2.3. Metode Pengukuran kepuasan pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2014:368) tidak ada satupun ukuran tunggal mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai objek pengukuran, yaitu:

- a. Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Ada terdapat dua bagian dalam proses pengukurannya.
  1. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.

2. Menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Dimensi kepuasan konsumen menurut pendapat Kotler dan Keller yang kemudian di revisi oleh Bob Sabran (2012:140) menyatakan bahwa dimensi kepuasan konsumen meliputi kinerja yang diharapkan konsumen dan harapan konsumen, jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan puas atau senang.

Berdasarkan dimensi-dimensi di atas penulis dapat menyimpulkan faktor atau dimensi yang relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Kinerja

Kinerja tinggi yang dihasilkan oleh karyawan akan membantu perusahaan dalam proses pencapaian tujuannya.

b. Harapan

Harapan pelanggan lah yang melatarbelakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.

## 2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000:51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia. Perusahaan sebagai sebuah lembaga bisnis akan mengejar keuntungan yang dijalankannya tetapi harus memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Menurut Kotler & Keller (2002:83), definisi pelayanan adalah tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan terhadap perusahaan itu semakin tinggi sehingga terjadi pembelian ulang yang lebih sering.



## 2.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Nasution (2008:47), terdapat dua jenis kualitas pelayanan, yaitu :

a. Kualitas pelayanan internal

Pelayanan ini berkaitan dengan interaksi jaringan pegawai perusahaan dengan fasilitas yang tersedia.

b. Kualitas pelayanan eksternal

Kualitas pelayanan eksternal yang dimaksud yaitu seperti layanan distribusi jasa, penjualan jasa, penyampaian jasa, dan yang berkaitan dengan penyediaan jasa.

## 2.6. Dimensi dan Indikator kualitas pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:46), 5 dimensi kualitas tersebut yaitu: Tangible (Bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

**a. Bukti fisik (Tangible)**

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.

**b. Kehandalan (Reliability)**

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.

2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

**c. Daya tanggap (Responsiveness)**

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

**d. Jaminan (Assurance)**

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

**e. Empati (Emphaty)**

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

## 2.7. Pengertian Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2006:6), jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Kotler (1994), jasa adalah setiap

tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk jasa bisa berkaitan dengan produk fisik ataupun sebaliknya.

Jasa merupakan istilah yang sangat umum dan tidak mudah udah didefinisikan secara tegas apa itu jasa, karena begitu banyaknya definisi-definisi jasa yang beredar. Muhtosim Arief dalam bukunya pemasaran jasa dan kualitas pelayanan mengatakan bahwa industri jasa telah mendominasi perekonomian dan bahkan mampu menciptakan lapangan kerja dengan meningkatkan pendapatan. (Muhotsim Arief. 2006, p:1).

Menurut Alma (2009:243), jasa merupakan suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk yang dikonsumsi yang penggunaannya bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah kepada konsumen serta bersifat tidak berwujud.

Dari ketiga penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa jasa tidak dapat dilihat ataupun diraba karena jasa memiliki sifat yang tidak memiliki wujud, tetapi dapat dirasakan oleh pengguna jasa tersebut. Akibat dari perkembangan zaman yang sangat pesat membuat industri jasa mampu menciptakan lapangan kerja dan mampu meningkatkan pendapatan bagi pemilik jasa tersebut.



## 2.8. Karakteristik Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2006:15), terdapat 4 karakteristik jasa, yaitu :

- a. Invisibility (tidak berwujud) : Yaitu jasa bersifat tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, dicium atau didengar sebelum dibeli.
- b. Inseparability (tidak terpisahkan) : Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikomunikasi. Sedangkan jasa biasanya lebih dijual dahulu, kemudian diproduksi dan dikomunikasi secara bersamaan.
- c. Variability (bervariasi) : Jasa bersifat variabel karena merupakan non standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. Perishability (tidak tahan lama) : Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian jika jasa tersebut tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

Berdasarkan uraian karakteristik jasa yang dijelaskan oleh para ahli diatas dapat diketahui bahwa jasa yaitu bersifat tidak tampak, tidak dapat dipisahkan, tidak tahan lama, dan bersifat variabel.

## 2.9. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Agus Eko Prasetyo (2015)	Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal Terhadap Pelayanan Jasa Pengelolaan Garuda Futsal	Teknik deskriptif kuantitatif persentase	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan futsal terhadap jasa pelayanan jasa pengelolaan berada pada kategori cukup atau konsumen sudah merasa puas.
2.	Im Mardizal (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Golden Futsal	Uji T dan Uji F	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Golden futsal
3.	Muhammad Yusri (2013)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya	Analisis Linier Sederhana dan analisis koefisien determinasi	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan pada nilai koefisien regresi adalah baik

(Sumber : Data Sekunder (2021))

## 2.10. Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1. Alur Pemikiran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.**

## 2.11. Hipotesis

Berdasarkan perumusan dan tujuan yang telah dipaparkan, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- Ho : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Latansa Futsal.
- Ha : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Latansa Futsal.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Latansa Futsal jalan Gelugur No.70, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Pekanbaru.

#### 3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel terdiri atas dua macam, yaitu variabel independen atau variabel (X) atau variabel bebas, dan variabel dependen atau variabel (Y) atau variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel tersebut adalah:

1. Variabel X (Kualitas Pelayanan)
2. Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)



Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<p>X</p> <p>Kualitas Pelayanan adalah tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu.</p>	Tangible (Bukti fisik)	<p>1. Latansa Futsal Pekanbaru memiliki lapangan futsal yang bersih dan terawat.</p> <p>2. Latansa Futsal Pekanbaru memiliki tempat parkir yang aman dan luas.</p> <p>3. Latansa Futsal memiliki toilet dan mushola yang bersih.</p>	Ordinal
	Reliability (Kehandalan)	<p>1. Petugas Latansa Futsal Pekanbaru dengan cepat melakukan proses pelayanan untuk konsumen tanpa kesalahan.</p> <p>2. Latansa Futsal Pekanbaru dapat diandalkan dalam kerjasama dalam penyelenggaraan kompetisi futsal.</p>	
	Responsiveness (Ketanggapan)	<p>1. Petugas Latansa Futsal Pekanbaru menginformasikan kembali jadwal yang telah ditetapkan oleh pelanggan.</p> <p>2. Memberikan tanggapan positif kepada pelanggan ketika saat menyampaikan keluhan.</p> <p>3. Mengatasi masalah dengan cepat.</p>	
	Assurance (Jaminan)	<p>1. Pelanggan merasakan kenyamanan selama bermain di Latansa Futsal Pekanbaru.</p> <p>2. Petugas Latansa memberikan</p>	

		<p>pelayanan dengan sopan</p> <p>3. Petugas berusaha menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.</p>	
	Empathy (Empati)	<p>1. Petugas Latansa Futsal memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.</p> <p>2. Petugas melayani dengan sikap ramah.</p> <p>3. Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun.</p>	
Y Kepuasan Pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa.	Hal yang dirasakan	1. Pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Latansa Futsal Pekanbaru.	Ordinal
		2. Pelanggan merasa puas karena Latansa Futsal Pekanbaru menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pelanggan.	
		3. Pelanggan merasa puas karena Latansa Futsal juga memiliki merchandise store.	
	Hasil dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan.	<p>1. Pelanggan merasa puas karena pelayanan yang diberikan sangat baik dan sesuai dengan keinginan.</p> <p>2. Pelanggan merasa puas karena Latansa Futsal memberikan fasilitas sesuai dengan keinginan.</p>	

Sumber: Data Olahan (2021)

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:55). Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.

Populasi pada penelitian ini berkisar  $\pm 1500$  orang yang terdiri dari berbagai tim dan pelanggan sudah didata dalam bentuk pelanggan non member yang pernah bermain di lapangan tersebut.

#### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2016:85), purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasannya adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan penelitian yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik purposive sampling yang menetapkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini,

Jadi dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 94 orang. Sampel yang dapat diambil adalah sebagian dari jumlah pelanggan pada Latansa Futsal

Pekanbaru. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu non probability sampling dengan purposive sampling. berikut kriteria dalam sampel dalam penelitian ini.

- a. Pengunjung Latansa Futsal (non member)
- b. Usia 15-35 tahun.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan (Rosady, 2013:132). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket yang disebarakan kepada sampel penelitian.

#### **3.4.2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang peneliti dapatkan secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya (Rosady 2013:132). Data sekunder dalam penelitian ini didapat dari penelitian kepustakaan atau bahan-bahan yang bersifat teoritis yang relevan dengan penelitian. Misalnya diperoleh dari buku-buku, jurnal, internet dan media lainnya. Data ini sebagai data pendukung dan pelengkap serta yang relevan dengan masalah yang tengah diteliti.



### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1. Wawancara

Wawancara dengan informan telah ditentukan dengan sifat wawancara semi terstruktur. Hal tersebut digunakan untuk menggali informasi tentang minat menggunakan jasa layanan produk tersebut.

#### 3.5.2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan di Latansa Futsal Pekanbaru dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan. Pengumpulan data ini tidak dilakukan secara online atau melalui google form karena penulis bisa datang langsung untuk menemui pelanggan tersebut.

Untuk mengukur persepsi responden menggunakan 5 angka penelitian dimana setiap jawaban diberi bobot nilai sebagai berikut:

Sangat Setuju	Diberi bobot 5
Setuju	Diberi bobot 4
Netral	Diberi bobot 3
Tidak Setuju	Diberi bobot 2
Sangat Tidak Setuju	Diberi bobot 1

### 3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan serangkaian kegiatan mengolah data yang kemudian dibentuk menjadi seperangkat hasil, baik dalam bentuk penemuan baru ataupun bentuk lainnya.

Penelitian adalah melakukan pengukuran, maka dalam penelitian harus ada alat ukur yang baik. Alat pengukuran utama pada penelitian ini adalah kuisisioner dan menggunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solution).

#### 1. Uji Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan untuk mengetahui kecermatan dan ketepatan satu alat ukur untuk memberi hasil ukur yang sesuai dengan tingkat valid dan reliabelnya, sehingga pada akhirnya mendapat kesimpulan yang tidak keliru dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Selain itu, pengujian instrumen dilakukan untuk menguji keakuratan pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dan konsekuensi jawaban responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

##### A. Uji Validitas

Validitas mengacu pada seberapa jauh ukuran empiri cukup menggambarkan arti dari konsep yang tengah diteliti (Morissan, 2012:103). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah atau tidaknya kuesioner. Manfaat dari uji validitas ini yaitu untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dari

kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan tepat apa yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, jenis validitas yang akan digunakan adalah validitas konstruk.

Validitas konstruk adalah validitas yang mengacu pada konsistensi dari semua komponen kerangka konsep (Anwar Sanusi, 2017:76). Untuk pengujian validitas, peneliti akan menggunakan aplikasi SPSS (Statistics Package Social Science).

#### B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang sama (Anwar Sanusi, 2017:80).

### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu Uji Normalitas dan Uji Multikolinearitas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Karena menurut Sugiyono (2012), penggunaan statistik parametris mengisyaratkan bahwa setiap variabel yang dianalisis harus normal. Oleh karena itu, sebelum pengujian hipotesis

dilakukan maka pertama-tama akan dilakukan pengujian normalitas data. Penulis menggunakan software SPSS, dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika hasil uji memiliki nilai probabilitas  $> 0,05$  maka data dinyatakan normal.
- 2) Jika hasil uji memiliki nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data dinyatakan tidak normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas merupakan hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen atau menggunakan perhitungan nilai Tolerance dan VIF. Jika antara variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,900) maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas atau jika nilai Toleransi kurang dari 0,100 atau nilai VIF lebih dari 10, maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas (Ghozali, 2005).



### 3. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Regresi Linier Sederhana digunakan untuk memprediksi dari suatu distribusi data yang terdiri dari suatu variabel kriterium (Y) dan satu variabel prediktor (X). secara umum model regresi sederhana dapat dirumuskan seperti berikut :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pelanggan
- a : Konstanta/intercept
- b : Koefisien regresi/slope
- X : Kualitas Pelayanan

### 4. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono, untuk menguji signifikan koefisien korelasi yaitu hubungan yang ditemukan berlaku untuk seluruh populasi maka perlu di uji signifikansi dengan uji signifikansi korelasi uji-t, uji F, dan uji Signifikansi sebagai berikut:

- 1) Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mencari t table maka pertama-tama tentukan taraf signifikansi, misal ( $\alpha = 0,05$ ), kemudian di cari t tabel dengan derajat kebebasan ( $dk = n - 1$ ), dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya tidak signifikan.
  - b. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya signifikan.
- 2) Uji F ditunjukkan untuk menguji signifikansi koefisien korelasi berganda seberapa kuat hubungan variabel terikat secara bersamaan (simultan), yaitu:
- a.  $H_0 : \rho = 0$  atau koefisien korelasi, variabel bebas tidak signifikansi dengan variabel terikat.
  - b.  $H_a : \rho \neq 0$  atau koefisien korelasi, variabel bebas signifikansi dengan variabel bebas.
- 3) Tingkat Signifikansi yang ditetapkan oleh penulis adalah 0,05 menunjukkan bahwa periset mempunyai 5% kesempatan untuk membuat keputusan yang salah mengenai penolakan  $H_0$  (menerima  $H_a$ ). Penetapan tingkat atau taraf signifikansi tergantung pada jumlah kesalahan periset yang bisa diterima. Adapun ketentuan dari uji signifikansi adalah:
- a. Jika nilai  $\text{Sig} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak artinya signifikan.
  - b. Jika nilai  $\text{Sig} > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima artinya tidak signifikan.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1. Sejarah Objek Penelitian

Latansa Futsal terletak di Jalan Gelugur No.70, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Pekanbaru. Latansa Futsal berdiri dari tahun 2014 – sekarang dengan memiliki beberapa fasilitas seperti Lapangan yang bertaraf Internasional sebanyak 1 buah, Official Merchandise Store, Parkir yang luas dan aman, Mushola, Toilet yang bersih, dan lain-lain.

Latansa Futsal merupakan salah satu klub futsal yang memiliki beberapa achievement baik di tingkat nasional, tingkat provinsi maupun kabupaten. Latansa Futsal terdiri dari beberapa tim yaitu U-17, U-23, Latansa Futsal Ladies, dan Latansa Futsal Senior.

Berkembangnya cabang olahraga futsal dan banyaknya peminat cabang olahraga tersebut akan tetapi sarana dan prasarana yang masih belum mumpuni, serta perlunya adanya wadah untuk pemuda menyalurkan dan melakukan kegiatan positif, membuat kami terdorong untuk menyediakan fasilitas olahraga futsal, dengan harapan bisa menjadi wadah lahirnya atlet futsal untuk Provinsi Riau khususnya kota Pekanbaru.

## 4.2. Visi dan Misi

Adapun visi dari Latansa Futsal Pekanbaru adalah :

- a. Menjadikan Latansa Futsal Pekanbaru menjadi wadah untuk menyalurkan bakat dan potensi cabang olahraga futsal, dan mendukung gerakan hidup sehat dengan berolahraga.

Adapun misinya adalah :

- a. Menjadikan Latansa Futsal sebagai sarana latihan olahraga futsal.
- b. Menjadikan Latansa Futsal sebagai sarana bermain futsal untuk tim amatir dan instansi.
- c. Menjadikan Latansa Futsal sebagai tempat bersilahturahmi pencinta futsal Kota Pekanbaru.
- d. Turut Aktif menyukseskan hidup sehat dengan olahraga.

Pemilik : Masmaidi Aris

Penjaga : Wadi Syahputra

Alamat : Jl. Gelugur No.70. Tangkerang Utara, Bukit Raya, Pekanbaru, Riau.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Identifikasi Responden

Identifikasi responden berhubungan dengan jumlah responden yang ada dalam penelitian ini. Data yang dianalisis diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden, maka terlebih dahulu identifikasi responden berkaitan dengan penelitian perlu dijabarkan karena beragamnya identifikasi responden dalam penelitian ini. Identifikasi responden mencakup pada usia, dan pekerjaan responden. Pada penelitian ini difokuskan kepada pelanggan non member yang berjumlah sampel sebanyak 94 responden di Latansa Futsal Pekanbaru.

##### 5.1.1. Usia Responden

Usia pada dasarnya akan mempengaruhi dari hasil tanggapan responden. Adapun identifikasi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.1**

**Identikasi Responden Berdasarkan Usia**

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1	15 - 20	18	19%
2	21 - 25	40	43%
3	26 - 30	20	21%
4	31-35	14	15%
5	>35	2	2%
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berkontribusi dalam segi umur yang paling besar adalah 21-25 tahun berjumlah 40 responden atau 43%. Untuk jumlah responden paling sedikit yaitu pada usia >35 tahun yaitu dengan jumlah responden sebanyak 2 orang dengan persentase sebanyak 2%. Dari tabel penjelasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa usia 21-25 yang sudah berusia dewasa lebih mendominasi untuk bermain futsal di Latansa Futsal Pekanbaru.

**5.1.2. Pekerjaan Responden**

Pada penelitian ini ada beberapa ragam pekerjaan responden yang bermain di Latansa Futsal Pekanbaru, berikut adalah tabel pekerjaan dari responden :

**Tabel 5.2**

**Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Mahasiswa/ Pelajar	38	40%
2	PNS	12	13%
3	Pegawai Swasta	26	28%
4	Wiraswasta	18	19%
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan tabel 5.2 bisa dilihat bahwa dari 94 responden yang dijadikan sampel, jumlah responden paling banyak adalah sebanyak 38 orang yaitu bekerja sebagai mahasiswa/pelajar dengan persentase 39%. Sedangkan untuk jumlah paling sedikit yaitu PNS dengan jumlah responden sebanyak 12 orang dengan jumlah persentase sebesar 13%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa mendominasi bermain futsal di Latansa Futsal Pekanbaru.

## **5.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **5.2.1. Uji Validitas**

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid jika berhasil Uji R hitung  $\geq$  R tabel. Dalam pengujian ini dilakukan dengan menggunakan data dari 94 responden. Diketahui  $N (df-2) : 94-2= 92$  dan  $\alpha = 5\%$  , maka R tabel = 0,2028. Berikut tabel Validitas variabel X .

**Tabel 5.3**  
**Rangkuman Test Validitas**  
**Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

No.	Indikator	R (hitung)	R (tabel)	Keterangan
1.	Bukti Fisik (Tangibles)			
	Indikator 1			
	Indikator 2	0,307	0,2028	Valid
	Indikator 3	0,446 0,676	0,2028 0,2028	Valid Valid
2.	Kehandalan (Reliability)			
	Indikator 1			
	Indikator 2	0,562	0,2028	Valid
	Indikator 3	0,505 0,463	0,2028 0,2028	Valid Valid
3.	DayaTanggap (Responsiveness)			
	Indikator 1			
	Indikator 2	0,666	0,2028	Valid
	Indikator 3	0,715 0,640	0,2028 0,2028	Valid Valid
4.	Jaminan (Assurance)			
	Indikator 1			
	Indikator 2	0,665	0,2028	Valid
	Indikator 3	0,327 0,692	0,2028 0,2028	Valid Valid
5.	Perhatian (Emphaty)			
	Indikator 1			
	Indikator 2	0,612	0,2028	Valid
	Indikator 3	0,471 0,325	0,2028 0,2028	Valid Valid

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Dari tabel 5.3 diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai r hitung  $\geq$  r tabel



dengan sampel sebanyak 94 responden yaitu dengan 0,2028. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator dari Variabel X tersebut adalah valid.

**Tabel 5.4**  
**Rangkuman Test Validitas**  
**Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

No.	Indikator	R (hitung)	R (tabel)	Keterangan
1.	Hasil yang dirasakan			
	Indikator 1			
	Indikator 2	0,761	0,2028	Valid
	Indikator 3	0,835	0,2028	Valid
2.	Hasil dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan			
	Indikator 1			
	Indikator 2	0,752	0,2028	Valid
	Indikator 3	0,461	0,2028	Valid
		0,778	0,2028	Valid

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan dari tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  dengan sampel sebanyak 94 responden yaitu 0,2028. Dari hasil tersebut diketahui bahwa semua indikator dari Variabel Y tersebut adalah valid.

### 5.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu variabel akan dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,60$ . Pengujian reliabilitas ini menggunakan Cronbach Alpha dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 5.5**

#### **Hasil Pengujian Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Standar	Ket
1.	X (Kualitas Pelayanan)	0,824	0,60	Reliabel
2.	Y (Kepuasan Pelanggan)	0,809	0,60	Reliabel

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Pelanggan) menghasilkan nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,60$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel.

### 5.3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

#### 5.3.1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik yang dimaksud adalah berupa penampilan atau bukti langsung dari lapangan terhadap penelitian yang diteliti. Berikut beberapa indikator dari bukti fisik (tangibles) :

### 5.3.1.1. Memiliki Lapangan yang bagus dan terawat :

Kondisi lapangan menjadi salah satu faktor penting bagi konsumen untuk memilih apakah ingin bermain di lapangan tersebut atau tidak. Jika lapangan tersebut dirawat dengan baik dan bersih maka konsumen tertarik untuk bermain di lapangan tersebut. Berikut ini merupakan tanggapan dari responden mengenai kondisi lapangan pada Latansa Futsal Pekanbaru :

**Tabel 5.6**

**Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Lapangan yang terawat dan bagus di Latansa Futsal Pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	36	38%
2.	Setuju (S)	38	40%
3.	Netral (N)	20	22%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan pada tabel 5.6 diatas maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah memilih tanggapan setuju dengan jumlah responden sebanyak 38 orang dengan persentase 40%, sedangkan untuk responden yang paling sedikit adalah dengan memberi tanggapan netral dengan jumlah responden sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 22%.

### 5.3.1.2. Memiliki parkir luas dan aman

Memiliki parkir yang luas dan aman menjadi salah satu faktor penting dalam upaya menambah rasa aman kepada pelanggan agar bisa bermain di lapangan Latansa Futsal Pekanbaru. Salah satu upaya yang dilakukan pihak Latansa Futsal adalah dengan adanya fasilitas berupa CCTV disudut bagian dinding parkir yang ada di Latansa Futsal Pekanbaru. Berikut adalah tanggapan responden mengenai lapangan parkir yang luas dan aman di Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.7**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Parkir yang luas dan aman di Latansa Futsal Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	16	17%
2.	Setuju (S)	68	72%
3.	Netral (N)	10	11%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan pada tabel 5.7 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden yang paling banyak memberikan tanggapan adalah pada tanggan setuju dengan jumlah responden sebanyak 68 orang dengan persentase 72%, sedangkan jumlah paling sedikit adalah pada tanggapan netral dengan jumlah responden sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 11%.



### 5.3.1.3. Memiliki fasilitas toilet dan mushola yang bersih

Keadaan fisik terutama pada bagian toilet dan mushola juga menjadi faktor penting bagi pelanggan apakah mereka tertarik untuk bermain ditempat tersebut atau tidak. Latansa Futsal Pekanbaru memiliki 2 toilet dan 1 mushola yang harum, bersih sehingga menjadi daya tarik sendiri bagi pelanggan untuk bermain disini. Berikut adalah tanggapan responden mengenai fasilitas toilet dan mushola yang bersih yang dimiliki oleh Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.8**

**Tanggapan Responden mengenai Fasilitas Toilet dan Mushola yang bersih di Latansa Futsal Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	19	20%
2.	Setuju (S)	48	51%
3.	Netral (N)	27	29%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan pada tabel 5.8 diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden paling banyak yaitu adalah pada tanggapan setuju dengan jumlah tanggapan sebanyak 48 orang dengan persentase 51%, kemudian tanggapan netral dengan jumlah sebanyak 27 responden dengan persentase 29%, dan tanggapan sangat setuju dengan responden sebanyak 19 orang dengan persentase 20%.

### 5.3.2. Kehandalan (Reliability)

Kehandalan yang dimaksud adalah bagaimana petugas tersebut cekatan atau cepat dalam menanggapi beberapa keluhan ataupun masukan yang disampaikan oleh pelanggan. Berikut beberapa indikator mengenai kehandalan (reliability).

#### 5.3.2.1. Melakukan proses pelayanan tanpa kesalahan

Memberikan pelayanan tanpa kesalahan yang dimaksud dengan contoh bahwa pihak Latansa Futsal kembali menanyakan informasi jadwal kepada pelanggan kemudian mencatat jadwal tersebut kedalam buku harian. Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai proses pelayanan tanpa kesalahan pada Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.9**

**Tanggapan Responden Mengenai Proses Layanan tanpa Melakukan Kesalahan pada Latansa Futsal Pekanbaru.**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	11	12%
2.	Setuju (S)	68	72%
3.	Netral (N)	15	16%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan (2021)

Berdasarkan pada tabel 5.9 diatas dapat dilihat bahwa jumlah tanggapan paling banyak yaitu pada tanggapan setuju dengan jumlah responden sebanyak 68 orang dengan persentase (72%), sedangkan jawaban paling sedikit tanggapan adalah sangat setuju dengan jumlah responden sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar (12%).

### 5.3.2.2. Dapat diandalkan dalam melakukan kerjasama

Jumlah peminat futsal yang tinggi seperti pada jenjang SMA ataupun umum membuat beberapa pihak ingin membuat kompetisi futsal dengan hadiah yang menarik. Latansa Futsal Pekanbaru juga menjadi salah satu tempat favorit bagi beberapa pihak yang ingin menyelenggarakan turnamen futsal disini. Berikut adalah tanggapan responden mengenai tanggapan responden mengenai dapat melakukan kerjasama dalam menyelenggarakan turnamen futsal di Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.10**

#### **Tanggapan Responden Mengenai dapat Diandalkan Kerjasama dalam Menyelenggarakan Turnamen Futsal di Latansa Futsal Pekanbaru.**

<b>No.</b>	<b>Tanggapan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1.	Sangat Setuju (SS)	18	19%
2.	Setuju (S)	57	61%
3.	Netral (N)	19	20%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Pada tabel 5.10 diatas diketahui bahwa jumlah responden paling banyak memberikan tanggapan adalah setuju dengan jumlah sebanyak 57 responden dengan persentase sebesar 61%, kemudian jawaban netral sebanyak 19 orang dengan persentase 20%, dan tanggapan sangat setuju dengan jumlah 18 orang persentase sebesar 19%.

### 5.3.2.3. Memberikan informasi jasa yang ditawarkan

Informasi jasa yang dimaksud berupa memberikan informasi berupa paket jam dan harga ketika bermain pagi, siang, sore dan malam. Berikut tanggapan responden mengenai memberikan informasi jasa yang ditawarkan pada Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.11**

#### **Memberikan Informasi Jasa yang ditawarkan pada Latansa Futsal Pekanbaru**

<b>No.</b>	<b>Tanggapan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1.	Sangat Setuju (SS)	12	13%
2.	Setuju (S)	67	71%
3.	Netral (N)	15	16%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**



Berdasarkan pada tabel 5.11 diatas diketahui bahwa jumlah tanggapan paling banyak adalah setuju dengan jumlah frekuensi sebesar 67 orang dengan jumlah persentase sebesar 71%, kemudian tanggapan netral dengan jumlah sebanyak 15 orang dengan persentase 16%, dan tanggapan sangat setuju dengan jumlah sebanyak 12 orang dengan persentase sebanyak 13%.

### **5.3.3. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap yang dimaksud adalah bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Berikut ini beberapa indikator tentang daya tanggap (responsiveness) :

#### **5.3.3.1. Menginformasikan kembali jadwal**

Petugas dari Latansa Futsal wajib menginformasikan kembali jadwal yang sebelumnya sudah ditetapkan oleh pelanggan, dan menanyakan apakah pelanggan tersebut jadi atau tidak nya bermain futsal di Latansa Futsal Pekanbaru. Berikut tanggapan responden mengenai informasi kembali jadwal dari petugas Latansa Futsal Pekanbaru:

**Tabel 5.12**

**Tanggapan Responden Tentang Informasi Kembali Jadwal yang Sudah Ditetapkan Pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	16	17%
2.	Setuju (S)	60	64%
3.	Netral (N)	18	19%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan dari tabel 5.12 dijelaskan bahwa tanggapan responden paling banyak yaitu setuju dengan jumlah sebanyak 60 responden dengan persentase 64%, kemudian tanggapan netral sebanyak 18 responden dengan persentase 19%, dan tanggapan sangat setuju dengan 16 responden dengan persentase 17%.

**5.3.3.2. Memberikan Tanggapan Positif Saat Pelanggan Memberikan Keluhan**

Menjadi seorang petugas sendiri harus memiliki attitude yang baik dan sabar dalam menghadapi beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan termasuk yang terdapat pada Latansa Futsal Pekanbaru. Berikut ini tanggapan responden mengenai tanggapan saat positif dari petugas saat pelanggan memberikan keluhan :

**Tabel 5.13**

**Tanggapan Responden Mengenai Sikap Petugas saat Pelanggan  
Memberikan Keluhan di Latansa Futsal Pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	15	16%
2.	Setuju (S)	54	57%
3.	Netral (N)	23	25%
4.	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan tabel 5.13 diatas menunjukkan bahwa jawaban paling dominan adalah tanggapan setuju dengan jumlah sebanyak 54 responden dengan frekuensi 57%, sementara untuk jawaban paling sedikit yaitu tidak setuju dengan jumlah sebanyak 2 orang dengan persentase 2%.

**5.3.3.3. Cepat mengatasi masalah yang timbul**

Masalah yang dimaksud seperti kerusakan fasilitas di lapangan contoh nya adalah jaring gawang yang putus dan bola yang tidak bagus ketika dipakai, dan lain-lain. Berikut tanggapan dari responden mengenai petugas mengatasi dengan cepat masalah yang timbul di Latansa Futsal Pekanbaru

**Tabel 5.14**

**Tanggapan Responden Mengenai Petugas Mengatasi dengan cepat masalah yang timbul di Latansa Futsal Pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	9	9%
2.	Setuju (S)	59	63%
3.	Netral (N)	26	28%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Pada tabel 5.14 diatas jawaban paling dominan adalah jawaban setuju dengan total sebanyak 59 responden dengan persentase sebesar 63%, kemudian jawaban netral dengan jumlah sebanyak 26 orang dan persentase 28%, dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 9 orang dengan persentase 9%.

**5.3.4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan yang dimaksud adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap petugas baik dari komunikasi, pelayanan, sehingga menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Berikut beberapa indikator mengenai jaminan (assurance) dari penelitian ini :



#### 5.3.4.1. Merasakan kenyamanan selama bermain

Dengan fasilitas dan pelayanan yang baik memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan agar tetap bermain futsal dilapangan tersebut. Berikut ini tanggapan responden mengenai pelanggan merasakan kenyamanan ketika bermain futsal di Latansa Futsal Pekanbaru:

**Tabel 5.15**

**Tanggapan Responden Mengenai Pelanggan Merasakan Kenyamanan Ketika Bermain di Latansa Futsal Pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	13	14%
2.	Setuju (S)	56	60%
3.	Netral (N)	24	25%
4.	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Dilihat dari tabel 5.15 diatas diketahui bahwa jumlah tanggapan responden yang paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah 56 orang dengan persentase 60%, kemudian untuk jawaban paling sedikit yaitu jawaban tidak setuju dengan jumlah responden sebanyak 1 orang dan persentase 1%.

### 5.3.4.2. Memberikan Pelayanan Dengan Sopan

Dengan adanya pelayanan dengan sopan dan bertutur kata dengan baik membuat pelanggan merasa nyaman ketika bermain di lapangan futsal tersebut, berikut ini tanggapan responden mengenai pelayanan sopan yang diberikan oleh petugas di Latansa Futsal Pekanbaru:

**Tabel 5.16**

**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Sopan Petugas Latansa Futsal Pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	26	27%
2.	Setuju (S)	59	63%
3.	Netral (N)	9	10%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Pada tabel 5.16 diatas menunjukkan jawaban paling dari responden adalah setuju dengan jumlah sebanyak 59 responden dengan persentase 63%, sementara jawaban paling sedikit yaitu netral dengan jumlah responden 9 orang dengan persentase 10%.

### 5.3.4.3. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya

Memberikan rasa percaya kepada pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik sehingga pelanggan merasa percaya dan nyaman ketika bermain di lapangan tersebut. Berikut ini tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan.

**Tabel 5.17**

**Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas dalam Menumbuhkan Rasa Percaya kepada Konsumen pada Latansa Futsal Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	10	11%
2.	Setuju (S)	53	56%
3.	Netral (N)	29	31%
4.	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Pada tabel 5.17 diatas jawaban paling dominan yaitu jawaban setuju dengan jumlah sebanyak 53 responden dengan jumlah persentase 56%, kemudian jawaban paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 2 orang dan persentase sebesar 2%.

### 5.3.5. Perhatian (Emphaty)

Perhatian yang diberikan dengan berupa kepedulian dari petugas terhadap pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan dan kebutuhan yang mereka inginkan. Berikut ini beberapa indikator ataupun dimensi perhatian (emphaty) pada penelitian ini:

#### 5.3.5.1. Berupaya memahami keinginan pelanggan

Pelanggan tentunya menjadi raja disetiap kegiatan penjualan, termasuk dalam kegiatan bermain futsal. Keinginan pelanggan beragam seperti ingin mengganti bola baru, lapangan yang bersih, dan lain-lain. Berikut ini tanggapan responden mengenai petugas berupaya memahami keinginan pelanggan.

**Tabel 5.18**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Petugas Berupaya Memahami Keinginan Pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	9	10%
2.	Setuju (S)	53	56%
3.	Netral (N)	32	34%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**



Pada tabel 5.18 diatas menunjukkan jawaban paling dominan adalah setuju sebanyak 53 responden dengan persentase 56%, kemudian jawaban paling sedikit yaitu sangat setuju dengan jumlah 9 orang dan persentase 10%.

### 5.3.5.2. Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial

Pelayanan yang diberikan oleh pihak Latansa Futsal Pekanbaru disini tentunya tanpa memandang status apakah pelanggan tersebut memiliki kelebihan dalam arti dengan perlengkapan yang bermerk ataupun yang biasa biasa saja. Berikut ini tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial di Latansa Futsal Pekanbaru:

**Tabel 5.19**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Sosial pada Latansa Futsal Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	12	13%
2.	Setuju (S)	67	71%
3.	Netral (N)	15	16%
4.	Tidak Setuju (SS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Dilihat pada tabel 5.19 diatas jawaban paling dominan yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden sebanyak 67 orang dan persentase 71%, sedangkan

jawaban paling sedikit yaitu jawaban sangat setuju dengan jumlah responden 12 dan persentase 13%.

### 5.3.5.3. Mengutamakan kepentingan pelanggan

Mengutamakan kepentingan pelanggan yang dimaksud yaitu berupa mengutamakan kepentingan pelanggan itu dibanding kepentingan pribadi tentunya dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik. Berikut ini tanggapan responden mengenai petugas mengutamakan kepentingan pelanggan pada Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.20**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Petugas Mengutamakan Kepentingan Pelanggan pada Latansa Futsal Pekanbaru**

<b>No.</b>	<b>Tanggapan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1.	Sangat Setuju (SS)	66	70%
2.	Setuju (S)	21	22%
3.	Netral (N)	7	8%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Pada tabel 5.20 diatas jawaban paling dominan yaitu jawaban sangat setuju dengan jumlah responden sebanyak 66 orang dan persentase 70%, sedangkan jawaban paling sedikit yaitu netral dengan jumlah 7 orang dan persentase 8%.

#### 5.4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan

Tabel 5.21

#### Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X)					Jumlah
		5	4	3	2	1	
1.	Memiliki lapangan yang bagus dan terawat.	36	38	20	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>180</b>	<b>152</b>	<b>60</b>	-	-	<b>392</b>
2.	Memiliki parkir luas dan aman.	16	68	10	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>80</b>	<b>272</b>	<b>30</b>	-	-	<b>382</b>
3.	Memiliki toilet dan mushola yang bersih	19	48	27	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>95</b>	<b>192</b>	<b>81</b>	-	-	<b>368</b>
	<b>Total Bobot Dimensi Tangibles</b>						<b>1142</b>
4.	Melakukan proses pelayanan tanpa melakukan kesalahan.	11	68	15	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>55</b>	<b>272</b>	<b>45</b>	-	-	<b>372</b>
5.	Dapat diandalkan dalam kerjasama menyelenggarakan turnamen futsal.	18	57	19	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>90</b>	<b>228</b>	<b>57</b>	-	-	<b>375</b>
6.	Memberikan informasi jasa yang ditawarkan.	12	67	15	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>60</b>	<b>268</b>	<b>45</b>	-	-	<b>373</b>
	<b>Total Bobot Dimensi Reliability</b>						<b>1120</b>
7.	Menginformasikan kembali jadwal yang telah ditetapkan.	16	60	18	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>80</b>	<b>240</b>	<b>54</b>	-	-	<b>374</b>
8.	Memberikan tanggapan positif saat pelanggan menyampaikan keluhan.	15	54	23	2	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>75</b>	<b>216</b>	<b>69</b>	<b>4</b>	-	<b>364</b>
9.	Dengan cepat mengatasi masalah yang timbul.	9	59	26	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>45</b>	<b>236</b>	<b>78</b>	-	-	<b>359</b>

	<b>Total Nilai Bobot Dimensi Responsiveness</b>						<b>1097</b>
10.	Pelanggan merasakan kenyamanan bermain.	13	56	24	1	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>65</b>	<b>224</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>363</b>
11.	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan.	26	59	9	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>130</b>	<b>236</b>	<b>27</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>393</b>
12.	Kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya.	10	53	29	2	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>50</b>	<b>212</b>	<b>87</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>353</b>
	<b>Total Nilai Bobot Dimensi Assurance</b>						<b>1109</b>
13.	Berupaya memahami keinginan pelanggan.	9	53	32	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>45</b>	<b>212</b>	<b>96</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>353</b>
14.	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.	12	67	15	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>60</b>	<b>268</b>	<b>45</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>373</b>
15.	Mengutamakan kepentingan pelanggan.	66	21	7	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>330</b>	<b>84</b>	<b>21</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>435</b>
	<b>Total Nilai Bobot Dimensi Emphaty</b>						<b>1161</b>
	<b>Total Bobot Skor</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5629</b>

Sumber : Data Olahan (2021)

Menurut Sugiyono (2012:147), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul dengan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Berdasarkan data diatas, didapatkan untuk dimensi tangibles (bukti fisik) memiliki total nilai bobot 1142 dengan jawaban paling banyak yaitu pada indikator



memiliki lapangan yang bagus dan terawat dengan nilai jawaban sangat setuju sebanyak 36, jawaban setuju sebanyak 38, dan jawaban netral sebanyak 20 jawaban. Sehingga dapat diketahui bahwa pihak latansa futsal mampu memberikan pelayanan yang baik berupa lapangan yang terawat dan bagus.

Dimensi Reliability (Kehandalan) memiliki total nilai bobot sebanyak 1120, nilai indikator yang paling banyak yaitu pada indikator dapat diandalkan dalam kerjasama menyelenggarakan turnamen futsal, dengan jawaban sangat setuju jumlah 18, setuju sebanyak 57, dan jawaban netral sebanyak 19 jawaban. Sehingga dapat diketahui bahwa pihak Latansa Futsal Pekanbaru mampu memberikan kehandalan dalam kerjasama menyelenggarakan tournament futsal di Pekanbaru.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memiliki nilai total bobot 1097, jawaban indikator paling banyak yaitu menginformasikan kembali jadwal yang telah ditetapkan, dengan rincian jawaban sangat setuju sebanyak 16, setuju 60, dan jawaban netral 18 jawaban. Sehingga dapat diketahui bahwa pihak Latansa Futsal Pekanbaru terbukti terus menginformasikan kembali jadwal yang telah ditetapkan oleh pelanggan futsal di Latansa Futsal Pekanbaru.

Dimensi Jaminan (Assurance) memiliki nilai total bobot 1109, jawaban indikator paling banyak yaitu ketika petugas memberikan pelayanan dengan sopan, dengan rincian jawaban sangat setuju 26 orang, setuju 59 orang, netral 9 orang.

Maka dapat dikatakan bahwa petugas dari pihak Latansa Futsal Pekanbaru telah memberikan pelayanan dengan sopan sehingga pelanggan semakin tertarik bermain di lapangan tersebut.

Dimensi Emphaty memiliki nilai total bobot sebesar 1161, jawaban indikator paling banyak yaitu ketika petugas mengutamakan kepentingan pelanggan dengan jawaban sangat setuju sebanyak 66 , setuju 21, dan netral sebanyak 7 jawaban. Sehingga dapat dikatakan bahwa petugas Latansa Futsal Pekanbaru terbukti mengutamakan kepentingan pelanggan yaitu seperti dengan memberikan pelayanan dan kebutuhan yang diinginkan pelanggan tersebut.

Jadi dapat dilihat bahwa dari 5 dimensi diatas untuk nilai total bobot paling besar yaitu pada dimensi emphay dengan total nilai bobot sebesar 1161 , dan total nilai bobot paling rendah yaitu pada dimensi responsiveness dengan nilai total bobot sebesar 1097.

Berdasarkan dari rekapitulasi tanggapan responden diatas terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) maka jumlah total skor sebesar 5.629. Untuk mengetahui nilai tertinggi dan nilai terendah dapat dilihat berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 15 \times 5 \times 94 = 7050$$

$$\text{Nilai Terendah} = 15 \times 1 \times 94 = 1410$$

Untuk mencari nilai intervalnya adalah :

$$\frac{\text{Skor Nilai Maksimal} - \text{Skor nilai Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{7500 - 1500}{5} = 1128$$

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kategori nilai dapat dilihat dibawah ini :

Sangat Baik	= 7050 – 5923
<b>Baik</b>	<b>= 5922 – 4795</b>
Netral	= 4794 – 3667
Tidak Baik	= 3666 – 2539
Sangat Tidak Baik	= 2538 – 1410

Berdasarkan hasil tanggapan rekapitulasi tersebut, diketahui bahwa tingkat kategori variabel kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Kriteria penilaian ini berdasarkan jumlah nilai yang berada pada **5922 - 4795**. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah mewakili atas variabel kualitas pelayanan di Latansa Futsal Pekanbaru.

### **5.5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari bagaimana pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak terkait termasuk di Latansa Futsal Pekanbaru. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

### 5.5.1. Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Dengan adanya fasilitas yang sangat baik dan terawat serta pelayanan yang diberikan dengan optimal akan membuat pelanggan merasa puas. Berikut ini tanggapan responden mengenai rasa puas yang didapatkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.22**

#### **Tanggapan Responden Tentang Pelanggan Merasa Puas Terhadap Pelayanan yang diberikan Pihak Latansa Futsal Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	16	17%
2.	Setuju (S)	60	64%
3.	Netral (N)	18	19%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan pada tabel 5.22 diatas jawaban paling dominan adalah jawaban setuju dengan jumlah 60 responden dengan persentase 64%, kemudian jawaban paling sedikit yaitu sangat setuju dengan jumlah 16 responden dengan persentase 17%.



### 5.5.2. Merasa puas terhadap penyediaan perlengkapan fasilitas yang dibutuhkan

Rasa puas yang didapatkan pelanggan terhadap perlengkapan fasilitas yaitu dengan contoh rompi yang setiap habis pakai di laundry, bola yang bagus, kualitas rumput yang bagus, dan lain-lain. Berikut ini tanggapan responden mengenai rasa puas pelanggan terhadap penyediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh pelanggan:

**Tabel 5.23**

**Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Terhadap Penyediaan  
 Perlengkapan Fasilitas yang Dibutuhkan oleh Pelanggan di Latansa Futsal  
 Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	15	16%
2.	Setuju (S)	54	57%
3.	Netral (N)	23	25%
4.	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan (2021)

Berdasarkan tabel 5.23 diatas jawaban paling dominan yaitu jawaban setuju dengan jumlah sebanyak 54 responden dan persentase 57%, sedangkan jawaban paling sedikit yaitu tidak setuju dengan jumlah 2 orang dengan persentase 2%.

### 5.5.3. Rasa puas pelanggan karena adanya Merchandise Store

Selain adanya lapangan, terdapat juga merchandise store dengan menjual beberapa perlengkapan olahraga seperti sepatu, sandal, bola, kaos kaki, jersey, dan lain-lain. Berikut ini tanggapan responden mengenai adanya Merchandise Store di Latansa Futsal Pekanbaru.

**Tabel 5.24**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Karena Adanya Merchandise Store di Latansa Futsal Pekanbaru**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	9	9%
2.	Setuju (S)	59	63%
3.	Netral (N)	26	28%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan pada tabel 5.24 diatas jumlah paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah responden 59 orang dan persentase 63%, sedangkan jawaban paling sedikit yaitu sangat setuju sebanyak 9 responden dan persentase sebesar 9%.

### 5.5.4. Tempat dan pelayanan sesuai dengan keinginan

Tempat yang termasuk strategis terletak di tengah kota Pekanbaru serta pelayanan yang diberikan sudah sangat baik membuat pelanggan merasa tertarik

untuk bermain di lapangan ini. Berikut tabel tanggapan responden mengenai pelayanan yang baik diberikan oleh petugas dan tempat sesuai dengan keinginan pelanggan.

**Tabel 5.25**

**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan dari Petugas dan Tempat yang sesuai dengan Keinginan Pelanggan**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	13	14%
2.	Setuju (S)	56	60%
3.	Netral (N)	24	25%
4.	Tidak Setuju (TS)	1	1%
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Dilihat dari tabel 5.25 diatas jumlah respon den yang memberikan tanggapan paling banyak yaitu jawaban setuju dengan jumlah sebanyak 56 responden dengan persentase 60%, kemudian responden paling sedikit memberi tanggapan tidak setuju sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.

**5.5.5. Rasa puas karena fasilitas futsal sesuai dengan kebutuhan**

Dengan adanya fasilitas yang sangat baik membuat pelanggan merasa puas dan merasa ingin bermain lagi di lapangan futsal tersebut termasuk di Latansa Futsal Pekanbaru. Berikut ini tanggapan responden mengenai rasa

puas pelanggan karena fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

**Tabel 5.26**

**Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Terhadap Fasilitas Futsal yang diberikan sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan**

No.	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	26	28%
2.	Setuju (S)	59	63%
3.	Netral (N)	9	9%
4.	Tidak Setuju (TS)	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan tabel 5.26 diatas jumlah tanggapan responden paling banyak yaitu setuju dengan jumlah sebanyak 59 responden dengan persentase 63%, kemudian untuk jawaban paling sedikit yaitu netral sebanyak 9 responden dengan jumlah persentase 9%.

**5.5.6. Secara keseluruhan sesuai dengan harapan dan kebutuhan**

Dengan beragam fasilitas yang dimiliki termasuk dengan adanya Merchandise Store membuat pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang dimiliki oleh Latansa Futsal Pekanbaru ini. Berikut tanggapan responden mengenai rasa puas keseluruhan terhadap harapan dan kebutuhan pelanggan ketika bermain diLatansa Futsal Pekanbaru.



**Tabel 5.27**

**Tanggapan Responden Mengenai Rasa Puas Secara Keseluruhan Sesuai dengan Harapan dan Kebutuhan Pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju (SS)	10	11%
2.	Setuju (S)	53	56%
3.	Netral (N)	29	31%
4.	Tidak Setuju (TS)	2	2%
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahhan (2021)**

Berdasarkan tabel diatas jumlah jawaban yang paling mendominasi yaitu jawaban setuju dengan jumlah 53 responden dan persentase 56%, sedangkan jawaban paling sedikit yaitu tidak setuju sebanyak 2 orang dengan persentase 2%.

**5.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan**

**Tabel 5.28**

**Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)					Jumlah	
		5	4	3	2	1		
1.	Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.	16	60	18	-	-		
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>80</b>	<b>240</b>	<b>54</b>		<b>-</b>	<b>374</b>	
2.	Merasa puas dengan penyediaan perlengkapan fasilitas futsal sesuai	15	54	23	2	-		

	kebutuhan pelanggan.						
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>75</b>	<b>216</b>	<b>69</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>364</b>
3.	Merasa puas karena memiliki Merchandise Store.	9	59	26	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>45</b>	<b>236</b>	<b>78</b>		<b>-</b>	<b>359</b>
	<b>Total Nilai Bobot Dimensi Hal yang dirasakan</b>						<b>1097</b>
4.	Merasa puas karena pelayanan dari petugas dan tempat sesuai dengan keinginan pelanggan.	13	56	24	1	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>65</b>	<b>224</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>363</b>
5.	Merasa puas memberikan fasilitas futsal sesuai dengan keinginan kebutuhan pelanggan.	26	59	9	-	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>130</b>	<b>236</b>	<b>27</b>		<b>-</b>	<b>393</b>
6.	Merasa puas karena secara keseluruhan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.	10	53	29	2	-	
	<b>Nilai Bobot</b>	<b>50</b>	<b>212</b>	<b>87</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>353</b>
	<b>Total Nilai Bobot Dimensi Hasil dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan</b>						<b>1109</b>
	<b>Total Bobot Skor</b>						<b>2206</b>

Sumber : Data Olahan (2021)

Dilihat dari tabel diatas terdapat 2 dimensi pada variabel kepuasan pelanggan yaitu ada dimensi hal yang dirasakan dan hasil dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan. Untuk dimensi hal yang dirasakan memiliki nilai total dimensi sebesar 1097 dan dimensi hasil dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan memiliki nilai total bobot sebesar 1109.

Berdasarkan tabel diatas hasil rekapitulasi variabel kepuasan pelanggan (Y), untuk jumlah skor tertinggi yaitu terdapat pada dimensi merasa puas karena

pelayanan dari petugas sesuai dengan keinginan pelanggan dengan skor sebesar 393, sedangkan untuk jumlah skor terendah yaitu terdapat pada dimensi merasa puas karena secara keseluruhan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan dengan jumlah skor sebanyak 353.

Menurut Sugiyono (2012:147), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul dengan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Maka dapat diketahui jumlah total skor yang diperoleh dari Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah 2206. Dapat diketahui dibawah nilai tertinggi dan nilai terendah dilihat dari berikut ini :

$$\text{Nilai tertinggi} = 6 \times 5 \times 94 = 2820$$

$$\text{Nilai terendah} = 6 \times 1 \times 94 = 564$$

Untuk mencari intervalnya adalah :

$$\frac{\text{Skor Nilai Maksimal} - \text{Skor Nilai Minimal}}{\text{Skor}} = \frac{2820 - 564}{5} = 451$$

Sedangkan untuk mengetahui tingkat kategori nilai dapat dilihat dibawah ini

Sangat Baik = 2820 – 2370

**Baik = 2369 – 1919**

Netral = 1918 – 1468

Tidak Baik = 1467 – 1017

Sangat Tidak Baik = 1016 – 565

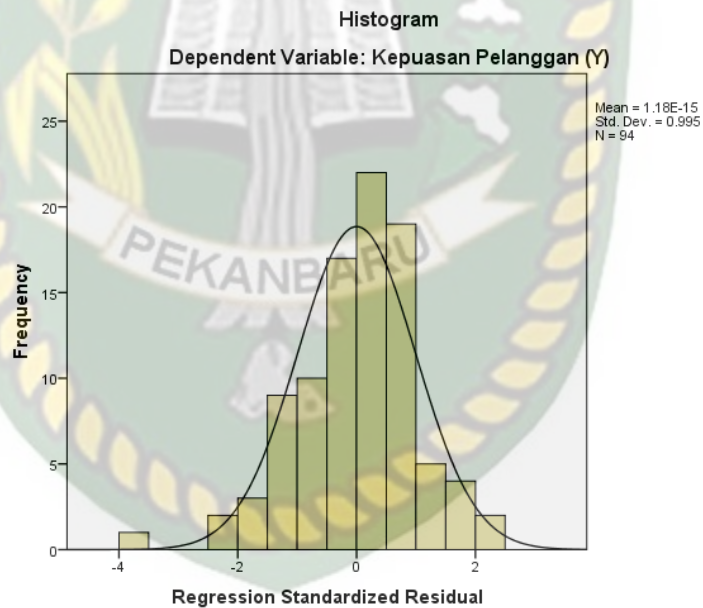
Berdasarkan hasil tanggapan rekapitulasi tersebut, diketahui bahwa tingkat kategori pada variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori baik. Kriteria penilaian berdasarkan jumlah nilai berada pada **2369 - 1919**. Hal ini berarti bahwa semua indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah mewakili atas variabel kepuasan pelanggan.



## 5.7. Hasil Uji Asumsi Klasik

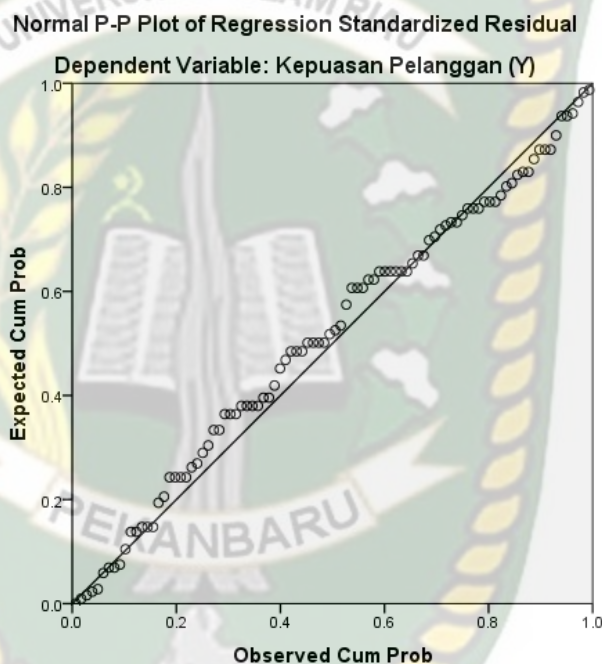
### 5.7.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data. Uji normalitas bisa dilihat dengan 3 cara, yaitu dengan melihat grafik uji normalitas, grafik histogram Normal P- Plot of Regression Standarized Residual, dan Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov. Berikut ini gambar grafik uji normalitas dari penelitian ini :



Gambar 5.1 Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa histogram kurva normal membentuk lonceng yang sempurna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data atau model regresi pada penelitian ini berdistribusi normal. Pada penelitian ini juga menggunakan grafik histogram Normal P-Plot of Regression Standarized Residual yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



**Gambar 5.2.**

### **Grafik Histogram P-Plot Of Regression Standarized Residual**

Berdasarkan grafik histogram diatas, dapat dilihat titik-titik pada grafik mengikuti garis diagonal grafik tersebut. Dengan demikian, data yang dianalisis sudah memenuhi syarat-syarat pada uji asumsi klasik dan data ini berdistribusi secara normal. Selain grafik histogram P-Plot Of Regression Standarized Residual,

penelitian ini juga menggunakan uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan :

1. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $\geq 0.05$  maka data penelitian berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $\leq 0.05$  maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

**Gambar 5.3. Uji Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33954319
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.052
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Pada tabel diatas diketahui nilai uji signifikansi berada di angka  $0.200 \geq 0.05$ . Berdasarkan dasar pengambilan keputusan diatas maka dinyatakan bahwa data penelitian ini sudah berdistribusi normal.

### **5.7.2. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data pengujian regresi terjadi korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel bebas terkena korelasi maka dapat dikatakan variabel tersebut tidak orthogonal. Untuk mengetahui apakah suatu model terkena korelasi dapat dilihat dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai toleransi. Nilai toleransi yang baik yaitu harus  $\geq 0.10$ , dan untuk nilai VIF harus  $\leq 10$ . Berikut ini hasil uji analisis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS dari uji multikolinearitas:



**Tabel 5.29**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Toleranc	e	VIF
1	(Constant)	-4.802	1.681		-2.856	.005			
	Kualitas Pelayanan (X)	.472	.028	.869	16.875	.000	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai toleransi sebesar 1.000 dan nilai VIF sebesar 1.000. Berdasarkan hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada variabel independent yang memiliki nilai toleransi  $\geq 10$  dan berdasarkan nilai VIF variabel independent memiliki nilai  $\leq 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independent dan variabel dependen.

## 5.8. Hasil Analisis Data

### 5.8.1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Selain untuk mengetahui arah hubungan kedua variabel, regresi ini juga untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.. Perhitungan uji ini menggunakan program SPSS, dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5.30.**

#### Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.802	1.681		-2.856	.005
	Kualitas Pelayanan (X)	.472	.028	.869	16.875	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Model persamaan regresi yang didapat dari tabel 5.30 diatas dalam bentuk persamaan regresi sederhana, yaitu :

$$Y = a + bX$$

$$Y = -4.802 + 0.472X$$

Arti persamaan linier tersebut adalah :

- a. Nilai  $H_0 = -4.802$ , artinya jika variabel kualitas pelayanan konstan atau maka variabel kepuasan pelanggan adalah sebanyak  $-4.802$ .
- b. Nilai  $H_1 = 0.472$ , artinya jika nilai variabel kualitas pelayanan naik 1, maka variabel minat beli akan mengalami kenaikan  $0.472$ .

### 5.8.2. Uji T (Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai taraf signifikan ( $p$  value), jika nilai taraf signifikan yang dihasilkan dibawah  $0.05$  maka hipotesis diterima dan sebaliknya. Apabila nilai  $t$  hitung  $\geq t$  tabel, maka setiap variabel dependen memiliki pengaruh terhadap variabel independen. Hasil pengujian uji T dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.31**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.802	1.681		-2.856	.005		
Kualitas Pelayanan (X)	.472	.028	.869	16.875	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

**Sumber : Data Olahan (2021)**

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai signifikan  $<0.05$  dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dari setiap variabel independent secara parsial memiliki pengaruh dan signifikan.

Dari hasil pengujian diatas maka variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai t hitung sebesar 16.875, dengan demikian nilai t hitung  $>$  t tabel (16.875  $>$  1.986). maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Latansa Futsal Pekanbaru.



## 5.9. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Latansa Futsal Pekanbaru yang beralamat di Jalan Gelugur No.70, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Pekanbaru, Riau. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden dengan kriteria pengunjung Latansa Futsal (non member) dan responden berusia antara 15-35 tahun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Agus Eko Prasetyo, 2015) dari penelitian tersebut menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan futsal terhadap jasa pelayanan berada pada kategori sangat puas.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap beberapa dimensi seperti Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance),serta Perhatian (Emphaty), serta indikator pernyataan yang terdapa didalamnya maka diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X) berada pada kategori baik. Jumlah total nilai bobot jawaban dari setiap dimensi dan indikator sebesar 5629. Hal ini berarti bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah mewakili atas variabel kualitas pelayanan di Latansa Futsal Pekanbaru.

Pada variabel kepuasan pelanggan terdapat beberapa dimensi berupa hal yang dirasakan dan hasil dibandingkan dengan harapan dan kebutuhan. Jumlah nilai bobot jawaban dari setiap dimensi dan indikator yaitu sebesar 2206. Sehingga dari hasil tanggapan rekapitulasi tersebut diketahui bahwa tingkat kategori pada

variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa semua indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini sudah mewakili atas variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel kualitas pelayanan terdapat adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $(16.875 > 1.986)$ , ini menunjukkan bahwa responden memiliki kepuasan sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Latansa Futsal Pekanbaru yaitu berkaitan dengan kondisi fasilitas, kepribadian petugas, dan pelayanan yang diberikan. Semakin baik pelayanan dan fasilitas yang diberikan, semakin tertarik pelanggan untuk kembali bermain ditempat tersebut.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Latansa Futsal Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan beberapa uji hasil seperti analisis regresi linear sederhana didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan yang positif. Hasil dari analisis penelitian ini juga menunjukkan setiap variabel memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan pelanggan.

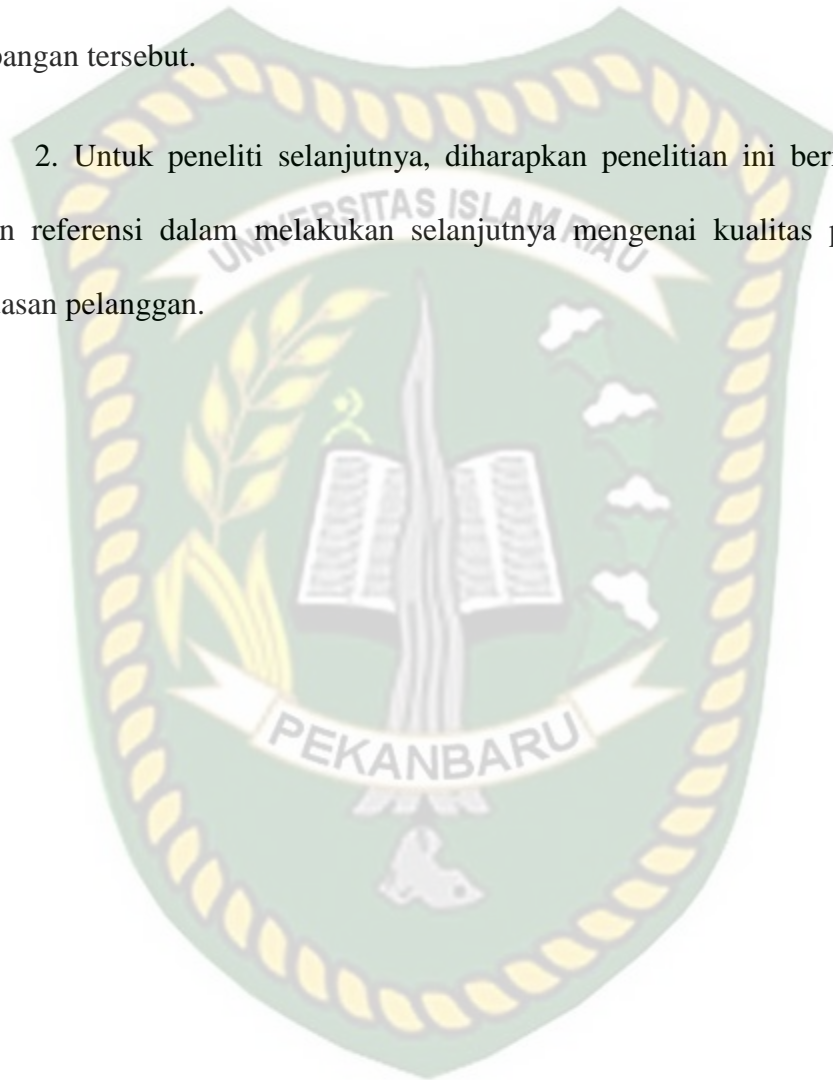
#### 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dijelaskan, maka dirumuskan saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya yang dapat dilihat sebagai berikut :

1. Untuk perusahaan, dari beberapa dimensi yang diketahui terdapat dimensi dengan total nilai skor terendah dan tertinggi. Untuk skor tertinggi yaitu pada dimensi empathy, disarankan kepada perusahaan agar tetap dipertahankan atau tetap meningkatkan perhatiannya kepada keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sedangkan

saran untuk nilai dimensi terendah yaitu pada dimensi responsiveness disarankan kepada perusahaan agar lebih dapat cepat dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan dengan tujuan agar pelanggan menjadi tertarik bermain dilapangan tersebut.

2. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk bahan referensi dalam melakukan selanjutnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Mustohim (2006). Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan. Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan. Banyumedia publishing. Malang.
- Buchari, Alma. 2006. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Buchari, Alma, 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hardiansyah, 2011 Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler, Philip, 1994. Manajemen Pemasaran. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip.1997, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran Edisi milenium, Prehallindo.
- Kotler, Philip Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H, 2000. Service Marketing, Second Edition, Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Morissan M, dkk. 2012. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.
- Nasution, Arman Hakim. 2008. "Perencanaan dan Pengendalian Produksi" Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosady. 2013. Metode Penelitian Komunikasi Dan Public Relations, Jakarta: Raja Grafito Persada.
- Sanusi, Anwar. (2011). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1, No.6, hal.755-764.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : ALFABETA.

Sumarwan, Ujang. 2012. Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta

