

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
(FIK) UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA (UNY) TERHADAP JASA  
PENGELOLAAN “FUTSAL ARENA”**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh  
Ardian Try Pradhana  
NIM 09601241033

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena” yang telah disusun oleh Ardian Try Pradhana, NIM 09601241033 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 2 Juli 2013  
Pembimbing,



Saryono, M. Or.  
NIP. 19811021 200604 1 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Juli 2013  
Yang menyatakan,



Ardian Try Pradhana  
NIM. 09601241033

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena” yang disusun oleh Ardian Try Pradhana, NIM. 09601241033 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Juli 2013 dan dinyatakan lulus.

## DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	TandaTangan	Tanggal
Saryono, M.Or	Ketua Penguji		22/7/13
Sujarwo, M.Pd	Sekretaris Penguji		22/7/13
Soni Nopembri, M.Pd	Penguji I/ Utama		22/7/13
M. Husni Thamrin, M.Pd	Penguji II/ Pendamping		22/7/13

Yogyakarta, Juli 2013  
Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Dekan

  
Drs. Rumpis Agus, M.S.  
NIP. 19600824 198601 1 001

## MOTTO

1. “Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”  
**(Q.S. Asy-Syarah : 6 – 7)**
2. “Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah” **(Thomas Alva Edison)**
3. What born you to be? **(Dedy Corbuzier)**
4. Masa depan yang cerah, selalu tergantung pada masa lalu yang dilupakan. Kita dapat hidup terus dan maju, jika kita melupakan kegagalan dan masa lalu yang buruk. **(Ardian Try Pradhana)**
5. Hadapi apa yang ada di depan kamu dan sesuaikan dengan kemampuan kamu, jangan menyamakan kamu dengan orang lain yang lebih dari kemampuan kamu.  
**(Bapak Saryono)**
6. Walaupun kegagalan yang kamu lakukan telah mencapai 1000 kali, maka cobalah yang ke 1001 kali tuk menggapai cita-citamu. **(Onizuka)**

## PERSEMBAHAN

Seiring doa dan rasa syukur Kehadirat Allah S.W.T., karya ini dipersembahkan untuk :

1. Ibuku **tersayang**, Inayat Hanum yang selalu memberi motivasi, nasihat, serta do'a hanya untuk kebaikan masa depan anaknya, semoga senantiasa selalu dalam lindungan-Nya, selamat dunia dan akhirat. Amin. Maafkan anakmu ini ya bu,yang sudah sering menyusahkanmu.
2. Mas Hanan Febriansyah dan Mas Ivan Arbayu **yang q sayang**, yang selalu memberiku memberi motivasi, nasihat, do'a, sugu bulanan, dan membayar semesteran,,wkwkwkw,,, aku lulus mas,,,
3. Mba-mba Ipar aku, mba Nurhana Wulandari dan mba Rosdina Endah Setyati yang selalu memberikan bimbingan, doa, dan semangat saat menjalani kuliah.
4. My baby, Muhammad Khasya Adika Syahputra dan Kinanti Iffacetta yang selalu memberikanku kerinduan,kegemesan,dan kekangenan.
5. LedonkQ sayank, Rizki Oktaviani Pamungkas. Yang tak henti-hentinya memberiku semangat dan dorongan.

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS ILMU  
KEOLAHRAGAAN (FIK) UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
TERHADAP JASA PENGELOLAAN “FUTSAL ARENA”**

Oleh  
Ardian Try Pradhana  
09601241033

**ABSTRAK**

Futsal Arena, merupakan jasa penyewaan lapangan futsal yang lokasinya sangat dekat dengan kampus dan sebagai alternatif utama para mahasiswa FIK UNY mengisi waktu luang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif tentang tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena, dengan menggunakan metode survei dan instrumen penelitian berupa angket. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang menggunakan lapangan Futsal Arena. Pengambilan sampel dengan teknik *insidental sampling* yang berjumlah 100 mahasiswa. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan pemaparan data dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap Futsal Arena adalah “sedang” dengan persentase 58%. Secara rinci kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap Futsal Arena yaitu : (1) 0 mahasiswa atau 0% berkategori “rendah sekali”, (2) 1 mahasiswa atau 1% berkategori “rendah”, (3) 58 mahasiswa atau 58% berkategori “sedang”, (4) 2 mahasiswa atau 2% berkategori “tinggi”, dan (5) 2 mahasiswa atau 2% berkategori “sangat tinggi”.

*Kata Kunci: kepuasan, futsal, jasa, pengelolaan.*

## DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	iii
DAFTAR PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Teori .....	7
1. Hakikat Kepuasan .....	7



a. Cara Mengukur Kepuasan .....	8
b. Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Mengukur Kepuasan .....	9
2. Hakikat jasa .....	10
a. Karakteristik Jasa .....	10
b. Klasifikasi Jasa .....	11
c. Kualitas Jasa .....	13
d. Strategi Pemasaran untuk Perusahaan Jasa .....	14
e. Mengelola Diferensiasi Jasa .....	15
f. Mengelola Kualitas Jasa .....	15
g. Kualitas Total Suatu Jasa .....	16
h. Mengelola Produksi Jasa .....	17
3. Hakikat Pengelolaan .....	18
4. Futsal .....	20
5. Profil Futsal Arena .....	24
6. Penelitian yang Relevan .....	22
 B. Kerangka Berfikir .....	 24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
D. Populasi Penelitian .....	27
E. Instrumen Penelitian .....	29
F. Teknik Pengumpulan Data .....	30
G. Teknik Analisis Data .....	34

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Lokasi, Subyek, dan Waktu Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	41
C. Pembahasan .....	53

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	60
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	60
C. Keterbatasan Penelitian .....	61
D. Saran .....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>
-----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rincian Perolehan Responden Sebagai Sampel Penelitian .....	28
Tabel 2.	Kisi-kisi Angket .....	30
Tabel 3.	Hasil Uji Analisi dan Validasi .....	33
Tabel 4.	Pembagian Kelas Interval Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragan Universitas Negeri Yogyakarta Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena .....	35
Tabel 5.	Pembagian Kelas Interval Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragan Universitas Negeri Yogyakarta Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>Tangibles</i> .....	36
Tabel 6.	Pembagian Kelas Interval Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragan Universitas Negeri Yogyakarta Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i> .....	36
Tabel 7.	Pembagian Kelas Interval Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragan Universitas Negeri Yogyakarta Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i> ....	37
Tabel 8.	Pembagian Kelas Interval Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragan Universitas Negeri Yogyakarta Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>assurance</i> .....	37
Tabel 9.	Pembagian Kelas Interval Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragan Universitas Negeri Yogyakarta Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor Empati .....	38
Tabel 10.	Distribusi Frekuaensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena .....	42
Tabel 11.	Distribusi Frekuaensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>Tangibles</i> .....	44
Tabel 12.	Distribusi Frekuaensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>Reliability</i> .....	46
Tabel 13.	Distribusi Frekuaensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i> .....	48
Tabel 14.	Distribusi Frekuaensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor <i>Assurance</i> .....	50
Tabel 15.	Distribusi Frekuaensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor Empati .....	52

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 1.	Sketsa Denah Lokasi Futsal Arena .....	39
Gambar 2.	Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena .....	43
Gambar 3.	Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan Faktor <i>Tangibles</i> .....	45
Gambar 4.	Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan Faktor <i>Reliability</i> .....	47
Gambar 5.	Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan Faktor <i>Responsiveness</i> .....	49
Gambar 6.	Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan Faktor <i>Assurance</i> .....	51
Gambar 7.	Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa FIK UNY Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan Faktor Empati .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	65
lampiran 2	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	66
Lampiran 3	Angket uji coba .....	67
Lampiran 4	Data kasar hasil uji coba .....	71
Lampiran 5	Hasil hitung SPSS .....	73
Lampiran 6	Angket penelitian .....	74
Lampiran 7	Data hasil penelitian .....	78
Lampiran 8	Pengkatagorian Skor Secara Urut .....	82
Lampiran 9	Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Faktor Tangibles (bukti langsung) .....	85
Lampiran 10	Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor Tangibles .....	89
Lampiran 11	Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Faktor Reliability .....	92
Lampiran 12	Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor Reliability .....	96
Lampiran 13	Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Faktor Responsiveness (Daya Tanggap) .....	99
Lampiran 14	Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor Responsivenes .....	106
Lampiran 15	Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Faktor Assurance (Jaminan) .....	110
Lampiran 16	Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor Assurance .....	113
Lampiran 17	Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Faktor Empati .....	116
Lampiran 18	Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor Empati .....	119
Lampiran 19	Foto-foto penelitian .....	123

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Olahraga merupakan kebutuhan hidup manusia. Kebutuhan akan olahraga sangat penting karena menjaga kesehatan dan mengatur pola stres. Pada era sekarang ini, dengan persaingan global yang sengit menuntut setiap insan manusia dituntut untuk berprestasi atau kompeten untuk bersaing disegala bidang. Seperti halnya mahasiswa dituntut dan dididik untuk siap terjun di dunia pekerjaan. Setiap hari mereka dihadapkan dengan problema-problema di kampus, sehingga menguras pikiran. Daerah Istimewa Yogyakarta terkenal dengan kota pelajar. Di sini banyak berdiri universitas-universitas yang ternama. Salah satunya yaitu Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) memiliki 7 Fakultas yaitu Fakultas Matematika dan IPA (FMIPA), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Ekonomi (FE), Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) dan Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) serta terdapat 1 Pasca Sarjana.

Diantara 7 Fakultas tersebut, FIK UNY merupakan salah satu fakultas yang memiliki banyak peminatnya untuk masuk di fakultas ini. Hampir sebagian besar mahasiswa FIK UNY menggandrungi olahraga sepakbola. Namun, dengan kondisi banyaknya jumlah mahasiswa FIK UNY, sedangkan FIK UNY memiliki lapangan sepakbola hanya berjumlah 2 lapangan sepakbola. Diperburuk dengan kondisi cuaca saat ini tidak menentu. Terkadang panas dan terkadang hujan. Membuat para mahasiswa, terkadang enggan untuk bermain sepakbola.

Situasi seperti itulah yang mendorong mereka untuk bermain futsal sebagai alternatif olahraga pengganti sepakbola. Cabang olahraga futsal menjadi pilihan para mahasiswa untuk menghabiskan waktu luang yang sangat sempit. Futsal dipilih, dikarenakan futsal dapat dilakukan kapan saja tanpa menghawatirkan cuaca. Terlebih lagi futsal dapat dimainkan pada pagi, siang, sore, dan malam. Tanpa terganggu kondisi cuaca hujan atau panas karena dimainkan di dalam gedung.

Pengusaha yang teliti terhadap situasi seperti ini, akan mengalokasikan modalnya untuk mendirikan jasa lapangan futsal. Salah satunya yakni pemilik Futsal Arena. Futsal Arena merupakan pilihan utama para mahasiswa FIK UNY, mahasiswa UNY secara keseluruhan, bahkan mahasiswa bukan UNY yang tinggal/kos di sekitar UNY. Mereka banyak memilih lapangan futsal ini, dikarenakan Futsal Arena satu-satunya arena futsal yang paling dekat bahkan masih di dalam kawasan kampus UNY. Dibanding satu-satunya pesaing Futsal Arena yaitu RRI Futsal yang terletak di Jalan Gejayan yang berjarak kurang lebih 400-800 meter dari FIK UNY, Futsal Arena hanya berjarak kurang dari 100 meter dari FIK UNY. Berbeda dengan RRI Futsal kedua lapangan yang dimiliki oleh RRI Futsal hanya menggunakan 1 jenis lapangan yaitu menggunakan rumput sintetis, sedangkan Futsal Arena memiliki 2 jenis lapangan yaitu lapangan yang menggunakan rumput sintetis dan lapangan kedua menggunakan *vinyl*. Ini yang menjadi menarik bagi para calon pengguna lapangan Futsal Arena, dikarenakan mereka dapat memilih salah satu dari 2 jenis lapangan yang ditawarkan.

Pemberian layanan yang terbaik terhadap konsumen merupakan faktor penting sehingga konsumen datang lagi dan tidak berpindah ke jasa lapangan futsal yang lain. Menurut Kotler (2001: 51), pelanggan bisa mengalami satu dari tiga kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. Pengelola Futsal Arena mendirikan lapangan futsal dengan memperhatikan pengelolaan, fasilitas, layanan, dan lokasi. Para mahasiswa dan khususnya mahasiswa FIK UNY cenderung memikirkan masak-masak sebelum memilih lapangan futsal yang akan mereka gunakan. Harapan, mereka dibentuk oleh pengalaman pembeli terlebih dahulu, komentar teman dan kenalannya, serta informasi lainnya. Namun seberapa besar dan apa saja harapan, keinginan serta kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY dan para pelanggan lainnya pada umumnya terhadap jasa pengelolaan lapangan futsal Futsal Arena sejak berdiri hingga kini belum diketahui.

Semua konsumen lapangan Futsal Arena tak terkecuali mahasiswa FIK UNY mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan dan pengelolaan yang baik, dan harga terjangkau. Namun banyak tempat futsal di Yogyakarta ditemukan masih banyak yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas mutu dari lapangan futsal itu. Pemberian layanan yang terbaik terhadap konsumen merupakan faktor penting sehingga konsumen datang lagi dan tidak berpindah ke jasa lapangan futsal yang lain.

Fasilitas lapangan Futsal Arena memiliki kapasitas yang memadai, serta fasilitas pendukung lainnya seperti memiliki lapangan parkir yang luas,



tersedianya toilet, tempat duduk suporter, tempat menaruh barang dan kantin sehingga pengunjung ramai yang datang. Namun demikian, penulis belum mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen terutama mahasiswa FIK UNY yang memakai lapangan Futsal Arena apakah mereka puas dengan jasa pengelolaan yang dijalankan pengelola Futsal Arena?

Harga yang cukup terjangkau, lokasi yang mudah diakses, memiliki fasilitas pendukung yang memadai, keramahan petugas jaga dalam memberikan informasi, serta iklan dimedia *online* yang bervariasi membuat mahasiswa sering kembali menggunakan lapangan Futsal Arena. Namun demikian seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena belum diketahui.

Persaingan yang semakin sengit menyebabkan pengelola penyedia jasa lapangan futsal berputar otak agar para pelanggan tidak berpindah ke penyedia jasa yang lain. Pengelolaan yang baik akan membuat pelanggan bertahan. Pihak Futsal Arena pun melakukan hal seperti itu. Bahkan Futsal Arena sering digunakan untuk penyelenggaraan *event* pertandingan atau kompetisi oleh beberapa kampus. Jarak yang sangat dekat dengan FIK UNY membuat para mahasiswa menjadikan Futsal Arena sebagai opsi/pilihan utama untuk tempat bermain futsal mengisi waktu senggang disaat jam kuliah kosong. Namun dari situ belum dapat diketahui apa saja harapan konsumen, khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap fasilitas dan pelayanan dari pengelola Futsal Arena. Meningkatnya pemasukan dan menurunnya penghasilan perusahaan penyedia jasa, ada hubungannya dengan bertambahnya pelanggan atau berkurangnya pelanggan dengan laba ruginya perusahaan. Biasanya pemimpin perusahaan jasa mengambil

tindakan/memecahkan masalah dan mencari faktor-faktor untuk menambah laba atau mencari faktor kerugian.

Dari semua uraian di atas, kajian yang menarik untuk perhatian penulis yaitu bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan yang diberikan Futsal Arena?

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya yaitu :

1. Belum diketahui harapan konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap jasa Futsal Arena.
2. Belum diketahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa lapangan Futsal Arena.
3. Belum diketahui tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelola Futsal Arena.
4. Belum diketahui harapan konsumen, khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap fasilitas dan pelayananan Futsal Arena.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, terdapat banyak masalah yang berhubungan dengan pelayanan jasa lapangan futsal. Untuk mendapatkan gambaran rinci mengenai ruang lingkup penelitian, maka dalam penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena menyangkut fasilitas, pelayanan, harga, promosi, lokasi, dan produk.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah dan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu : “Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena?”.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan yang diberikan oleh Futsal Arena sesuai dengan fasilitas dan layanan yang diberikan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pengelola Futsal Arena tentang pemenuhan kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan yang diberikan. Hingga sekarang makin banyak perusahaan yang menyadari akan pentingnya tingkat kepuasan konsumen untuk mempertahankan konsumen yang dimiliki dan menarik konsumen yang baru.

##### **2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pengelola Futsal Arena untuk mengelola dan menentukan strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Hubungan yang baik antara konsumen dan pemberi jasa, akan memberikan benefit bagi kedua belah pihak.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori dan Penelitian yang Relevan**

##### **1. Hakikat Kepuasan**

Kepuasan pelanggan setelah pembelian barang atau jasa tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. A.B. Susanto (1999: 52), menyatakan bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan dan kinerja yang dirasakan dan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan. Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang, atau gembira. “Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli”, (Kotler, 2001: 13). Fandy Tjiptono (2004: 146), mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggannya.

Harapan pembeli atau pelanggan dibentuk oleh pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman dan kenalannya, serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Kalau pemasar menaikkan harapan pembeli terlalu tinggi, pembeli mungkin akan kecewa. Dilain pihak,

kalau perusahaan menawarkan harapan pembeli terlalu rendah, tidak cukup orang yang membeli, walaupun yang membeli akan merasa puas.

**a. Cara mengukur kepuasan pelanggan**

Menurut A.B. Susanto (1999: 54), mengukur kepuasan dengan :

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat mudah pelanggannya memberikan saran atau keluhan. Banyak restoran, hotel, dan penyediaan jasa lainnya yang memberikan formulir kepada tamu melaporkan kesukaan dan keluhan mereka. Rumah sakit menempatkan kotak saran di gang, memberikan komentar pada pasien yang pulang, dan menempatkan staf untuk menangani keluhan pasien. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Pelanggan mungkin merasa bahwa keluhan mereka tidak berarti, atau mereka akan dibuat merasa bodoh, atau tidak akan ada penyelesaiannya. Kebanyakan pelanggan akan mengurangi pembelian atau berganti pemasok dari pada mengajukan keluhan. Akibatnya perusahaan kehilangan pelanggan secara tidak perlu. Karena itu, perusahaan tidak dapat menggunakan keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon sesuai kelompok acak dari pembeli mereka akhir-akhir ini untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan.

Kotler (2001: 53-54), mengungkapkan bahwa selain dua cara mengukur kepuasan yang ada di atas yaitu,:

1) *Gost Shopping*

Cara lain mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan hal-hal positif (kekuatan) maupun hal-hal negatif (kelemahan) yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Pembeli bayangan (*ghost shopper*) ini juga dapat berpura-pura membuat

masalah tertentu untuk menguji apakah wiraniaga perusahaan mampu menangani situasi dengan baik.

2) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan harus menghubungi kembali para pelanggan yang sudah tidak membeli lagi atau yang telah berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya. Kalau IBM kehilangan pelanggan, mereka harus berusaha keras mengapa mereka gagal. Apakah harganya terlalu mahal, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan, dan penyebab lainnya. Selain melakukan *exit interviews*, perusahaan perlu pula memantau tingkat kehilangan pelanggan (*Customer lost rate*), yang kalau meningkat menunjukkan bahwa perusahaan gagal memuaskan pelanggannya.

**b. Hal yang Perlu Diperhatikan dalam Mengukur Kepuasan**

**Pelanggan**

Kotler (2001: 54), mengungkapkan bahwa hal yang perlu diperhatikan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu sewaktu pelanggan menyatakan kepuasan mereka pada salah satu elemen kinerja perusahaan, misalnya penyerahan barang, kita perlu menyadari bahwa setiap pelanggan bisa berbeda-beda dalam mengartikan penyerahan barang yang baik. Bisa berarti penyerahan lebih awal, penyerahan tepat waktu, kelengkapan penyerahan pesanan, dan lain-lain. Namun jika perusahaan menjelaskan kepada elemen secara rinci, para pelanggan akan menghadapi daftar pertanyaan yang sangat banyak. Kita juga dapat menyadari bahwa dua pelanggan bisa mengatakan “sangat puas” dengan alasan yang berbeda. Yang mungkin biasanya cepat puas dan yang lain mungkin biasanya sukar puas namun kali ini puas.

Perusahaan juga harus menyadari bahwa manajer dan wiraniaga bisa memanipulasi peringkat kepuasan pelanggan mereka. Mereka bisa saja bersikap lebih ramah dari biasanya pada pelanggan sebelum survei. Mereka dapat pula menyertakan pelanggan yang kecewa dalam survei.

Salah satu bahayanya adalah apabila para pelanggan mengetahui bahwa perusahaan sekuat tenaga memuaskan pelanggan, beberapa pelanggan mungkin menyatakan ketidakpuasan yang

tinggi (walaupun sebenarnya puas) untuk mendapatkan konsensi yang lebih banyak.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan dan apa yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut.

## **2. Hakikat Jasa**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (1990: 352), jasa adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dst. Menurut Fandy Tjiptono (2004: 6), jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009: 6), mengungkapkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

### **a. Karakteristik Jasa**

Philip Kotler (2008: 292), menyatakan bahwa ada empat karakteristik khusus jasa ketika merancang program pemasaran :

#### **1) Jasa Tak Berwujud (*service intangibility*)**

Jasa tak berwujud berarti bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli. Contohnya, orang yang sedang menjalani bedah plastik tidak dapat melihat hasilnya sebelum membeli. Untuk mengurangi ketidak pastian, pembeli mencari “tanda-tanda” kualitas jasa. Pembeli menarik kesimpulan tentang kualitas jasa dari tempat, orang, harga, perlengkapan, dan komunikasi yang dapat mereka

lihat. Karena itu, penyedia jasa akan membuat barang berwujud atau beberapa cara dan mengirim sinyal kualitas yang benar.

2) Jasa Tak Terpisahkan (*service inseparability*)

Jasa tak terpisahkan berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, tanpa mempedulikan apakah penyedia jasa orang atau mesin. Jika karyawan jasa menyediakan jasa, maka karyawan itu bagian dari jasa. Karena pelanggan juga ikut hadir pada saat jasa itu diproduksi, interaksi penyedia jasa-pelanggan menjadi figur khusus pemasaran jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa.

3) Variabilitas Jasa (*service variability*)

Variabilitas jasa berarti bahwa kualitas jasa bergantung pada siapa yang menyediakan jasa itu dan kapan, dimana, bagaimana, jasa itu disediakan. Karakteristik utama jasa hingga kualitas jasa sangat beragam, tergantung pada siapa yang menyediakannya.

4) Jasa dapat Musnah (*service perishability*)

Jasa dapat musnah berarti bahwa jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan beberapa saat kemudian. Kemampuan jasa untuk musnah tidak menjadi masalah jika permintaan stabil. Namun, ketika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa sering mendapat masalah yang sulit. Sebagai contoh, akibat adanya permintaan pada jam-jam sibuk, perusahaan transportasi umum memiliki jauh lebih banyak perlengkapan bila dibandingkan dengan perlengkapan yang harus perusahaan sediakan jika permintaan tetap sepanjang hari. Oleh karena itu perusahaan jasa sering merancang strategi untuk memproduksi kesesuaian yang lebih baik antara permintaan dan persediaan.

## **b. Klasifikasi Jasa**

Evans dan Berman (1990) dalam Fandy Tjiptono (2004: 8-12), mengungkapkan bahwa klasifikasi jasa dapat dilakukan berdasarkan tujuh kriteria:

1) Segmen Pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misalnya taksi, asuransi jiwa, dan pendidikan) dan jasa kepada konsumen organisasional (misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, jasa konsultasi manajemen, dan jasa konsultasi hukum).

2) Tingkat keberwujudan (*tangibility*)

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa dapat dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:



a) *Rented goods service*

Konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula. Konsumen hanya dapat menggunakan produk tersebut, karena pemilikannya tetap berada pada pihak perusahaan yang menyewakannya. Contohnya penyewaan mobil, kaset video, vila, dan apartemen.

b) *Owned goods service*

Pada *Owned good service*, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen. Contohnya jasa reparasi (arloji, mobil, sepeda motor, komputer, dan lain-lain), pencucian mobil, perawatan rumput, pencucian pakaian, dan lain-lain.

c) *Non-goods service*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal yang bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada pelanggan. Contohnya sopir, dosen, pemandu wisata, ahli kecantikan, dan lain-lain.

3) Keterampilan penyedia jasa

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa, jasa terdiri atas *professional service* (misalnya konsultan manajemen, konsultan hukum, konsultan pajak, konsultan sistem informasi, dokter, perawat, dan arsitek) dan *non-professional service* (misalkan supir taksi dan penjaga malam).

Pada jasa memerlukan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa. Hal ini menyebabkan para profesional dapat mengikat para pelanggannya. Sebaliknya jika tidak memerlukan keterampilan tinggi, seringkali loyalitas pelanggan rendah karena penawaran sangat banyak.

4) Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa *commercial service* atau *profit service* (misalnya penerbangan, bank, dan jasa ponsel) dan *non profit service* (misalnya sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, perpustakaan, dan museum).

5) Regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated service* (misalnya pialang, angkutan umum, dan perbankan) dan *non-regulated service* (seperti makelar, katering, dan pengecat rumah).

6) Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), jasa dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu *equitment-based service* (misalnya cuci mobil otomatis, jasa sambungan telepon jarak jauh, ATM) dan *people-based service* (misalnya pelatih sepak bola, satpam, dan jasa

akuntansi). Menurut Kotler (1994) dalam Fandy Tjiptono (2004: 11), *people-based service* masih dapat dikelompokkan menjadi kategori tidak terampil, terampil, dan pekerja profesional.

7) Tingkat kontak penyedia jasa

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum jasa dibagi menjadi *high-contact service* (seperti universitas, bank, dokter, dan pegadaian) dan *low-contact service* (misalkan bioskop). Pada jasa yang tingkat kontakannya dengan pelanggan tinggi, keterampilan interpersonal karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan jasa.

**c. Kualitas Jasa**

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam Lovelock (1988) yang dikutip Fandy Tjiptono (2004: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Sviokla dalam Rambat Lupiyoadi (2009: 176-178), menyatakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran dan dapat sebagai perencanaan strategi dan analisis, dimensi-dimensi tersebut antara lain:

- 1) Kinerja (*performance*)  
Kinerja merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu.
- 2) Keragaman produk (*feature*)  
Keanekaragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk.
- 3) Keandalan (*reability*)  
Keandalan produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.
- 4) Kesesuaian (*conformance*)  
Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi, dan beberapa kesalahan lain.

- 5) Daya tahan (*durability*)  
Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis.
- 6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*)  
Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memperhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan.
- 7) Estetika (*aesthetics*)  
Penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)  
Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut.

Dalam perkembangannya, Zeithaml dan Bitner (1996) yang dikutip Fandy Tjiptono (2004: 70), mengungkapkan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok meliputi:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, pelengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf meliputi bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **d. Strategi Pemasaran untuk Perusahaan Jasa**

Philip Kotler (2008: 293), mengemukakan bahwa strategi pemasaran untuk perusahaan jasa seperti bisnis manufaktur, perusahaan jasa yang baik menggunakan pemasaran untuk mempromosikan diri mereka sendiri secara kuat dalam sasaran terpilih. Target menjanjikan “mengharap lebih banyak, membayar lebih sedikit.” Perusahaan jasa menetapkan posisi mereka melalui

kegiatan pembaruan pemasaran tradisional. Namun, karena jasa berbeda dari produk yang berwujud, jasa sering memerlukan pendekatan pemasaran tambahan.

**e. Mengelola Diferensiasi Jasa**

Dalam persaingan harga yang ketat saat ini, para pemasar jasa sering mengeluh tentang kesulitan mendiferensiasikan jasa mereka dari jasa pesaing. Meskipun pelanggan memandang pelayanan penyedia jasa yang berbeda secara sama, mereka lebih memperhatikan harga dari pada penyedia jasa.

Menurut Philip Kotler (2008: 295), mengemukakan bahwa solusi bagi persaingan harga adalah mengembangkan penawaran, penghantaran, dan citra yang berbeda. Penawaran bisa bersifat fitur yang inovatif yang membedakan penawaran sebuah perusahaan dari penawaran pesaingnya.

Perusahaan jasa mendiferensiasikan hantaran jasa mereka dengan memiliki orang yang memiliki hubungan langsung dengan pelanggan yang lebih mampu dan dapat diandalkan, melalui pengembangan fisik yang baik dimana produk jasa diantarkan atau merancang proses penghantaran yang baik. Sebagai contoh, sekarang banyak grosir menawarkan belanja *online* dan pengiriman belanja kerumah sebagai cara belanja yang praktis. Perusahaan jasa juga mendiferensiasikan citra mereka melalui lambang dan merek.

**f. Mengelola Kualitas Jasa**

Philip Kotler (2008: 297), menyatakan bahwa perusahaan jasa dapat mendiferensiasikan dirinya dengan menghantarkan

kualitas yang lebih tinggi secara konsisten dibandingkan pesaingnya. Seperti produsen lain sebelum mereka, sekarang sebagian besar industri jasa bergabung dengan gerakan kualitas yang digerakan pelanggan. Dan seperti pemasar produk, penyedia jasa harus mengidentifikasi apa yang diharapkan oleh pelanggan sasaran hadapan kualitas jasa.

Kualitas jasa lebih sulit didefinisikan dan dinilai dari pada kualitas produk. Retensi pelanggan adalah ukuran kualitas yang paling baik hingga kemampuan perusahaan jasa untuk bergabung pada pelanggannya diukur dari seberapa konsisten perusahaan menghantarkan nilai kepada pelanggan. Pemulihan jasa yang baik dapat memenangkan lebih banyak pembelian dan kesetiaan pelanggan dibanding bila segala sesuatunya berjalan lancar sejak awal. Oleh karena itu, perusahaan tidak harus menyediakan langkah untuk menyediakan jasa yang baik setiap saat tapi memulihkan diri dari kesalahan jasa ketika kesalahan itu terjadi.

Langkah pertama adalah memberdayakan karyawan jasa lini depan hingga memberikan wewenang, tanggung jawab, dan insentif mereka perlukan untuk mengenali, mengamati, dan mengerti kebutuhan pelanggan.

**g. Kualitas Total Suatu Jasa**

Menurut Hutt dan Speh (1992) dalam Fandy Tjiptono (2006: 60), mengemukakan bahwa kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama, yaitu:

- 1) *Technical quality*, yaitu komponen yang berhubungan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Bojanic (1991) yang dikutip Fandy Tjiptono (2004: 60), *technical quality* dapat diperinci lagi menjadi:
  - a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.
  - b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapihan hasil.
  - c) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi jasa. Misalnya setelah operasi jantung.
- 2) *Fuction quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- 3) *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus perusahaan.

#### **h. Megelola Produksi Jasa**

Menurut Philip Kotler (2008: 299), menyatakan bahwa dengan biaya yang meningkat cepat, perusahaan jasa mendapat yang begitu besar untuk meningkatkan produktivitas jasa. Mereka dapat melakukan dengan beberapa cara. Mereka dapat melatih karyawan lama dengan lebih baik, atau mempekerjakan karyawan baru yang bekerja lebih keras dan terampil. Atau mereka dapat meningkatkan kuantitas jasa mereka dengan mengurangi jumlah kualitas. Penyedia jasa dapat “mengindustrialisasikan jasa” dengan menambahkan perlengkapan dengan menetapkan standar produksi. Terakhir, penyedia jasa dapat mempergunakan kekuatan teknologi. Meskipun kita sering berfikir menggunakan kekuatan teknologi untuk menghemat biaya dan waktu dalam perusahaan manufaktur, kekuatan teknologi juga mempunyai potensi besar hingga sering kali terlupakan hingga untuk membuat pekerjaan jasa lebih produktif.

Namun, perusahaan tidak boleh mendorong produktifitas begitu keras hingga mengurangi kualitas. Usaha untuk mengindustrialisasi jasa atau memotong biaya bisa membuat perusahaan jasa lebih efisien dalam jangka pendek. Tetapi mereka juga dapat mengurangi kemampuan jangka panjangnya untuk melakukan inovasi, mempertahankan kualitas jasa, atau merespon kebutuhan dan keinginan konsumen.

Oleh karena itu, dalam usaha meningkatkan produktivitas jasa, perusahaan harus memikirkan cara menciptakan dan menghantarkan nilai pelanggan. Dapat disimpulkan jasa ialah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain tetapi bentuk atau sifatnya tak berwujud.

### **3. Hakikat Pengelolaan**

Secara umum pengelolaan adalah kemampuan kerja untuk melakukan sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu. Menurut Basu Swasta dalam Arisda Noor Eka P. (2008: 19), menyatakan bahwa hal yang perlu dikoordinir agar perusahaan dapat melakukan tugas pemasaran seefektif mungkin adalah sebagai berikut:

#### **a. Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2004: 58), *service excellence* atau pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen dalam mendapatkan pelayanan dalam penggunaan suatu jasa.

b. Fasilitas

Fasilitas adalah seperangkat alat atau hal yang dibutuhkan untuk memperlancar suatu kegiatan. Adapun kelengkapan fasilitas jasa Futsal Arena adalah area parkir luas, kantin (minuman), tempat ibadah, kamar mandi, ruang ganti, penitipan barang, dan ruang supporter/ pendukung/penonton.

c. Harga

Menurut Basu Swasta dalam Arisda Noor Eka P. (2008: 19), mengungkapkan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

d. Lokasi

Dengan lokasi yang strategis dan representatif akan sangat membantu masyarakat calon konsumen mengenal keberadaan lokasi tersebut. Selain itu, lokasi sangat mudah dijangkau transportasi.

e. Promosi

Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Menurut Basu Swasta dalam Arisda Noor Eka P. (2008: 20), mengungkapkan bahwa promosi adalah arus informasi atau persuasi suatu arah yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran. Promosi adalah semua jenis kegiatan pemasaran yang ditujukan untuk mendorong permintaan.



f. Produk

Menurut Basu Swasta dalam Arisda Noor Eka P. (2008: 20), produk adalah suatu sifat yang kompleks baik yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, termasuk bungkus, warna, harga, *prestise* perusahaan dan pengecer yang dapat diterima pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan. Jadi produk tidak hanya meliputi produk fisik saja, tetapi juga sifat-sifat nonfisik.

**4. Futsal**

**A. Asal dan Perkembangan Futsal**

Menurut Justninus Lhaksana dan Ishak H. Pardosi (2008: 20-22), Futsal berasal dari bahasa Spanyol, *futbol* berarti sepak bola dan *sala* berarti ruangan. Futsal pertama kali diperkenalkan secara tidak sengaja oleh seorang pelatih sepak bola bernama Juan Carlos Ceriani pada tahun 1930. Lantas ia memperkenalkan sepak bola dalam ruangan dengan jumlah pemain lima orang. Ide ini juga mendapat sambutan positif diberbagai kalangan di hampir seluruh negeri Amerika Selatan.

Futsal berkembang sangat pesat di Brazil hingga menyebar ke seluruh dunia. Futsal ternyata sangat efektif dan mengasah keterampilan bermain bola di lapangan. Oleh karena itulah, futsal pada akhirnya digemari di Eropa, Amerika Serikat, Asia, dan Afrika. Padahal, Negara-negara di Eropa, Afrika, dan Asia, sepak bola merupakan olahraga yang sangat digandrungi.

Kompetisi futsal pertama kali digelar pada tahun 1965, yang hanya menyertakan Negara-negara Amerika Selatan, Paraguay,

giliran Brazil yang memenangkan kompetisi bahkan hingga enam kali berturut-turut. Pada tingkat dunia, futsal pertama kali diprakarsai oleh Federasi Futsal Amerika Selatan (FIFUSA). Kejuaraan pertama kali digelar pada tahun 1982 di Sao Paulo, Brazil. Ketika itu tuan rumah menyabet juara pertama dikompetisi ini. Pada tahun 1985, pertandingan futsal pertama kali digelar di Spanyol. Di kejuaraan ini, Brazil juga menjadi juara pertama. Pada tahun 1989, FIFA secara resmi mengakui futsal sebagai bagian dari cabang sepak bola, yang kemudian mengambil alih penyelenggaraan kejuaraan tersebut. Kejuaraan tiga tahunan ini dilaksanakan pertama kali oleh FIFA di Belanda pada tahun 1989 dan di Hongkong pada tahun 1992. Dalam dua kali kejuaraan ini, Brazil juga lolos sebagai juara.

Kemudian, FIFA mengubah jadwal pertandingan tersebut menjadi empat tahunan dengan pertimbangan waktu. Spanyol dipercayai sebagai tuan rumah pada tahun 1996. Kejuaraan ini dimenangkan oleh Brazil. Pada tahun 2000 di Guatemala dan Taiwan pada tahun 2004, Spanyol lolos sebagai juara pertama.

## **5. Profil Futsal Arena**

Futsal Arena adalah salah satu fasilitas umum yang dimiliki oleh perseorangan. Futsal Arena terletak di jalan Colombo 347, Sleman, Yogyakarta tepatnya sebelah barat Stadion Sepak Bola Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY. Futsal Arena merupakan salah satu arena yang terletak dalam kawasan kampus UNY. Di dalam Futsal Arena itu sendiri terdapat fasilitas dua lapangan futsal yakni lapangan dengan menggunakan rumput sintetis dan lapangan dengan

menggunakan *venyl*. Pada awal berdiri tahun 2010, semakin hari pengguna lapangan futsal semakin ramai.

Letak Futsal Arena sangat strategis yaitu di dekat kawasan kampus UNY dan sangat dekat dengan FIK UNY, serta berada disamping jalan Colombo sehingga mudah diakses. Dibuka dari pukul 08.00 WIB tetapi sudah bisa melayani *customer* dari pukul 07.00 WIB. Futsal Arena buka hingga pukul 24.00 WIB. Dan jam-jam ramai yang digunakan untuk futsal yakni dari pukul 16.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB. Fasilitas yang disediakan oleh pengelola “Futsal Arena” adalah 1 lapangan rumput sintetis, 1 lapangan *vinil*, setiap lapangan terdiri dari 2 bola, kamar mandi pria dan kamar mandi wanita, 2 WC pria dan 2 WC wanita, tempat cuci muka, tempat duduk supporter yang cukup panjang dan bertingkat, tempat menaruh barang, tempat tunggu yang diberi fasilitas televisi, serta kantin minuman. Harga sewa yang diberikan oleh pihak Futsal Arena yakni pada pukul 07.00 WIB hingga pukul 15.00 untuk lapangan rumput sintetis dan lapangan *vinil* sebesar Rp 70.000,00.

Dan pada pukul 15.00 hingga pukul 24.00 harga sewa sebesar Rp 128.000,00 untuk lapangan *vinil* dan Rp 120.000,00 untuk lapangan rumput sintetis. Pengelola lapangan Futsal Arena terdiri dari 1 orang pemilik Futsal Arena sekaligus manajer, 4 orang karyawan penerima pengunjung, 1 orang juru kebersihan, dan 2 orang juru parkir.

## **6. Penelitian yang Relevan**

- a. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang

dilakukan oleh Arif Budiarto (2000) dengan judul "Tingkat Kepuasan Anggota Klinik Kebugaran FIK UNY". Dari 60 sampel yakni sampel 38 orang untuk putra dan 22 orang untuk putri. Menunjukkan bahwa besarnya tingkat kepuasan anggota pada kelompok laki-laki adalah 76,29% yang berarti memuaskan. Persentase kepuasan anggota laki-laki pada faktor *tangible* adalah 75,39% yang berarti memuaskan, pada faktor *reliability* adalah 76,75% yang berarti memuaskan, pada faktor *empathy* adalah 77,96% yang berarti sangat memuaskan, pada faktor *responsiveness* adalah 72,59% yang berarti memuaskan, dan pada faktor *assurance* adalah 78,77% yang berarti memuaskan. Rata-rata tingkat kepuasan anggota pada kelompok perempuan adalah 71,59% yang berarti memuaskan dengan *tangible* adalah 68,75% yang berarti memuaskan, pada faktor *empathy* adalah 76,42% yang berarti memuaskan, pada faktor *reliability* adalah 71,15% yang berarti memuaskan, pada faktor *responsiveness* adalah 67,04% yang berarti memuaskan dan pada faktor *assurance* adalah 74,15% yang berarti memuaskan. Rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan anggota klinik kebugaran FIK UNY adalah 73,94% yang berarti memuaskan.

- b. Penelitian relevan yang lainnya dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Zamroni (2008) dengan judul "Kepuasan Atlet Pada Jasa Pelatihan Klub Bola Voli YUSO Yogyakarta". Sampel penelitian sejumlah 25 orang dikelompok putra dan 26 pada kelompok putri. Menunjukan besarnya tingkat kepuasan atlet putra adalah 71,56% berarti memuaskan. Presentase

kelompok atlet putra pada faktor *tangibles* adalah 66,40% berarti memuaskan, faktor *empathy* 78% berarti sangat memuaskan, faktor *reliability* 73,56% berarti memuaskan, faktor *responsiveness* 69,20% berarti memuaskan, faktor *assurance* 74% berarti memuaskan. Presentase kelompok atlet putri pada faktor *tangibles* adalah 63,65% berarti memuaskan, faktor *empathy* 73,56% berarti memuaskan, faktor *reliability* 68,15% berarti memuaskan, faktor *responsiveness* 65,19% berarti memuaskan, faktor *assurance* 70,07% memuaskan.

- c. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Suyatno (2008) dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa PKS Banyumas Jurusan POR yang Belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta”. Dengan populasi berjumlah 160 mahasiswa, 40 mahasiswa sebagai uji coba, dan 120 mahasiswa sebagai data penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa PKS Banyumas Jurusan POR yang belajar di FIK UNY masuk dalam kategori puas. Secara rinci tingkat kepuasan mahasiswa yaitu: sangat tidak puas sebesar 0,84%, tidak puas 9,21%, puas 56,71%, dan sangat puas 33,63%. Jadi bisa disimpulkan bahwa keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa PKS Banyumas yang belajar di FIK UNY menunjukkan kepuasan yang baik, sekitar 90% dan presentase ketidak puasannya mencapai 10%.

## **B. Kerangka Berfikir**

Diantara 7 Fakultas yang dimiliki UNY, FIK UNY merupakan salah fakultas yang memiliki banyak peminatnya untuk masuk di fakultas ini.

Hampir sebagian besar mahasiswa FIK UNY menggandrungi olahraga sepak bola. Namun, dengan kondisi jumlah mahasiswa yang berkisar lebih dari 1000 mahasiswa, sedangkan FIK UNY memiliki lapangan sepak bola hanya berjumlah 2 lapangan sepak bola. Sehingga mereka memilih futsal sebagai alternatif olahraga. Futsal Arena yang berlokasi di sekitar lingkungan kampus FIK UNY menjadi pilihan utama bagi para mahasiswa.

Futsal Arena merupakan salah satu pelayanan jasa tempat aktivitas jasmani atau rekreasi yang berada di Jalan Colombo 347, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di kawasan kampus Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Lapangan Futsal Arena selalu dikunjungi oleh konsumen yang mayoritas mahasiswa yang ingin mencari kebutuhan berolahraga, mengisi waktu luang dan berekreasi. Dalam persaingan yang semakin ketat diantara usaha jasa persewaan lapangan futsal saat ini, maka kepuasan konsumen sesuai dengan tarif sewa yang sesuai dengan fasilitas yang baik menjadi prioritas utama. Pengelolaan yang sangat baik akan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Perusahaan jasa pasti bertujuan untuk mempertahankan pelanggan. Tujuan tersebut dapat diperoleh dengan cara mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Konsumen merupakan pemakai produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan, sehingga adanya konsumen sangat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan.

Pengelolaan yang baik terhadap tempat jasa olahraga sangat diperlukan dalam mempertahankan konsumen. Perusahaan tersebut akhirnya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan lapangan futsal merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survei dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket. Menurut Sugiyono (2010: 12) menyatakan bahwa metode survei digunakan untuk mendapatkan dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya (perlakuan tidak seperti eksperimen). Suharsimi Arikunto (2010 :194) menyatakan bahwa angket/*kuesioner* adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan memperoleh informasi, dari responden dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Sedangkan Sugiyono (2010: 199) angket/*kuesioner* adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Penelitian ini berarti hanya untuk mengungkapkan apa adanya tentang kepuasan konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan lapangan di Futsal Arena.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Futsal Arena yang terletak di Jalan Colombo 347, Kabupaten Sleman, Yogyakarta tepatnya di kawasan kampus Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).

## **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Mei 2013  
Hingga Bulan Juni 2013

## **C. Definisi Operasional Variabel Penelitian Kepuasan Mahasiswa FIK UNY**

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap pengelolaan Futsal Arena yang diungkap melalui angket.

## **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Sugiyono (2010: 117), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Subjek penelitian adalah subyek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa FIK UNY yang menggunakan jasa lapangan futsal di Futsal Arena.

### **2. Sampel Penelitian**

Sugiyono (2010: 118) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010: 174) mengungkapkan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pada



penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan metode sampel kebetulan (*Insidental sampling*). Menurut Sugiyono (2010: 124) mengungkapkan bahwa *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Mahasiswa FIK yang menggunakan jasa lapangan futsal di Futsal Arena yang secara kebetulan ditemui peneliti digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 mahasiswa. Berikut perolehan responden sebagai sampel penelitian.

**Tabel 1. Rincian Perolehan Responden sebagai Sampel Penelitian**

No.	Tanggal Pengambilan Data	Jumlah Responden
1.	21 Mei 2013 – 25 Mei 2013	0
2.	26 mei 2013	4
3.	27 Mei 2013	13
4.	28 Mei 2013 – 30 Mei 2013	0
5.	31 Mei 2013	12
6.	1 Juni 2013 – 3 Juni 2013	0
7.	4 Juni 2013	4
8.	5 Juni 2013	7
9.	6 Juni 2013	6
10.	7 Juni 2013 – 10 Juni 2013	0
11.	11 Juni 2013	22
12.	12 Juni 2013	5
13.	13 Juni 2013	13
14.	14 Juni 2013 – 18 Juni 2013	0
15.	19 Juni 2013	7
Jumlah		100

## **E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

Suharsimi Arikunto (2010: 203) mengungkapkan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berbentuk angket. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden cukup memilih jawaban yang disediakan dalam angket tersebut. Hal ini dilakukan karena peneliti hanya meneliti tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa lapangan di Futsal Arena. Menurut Sanapiah Faisal (1992: 122), angket sebagai suatu alat pengumpul data, berisi daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada subyek responden penelitian. Instrumen dalam penelitian ini merupakan pengembangan instrumen penelitian milik Arisda Noor Eka Puspitasari tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan kolam renang Galuh. Pengembangan instrumen tersebut didasarkan atas konstruksi teori yang telah disusun sebelumnya, kemudian atas dasar teori tersebut dikembangkan indikator-indikator variabel yang selanjutnya dijabarkan dalam butir-butir pertanyaan.

Untuk mengembangkan instrument tersebut, ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menjabarkan variabel ke dalam subvariabel dan indikator-indikator.

- b. Menyusun tabel persiapan instrumen yaitu dengan menyusun kisi-kisi angket.
- c. Menulis butir-butir pertanyaan.

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai angket yang digunakan dalam penelitian ini, berikut disajikan kisi-kisi angket tersebut.

**Tabel 2. Kisi-kisi angket tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena**

Variabel	Faktor	Indikator	Butir	Jumlah
Kepuasan mahasiswa FIK UNY	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	1. Kamar mandi, WC, ruang ganti, tempat penyimpanan barang	1, 2, 3, 4, 5	5
		2. Parkir	6, 7	2
		3. Ruang supporter/penonton	8, 9	2
		4. Lapangan futsal	10, 11, 12, 13, 14	5
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Keramahan dan kesopanan	15, 16, 17	3
		2. Ketepatan waktu	18, 19, 20	3
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Perhatian dan respon terhadap masukan	21, 22, 23	3
		2. Penawaran	24, 25	2
		3. Hiburan	26	1
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Keamanan	27, 28	2
		2. Biaya	29, 30	2
		3. Penawaran harga	31	1
	Empati	1. Kemudahan	32, 33	2
		2. Jarak	34, 35	2

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket atau kuesioner. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 194) bahwa angket (kuesioner) adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis

yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

Skor yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2010: 134), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* dalam penelitian ini telah dimodifikasi, menjadi 4 alternatif jawaban, yaitu: Sangat Memuaskan = SM dengan skor 4, Memuaskan = M dengan skor 3, Tidak Memuaskan = TM dengan skor 2, Sangat Tidak Memuaskan = STM dengan skor 1.

#### **F. Uji Coba**

Sebelum angket penelitian disebar di Futsal Arena pada bulan Mei hingga bulan Juni, angket penelitian diuji coba terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui instrumen yang disusun benar-benar bisa mengukur apa yang seharusnya diukur, karena baik-buruknya instrumen yang disusun berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Uji coba ini dilakukan oleh 10 pengunjung dan dilaksanakan pada tanggal 26 Mei 2013

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kesahihan instrumen penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 211) mengungkapkan bahwa sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Cara pengujian validitas instrumen yang dilakukan yaitu dengan analisis butir soal. Rumus yang digunakan dalam analisis butir adalah rumus korelasi *Pearson Product Moment* yaitu dengan

mengkorelasikan skor totalnya, sehingga tiap item dapat diketahui mana yang memenuhi syarat atau tidak (Sutrisno Hadi, 1991: 26-27). Perhitungan Validitas instrumen ini dianalisis dengan menggunakan komputer dengan program SPSS 16.0. Dari hasil uji validitas menggunakan program SPSS 16.0 yang mana dari hasil uji coba tersebut diperoleh beberapa butir soal dinyatakan tidak valid. Butir soal dikatakan valid bila  $r$  hitung, lebih besar dari  $r$  tabel, yaitu  $r$  hitung harus lebih dari 0,632.

Hasil uji validitas instrumen diperoleh dari data simulasi 10 responden, kemudian dianalisis dengan bantuan komputer SPSS 16.0. Diperoleh data instrument tingkat kepuasan memiliki 35 butir, dengan demikian memiliki 4 butir gugur, butir nomor 3, 19, 31 dan 34. Dengan demikian terdapat 31 butir pernyataan yang sah dari pernyataan tingkat kepuasan dan digunakan untuk pengambilan data. Berikut hasil dari pengolahan data tersebut:

**Tabel 3. Hasil Uji Analisis Validasi**

Variabel	Faktor	Jml Butir	Nomor butir gugur	Jml butir gugur	Jml butir valid
Kepuasan Konsumen	a. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	14	3	1	13
	b. <i>Reliability</i> (Keandalan)	6	19	1	5
	c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	6	-	-	6
	d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	5	31	1	4
	e. Empati	4	34	1	3
Jumlah		35	-	4	31

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah suatu instrumen memiliki kehandalan atau konsistensi untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul yang baik. Suharsimi Arikunto (2010: 221), reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah baik. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 16.0. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari *Alpha Cronbach* yaitu 0,966. Kemudian hasilnya diinterpretasikan terhadap koefisien korelasi yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto (2010: 319) yaitu

Antara 0,800 sampai dengan 1,00 = sangat tinggi

0,600 sampai dengan 0,800 = tinggi

0,400 sampai dengan 0,600 = cukup

0,200 sampai dengan 0,400 = rendah

0,00 sampai dengan 0,200 = sangat rendah

Berdasarkan kriteria diatas, maka hasil reliabilitas instrumen termasuk sangat tinggi.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dengan persentase. Menurut Suharsimi (1995: 309), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan .

Langkah-langkah dalam memberikan skor sampai memberikan predikat sebagai berikut:

1. Memberikan skor jawaban dari setiap responden pada butir. Dalam hal ini menggunakan jenis pernyataan positif, serta skor maksimal yaitu 4 dan skor minimal yaitu 1.
2. Menentukan jumlah maksimal dan jumlah minimal.

Menentukan jumlah maksimal yaitu dengan mengkalikan jumlah butir pernyataan dikalikan dengan skor maksimal. Kemudian menentukan jumlah minimal yaitu dengan mengkalikan jumlah butir pernyataan dengan skor minimal.

3. Menentukan jumlah kategori.

Jumlah kategori pada penelitian ini yaitu 5, terdiri dari tinggi sekali, tinggi, sedang, rendah, dan rendah sekali.

4. Penentuan kelas interval tiap kategori.

Menentukan kelas interval yaitu dengan cara jumlah maksimal dikurangi jumlah minimal, kemudian hasilnya dibagi jumlah kategori.

Kemudian membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena secara keseluruhan dan membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena per faktor.

1. Membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena secara keseluruhan.

**Tabel 4. Pembagian kelas interval tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta**

No.	Kelas Interval	Kategori
1.	106 – 124	Tinggi Sekali
2.	87 – 105	Tinggi
3.	68 – 87	Sedang
4.	49 – 67	Rendah
5.	30 – 48	Rendah Sekali



2. Membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *tangibles* (bukti langsung)

**Tabel 5. Pembagian kelas interval tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibles*.**

No.	Kelas Interval	Kategori
1.	45 – 52	Tinggi Sekali
2.	37 – 44	Tinggi
3.	29 – 36	Sedang
4.	21 – 28	Rendah
5.	13 – 20	Rendah Sekali

3. Membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *reliability* (keandalan)

**Tabel 6. Pembagian kelas interval tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability***

No.	Kelas Interval	Kategori
1.	17 – 20	Tinggi Sekali
2.	13 – 16	Tinggi
3.	9 – 12	Sedang
4.	5 – 8	Rendah
5.	1 – 4	Rendah Sekali

4. Membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *responsiveness* (daya tanggap)

**Tabel 7. Pembagian kelas interval tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness***

No.	Kelas Interval	Kategori
1.	21 – 24	Tinggi Sekali
2.	17 – 20	Tinggi
3.	13 – 16	Sedang
4.	9 – 12	Rendah
5.	6- 8	Rendah Sekali

5. Membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *Assurance* (jaminan)

**Tabel 8. Pembagian kelas interval tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance*.**

No.	Kelas Interval	Kategori
1.	14 – 16	Tinggi Sekali
2.	11 – 13	Tinggi
3.	8 – 10	Sedang
4.	5 – 7	Rendah
5.	2 – 4	Rendah Sekali

6. Membentuk pendistribusian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor empati.

**Tabel 9. Pembagian kelas interval tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan faktor empati.**

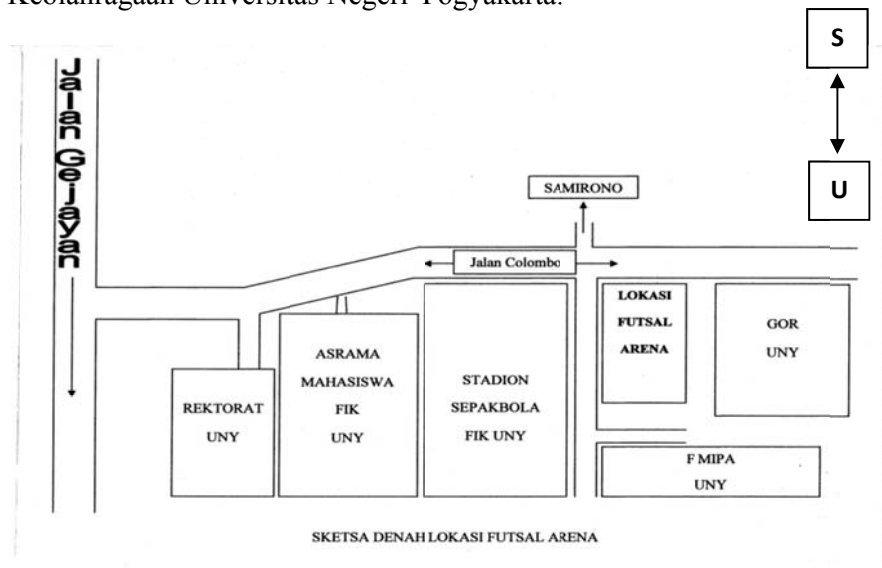
No.	Kelas Interval	Kategori
1.	11 – 12	Tinggi Sekali
2.	9 – 10	Tinggi
3.	7 – 8	Sedang
4.	5 – 6	Rendah
5.	3 – 4	Rendah Sekali

## BAB IV HASIL PENELITIAN

### A. Deskripsi Lokasi, Subjek, dan Waktu Penelitian

#### 1. Deskripsi Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Futsal Arena yang terletak di jalan Colombo 347, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tepatnya di sebelah barat Stadion Sepak Bola Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.



**Gambar 1. Sketsa Denah Lokasi Futsal Arena**

Futsal Arena merupakan salah satu arena yang terletak dalam kawasan kampus UNY. Di dalam Futsal Arena itu sendiri terdapat fasilitas dua lapangan futsal yakni lapangan dengan menggunakan rumput sintetis dan lapangan dengan menggunakan *venyl*. Pada awal berdiri tahun 2010, semakin hari pengguna lapangan futsal semakin ramai.

Letak Futsal Arena sangat strategis yaitu di dekat kawasan kampus UNY dan sangat dekat dengan FIK UNY, serta berada

disamping jalan Colombo sehingga mudah diakses. Dibuka dari pukul 08.00 WIB tetapi sudah bisa melayani *customer* dari pukul 07.00 WIB. Futsal Arena buka hingga pukul 24.00 WIB. Dan jam-jam ramai yang digunakan untuk futsal yakni dari pukul 16.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB. Fasilitas yang disediakan oleh pengelola “Futsal Arena” adalah 1 lapangan rumput sintetis, 1 lapangan *vinil*, setiap lapangan terdiri dari 2 bola, kamar mandi pria dan kamar mandi wanita, 2 WC pria dan 2 WC wanita, tempat cuci muka, tempat duduk supporter yang cukup panjang dan bertingkat, tempat menaruh barang, tempat tunggu yang diberi fasilitas televisi, serta kantin minuman. Harga sewa yang diberikan oleh pihak Futsal Arena yakni pada pukul 07.00 WIB hingga pukul 15.00 untuk lapangan rumput sintetis dan lapangan *vinil* sebesar Rp 70.000,00.

Dan pada pukul 15.00 hingga pukul 24.00 harga sewa sebesar Rp 128.000,00 untuk lapangan *vinil* dan Rp 120.000,00 untuk lapangan rumput sintetis. Pengelola lapangan Futsal Arena terdiri dari 1 orang pemilik Futsal Arena sekaligus manajer, 4 orang karyawan penerima pengunjung, 1 orang juru kebersihan, dan 2 orang juru parkir.

## **2. Deskripsi Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang kebetulan ditemui oleh peneliti saat menggunakan lapangan Futsal Arena.

## **3. Deskripsi Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 21 Mei 2013 – 20 Juni 2013.

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian merupakan penelitian deskriptif, sehingga keadaan obyek yang akan digambarkan sesuai dengan data yang diperoleh. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena, perlu dideskripsikan secara masing-masing dari faktor – faktor yang diteliti. Faktor-faktor tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena adalah faktor bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Berikut akan dideskripsikan keseluruhan maupun deskripsi berdasarkan masing-masing faktor yang mendasarinya tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena.

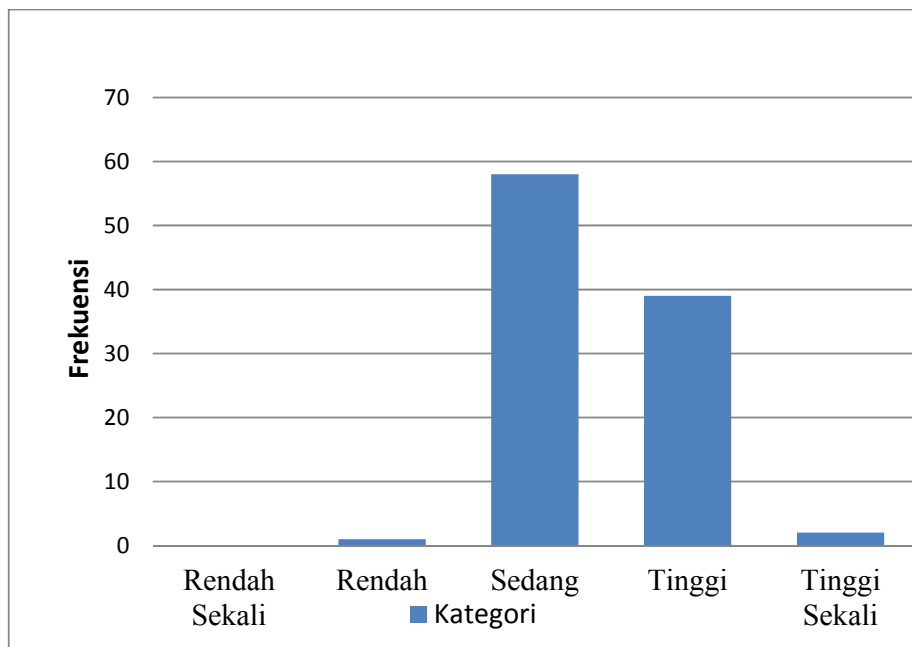
Secara keseluruhan, hasil penelitian memperoleh skor maksimum sebesar 110 dan nilai minimum sebesar 67. Selanjutnya dikategorikan sesuai dengan ketentuan yang terdapat di BAB 3. Telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, kategori rendah, kategori sedang, kategori tinggi, dan kategori tinggi sekali.

Mengacu pada pengkategorisasian tersebut, maka distribusi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan tanggapan subyek penelitian dapat diketahui.

**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena.**

No.	Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	106 – 124	Tinggi Sekali	2	2 %
2	87 – 105	Tinggi	39	39 %
3	68 – 86	Sedang	58	58 %
4	49 – 67	Rendah	1	1 %
5	30 – 48	Rendah Sekali	0	0 %
Jumlah			100	100 %

Dari tabel di atas diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena sebanyak 0 mahasiswa atau (0%) berkategori rendah sekali, 1 mahasiswa atau (1%) berkategori rendah, 58 mahasiswa atau (58%) berkategori sedang, 39 mahasiswa atau (39%) berkategori tinggi, dan 2 mahasiswa atau (2%) berkategori sangat tinggi. Frekuensi terbanyak sebesar 58% terletak pada interval 68 – 87 pada kategori sedang. Apabila digambarkan pada bentuk histogram, maka berikut gambar histogram yang diperoleh dari tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena.



**Gambar 2. Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena.**

Secara jelas, berikut akan dideskripsikan data mengenai masing-masing faktor yang mendasari tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena:

### **1. Faktor *Tangibles* (Bukti Langsung)**

Faktor *tangibles* atau bukti langsung merupakan salah satu faktor yang terdapat dalam tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Pada penelitian ini, faktor *tangibles* atau bukti langsung dijabarkan ke dalam 13 butir item tes. Dari 13 butir item pernyataan yang terdapat dalam faktor *tangibles* dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri



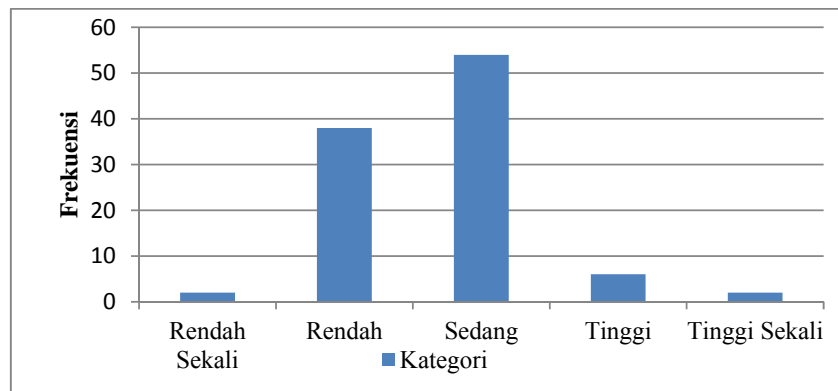
Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Hasil penelitian memperoleh nilai maksimum 47 dan nilai minimum 24. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan ketentuan yang ada di BAB 3. Yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, kategori rendah, kategori sedang, kategori tinggi, dan kategori tinggi sekali. Tabel 11 merupakan perhitungan normal kategori tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *tangibles*.

Mengacu pada kategorisasi yang telah dihitung, maka distribusi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *tangibles*.

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Tangibles*.**

No.	Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	45 – 52	Tinggi Sekali	2	2 %
2	37 – 44	Tinggi	38	38 %
3	29 – 36	Sedang	54	54 %
4	21 – 28	Rendah	6	6 %
5	13 – 20	Rendah Sekali	0	0 %
Jumlah			100	100 %

Dari tabel di atas, berdasarkan faktor *tangibles* menyatakan bahwa 0 mahasiswa (0%) menyatakan rendah sekali, 6 mahasiswa (6%) berkategori rendah, 54 mahasiswa (54%) berkategori sedang, 38 mahasiswa (38%) berkategori tinggi, dan 2 mahasiswa (2%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 54% terletak pada interval 29 – 36. Berikut adalah gambar histogramnya:



**Gambar 3. Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Tangibles*.**

## 2. Faktor *Reliability* (Keandalan)

Faktor *reliability* atau keandalan merupakan salah satu faktor yang terdapat dalam tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Pada penelitian ini, faktor *reliability* atau keandalan dijabarkan ke dalam 5 butir item tes. Dari 5 butir item pernyataan yang terdapat dalam faktor *reliability* dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Hasil

penelitian memperoleh nilai maksimum 18 dan nilai minimum 7. Selanjutnya data dikategorikan sesuai dengan rumus yang telah ditentukan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, kategori rendah, kategori sedang, kategori tinggi, dan kategori tinggi sekali. Tabel 12 merupakan perhitungan normal kategori tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *reliability*.

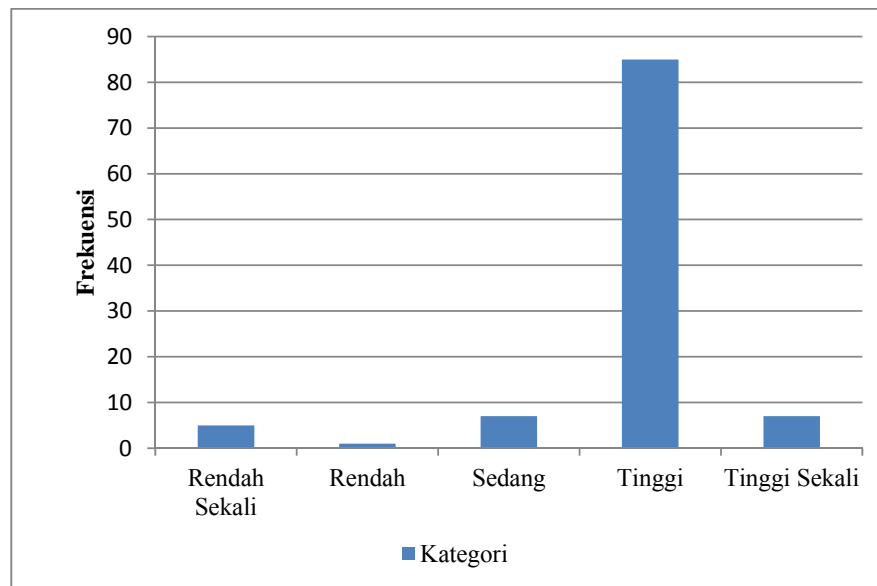
Mengacu pada kategorisasi yang telah dihitung di BAB 3, maka distribusi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *reliability*.

**Tabel 12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Reliability*.**

No.	Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	17 – 20	Tinggi Sekali	7	7 %
2	13 – 16	Tinggi	85	85 %
3	9 – 12	Sedang	7	7 %
4	5 – 8	Rendah	1	1 %
5	1 – 4	Rendah Sekali	0	0 %
Jumlah			100	100 %

Dari tabel di atas, berdasarkan faktor *reliability* menyatakan bahwa 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 1 mahasiswa (1%) berkategori rendah, 7 mahasiswa (7%) berkategori sedang, 85

mahasiswa (85%) berkategori tinggi, dan 7 mahasiswa (7%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 85% terletak pada interval 13 – 16, maka tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *reliability* adalah tinggi. Berikut adalah gambar histogramnya:



**Gambar 3. Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Reliability*.**

### 3. Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Faktor *responsiveness* atau daya tanggap merupakan salah satu faktor yang terdapat dalam tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Pada penelitian ini, faktor *responsiveness* atau daya tanggap dijabarkan ke dalam 6 butir item tes. Dari 6 butir item pernyataan yang terdapat dalam faktor *responsiveness*

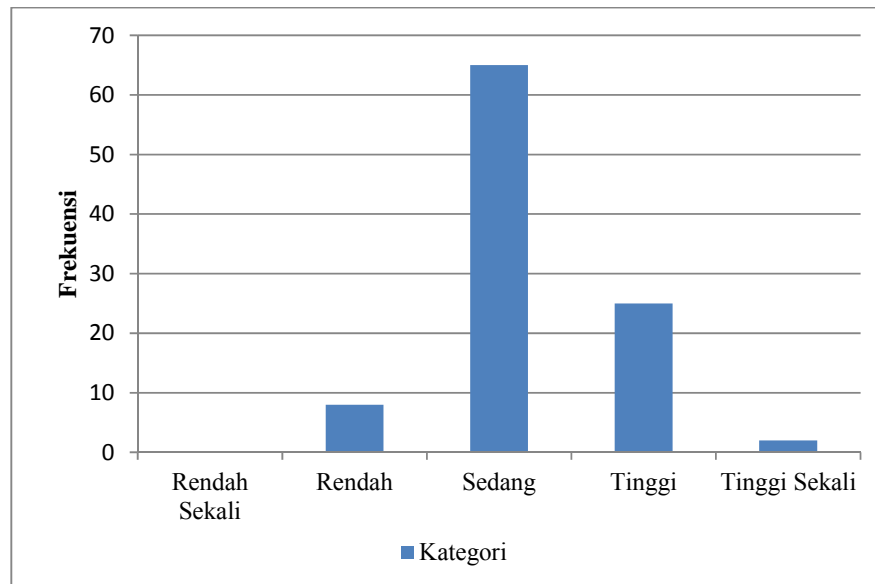
dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Hasil penelitian memperoleh nilai maksimum 22 dan nilai minimum 11. Selanjutnya data dikategorikan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, kategori rendah, kategori sedang, kategori tinggi, dan kategori tinggi sekali. Tabel 13 merupakan pengkategorian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *responsiveness*.

Mengacu pada kategorisasi yang telah dihitung tersebut, maka distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *responsiveness*.

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Responsiveness*.**

No.	Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	21 – 24	Tinggi Sekali	2	2 %
2	17 – 20	Tinggi	25	25 %
3	13 – 16	Sedang	65	65 %
4	9 – 12	Rendah	8	8 %
5	6 – 8	Rendah Sekali	0	0 %
Jumlah			100	100 %

Dari tabel di atas, berdasarkan faktor *responsiveness* menyatakan bahwa 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 8 mahasiswa (8%) berkategori rendah, 65 mahasiswa (65%) berkategori sedang, 25 mahasiswa (25%) berkategori tinggi, dan 2 mahasiswa (2%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 65% terletak pada interval 13 – 16, maka tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *responsiveness* adalah sedang. Berikut adalah gambar histogramnya:



**Gambar 5. Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Responsiveness*.**

#### **4. Faktor Assurance (Jaminan)**

Faktor *assurance* atau jaminan merupakan salah satu faktor yang terdapat dalam tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap

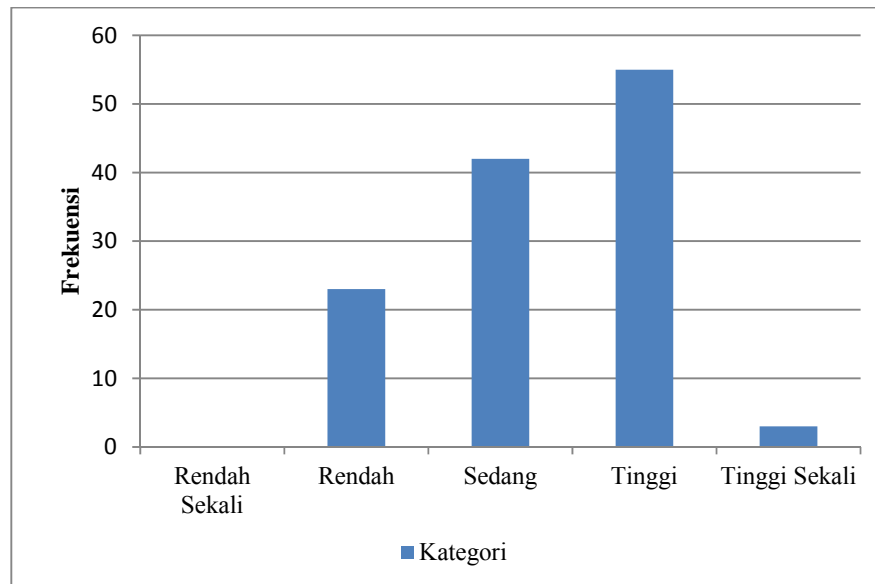
jasa pengelolaan Futsal Arena. Pada penelitian ini, faktor *assurance* atau jaminan dijabarkan ke dalam 4 butir item tes. Dari 4 butir item pernyataan yang terdapat dalam faktor *assurance* dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Hasil penelitian memperoleh nilai maksimum 15 dan nilai minimum 8. Selanjutnya data dikategorikan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, kategori rendah, kategori sedang, kategori tinggi, dan kategori tinggi sekali. Tabel 14 merupakan tabel kategori tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *assurance*.

Mengacu pada kategorisasi yang telah dihitung di BAB 3, maka distribusi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *assurance*.

**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Assurance*.**

No.	Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	14 – 16	Tinggi Sekali	3	3 %
2	11 – 13	Tinggi	55	55 %
3	8 – 10	Sedang	42	42 %
4	5 – 7	Rendah	0	0 %
5	1 – 4	Rendah Sekali	0	0 %
Jumlah			100	100 %

Dari tabel di atas, berdasarkan faktor *assurance* menyatakan bahwa 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah, 42 mahasiswa (42%) berkategori sedang, 55 mahasiswa (55%) berkategori tinggi, dan 3 mahasiswa (3%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 55% terletak pada interval 11 – 13, maka Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *assurance* adalah tinggi. Berikut adalah gambar histogramnya:



**Gambar 6. Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor *Assurance*.**

## 5. Faktor Empati

Faktor empati merupakan salah satu faktor yang terdapat dalam tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal



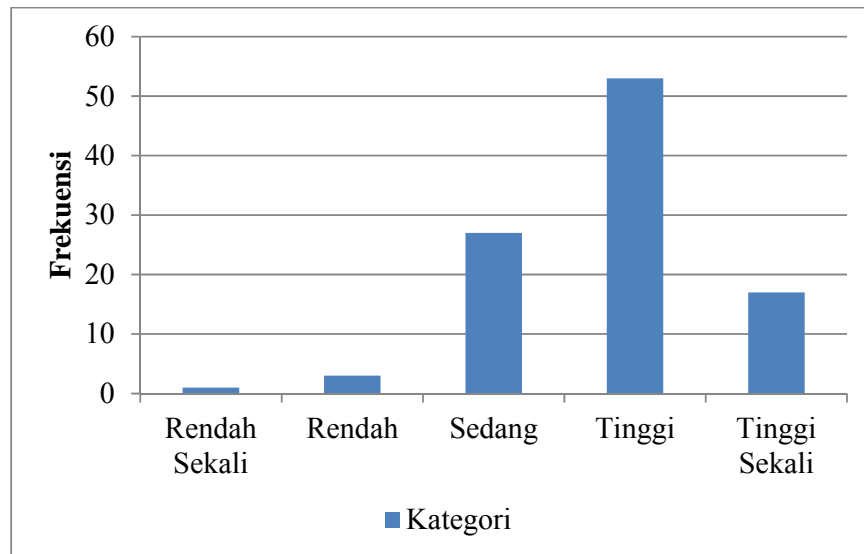
Arena. Pada penelitian ini, faktor empati dijabarkan ke dalam 3 butir item tes. Dari 3 butir item pernyataan yang terdapat dalam faktor empati dinyatakan valid dan layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Hasil penelitian memperoleh nilai maksimum 12 dan nilai minimum 5. Selanjutnya data dikategorikan menjadi 5 kategori, yaitu kategori rendah sekali, kategori rendah, kategori sedang, kategori tinggi, dan kategori tinggi sekali. Tabel 15 merupakan tabel kategori tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor empati.

Mengacu pada kategorisasi yang telah dihitung pada BAB 3, maka distribusi tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor empati.

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor Empati.**

No.	Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	11 – 12	Tinggi Sekali	17	17 %
2	9 – 10	Tinggi	53	53 %
3	7 – 8	Sedang	27	27 %
4	5 – 6	Rendah	3	3 %
5	3 – 4	Rendah Sekali	0	0 %
Jumlah			100	100 %

Dari tabel di atas, berdasarkan faktor empati menyatakan bahwa 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 3 mahasiswa (3%) berkategori rendah, 27 mahasiswa (27%) berkategori sedang, 53 mahasiswa (53%) berkategori tinggi, dan 17 mahasiswa (17%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 53% terletak pada interval 9 – 10, maka tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor empati adalah tinggi. Berikut adalah gambar histogramnya:



**Gambar 7. Histogram Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena Berdasarkan Faktor Empati.**

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap

jasa pengelolaan Futsal Arena sebanyak 0 mahasiswa atau (0%) berkategori rendah sekali, 1 mahasiswa atau (1%) berkategori rendah, 58 mahasiswa atau (58%) berkategori sedang, 39 mahasiswa (39%) berkategori tinggi, dan 1 mahasiswa atau (1%) berkategori sangat tinggi. Frekuensi terbanyak sebesar 58% terletak pada interval 68 - 87.

Hasil penelitian di atas diperkuat oleh teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli tentang kepuasan diantaranya, menurut Kotler (2001:13), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Fandy Tjiptono (2004:146), mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggannya. Sedangkan menurut A.B. Susanto (1999:52,) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Seperti telah dinyatakan teori-teori di atas, kemudian dikorelasikan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Maka kepuasan pengguna lapangan futsal setelah membandingkan antara kinerja yang dia rasakan dengan harapannya, serta perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapannya kemudian mengevaluasi purnabeli hasilnya sedang.

Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena secara keseluruhan adalah sedang. Hal ini dibuktikan dengan frekuensi terbanyak disetiap faktor terdapat pada kategori sedang. Kepuasan merupakan

suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi atau terlampaui melalui suatu transaksi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang dan berlanjut pada kesetiaan. Dalam penelitian ini interaksi yang terjadi yaitu interaksi dari mahasiswa FIK UNY pembeli jasa penyewaan lapangan dengan sistem pengelolaan dari Futsal Arena. Dari interaksi pembelian/penggunaan lapangan sebelumnya dan saat ditemui oleh peneliti, mahasiswa FIK UNY mempunyai tingkat kepuasan yang sedang terhadap pengelolaan dari Futsal Arena. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang diungkap melalui angket penelitian menyatakan tingkat kepuasannya sedang.

Berdasarkan faktor *tangibles* atau bukti langsung, diperoleh bahwa sebanyak 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 6 mahasiswa (6%) berkategori rendah, 54 mahasiswa (54%) berkategori sedang, 38 mahasiswa (38%) berkategori tinggi, dan 2 mahasiswa (2%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 54% terletak pada interval 29 – 36, maka tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *tangibles* adalah sedang. Hal ini ditunjukkan oleh frekuensi terbanyak yang diperoleh adalah pada kategori sedang. *Tangibles* atau bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh kategori dari *tangibles* atau bukti langsung yakni sedang. Hal ini berarti bahwa mahasiswa FIK UNY khususnya serta konsumen lain pada umumnya menginginkan mendapatkan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana lainnya yang telah diberikan lebih dari apa yang sudah diberikan. Dari hasil penelitian ini, maka

mahasiswa FIK UNY mendapatkan fasilitas yang diinginkan cukup dari Futsal Arena.

Pada faktor *reliability* atau keandalan, diperoleh data bahwa sebanyak 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 1 mahasiswa (1%) berkategori rendah, 7 mahasiswa (7%) berkategori sedang, 85 mahasiswa (85%) berkategori tinggi, dan 7 mahasiswa (7%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 85% terletak pada interval 13 – 16, maka tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *reliability* adalah tinggi. Faktor *reliability* atau keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Faktor *reliability* didapatkan oleh konsumen dari keramahan petugas, kesopanan petugas, kecepatan dalam pelayanan, keluangan penjaga dalam menanggapi permintaan konsumen secara cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *reliability* adalah tinggi. Hal ini berarti bahwa hubungan antara konsumen dengan pengelola Futsal Arena berjalan baik.

Pada faktor *responsiveness* diperoleh data bahwa sebanyak 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 8 mahasiswa (8%) berkategori rendah, 65 mahasiswa (65%) berkategori sedang, 25 mahasiswa (25%) berkategori tinggi, dan 2 mahasiswa (2%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 65% terletak pada interval 13 – 16, maka tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta

(UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *responsiveness* adalah sedang. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini berarti bahwa mahasiswa FIK UNY cukup senang atas daya tanggap yang diberikan oleh pengelola Futsal Arena, sehingga terjalin situasi yang lebih kondusif, serta para konsumen pada umumnya serta mahasiswa FIK UNY pada khususnya akan kembali lagi menggunakan lapangan Futsal Arena.

Pada faktor *assurance* diperoleh data bahwa sebanyak 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah, 42 mahasiswa (42%) berkategori sedang, 55 mahasiswa (55%) berkategori tinggi, dan 3 mahasiswa (3%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 55% terletak pada interval 11 – 13, maka tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor *assurance* adalah tinggi. Jaminan merupakan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf meliputi bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, dll. Sehingga para pengguna lapangan Futsal Arena terjamin keselamatan dan keamanannya selama bermain futsal di Futsal Arena. Sehingga para konsumen merasa puas bekerjasama dengan pengelola Futsal Arena.

Pada faktor empati ditemukan data bahwa sebanyak 0 mahasiswa (0%) berkategori rendah sekali, 3 mahasiswa (3%) berkategori rendah, 27 mahasiswa (27%) berkategori sedang, 53 mahasiswa (53%) berkategori tinggi, dan 17 mahasiswa (17%) berkategori tinggi sekali. Frekuensi terbanyak sebesar 53% terletak pada interval 9 – 10, maka tingkat kepuasan

mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa Pengelolaan Futsal Arena berdasarkan faktor empati adalah tinggi. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kemudahan melakukan hubungan antara konsumen dengan pihak pengelola Futsal Arena berjalan baik. Dengan demikian konsumen merasa puas bekerja sama dengan pengelola Futsal Arena, dan kemungkinan untuk menggunakan lapangan Futsal Arena akan kembali lagi.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena adalah sedang. Hal ini dikarenakan masih diinginkan pemberian kebutuhan dan keinginan yang lebih dari pengelola Futsal Arena kepada konsumen pada umumnya serta mahasiswa FIK UNY pada khususnya, masih diinginkan pemberian harapan yang lebih dari pengelola Futsal Arena kepada konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY, masih diinginkan pemberian harapan yang lebih dari konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap fasilitas dan pelayanan Futsal Arena.

Berdasarkan pembahasan, hasil penelitian ini mengungkapkan apa saja yang ada dalam latar belakang yang dijelaskan masih ditemui masalah dalam hal yang kaitannya antara konsumen khususnya mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena. Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa FIK UNY terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena berkategori sedang. Hal ini bisa dikarenakan berbagai faktor salah satunya dari responden itu sendiri. Peneliti hanya mengungkap penelitian ini hanya berdasarkan

pengisian angket, sehingga memungkinkan adanya unsur tidak obyektif dari responden. Selain itu memungkinkan adanya rasa tidak enak ataupun takut untuk mengungkapkan hal yang sebenarnya karena responden akan berfikir dari hal seperti tersebut. Sehingga kejujuran dalam mengisi angket ini dipertanyakan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap jasa pengelolaan “Futsal Arena” adalah sedang. Secara rinci, sebanyak 0 mahasiswa atau (0%) berkategori rendah sekali, 1 mahasiswa atau (1%) berkategori rendah, 58 mahasiswa atau (58%) berkategori sedang, 39 mahasiswa (39%) berkategori tinggi, dan 2 mahasiswa atau (2%) berkategori sangat tinggi. Frekuensi terbanyak sebesar 58% terletak pada interval 68 – 87 pada kategori sedang.

#### **B. Implikasi**

Sesuai dengan penemuan dalam penelitian ini, maka implikasi dari penemuan tersebut adalah sebagai berikut :

##### **1. Teori**

Faktor yang terkumpul berupa data-data dari mahasiswa FIK UNY yang ditemui oleh peneliti saat bermain futsal di Futsal Arena sebagai subyek penelitian, ternyata tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena adalah sedang. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan menyatakan memuaskan atau sangat memuaskan apabila tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta berkategori sedang. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan

pada umumnya dan sebagai bahan kajian dalam olahraga pendidikan pada khususnya.

## 2. Praktis

Dengan diketahuinya tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena, maka secara praktis berimplikasi pada

### a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan atau informasi terhadap para penelitian selanjutnya agar bisa menjadi acuan dan diharapkan bisa disempurnakan lagi.

### b. Bagi Pengelola Futsal Arena

- 1) Dapat sebagai bahan evaluasi dalam usaha peningkatan pemasukan.
- 2) Mengetahui faktor-faktor kepuasan konsumen, dengan demikian dapat dijadikan alat atau guna meningkatkan faktor yang dinilai kurang dalam menentukan kepuasan.

## C. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini pasti tidak terlepas dari berbagai keterbatasan. Maka peneliti perlu memaparkan beberapa hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Penelitian ini menggunakan instrumen yang berbentuk angket. Penelitian ini dilakukan secara kolektif serta jumlah subyek yang diteliti cukup banyak, maka peneliti terbatas dalam mengawasi dan mengontrol kesungguhan satu persatu subyek.

2. Terbatasnya subyek penelitian yang hanya terdiri dari mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), sehingga hasil penelitian ini tidak bersifat menyeluruh untuk berbagai konsumen Futsal Arena.
3. Terbatasnya waktu dan biaya dalam penelitian.

#### **D. Saran-saran**

Sehubungan dengan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena, maka berdasarkan hasil penelitian ada beberapa saran yang perlu disampaikan diantaranya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena, yang berkategori sedang, maka penelitian menyarankan kepada mahasiswa FIK UNY calon pengguna/pengguna lapangan Futsal Arena untuk dapat menyampaikan keluhan, saran, dan kritik kepada pengelola Futsal Arena agar sebagai bahan masukan bagi pengelola.
2. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta terhadap jasa pengelolaan Futsal Arena yang berkategori sedang, maka peneliti menyarankan kepada pengelola Futsal Arena agar lebih memperhatikan harapan, keinginan, serta kebutuhan konsumen agar para konsumen kembali lagi menggunakan jasa penyewaan lapangan Futsal Arena dan tidak beralih ke jasa penyewaan lapangan futsal yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.B. Susanto. (1999). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Anas Sudijono. (2001). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Anton M. Moeliono Dkk. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka
- Arif Budiarto. (2000). *Tingkat Kepuasan Anggota Klinik Kebugaran FIK UNY*. Yogyakarta : Skripsi S1 FIK UNY.
- Arisda Noor Eka Puspitasari. (2009). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan Kolam Renang Galuh*. Skripsi. FIK-UNY.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Justinus Laksana & Ishak H. Pardosi. (2008). *Inspirasi dan Spirit Futsal*. Bogor: Raih Asa Sukses.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran. (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran. (Edisi Bahasa Indonesia)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. (Tjiptono, Andi. Terjemahan)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Purwanto. (2006). *Instrument Penelitian Sosial dan Pendidikan, Pengembangan dan Pemanfaatan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Riduwan, Dkk. (2011). *Cara Mudah Belajar SPSS 17,00 dan Aplikasi Statistik Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sanapiah Faisal. (1992). *Format-format Penelitian Sosial, Dasar-dasar dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Statistik Untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1995). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2010). *Prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- UNY. (2011). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir*. UNY : Yogyakarta.

Suyatno. (2008). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa PKS Kabupaten Banyumas Jurusan POR yang Belajar di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi. FIK-UNY.

Zamroni. (2008). *Kepuasan Atlet Pada Jasa Pelatihan Klub Bola Voli YUSO Yogyakarta*. Skripsi. FIK-UNY.

## LAMPIRAN 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 343/UN.34.16/PP/2013 10 Juni 2013  
Lamp. : 1 Eks.  
Hal : Pemohonan Izin Penelitian  
  
Yth : Pengelola Futsal Arena  
Jalan Colombo, Sleman  
Yogyakarta

Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Ardian Try Pradana  
NIM : 09601241033  
Program Studi : PJKR  
Penelitian akan dilaksanakan pada :  
Waktu : Mei s.d. Juli 2013  
Tempat/obyek : Futsal Arena, Jl. Colombo, Sleman, Yogyakarta  
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena.

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Drs. Agus Sudarko, M.S.  
NIP. 19600824 198601 1 001

Tembusan :  
1. Kajur. POR  
2. Pembimbing TAS  
3. Mahasiswa ybs.

## Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



**FUTSAL ARENA YOGYAKARTA**  
Jalan Colombo 347 Depok, Kabupaten Sleman  
Daerah Istimewa Yogyakarta

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini pengelola "Futsal Arena" menerangkan bahwa :

Nama : Ardian Try Pradhana

NIM : 09601241033

Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi,  
Fakultas Ilmu Keolahragaan,  
Universitas Negeri Yogyakarta.


Yang bersangkutan tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di "Futsal Arena" :

Judul : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan  
(FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap  
Jasa Pengelolaan "Futsal Arena".

Waktu : Selasa 21 Mei 2013 hingga 20 Juni 2013.

Sleman, 24 Juni 2013

Pengelola "Futsal Arena"

  
Joko Siswanto

### **Lampiran 3. Angket Uji Coba**

Kepada Yth.

Saudara/Saudari Pengunjung Lapangan “Futsal Arena”

Di tempat,

Dengan Hormat,

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi saya yang mengambil judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena,” maka saya mohon waktu beberapa saat untuk berkenaan mengisi waktu untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang diperoleh pengunjung dan pengguna lapangan “Futsal Arena.” Besar harapan saya, anda dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada.

Atas waktu dan kesediaan yang saudara/saudari berikan untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2013

Peneliti,

Ardian Try Pradhana

NIM. 09601241033



**Angket Penelitian**  
**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK)**  
**Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan**  
**Futsal Arena**

**A. Identitas Responden**

Nama :

NIM :

Program/Jurusan :

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Baca setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

SM : sangat memuaskan

M : memuaskan

TM : tidak memuaskan

STM : sangat tidak memuaskan

Contoh.

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
1.	Kondisi Lapangan	✓			

No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<b>A. Tangibles (Bukti Langsung)</b>	SM	M	TM	STM
1	Kebersihan kamar mandinya				
2	Jumlah kamar mandinya				
3	Kelancaran airnya yang digunakan untuk mandi				
4	Ruang ganti yang disediakan				
5	Kondisi tempat untuk menaruh barang				
6	Keteduhan ruang parkir kendaraan				
7	Keamanan parkir kendaraan				
8	Kondisi tempat duduk penonton/supporter				
9	Kenyamanan tempat duduk penonton/supporter				
10	Kebersihan dari lapangan futsal				
11	Kebersihan dari sekitar lapangan futsal				
12	Kondisi lapangan futsal				
13	Sirkulasi udara yang masuk ke lapangan futsal				
14	Bola yang digunakan				
	<b>B. Reliability (Keandalan)</b>	SM	M	TM	STM
15	Keramahan petugas penjaga lapangan futsal				
16	Kesopanan petugas penjaga lapangan futsal				
17	Keramahan dan kesopanan pengelola lapangan futsal				
18	Kecepatan dalam pelayanan				
19	Ketepatan buka dan tutup lapangan futsal				
20	Keluangan penjaga untuk menanggapi permintaan pengunjung konsumen dengan cepat				
	<b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	SM	M	TM	STM
21	Tanggapan pengelola terhadap masukan konsumen				
22	Kesiapan penjaga lapangan futsal bila terjadi dan mengantisipasi adanya kecelakaan yang terjadi di lapangan dan bila penerangan mati				
23	Kejelasan informasi dalam penyampaian jasa				
24	Iklan yang ditawarkan Futsal Arena lewat media massa				

25	Diberikan potongan dihari-hari tertentu				
26	Hiburan yang sering diadakan di area lapangan futsal				
	<b>D. Assurance (Jaminan)</b>	SM	M	TM	STM
27	Jaring pengaman lapangan futsal				
28	Jaminan keamanan dan keselamatan dari pengelola terhadap konsumen				
29	Biaya menyewa lapangan				
30	Biaya memesan lapangan				
31	Potongan harga untuk menyelenggarakan <i>event</i> atau turnamen				
	<b>E. Empati</b>	SM	M	TM	STM
32	Jarak lapangan futsal dengan kantin				
33	Kemudahan menuju Futsal Arena				
34	Kemudahan mengakses transportasi				
35	Jarak lapangan dengan kawasan penduduk				

\*\*\*\* Terima Kasih \*\*\*\*

# LAMPIRAN 4. Data Kasar Hasil Uji Coba

	Butir Pernyataan																																				juml ah																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
respon den	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
respon den 1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										

**Lampiran 5. Hasil Olah Validitas dan Reliabilitas Uji Voba Instrumen**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	35

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	119.6000	260.267	.722	.972
VAR00002	119.9000	249.211	.921	.971
VAR00003	119.8000	261.733	.495	.973
VAR00004	120.1000	254.989	.688	.972
VAR00005	120.0000	251.556	.673	.972
VAR00006	119.9000	249.211	.921	.971
VAR00007	119.8000	251.289	.834	.971
VAR00008	120.0000	251.778	.811	.971
VAR00009	120.0000	248.222	.978	.971
VAR00010	119.8000	257.733	.740	.972
VAR00011	119.8000	251.289	.834	.971
VAR00012	120.0000	257.333	.765	.972
VAR00013	119.8000	257.289	.767	.972
VAR00014	119.7000	258.678	.731	.972
VAR00015	119.5000	262.722	.726	.972
VAR00016	119.5000	262.722	.726	.972
VAR00017	119.6000	260.267	.722	.972
VAR00018	119.6000	261.156	.656	.972
VAR00019	120.2000	255.067	.579	.973

VAR00020	119.7000	258.678	.731	.972
VAR00021	119.7000	258.233	.760	.972
VAR00022	119.7000	258.233	.760	.972
VAR00023	119.7000	258.233	.760	.972
VAR00024	119.7000	258.233	.760	.972
VAR00025	120.2000	245.956	.814	.972
VAR00026	120.1000	247.211	.743	.972
VAR00027	120.3000	247.122	.813	.972
VAR00028	120.2000	245.956	.814	.972
VAR00029	120.3000	247.122	.813	.972
VAR00030	120.1000	249.656	.766	.972
VAR00031	120.6000	256.711	.432	.974
VAR00032	119.8000	250.844	.855	.971
VAR00033	119.7000	252.900	.788	.972
VAR00034	119.7000	263.567	.412	.973
VAR00035	119.5000	262.722	.726	.972

## **Lampiran 6. Angket Penelitian**

Kepada Yth.

Saudara/Saudari Pengunjung Lapangan “Futsal Arena”

Di tempat,

Dengan Hormat,

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi saya yang mengambil judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan Futsal Arena,” maka saya mohon waktu beberapa saat untuk berkenaan mengisi waktu untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang diperoleh pengunjung dan pengguna lapangan khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap “Futsal Arena.” Besar harapan saya, anda dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kenyataan yang ada.

Atas waktu dan kesediaan yang saudara/saudari berikan untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juni 2013

Peneliti,

Ardian Try Pradhana

NIM. 09601241033

**Angket Penelitian**  
**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK)**  
**Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Terhadap Jasa Pengelolaan**  
**Futsal Arena**

**A. Identitas Responden**

Nama :

NIM :

Program/Jurusan :

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Baca setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Beri tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

SM : sangat memuaskan

M : memuaskan

TM : tidak memuaskan

STM : sangat tidak memuaskan

Contoh.

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
2.	Kondisi Lapangan	✓			



No	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<b>1. Tangibles (Bukti Langsung)</b>	SM	M	TM	STM
1	Kebersihan kamar mandinya				
2	Jumlah kamar mandinya				
3	Ruang ganti yang disediakan				
4	Kondisi tempat untuk menaruh barang				
5	Keteduhan ruang parkir kendaraan				
6	Keamanan parkir kendaraan				
7	Kondisi tempat duduk penonton/supporter				
8	Kenyamanan tempat duduk penonton/supporter				
9	Kebersihan dari lapangan futsal				
10	Kebersihan dari sekitar lapangan futsal				
11	Kondisi lapangan futsal				
12	Sirkulasi udara yang masuk ke lapangan futsal				
13	Bola yang digunakan				
	<b>2. Reliability (Keandalan)</b>	SM	M	TM	STM
14	Keramahan petugas penjaga lapangan futsal				
15	Kesopanan petugas penjaga lapangan futsal				
16	Keramahan dan kesopanan pengelola lapangan futsal				
17	Kecepatan dalam pelayanan				
18	Keluangan penjaga untuk menanggapi permintaan pengunjung konsumen dengan cepat				
	<b>3. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	SM	M	TM	STM
19	Tanggapan pengelola terhadap masukan konsumen				
20	Kesiapan penjaga lapangan futsal bila terjadi dan mengantisipasi adanya kecelakaan yang terjadi di lapangan dan bila penerangan mati				
21	Kejelasan informasi dalam penyampaian jasa				
22	Iklan yang ditawarkan Futsal Arena lewat media massa				
23	Diberikan potongan dihari-hari tertentu				

24	Hiburan yang sering diadakan di area lapangan futsal				
	<b>4. Assurance (Jaminan)</b>	SM	M	TM	STM
25	Jaring pengaman lapangan futsal				
26	Jaminan keamanan dan keselamatan dari pengelola terhadap konsumen				
27	Biaya menyewa lapangan				
28	Biaya memesan lapangan				
	<b>5. Empati</b>	SM	M	TM	STM
29	Jarak lapangan futsal dengan kantin				
30	Kemudahan menuju Futsal Arena				
31	Jarak lapangan dengan kawasan penduduk				

\*\*\* Terima Kasih \*\*\*

Lampiran 7. Data Kasar Hasil Penyebaran Angket Penelitian

Res ponden	Butir Pernyataan																															Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	89	
2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	106	
3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	75	
4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	78	
5	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	4	79
6	3	3	2	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	75
7	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	72
8	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	79
9	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	80
10	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	84
11	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	77
12	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	83
13	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	3	3	82
14	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	4	94	
15	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	90		
16	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	80	
17	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	4	1	3	2	3	2	4	3	2	79	
18	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	84	
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	93		
20	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	1	95		
21	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	84	
22	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	1	90		
23	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	110	

24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	103
25	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	82
26	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	85
27	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	91
28	4	4	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	88
29	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	83
30	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	102
31	3	3	2	2	4	2	1	3	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	76
32	3	3	2	2	4	2	1	3	4	3	2	3	1	3	3	2	4	2	3	1	4	2	2	4	3	1	82
33	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	90
34	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	79
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	92
36	3	2	1	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	3	87
37	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	99
38	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	77
39	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	81
40	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	85
41	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	80
42	3	2	3	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	77
43	4	2	2	1	4	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	4	83
44	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	86
45	3	3	2	1	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	4	76
46	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	2	1	1	4	3	4	87
47	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	95
48	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	92
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	96
50	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	79







### Lampiran 8. Pengkategorian Skor Secara Urut

Responden	Jumlah		Pengurutan Jumlah Skor	Kategori
1	89		67	Rendah
2	106		70	Sedang
3	75		72	Sedang
4	78		74	Sedang
5	79		75	Sedang
6	75		75	Sedang
7	72		76	Sedang
8	79		76	Sedang
9	80		76	Sedang
10	84		76	Sedang
11	77		77	Sedang
12	83		77	Sedang
13	82		77	Sedang
14	94		77	Sedang
15	90		78	Sedang
16	80		78	Sedang
17	79		79	Sedang
18	84		79	Sedang
19	93		79	Sedang
20	95		79	Sedang
21	84		79	Sedang
22	90		79	Sedang
23	110		79	Sedang
24	103		80	Sedang
25	82		80	Sedang
26	85		80	Sedang
27	91		80	Sedang
28	88		80	Sedang
29	83		80	Sedang
30	102		81	Sedang
31	76		81	Sedang
32	82		81	Sedang
33	90		81	Sedang
34	79		82	Sedang
35	92		82	Sedang
36	87		82	Sedang
37	99		82	Sedang
38	77		82	Sedang
39	81		82	Sedang

40	85		82	Sedang
41	80		83	Sedang
42	77		83	Sedang
43	83		83	Sedang
44	86		83	Sedang
45	76		83	Sedang
46	87		83	Sedang
47	95		84	Sedang
48	92		84	Sedang
49	96		84	Sedang
50	79		84	Sedang
51	85		84	Sedang
52	82		85	Sedang
53	86		85	Sedang
54	81		85	Sedang
55	83		85	Sedang
56	91		85	Sedang
57	87		86	Sedang
58	84		86	Sedang
59	88		86	Sedang
60	89		87	Tinggi
61	93		87	Tinggi
62	89		87	Tinggi
63	82		87	Tinggi
64	76		87	Tinggi
65	89		88	Tinggi
66	81		88	Tinggi
67	74		89	Tinggi
68	81		89	Tinggi
69	87		89	Tinggi
70	79		89	Tinggi
71	92		89	Tinggi
72	86		89	Tinggi
73	87		89	Tinggi
74	80		89	Tinggi
75	67		90	Tinggi
76	82		90	Tinggi
77	85		90	Tinggi
78	99		90	Tinggi
79	80		90	Tinggi
80	83		91	Tinggi
81	90		91	Tinggi
82	85		91	Tinggi
83	96		92	Tinggi



84	89		92	Tinggi
85	70		92	Tinggi
86	89		93	Tinggi
87	78		93	Tinggi
88	84		94	Tinggi
89	91		94	Tinggi
90	89		94	Tinggi
91	83		95	Tinggi
92	82		95	Tinggi
93	80		96	Tinggi
94	77		96	Tinggi
95	90		99	Tinggi
96	79		99	Tinggi
97	94		102	Tinggi
98	94		103	Tinggi
99	89		106	Tinggi Sekali
100	76		110	Tinggi Sekali

**Lampiran 9. Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft excel**  
**Berdasarkan Faktor *Tangibles* (Bukti Langsung)**

Responden	Butir Pernyataan													Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	38
2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	41
3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	28
4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	33
5	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	33
6	3	3	2	2	1	3	1	1	2	2	2	3	2	27
7	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	28
8	3	3	3	1	2	3	2	2	2	1	3	3	2	30
9	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	36
10	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	37
11	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	29
12	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	36
13	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	33
14	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	39
15	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39
16	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	2	34
17	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
18	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	35
19	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	40

20	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	46
21	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	33
22	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	33
23	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	47
24	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	44
25	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	31
26	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	35
27	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	42
28	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	39
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	34
30	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	42
31	3	3	2	2	2	4	4	2	1	3	2	3	2	3	4	2	2	33
32	3	3	2	2	4	2	2	1	3	4	3	4	3	2	3	1	1	33
33	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	38
34	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
36	3	2	1	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	39
37	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	41
38	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	35
39	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	30
40	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	36
41	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	32
42	3	2	3	1	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	30
43	4	2	2	1	1	4	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	35
44	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
45	3	3	2	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	29

46	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	36
47	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	38
48	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	39
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
50	3	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	32
51	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
52	3	4	2	2	1	4	1	1	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	34
53	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
54	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	35
55	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	4	2	35
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	41
57	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	37
58	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	34
59	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
60	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	37
61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	37
62	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
63	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	33
64	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32
65	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
66	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	32
67	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	31
68	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32
69	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	35
70	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	38
71	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	1	1	1	37



72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
73	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
74	3	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38
75	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	1	3	3	1	24
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	36
77	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	35
78	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	42
79	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	36
80	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	33
81	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
82	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37
83	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	40
84	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	35
85	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	28
86	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	34
87	3	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	26
88	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	34
89	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39
90	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
91	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	34
92	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33
93	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	32
94	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	36
95	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39
96	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	33
97	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	41
99	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
100	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	34

**Lampiran 10. Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor  
Tangibles**

Responden	Jumlah Skor		Pengurutan Skor	Kategori
1	38		24	Rendah
2	41		26	Rendah
3	28		27	Rendah
4	33		28	Rendah
5	33		28	Rendah
6	27		28	Rendah
7	28		29	Sedang
8	30		29	Sedang
9	36		30	Sedang
10	37		30	Sedang
11	29		30	Sedang
12	36		31	Sedang
13	33		31	Sedang
14	39		32	Sedang
15	39		32	Sedang
16	34		32	Sedang
17	34		32	Sedang
18	35		32	Sedang
19	40		32	Sedang
20	46		33	Sedang
21	33		33	Sedang
22	33		33	Sedang
23	47		33	Sedang
24	44		33	Sedang
25	31		33	Sedang
26	35		33	Sedang
27	42		33	Sedang
28	39		33	Sedang
29	34		33	Sedang
30	42		33	Sedang
31	33		34	Sedang
32	33		34	Sedang
33	38		34	Sedang
34	34		34	Sedang
35	39		34	Sedang
36	39		34	Sedang
37	41		34	Sedang
38	35		34	Sedang

39	30		34	Sedang
40	36		34	Sedang
41	32		35	Sedang
42	30		35	Sedang
43	35		35	Sedang
44	37		35	Sedang
45	29		35	Sedang
46	36		35	Sedang
47	38		35	Sedang
48	39		35	Sedang
49	40		35	Sedang
50	32		35	Sedang
51	35		35	Sedang
52	34		35	Sedang
53	35		35	Sedang
54	35		36	Sedang
55	35		36	Sedang
56	41		36	Sedang
57	37		36	Sedang
58	34		36	Sedang
59	38		36	Sedang
60	37		36	Sedang
61	37		37	Tinggi
62	37		37	Tinggi
63	33		37	Tinggi
64	32		37	Tinggi
65	35		37	Tinggi
66	32		37	Tinggi
67	31		37	Tinggi
68	32		37	Tinggi
69	35		37	Tinggi
70	38		37	Tinggi
71	37		38	Tinggi
72	38		38	Tinggi
73	37		38	Tinggi
74	38		38	Tinggi
75	24		38	Tinggi
76	36		38	Tinggi
77	35		38	Tinggi
78	42		39	Tinggi
79	36		39	Tinggi
80	33		39	Tinggi
81	37		39	Tinggi
82	37		39	Tinggi

83	40		39	Tinggi
84	35		39	Tinggi
85	28		39	Tinggi
86	34		39	Tinggi
87	26		40	Tinggi
88	34		40	Tinggi
89	39		40	Tinggi
90	35		41	Tinggi
91	34		41	Tinggi
92	33		41	Tinggi
93	32		41	Tinggi
94	36		41	Tinggi
95	39		42	Tinggi
96	33		42	Tinggi
97	41		42	Tinggi
98	41		44	Tinggi
99	39		46	Tinggi Sekali
100	34		47	Tinggi Sekali



**Lampiran 11. Hasil Pengelolaan Data Menggunakan Microsoft *excel* Berdasarkan Faktor *Reliability* (Keandalan)**

Responden	Butir Pernyataan				Jumlah
	14	15	16	17	18
1	3	3	3	3	16
2	4	3	4	3	17
3	2	2	2	3	12
4	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	15
8	3	3	3	3	15
9	3	3	3	2	13
10	3	3	3	3	15
11	3	3	3	2	14
12	3	3	3	3	15
13	3	3	3	2	13
14	3	3	3	4	17
15	3	3	3	3	15
16	3	3	3	3	15
17	2	3	2	3	13
18	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	15
20	3	3	3	3	15
21	4	3	3	3	15

22		3		3		3		3		4		3		16
23		3		4				3		4		3		17
24		3		3				3		4		3		16
25		3		3				3		3		3		15
26		3		3				3		3		3		15
27		2		3				3		3		3		14
28		2		3				3		4		4		16
29		3		3				3		3		3		15
30		3		4				2		4		3		16
31		1		2				2		3		2		10
32		3		3				2		4		2		14
33		3		3				3		3		3		15
34		3		3				3		3		3		15
35		3		3				3		3		3		15
36		3		3				3		2		2		13
37		4		3				4		3		3		17
38		2		2				2		2		2		10
39		3		3				3		3		3		15
40		3		3				3		2		3		14
41		3		3				3		3		3		15
42		3		3				3		3		3		15
43		3		3				3		3		3		15
44		3		3				3		3		3		15
45		3		3				3		3		3		15
46		3		3				3		2		2		13
47		3		3				3		3		3		15
48		3		3				3		3		3		15

49		3		3		3	3	3	3	15
50		3		3		3	3	3	3	15
51		3		3		3	3	3	3	15
52		3		3		3	3	2	2	13
53		3		3		3	3	3	3	15
54		3		3		3	2	3	3	14
55		3		3		3	2	3	2	13
56		3		3		3	3	3	3	15
57		3		3		3	3	3	3	15
58		3		3		3	3	3	3	15
59		3		3		3	3	3	3	15
60		3		3		3	3	2	3	14
61		3		3		3	3	3	3	15
62		3		3		3	3	3	3	15
63		2		3		3	2	3	3	13
64		3		3		3	3	3	3	15
65		3		3		3	3	3	3	15
66		3		3		3	3	2	2	13
67		3		3		3	3	3	2	14
68		3		3		3	3	2	2	13
69		3		3		3	3	3	3	15
70		3		3		3	3	3	3	15
71		3		3		3	3	3	4	16
72		2		2		2	2	3	3	12
73		3		3		3	3	3	3	15
74		1		1		1	2	1	2	7
75		2		2		2	2	2	3	11

76		3		3		3		3		2		3		14
77		3		3		3		3		3		2		14
78		4		4		4		3		4		3		18
79		2		2		2		3		3		3		13
80		3		3		3		3		3		3		15
81		3		3		3		3		3		3		15
82		3		3		3		3		3		3		15
83		3		3		3		3		4		4		17
84		3		3		3		3		2		4		15
85		2		2		2		2		2		2		10
86		2		3		3		3		3		4		15
87		3		3		3		3		3		3		15
88		3		3		3		3		3		3		15
89		3		3		3		3		3		2		14
90		3		3		3		3		3		3		15
91		4		4		4		4		3		3		18
92		3		3		3		3		3		3		15
93		3		3		3		3		3		3		15
94		3		3		3		3		2		2		13
95		3		3		3		3		3		3		15
96		3		3		3		3		3		3		15
97		3		3		3		3		3		3		15
98		3		3		3		3		3		3		15
99		3		3		3		3		3		3		15
100		2		2		2		2		3		3		13

**Lampiran 12. Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor  
Reliability (Keandalan)**

Responden	Jumlah		Pengurutan Skor	Kategori
1	16		7	Rendah
2	17		10	Sedang
3	12		10	Sedang
4	15		10	Sedang
5	15		11	Sedang
6	15		12	Sedang
7	15		12	Sedang
8	15		12	Sedang
9	13		13	Tinggi
10	15		13	Tinggi
11	14		13	Tinggi
12	15		13	Tinggi
13	13		13	Tinggi
14	17		13	Tinggi
15	15		13	Tinggi
16	15		13	Tinggi
17	13		13	Tinggi
18	15		13	Tinggi
19	15		13	Tinggi
20	15		13	Tinggi
21	15		14	Tinggi
22	16		14	Tinggi
23	17		14	Tinggi
24	16		14	Tinggi
25	15		14	Tinggi
26	15		14	Tinggi
27	14		14	Tinggi
28	16		14	Tinggi
29	15		14	Tinggi
30	16		14	Tinggi
31	10		15	Tinggi
32	14		15	Tinggi
33	15		15	Tinggi
34	15		15	Tinggi
35	15		15	Tinggi
36	13		15	Tinggi
37	17		15	Tinggi
38	10		15	Tinggi

39	15		15	Tinggi
40	14		15	Tinggi
41	15		15	Tinggi
42	15		15	Tinggi
43	15		15	Tinggi
44	15		15	Tinggi
45	15		15	Tinggi
46	13		15	Tinggi
47	15		15	Tinggi
48	15		15	Tinggi
49	15		15	Tinggi
50	15		15	Tinggi
51	15		15	Tinggi
52	13		15	Tinggi
53	15		15	Tinggi
54	14		15	Tinggi
55	13		15	Tinggi
56	15		15	Tinggi
57	15		15	Tinggi
58	15		15	Tinggi
59	15		15	Tinggi
60	14		15	Tinggi
61	15		15	Tinggi
62	15		15	Tinggi
63	13		15	Tinggi
64	15		15	Tinggi
65	15		15	Tinggi
66	13		15	Tinggi
67	14		15	Tinggi
68	13		15	Tinggi
69	15		15	Tinggi
70	15		15	Tinggi
71	16		15	Tinggi
72	12		15	Tinggi
73	15		15	Tinggi
74	7		15	Tinggi
75	11		15	Tinggi
76	14		15	Tinggi
77	14		15	Tinggi
78	18		15	Tinggi
79	13		15	Tinggi
80	15		15	Tinggi
81	15		15	Tinggi

82	15		15	Tinggi
83	17		15	Tinggi
84	15		15	Tinggi
85	10		15	Tinggi
86	15		15	Tinggi
87	15		15	Tinggi
88	15		16	Tinggi
89	14		16	Tinggi
90	15		16	Tinggi
91	18		16	Tinggi
92	15		16	Tinggi
93	15		16	Tinggi
94	13		17	Tinggi Sekali
95	15		17	Tinggi Sekali
96	15		17	Tinggi Sekali
97	15		17	Tinggi Sekali
98	15		17	Tinggi Sekali
99	15		18	Tinggi Sekali
100	12		18	Tinggi Sekali



**Lampiran 13. Hasil Pengelolaan Data Menggunakan Microsoft *excel*  
Berdasarkan Faktor *Reliability* (Keandalan)**

Responden	Butir Pernyataan						Jumlah
	19	20	21	22	23	24	
1	3	2	2	2	3	2	14
2	4	3	4	4	3	4	22
3	2	3	2	2	3	2	14
4	3	2	2	2	2	1	12
5	3	2	3	2	1	2	13
6	3	3	2	2	2	2	14
7	2	2	2	2	3	2	13
8	3	3	3	2	1	3	15
9	2	2	2	2	3	2	13
10	2	3	3	3	2	2	15
11	3	2	2	2	3	2	14
12	3	2	3	2	2	2	14
13	3	2	3	2	3	1	14
14	3	3	3	3	1	3	16
15	3	2	3	2	3	2	15
16	2	3	2	2	3	1	13
17	2	1	3	2	4	1	13
18	3	2	3	2	2	2	14
19	3	3	2	3	2	3	16
20	3	3	3	2	2	3	16



21	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	16
22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	21
23	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	20
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	19
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	16
27	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	15
28	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	17
29	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	19
31	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	15
32	4	4	2	2	3	1	4	2	4	2	16
33	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	14
34	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	13
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
36	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	16
37	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	19
38	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	16
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	17
40	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	17
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	13
42	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	13
43	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	15
44	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	16
45	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	14
46	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1	13
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18

48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
49	3	3	4	4	4	2	4	3	3	20
50	3	3	3	3	3	3	1	2	2	15
51	3	3	3	3	3	2	2	2	2	15
52	2	3	3	3	3	2	3	3	3	16
53	3	3	3	2	2	3	3	2	2	16
54	3	3	2	3	3	2	3	2	2	15
55	3	3	2	2	3	3	3	3	3	16
56	3	3	2	3	2	2	3	2	2	15
57	2	2	2	3	3	2	3	2	2	14
58	3	3	3	3	3	2	2	3	3	16
59	3	3	3	3	3	2	2	2	2	15
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
61	4	3	3	3	3	4	3	2	2	19
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
63	3	3	3	3	3	2	2	4	4	17
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18
66	3	3	3	3	3	3	2	2	2	16
67	2	2	3	2	2	1	2	1	1	11
68	2	2	2	3	3	3	2	3	3	15
69	3	3	3	3	3	3	2	3	3	17
70	3	3	2	2	2	2	1	1	1	11
71	2	2	3	3	3	2	3	2	2	15
72	2	2	3	3	3	2	3	2	2	15
73	2	2	2	3	3	2	2	2	2	13
74	2	2	2	1	3	3	3	2	2	13

75	2	3	2	3	2	3	2	3	15
76	3	3	3	3	3	3	3	3	18
77	2	3	2	2	2	2	2	2	13
78	3	3	3	3	3	3	4	2	18
79	3	2	3	2	3	2	3	2	15
80	3	2	3	2	3	2	3	3	16
81	3	3	3	3	3	2	3	3	17
82	3	3	3	3	3	2	2	2	15
83	3	3	3	3	3	3	3	3	18
84	3	3	3	3	4	3	3	3	19
85	2	1	3	2	3	2	3	1	12
86	4	4	4	1	4	1	2	1	16
87	3	3	3	3	3	3	2	1	15
88	3	2	2	3	2	3	3	2	15
89	2	3	2	2	2	2	3	2	14
90	3	3	3	3	3	3	3	3	18
91	2	2	2	2	2	2	3	1	12
92	2	3	2	2	2	2	2	2	13
93	3	3	3	2	3	2	2	2	15
94	2	2	2	2	2	2	1	2	11
95	3	3	3	3	3	2	2	2	15
96	2	3	3	2	3	2	2	2	14
97	3	3	3	3	3	2	2	2	15
98	3	2	2	3	3	3	3	3	17
99	3	2	2	2	2	2	3	3	15
100	2	3	1	2	3	2	3	1	12

**Lampiran 14. Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor  
Responsiveness (Daya Tanggap)**

Responden	Jumlah		Pengurutan Skor	Kategori
1	14		11	Rendah
2	22		11	Rendah
3	14		11	Rendah
4	12		12	Rendah
5	13		12	Rendah
6	14		12	Rendah
7	13		12	Rendah
8	15		12	Rendah
9	13		13	Sedang
10	15		13	Sedang
11	14		13	Sedang
12	14		13	Sedang
13	14		13	Sedang
14	16		13	Sedang
15	15		13	Sedang
16	13		13	Sedang
17	13		13	Sedang
18	14		13	Sedang
19	16		13	Sedang
20	16		13	Sedang
21	16		13	Sedang
22	21		14	Sedang
23	20		14	Sedang
24	19		14	Sedang
25	18		14	Sedang
26	16		14	Sedang
27	15		14	Sedang
28	17		14	Sedang
29	15		14	Sedang
30	19		14	Sedang
31	15		14	Sedang
32	16		14	Sedang
33	14		14	Sedang
34	13		15	Sedang
35	18		15	Sedang
36	16		15	Sedang
37	19		15	Sedang
38	16		15	Sedang

39	17		15	Sedang
40	17		15	Sedang
41	13		15	Sedang
42	13		15	Sedang
43	15		15	Sedang
44	16		15	Sedang
45	14		15	Sedang
46	13		15	Sedang
47	18		15	Sedang
48	18		15	Sedang
49	20		15	Sedang
50	15		15	Sedang
51	15		15	Sedang
52	16		15	Sedang
53	16		15	Sedang
54	15		15	Sedang
55	16		15	Sedang
56	15		15	Sedang
57	14		15	Sedang
58	16		16	Sedang
59	15		16	Sedang
60	18		16	Sedang
61	19		16	Sedang
62	18		16	Sedang
63	17		16	Sedang
64	12		16	Sedang
65	18		16	Sedang
66	16		16	Sedang
67	11		16	Sedang
68	15		16	Sedang
69	17		16	Sedang
70	11		16	Sedang
71	15		16	Sedang
72	15		16	Sedang
73	13		16	Sedang
74	13		17	Tinggi
75	15		17	Tinggi
76	18		17	Tinggi
77	13		17	Tinggi
78	18		17	Tinggi
79	15		17	Tinggi
80	16		17	Tinggi
81	17		18	Tinggi
82	15		18	Tinggi

83	18		18	Tinggi
84	19		18	Tinggi
85	12		18	Tinggi
86	16		18	Tinggi
87	15		18	Tinggi
88	15		18	Tinggi
89	14		18	Tinggi
90	18		18	Tinggi
91	12		18	Tinggi
92	13		19	Tinggi
93	15		19	Tinggi
94	11		19	Tinggi
95	15		19	Tinggi
96	14		19	Tinggi
97	15		20	Tinggi
98	17		20	Tinggi
99	15		21	Tinggi Sekali
100	12		22	Tinggi Sekali

**Lampiran 15. Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Pada  
Faktor Assurance (Jaminan)**

Responden	Butir Pernyataan				Jumlah
	25	26	27	28	
1	3	4	2	3	12
2	4	3	4	4	15
3	3	3	3	3	12
4	2	2	3	3	10
5	3	3	1	1	8
6	2	2	2	2	8
7	3	2	1	2	8
8	3	2	2	3	10
9	3	2	3	2	10
10	3	3	1	1	8
11	3	2	3	3	11
12	3	2	2	2	9
13	3	3	3	3	12
14	3	2	3	3	11
15	2	3	3	3	11
16	3	3	3	2	11
17	3	2	3	2	10
18	3	2	3	3	11
19	3	3	3	3	12
20	3	4	3	3	13



21	2	3	3	3	3	11
22	4	3	3	3	3	13
23	4	4	3	3	3	14
24	4	3	3	3	3	13
25	2	3	2	2	2	9
26	3	2	2	2	3	10
27	3	3	3	2	3	11
28	3	2	2	2	2	9
29	3	3	2	2	2	10
30	4	3	4	4	4	15
31	3	2	2	2	3	10
32	3	2	2	2	4	11
33	3	3	3	3	3	12
34	2	3	3	2	2	9
35	2	3	3	3	3	11
36	4	4	1	1	1	10
37	4	3	3	3	3	13
38	2	3	2	3	3	10
39	3	3	2	3	3	11
40	3	3	2	2	2	10
41	2	3	3	3	3	11
42	3	2	2	2	3	10
43	3	3	2	2	2	10
44	3	2	2	2	2	9
45	2	3	2	2	3	10
46	4	3	3	3	3	13
47	3	3	3	3	3	12



48	3	3	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	1	2	9
51	3	3	3	3	2	3	11
52	3	3	2	2	2	2	9
53	3	3	3	3	3	3	12
54	3	3	2	2	2	2	9
55	2	2	2	3	3	3	10
56	2	2	3	3	3	3	11
57	3	3	3	3	1	2	9
58	2	2	2	3	3	3	10
59	2	2	3	3	3	3	11
60	2	2	3	3	3	3	11
61	3	3	4	3	3	3	13
62	2	2	3	3	3	3	11
63	3	3	3	3	2	3	11
64	2	2	2	2	2	2	8
65	3	3	3	3	3	3	12
66	4	4	3	3	2	2	11
67	3	3	3	3	2	1	9
68	3	3	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	2	2	10
70	4	4	2	2	1	1	8
71	4	4	3	3	3	3	13
72	3	3	3	3	3	3	12
73	4	4	3	3	3	3	13
74	4	4	3	3	3	1	11

75		2	3	3	3	2	10
76		2	2	2	2	2	8
77		3	3	2	3	3	11
78		3	3	2	3	3	11
79		3	2	2	2	2	9
80		3	3	2	3	3	11
81		3	3	3	3	3	12
82		2	2	3	3	3	10
83		3	3	3	3	3	12
84		4	3	3	3	3	13
85		3	2	2	2	2	9
86		4	3	3	3	3	13
87		3	3	3	3	3	12
88		3	2	2	2	2	9
89		3	3	3	3	4	13
90		3	3	3	3	3	12
91		3	2	3	3	3	11
92		3	3	3	3	3	12
93		3	3	2	2	2	10
94		3	3	1	1	1	8
95		3	3	3	3	3	12
96		3	3	1	1	1	8
97		3	3	3	3	3	12
98		3	3	3	3	3	12
99		3	2	3	3	3	11
100		3	2	2	2	2	9

**Lampiran 16. Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor Assurance (Jaminan)**

Responden	Jumlah		Pengurutan Skor	Kategori
1	12		8	Sedang
2	15		8	Sedang
3	12		8	Sedang
4	10		8	Sedang
5	8		8	Sedang
6	8		8	Sedang
7	8		8	Sedang
8	10		8	Sedang
9	10		8	Sedang
10	8		9	Sedang
11	11		9	Sedang
12	9		9	Sedang
13	12		9	Sedang
14	11		9	Sedang
15	11		9	Sedang
16	11		9	Sedang
17	10		9	Sedang
18	11		9	Sedang
19	12		9	Sedang
20	13		9	Sedang
21	11		9	Sedang
22	13		9	Sedang
23	14		9	Sedang
24	13		10	Sedang
25	9		10	Sedang
26	10		10	Sedang
27	11		10	Sedang
28	9		10	Sedang
29	10		10	Sedang
30	15		10	Sedang
31	10		10	Sedang
32	11		10	Sedang
33	12		10	Sedang
34	9		10	Sedang
35	11		10	Sedang
36	10		10	Sedang
37	13		10	Sedang
38	10		10	Sedang
39	11		10	Sedang

40	10		10	Sedang
41	11		10	Sedang
42	10		10	Sedang
43	10		11	Tinggi
44	9		11	Tinggi
45	10		11	Tinggi
46	13		11	Tinggi
47	12		11	Tinggi
48	12		11	Tinggi
49	12		11	Tinggi
50	9		11	Tinggi
51	11		11	Tinggi
52	9		11	Tinggi
53	12		11	Tinggi
54	9		11	Tinggi
55	10		11	Tinggi
56	11		11	Tinggi
57	9		11	Tinggi
58	10		11	Tinggi
59	11		11	Tinggi
60	11		11	Tinggi
61	13		11	Tinggi
62	11		11	Tinggi
63	11		11	Tinggi
64	8		11	Tinggi
65	12		11	Tinggi
66	11		11	Tinggi
67	9		12	Tinggi
68	12		12	Tinggi
69	10		12	Tinggi
70	8		12	Tinggi
71	13		12	Tinggi
72	12		12	Tinggi
73	13		12	Tinggi
74	11		12	Tinggi
75	10		12	Tinggi
76	8		12	Tinggi
77	11		12	Tinggi
78	11		12	Tinggi
79	9		12	Tinggi
80	11		12	Tinggi
81	12		12	Tinggi
82	10		12	Tinggi
83	12		12	Tinggi

84	13		12	Tinggi
85	9		12	Tinggi
86	13		12	Tinggi
87	12		13	Tinggi
88	9		13	Tinggi
89	13		13	Tinggi
90	12		13	Tinggi
91	11		13	Tinggi
92	12		13	Tinggi
93	10		13	Tinggi
94	8		13	Tinggi
95	12		13	Tinggi
96	8		13	Tinggi
97	12		13	Tinggi
98	12		14	Tinggi Sekali
99	11		15	Tinggi Sekali
100	9		15	Tinggi Sekali

**Lampiran 17. Hasil Pengolahan Data Menggunakan Microsoft Excel Pada Faktor Empati**

Responden	Butir Pernyataan			Jumlah
	29	30	31	
1	3	3	3	9
2	3	4	4	11
3	3	3	3	9
4	2	3	3	8
5	3	3	4	10
6	4	4	3	11
7	2	3	3	8
8	3	3	3	9
9	2	3	3	8
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	3	3	3	9
13	3	4	3	10
14	3	4	4	11
15	3	3	4	10
16	3	3	1	7
17	4	3	2	9
18	3	3	3	9
19	3	3	4	10
20	2	2	1	5

21		3		3	3	9
22		3		3	1	7
23		4		4	4	12
24		3		4	4	11
25		3		3	3	9
26		3		3	3	9
27		3		3	3	9
28		3		2	2	7
29		3		3	3	9
30		4		3	3	10
31		2		3	3	8
32		3		1	4	8
33		3		4	4	11
34		2		3	3	8
35		3		3	3	9
36		3		3	3	9
37		3		3	3	9
38		2		2	2	6
39		2		3	3	8
40		3		3	2	8
41		3		3	3	9
42		3		3	3	9
43		1		3	4	8
44		3		3	3	9
45		1		4	3	8
46		4		4	4	12
47		4		4	4	12

48		2		3	3	8
49		3		3	3	9
50		2		3	3	8
51		3		3	3	9
52		4		4	2	10
53		3		3	2	8
54		3		3	2	8
55		3		3	3	9
56		3		3	3	9
57		4		4	4	12
58		3		3	3	9
59		3		3	3	9
60		3		3	3	9
61		3		3	3	9
62		3		3	2	8
63		2		3	3	8
64		3		3	3	9
65		3		3	3	9
66		3		3	3	9
67		3		3	3	9
68		3		3	3	9
69		4		3	3	10
70		3		2	2	7
71		3		4	4	11
72		3		3	3	9
73		3		3	3	9
74		3		4	4	11



75		1	4	2	7
76		3	1	2	6
77		4	4	4	12
78		3	4	3	10
79		2	2	3	7
80		2	3	3	8
81		3	3	3	9
82		2	3	3	8
83		3	3	3	9
84		3	2	2	7
85		4	3	4	11
86		3	4	4	11
87		3	3	4	10
88		3	4	4	11
89		4	4	3	11
90		3	3	3	9
91		1	4	3	8
92		3	3	3	9
93		2	3	3	8
94		3	3	3	9
95		3	3	3	9
96		3	3	3	9
97		3	4	4	11
98		3	3	3	9
99		3	3	3	9
100		3	3	3	9

**Lampiran 18. Pengkategorian Skor Secara Urut Berdasarkan Faktor Empati**

Responden	Jumlah Skor		Pengurutan Jumlah Skor	Kategori
1	9		5	Rendah
2	11		6	Rendah
3	9		6	Rendah
4	8		7	Sedang
5	10		7	Sedang
6	11		7	Sedang
7	8		7	Sedang
8	9		7	Sedang
9	8		7	Sedang
10	9		7	Sedang
11	9		8	Sedang
12	9		8	Sedang
13	10		8	Sedang
14	11		8	Sedang
15	10		8	Sedang
16	7		8	Sedang
17	9		8	Sedang
18	9		8	Sedang
19	10		8	Sedang
20	5		8	Sedang
21	9		8	Sedang
22	7		8	Sedang
23	12		8	Sedang
24	11		8	Sedang
25	9		8	Sedang
26	9		8	Sedang
27	9		8	Sedang
28	7		8	Sedang
29	9		8	Sedang
30	10		8	Sedang
31	8		9	Tinggi
32	8		9	Tinggi
33	11		9	Tinggi
34	8		9	Tinggi
35	9		9	Tinggi
36	9		9	Tinggi
37	9		9	Tinggi
38	6		9	Tinggi
39	8		9	Tinggi

40	8		9	Tinggi
41	9		9	Tinggi
42	9		9	Tinggi
43	8		9	Tinggi
44	9		9	Tinggi
45	8		9	Tinggi
46	12		9	Tinggi
47	12		9	Tinggi
48	8		9	Tinggi
49	9		9	Tinggi
50	8		9	Tinggi
51	9		9	Tinggi
52	10		9	Tinggi
53	8		9	Tinggi
54	8		9	Tinggi
55	9		9	Tinggi
56	9		9	Tinggi
57	12		9	Tinggi
58	9		9	Tinggi
59	9		9	Tinggi
60	9		9	Tinggi
61	9		9	Tinggi
62	8		9	Tinggi
63	8		9	Tinggi
64	9		9	Tinggi
65	9		9	Tinggi
66	9		9	Tinggi
67	9		9	Tinggi
68	9		9	Tinggi
69	10		9	Tinggi
70	7		9	Tinggi
71	11		9	Tinggi
72	9		9	Tinggi
73	9		9	Tinggi
74	11		9	Tinggi
75	7		10	Tingg
76	6		10	Tinggi
77	12		10	Tinggi
78	10		10	Tinggi
79	7		10	Tinggi
80	8		10	Tinggi
81	9		10	Tinggi
82	8		10	Tinggi
83	9		10	Tinggi

84	7		11	Tinggi Sekali
85	11		11	Tinggi Sekali
86	11		11	Tinggi Sekali
87	10		11	Tinggi Sekali
88	11		11	Tinggi Sekali
89	11		11	Tinggi Sekali
90	9		11	Tinggi Sekali
91	8		11	Tinggi Sekali
92	9		11	Tinggi Sekali
93	8		11	Tinggi Sekali
94	9		11	Tinggi Sekali
95	9		11	Tinggi Sekali
96	9		12	Tinggi Sekali
97	11		12	Tinggi Sekali
98	9		12	Tinggi Sekali
99	9		12	Tinggi Sekali
100	9		12	Tinggi Sekali

## Lampiran 19. Foto-Foto penelitian



Suasana Sekitar Lapangan Futsal



Suasana Lapangan Futsal



Bola Yang digunakan Untuk Futsal



Kondisi WC



Kondisi Kamar Mandi



Kondisi Luar Mushola



Kondisi Mushola



Ruang Penjaga Lapangan Futsal



Tempat Menaruh Barang





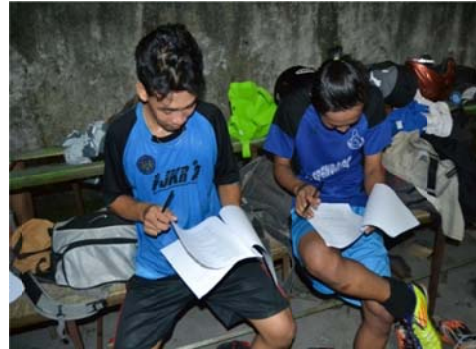
Peneliti Saat Berkenalan



Responden Saat Mengisi Angket



Responden Saat Mengisi Angket



Responden Saat Mengisi Angket



Suasana Saat Pengunjung Bermain Futsal