

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
LAYANAN PENGELOLAAN FASILITAS OLAHRAGA
HALIM FUTSAL SATHARLAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh:
BAMA TIJABSORO
NIM 17603144033

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2022**

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN FASILITAS OLAHRAGA HALIM FUTSAL SATHARLAN

Bama Tijabsoro
NIM. 17603144033

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung futsal terhadap pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan yang terdiri dari faktor *tangibles* (bukti langsung), faktor *reability* (keandalan) faktor *responsiveness* (daya tanggap), faktor *empathy* (empati), faktor *assurance* (jaminan).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket yang disebarakan kepada responden. Penelitian ini dilaksanakan dengan subjek penelitian yaitu pengguna jasa Halim Futsal Satharlan. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan metode sampel kebetulan (*accidental sampling*) sehingga diperoleh sampel yang berjumlah 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif kuantitatif dengan perhitungan persentase.

Bedasarkan hasil analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berada pada kategori sangat puas 52%. Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori sangat puas 56%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* berada pada kategori sangat puas 52%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* berada pada kategori sangat puas 50%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *empathy* berada pada kategori sangat puas 54%, dan Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori sangat puas 52%.

Kata kunci: Kepuasan, Layanan Fasilitas

ANALYSIS OF VISITORS SATISFACTION ON THE SERVICE OF THE MANAGEMENT OF HALIM FUTSAL SATHARLAN SPORTS FACILITY

Bama Tijabsoro
NIM. 17603144033

ABSTRACT

This research aims to determine the level of satisfaction of the visitors towards the management services of Halim Futsal Satharlan sports facilities which consists of tangibles (direct evidence), reliability factors, responsiveness factors, empathy factors, and assurance factors.

The type of this research was a descriptive quantitative study with a survey method with the data collection techniques utilized questionnaires distributed to respondents. This research was conducted with the research subject that was the service user of Halim Futsal Satharlan. The technique for sampling was the accidental sampling method so that it gained a sample of 50 respondents. The data analysis technique was based on the descriptive quantitative statistical analysis technique with percentage calculation.

Based on the results of the analysis of the visitors' satisfaction, services of the management of Halim Futsal Satharlan are overallly in the very satisfied category at 52%. The visitors' satisfaction factor based on the tangibles factor is in the very satisfied category at 56%, the visitors' satisfaction factor based on the reliability factor is in the very satisfied category at 52%, the visitors' satisfaction factor based on the responsiveness factor is in the very satisfied category at 50%, the visitors' satisfaction factor based on the empathy factor is in the the very satisfied category at 54%, and the visitors' satisfaction factor based on the assurance factor is in the very satisfied category at 52%.

Keywords: Satisfaction, Facility Service

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bama Tijabsoro

NIM : 17603144033

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan
Pengelolaan Fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan

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

Yogyakarta, 18 Januari 2022
Yang Menyatakan



Bama Tijabsoro
NIM. 17603144033

LEMBAR PERSETUJUAN
Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
LAYANAN PENGELOLAAN FASILITAS OLAHRAGA
HALIM FUTSAL SATHARLAN**

Disusun Oleh:

Bama Tijabsoro
NIM. 17603144033

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Tugas Skripsi bagi yang bersangkutan.

Mengetahui
Koorprodi Ilmu Keolahragaan



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.
NIP. 19800924200604 1 001

Yogyakarta, 18 Januari 2022
Disetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or.
NIP. 19830626200812 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

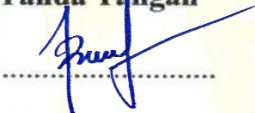


ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN PENGELOLAAN FASILITAS OLAHRAGA HALIM FUTSAL SATHARLAN

Disusun Oleh:

Bama Tijabsoro
NIM. 17603144033

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Ilmu Keolahraaan Fakultas Ilmu Keolahraagan Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 31 Januari 2022

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or. Ketua Penguji/Pembimbing		8.02.2022
Dr. Sigit Nugroho, M.Or. Sekretaris		8.02.2022
Prof. Dr. Wawan S Suherman, M.Ed. Penguji		7.02.2022

Yogyakarta, 8 February 2022
Fakultas Ilmu Keolahraagan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,




Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed.
NIP. 196407071988121001

MOTTO

Jadilah baik. Karena kapan pun kebaikan menjadi bagian sesuatu, ia akan membuatnya tampak semakin cantik. Tapi saat kebaikan itu hilang, ia hanya menyisakan noda.

Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus tetap bergerak

- Albert Einstein -

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi dapat terselesaikan
2. Kedua orang tua saya, Bapak Sugiyono dan Alm. Ibu Melly Triastuti yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan Motivasi kepada peneliti.

KATA PENGANTAR

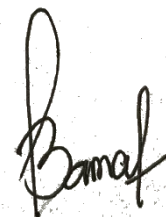
Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Olahraga dengan Judul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Pengelolaan Fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan” dapat disusun sesuai harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk belajar di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ahmad Nasrullah, M.Or., selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan, dan ilmu dengan penuh kesabaran selama penyusunan TAS, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Sigit Nugroho, M.Or., selaku Ketua Jurusan Program Studi IKOR telah memberikan izin penelitian skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M. E.d., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Bapak Drs. Sumarjo M Kes., selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang senantiasa membimbing peneliti dalam urusan akademik.
6. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes, AIFO., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.

7. Seluruh Bapak Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
8. Pemilik Halim Futsal Satharlan, Bapak Harry yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
9. Pelanggan Halim Futsal Satharlan yang telah bersedia menjadi subjek penelitian.
10. Teman-teman Ilmu Keolahragaan 2017 yang selama ini memberikan doa, dukungan, dan motivasi antar sesama.
11. Semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak diatas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 18 Januari 2022
Penulis,



Bama Tijabsoro
NIM. 17603144033

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Indetifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Manajemen	11
2. Fasilitas	14
3. Hakikat Pengelolaan	16
4. Sistem Pelayanan	19
5. Kepuasan Konsumen	24
B. Penelitian Yang Relevan	26
C. Kerangka Berfikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30

B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian	31
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31
F. Validitas dan Reabilitas Instrumen	33
G. Teknik Analisis data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Deskripsi Lokasi, Waktu, dan Subjek Penelitian	37
1. Deksripsi Lokasi	37
2. Deksripsi Waktu Penelitian	37
3. Deskripsi Subjek Penelitian	37
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan	46
D. Keterbatasan Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Implikasi	53
C. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi – Kisi Angket Penelitian	32
Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi	34
Tabel 3. Hasil reabilitas Metode <i>Alpha Cronbach</i>	35
Tabel 4. Rentang Pengkategorian	36
Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Analisis Kepuasan Keseluruhan ..	38
Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Bukti langsung	39
Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Keandalan	41
Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Daya Tanggap	42
Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Empati	44
Tabel 10. Deskripsi Hasil Penelitian Jaminan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir	29
Gambar 2. Diagram Faktor Hasil Keseluruhan	38
Gambar 3. Diagram Faktor Bukti Langsung	40
Gambar 4. Diagram Faktor Keandalan	41
Gambar 5. Diagram Faktor Daya Tanggap	43
Gambar 6. Diagram Faktor Empati	44
Gambar 7. Diagram Faktor Jaminan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Pembinaan Skripsi	58
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	59
Lampiran 3. Angket Penelitian.....	60
Lampiran 4. Hasil Data Uji Coba Penelitian	63
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Uji Coba Penelitian	64
Lampiran 6. Hasil Data Penelitian	69
Lampiran 7. Hasil Data Penelitian Keseluruhan	72
Lampiran 8. Hasil Data Penelitian Setiap Faktor Kepuasan	73
Lampiran 9. Tabel r	76
Lampiran 10. Dokumentasi Halim Futsal Satharlan	77

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan salah satu kebutuhan manusia untuk kebugaran jasmani dan rohani yang sangat penting demi mendukung kegiatan sehari-hari. Aktivitas jasmani merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik kesehatan tetap terjaga dan selalu bugar. Pada masa sekarang manusia akan lebih banyak mengesampingkan waktu aktivitas jasmani. Aktivitas jasmani yang jarang dilakukan pada, waktu luang dan sesuai kehendak sendiri tanpa terjadwal. Aktivitas jasmani merupakan aktivitas untuk kesehatan dan sehat itu mahal harganya dalam kehidupan manusia maka dari itu dengan berolahraga membuat tubuh kita sehat dan bugar.

Olahraga segala kegiatan yang sistematis untuk mendorong, membina serta mengembangkan potensi jasmani, rohani, dan mental. (UU No. 3 th 2005). Tujuan keolahragaan nasional menurut undang-undang no.3 tahun 2005 pasal 4 yang berbunyi “keolahragaan nasional bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dan kebugaran, prestasi, kualitas manusia, menanamkan nilai moral dan akhlak mulia, sportivitas, disiplin, memper erat dan membina persatuan dan kesatuan bangsa, memperkuat ketahanan nasional, serta mengangkat harkat, martabat, dan kehormatan bangsa”. Untuk mencapai tujuan nasional tersebut ada 3 ruang lingkup pembinaan dan pengembangan olahraga meliputi : 1) olahraga pendidikan, 2) olahraga rekreasi, 3) olahraga prestasi.

Olahraga merupakan suatu fenomena dunia, dan menjadi bagian hidup yang tak terpisahkan bagi manusia di muka bumi ini. Olahraga pada dasarnya mempunyai peran sangat strategis bagi upaya pembentukan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk pembangunan. Suatu Kota/provinsi yang menghendaki kemajuan pesat pada berbagai bidang, dan menganggap olahraga sebagai sesuatu yang penting. Kesadaran akan makna strategis olahraga harus mewujudkan melalui perencanaan pembangunan yang berpihak pada kemajuan olahraga secara menyeluruh harus menyeluruh karena olahraga memiliki berbagai potensi yang berisikan suatu semangat dan kekuatan untuk membangun, karena ia sebenarnya merupakan sense of spirit dari suatu proses panjang pembangunan itu sendiri. Olahraga harus dipandang sebagai tujuan sekaligus aset pembangunan (Kristiyanto, 2012 : 2-3).

Pembangunan olahraga merupakan bagian integral dari proses pembangunan nasional khususnya pada upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang mengarah pada: (1) peningkatan kesehatan jasmani masyarakat, (2) kualitas mental rohani masyarakat, (3) pembentukan watak dan kepribadian bangsa, (4) disiplin dan sportivitas, serta (5) peningkatan prestasi yang dapat membangkitkan rasa kebanggaan nasional (Kristiyanto, 2012 : 3).

Fasilitas olahraga adalah segala sesuatu yang terdiri dari bangunan olahraga serta perlengkapan olahraga digunakan untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan olahraga. Fasilitas merupakan salah satu penunjang dalam penyelenggaraan kegiatan olahraga. Tersedianya fasilitas olahraga diharapkan dapat memenuhi seluruh masyarakat untuk olahraga, seperti anak-anak, remaja,

orang tua hingga manula. Tomoliyus (2010: 4) pengelolaan fasilitas olahraga tidak lepas dari istilah manajemen fasilitas olahraga. Manajemen prasarana olahraga merupakan proses kerjasama dalam memanfaatkan sarana dan prasarana secara efektif dan efisien. Mengelola sarana dan prasarana olahraga minimal ada 4p yang selalu terkait yang perlu diperhatikan agar tujuan bisa tercapai dengan maksimal yaitu dengan adanya yang pertama, produk: barang (paket yang menarik) dan jasa (pelayanan yang kompeten dan profesional, proses simpel dan cepat, dan bukti fisik pemeliharaan selalu terjaga). Yang kedua price (harga/tarif yang kompetitif). Yang ketiga place (distribusi yang tepat). Yang keempat promotion (tepat sasaran). Manajemen fasilitas olahraga bertujuan untuk mengatur, mengawasi, pemeliharaan terjamin dan pengoperasian keuangan fasilitas dan ramah lingkungan (Schwarz dkk, 2010: 8). Demi mencapai tujuan dari organisasi, banyak aspek yang menjadi penentu yang berhubungan satu sama lainnya, diantaranya, pemimpin yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, waktu yang tersedia, dana yang mencukupi, dan dilaksanakan melalui tata manajemen yang baik.

Kemajuan pembangunan olahraga berorientasi pada 3 ruang yaitu: 1. pembangunan olahraga pendidikan, 2. pembangunan olahraga prestasi, 3. Pembangunan olahraga masyarakat/olahraga rekreasi, maka dengan demikian tujuan olahraga sebenarnya akan dapat tercapai secara efektif jika terpenuhinya sebuah standarisasi sarana dan prasarana keolahragaan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 768) disebutkan: “ sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan. Sedangkan prasarana

adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Salah satu penunjang dalam keberhasilan peningkatan kebugaran jasmani dalam kegiatan olahraga adalah sarana dan prasarana olahraga. Sarana olahraga adalah segala sesuatu yang dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam pelaksanaan kegiatan olahraga atau pendidikan jasmani yang dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu peralatan (*apparatus*) dan perlengkapan (*device*). kedua pengertian tersebut sudah tercakup dalam satu istilah, yaitu fasilitas olahraga. Fasilitas olahraga memiliki pengertian semua prasarana olahraga meliputi semua lapangan dan bangunan olahraga beserta perlengkapannya untuk melaksanakan program kegiatan olahraga. (Soepartono, 2000: 5-6). Fasilitas dalam kegiatan olahraga sangatlah penting dalam melakukan suatu kegiatan olahraga. Salah satu fasilitas olahraga yang sangat vital adalah tempat atau bangunan yang digunakan untuk aktivitas olahraga. Misalnya lapangan futsal *indoor* maupun *outdoor*. Perkembangan olahraga futsal di Indonesia sangatlah pesat.

Lebih lanjut, sarana dan prasarana olahraga merupakan kebutuhan dasar untuk melakukan manusia untuk beraktivitas olahraga, tanpa ada alatnya kelengkapan yang memadai rasanya sulit untuk melakukan aktivitas dan susah untuk mengharapkan masyarakat atau publik dalam berolahraga. Maksum (2004: 47): “semakin banyak sarana dan prasarana olahraga yang tersedia, maka akan semakin mempermudah masyarakat dalam menggunakan dan memanfaatkan fasilitas tersebut untuk kepentingan berolahraga”. Namun sebaliknya, semakin terbatasnya sarana dan prasarana olahraga yang tersedia, sudah barang tentu semakin sulit pula kesempatan masyarakat dalam

menggunakan dan memanfaatkan fasilitas keolahragaan yang ada. Dengan demikian ketersediaan sarana dan prasarana olahraga sejatinya dapat memengaruhi tingkat dan pola partisipasi masyarakat dalam berolahraga.

Dalam menghadapi persaingan dewasa ini, untuk mencapai kesuksesan perusahaan selalu berusaha bagaimana caranya memperoleh banyak pelanggan dan bisa mengungguli pesaing untuk itulah setiap orang/perusahaan dituntut agar dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik, yang memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Irawan (2003: 37-39), seseorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa, value ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa, bahkan pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain, sehingga akan menjadi refrensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Tse dan Wilton (1998) dalam Lupiyoadi (2001: 349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu mewadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195).

Husdarta (2011: 69), menyatakan bahwa perkembangan olahraga di masyarakat dapat memperlihatkan banyak dimensi dan memainkan peran penting dalam keberhasilan pembangunan. Kesibukan pekerjaan sering menjadi alasan perlunya melakukan kegiatan untuk penyegaran kembali guna melepas

lelah dan penat selama bekerja. Hal ini dapat memacu tumbuh dan berkembangnya sarana olahraga yang dilengkapi fasilitas-fasilitas yang memadahi. Berkembangnya usaha jasa olahraga menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat, sehingga para pengusaha perlu melakukan strategi-strategi untuk memperoleh dan mempertahankan para konsumen agar perusahaan dijalankan dapat tetap diminati, karena konsumen merupakan aset berharga bagi setiap perusahaan. Konsumen yang dihadapi pada saat ini mempunyai rasa kepekaan yang sangat tinggi terhadap barang atau jasa yang dipakai. Konsumen akan pindah ke perusahaan lain jika apabila konsumen merasa tidak puas dengan hal yang diperoleh di perusahaan tersebut. Sejuah mana sebuah pusat pelayanan jasa memperhatikan kualitas pelayanan akan selalu menjadi bahan evaluasi bagi konsumen sehingga para konsumen tertarik untuk datang.

Gedung Olahraga Halim Futsal satharlan ini merupakan tempat untuk berolahraga yang berdiri di Jakarta timur, Lubang buaya. Gedung olahraga Halim Futsal ini memiliki daya tarik sendiri khususnya bagi warga Jakarta dan umumnya bagi masyarakat diluar Jakarta. Gedung Olahraga Halim Futsal berada dilokasi yang strategis, karna dekat dengan kawasan Kota Jakarta, bekasi dan mudah dijangkau oleh siapa pun. Keutamaan gedung olahraga ini yaitu dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mendukung. Selain itu juga ada fasilitas lain seperti kantin, tribun, reservasi, toilet, tempat ibadah dan parkir. Gedung Olahraga Halim Futsal juga menyediakan berbagai jenis lapangan olahraga seperti futsal dan badminton, sedangkan untuk lapangan futsalnya

memiliki 4 lapangan yaitu 2 lapangan yang menggunakan rumput sintetis dan 2 lapangan menggunakan vinyl dan untuk badminton terdapat 2 lapangan. Yang tujuannya sebagai penunjang agar pengunjung tidak bosan dan sekaligus memberikan hiburan dan menyehatkan. Halim Futsal Satharlan juga memberikan harga jasa sewa lapangan yang dapat dijangkau harga sewa lapangan Rp. 180.000/jam. Berbagai macam turnamen telah diadakan di Halim Futsal Satharlan dari Liga amatir Jakarta, turnamen antar sekolah Se DKI Jakarta sampai turnamen-turnamen yang diadakan pihak swasta dan juga Halim Futsal Satharlan. Lahan parkir yang dimiliki Halim Futsal Satharlan sangat luas. Jika terdapat event besar di Halim Futsal Satharlan lahan parkir sangat cukup dan luas. Untuk pengelolaan parkir sebesar Rp. 2000,- untuk sepeda motor, Rp. 3000,- untuk mobil. Lokasi tempat ibadah berada pada sebelah tribun yang sangat berdekatan. Namun sebagai perusahaan penyedia jasa penyewaan lapangan futsal pelayanan yang diberikan di Halim Futsal masih memiliki kekurangan kadang kalanya tidak sesuai dengan harapan pelanggan dalam segi kebersihannya masih banyak sampah yang berserakan dan bagian-bagian sudutnya kotor. Selain itu tidak adanya ruang ganti pemain dan loker pemain, namun untuk toiletnya masih kotor, bau dan krannya juga tidak berfungsi dengan baik. Dengan demikian, apabila pelayanan jasa tidak diberikan secara maksimal akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Sedangkan seperti diketahui bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Dengan melihat prospek yang terdapat di Gedung Olahraga Halim Futsal pihak pengelola selalu berusaha untuk melakukan berbagai inovasi untuk mengembangkan tempat tersebut. Akses menuju Gedung Olahraga Halim Futsal dimudahkan dengan lokasi gedung berada di tepi jalan utama Jl. Raya Pondok Gede yang menghubungkan kota Jakarta timur dan Bekasi. Jalan tersebut dilewati angkutan kota. Gedung Olahraga Halim Futsal mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam hal layanan fasilitas. Maka, berdasarkan latar belakang di atas penulis merasa penting untuk membuat penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Pengelolaan Fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah dengan sebagai berikut:

1. Belum diketahui kepuasan pelanggan dalam layanan fasilitas Halim Futsal Satharlan.
2. Belum diketahui harapan konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan Halim Futsal Satharlan.
3. Belum diketahui sistem pengelolaan yang dilakukan pengelola Halim Futsal Satharlan.
4. Belum diketahui keinginan dan kebutuhan konsumen jasa lapangan futsal.
5. Belum diketahui harapan konsumen terhadap jasa Halim Futsal Satharlan.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk menghindari meluasnya permasalahan. Batasan masalah diharapkan ruang lingkup permasalahan yang diteliti menjadi jelas. Penelitian ini dibatasi pada masalah “Kepuasan pengunjung terhadap jasa pengelolaan olahraga Halim Futsal Satharlan menyangkut fasilitas dan pelayanan”.

D. Rumusan Masalah

Bedasarkan indentifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Berapa besar Tingkat Kepuasan Pengunjung Futsal Terhadap Layanan Pengelolaan Fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan?”.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh Halim Futsal Satharlan sesuai dengan fasilitas dan pelayanan.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil Penelitian ini tentunya harus memiliki dampak positif bagi siapa saja. Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, hasil penelitian ini dapat menunjukkan kepuasan pengunjung lapangan Halim Futsal Satharlan, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengelolaan manajerial bagi setiap penyedia jasa dalam bidang olahraga.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengalaman, tambahan pengetahuan dan wawasan dan mengenai kepuasan pengunjung lapangan Halim Futsal Satharlan.
- b. Bagi masyarakat, bertambahnya minat para konsumen dalam melakukan kegiatan olahraga di Halim Futsal Satharlan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur suatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Secara etimologi kata manajemen diambil dari bahasa perancis kuno, yaitu *management*, yang artinya adalah seni mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran efisien dan efektif.

Harzuki (2012: 117), menyebutkan bahwa “manajemen olahraga adalah perpaduan antara ilmu manajemen dan ilmu olahraga”. Istilah manajemen diartikan sebagai suatu kemampuan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan dengan melalui kegiatan orang lain.

Malayu (2006: 2) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya. Secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Peranan manajemen pada masa sekarang perlu dipelajari secara mendalam karena semakin berkembangnya ilmu pengetahuan yang terus meluas serta kemajuan zaman yang menuntut manusia untuk terus belajar agar tidak tergerus oleh globalisasi. Dalam bidang manajemen perlunya

kerja keras untuk memajukan organisasi atau perusahaan agar berjalan rapi dan teratur yang tentunya diperlukan seorang yang berdisiplin tinggi, tanggung jawab dan berkompeten dalam kegiatan perencanaan, pengendalian, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Kegiatan tadi saling berkaitan satu sama lain.

Dari kesimpulan beberapa ahli di atas, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan. Manajemen dapat dikategorikan dalam empat makna; (1) manajemen sebagai proses kegiatan, (2) manajemen sebagai suatu ilmu dan seni, (3) manajemen sebagai profesi, (4) manajemen sebagai kumpulan orang untuk mencapai tujuan.

b. Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah sebuah cara terbaik dalam mencapai tujuan yang dijalankan dalam organisasi apapun. Fungsi manajemen sendiri masih memiliki persamaan dan perbedaan yang dikemukakan para ahli. Ada empat fungsi dari manajemen, biasanya dikenal dengan singkatan "POAC". Artinya :

1) Perencanaan (*Planing*)

Perencanaan memegang peran penting dalam mencapai tujuan organisasi, maka dengan perencanaan, yang baik diharapkan proses pelaksanaan kegiatan dapat berlangsung baik pula.

Husdarta (2009: 37:38) perencanaan adalah penentuan lebih dulu tujuan yang ingin dicapai dan alat-alat yang digunakan untuk mencapai tujuan itu. Perencanaan itu mencakup apa yang dilakukan, bagaimana

melakukan, dan siapa yang akan melakukan. Perencanaan itu selalu berawal dengan perumusan tujuan. Tujuan itu dapat mencakup liputan yang luas, seperti aspek ekonomi, layanan, dan dimensi sosial.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah menciptakan hubungan antara aktivitas yang akan dikerjakan, personel yang akan melakukannya dan faktor-faktor fisik yang dibutuhkan. Untuk mengkoordinasi sumber-sumber yang tersedia, administrator mendesain sebuah struktur formal dari tugas dan kewenangan yang akan mendorong tercapainya tujuan dengan efisien dan efektif.

Menurut Rusli Lutan (2000: 4) pengorganisasian adalah menciptakan hubungan antara aktivitas yang akan dikerjakan, personel yang akan melakukannya, dan faktor fisik yang dibutuhkan. Untuk mengkoordinasi sumber-sumber yang tersedia administrator mendesain struktur formal dari tugas dan kewenangan yang akan mendorong tercapainya tujuan dengan efisien dan efektif.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan adalah sebagai segala tindakan untuk menggerakan orang-orang dalam suatu organisasi. Agar dengan kemauan yang penuh berusaha mencapai tujuan organisasi dengan berlandaskan pada perencanaan dan pengorganisasian.

Menurut Karyoto (2016: 117) pengarahan/penggerak (*actuating*) adalah tindakan manajer organisasi untuk membuat para pegawai bersemangat dalam melakukan tugasnya.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan bertujuan untuk mengawasi dan mengoreksi aktivitas-aktivitas demi memastikan bahwa segala sesuatunya selesai dengan rencana.

Karyoto (2016: 120). Pengawasan merupakan pengendalian yang diterapkan pada organisasi yang dilakukan guna memastikan bahwa pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan prosedurnya.

2. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Kamus Besar Bahasa Indonesia DEPDIKNAS edisi keempat fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas olahraga merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh manusia untuk beraktivitas olahraga, tanpa adanya alat kelengkapan yang memadai rasanya sulit untuk mengharapkan partisipasi masyarakat atau publik dalam aktivitas olahraga. Semakin banyak fasilitas olahraga yang tersedia, maka akan semakin mempermudah masyarakat dalam menggunakan dan memanfaatkan fasilitas tersebut untuk kepentingan berolahraga. Namun sebaliknya, semakin terbatasnya fasilitas olahraga yang tersedia, sudah barang tentu semakin sulit pula kesempatan masyarakat dalam menggunakan dan memanfaatkan fasilitas keolahragaan

yang ada. Dengan demikian ketersediaan fasilitas olahraga sejatinya dapat memengaruhi tingkat dan pola partisipasi masyarakat dalam berolahraga.

b. Jenis-jenis Fasilitas

Fasilitas dapat dibedakan menjadi dua yaitu fasilitas fisik dan fasilitas uang;

1) Fasilitas fisik

Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibedakan, yang mempunyai peranan dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha. Fasilitas fisik dapat disebut juga dengan fasilitas materill. Karena fasilitas ini dapat memberi kemudahan dan kelancaran bagi suatu usaha dan biasanya diperlukan sebelum suatu kegiatan berlangsung maka dapat pula disebut sebagai sarana materill.

2) Fasilitas uang

Fasilitas uang adalah segala sesuatu yang dapat memberi kemudahan suatu kegiatan sebagai akibat dari “nilai uang”.

c. Macam-macam Fasilitas

Harsuki (2013: 183) fasilitas olahraga dapat dibagikan dalam macam tipe seperti:

1) Fasilitas tunggal, artinya fasilitas umum yang digunakan hanya satu cabang olahraga saja.

2) Fasilitas serbaguna,, fasilitas dalam kategori indoor maupun outdoor yang dapat digunakan berbagai macam cabang dan kegiatan penunjang lainnya.

- 3) Fasilitas pada rumah kelab (club house), fasilitas terbuka maupun tertutup yang dilengkapi dengan kotak penyimpanan barang, toilet, restoran, dan toko peralatan olahraga.
- 4) Fasilitas olahraga besar, tidak hanya menyediakan ruang untuk berpraktik olahraga saja, tetapi juga menyediakan ruang untuk para penonton.
- 5) Universitas di Indonesia yang memiliki fasilitas olahraga outdoor indoor lumayan meskipun belum bisa dibandingkan dengan fasilitas olahraga di universitas di Amerika.

3. Hakikat Pengelolaan

a. Pengelolaan

Secara umum pengelolaan adalah kemampuan kerja untuk melakukan sesuatu dalam mencapai tujuan tertentu. Basu Swasta (1990: 78), hal yang perlu dikordinasikan agar perusahaan dapat melakukan pemasaran sefektif mungkin sebagai berikut:

1) Pelayanan

Fandy Tjiptono (2006: 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 jasa, dengan dapat ditarik kesimpulan bahwa pada

dasarnya pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa.

2) Fasilitas

Fasilitas adalah seperangkat alat atau hal yang dibutuhkan untuk memperlancar suatu kegiatan. Adapun kelengkapan fasilitas jasa lapangan futsal adalah area parkir yang luas, tempat ibadah, kantin, kamar mandi, ruang ganti, papan pengumuman dan loker tempat penitipan barang.

3) Harga

Menurut Basu Swasta (1990: 241), harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang peserta pelayanannya. Konsep yang lain menunjukkan harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang dinilai ditetapkan oleh pembeli dan penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Menurut Husein Umar (2000: 32).

4) Lokasi

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

5) Promosi

Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Menurut Basu Swasta (1990: 349), promosi adalah

arus informasi atau persuasi suatu arah yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran. Promosi adalah arus informasi atau persuasi suatu arah yang menciptakan pertukaran dalam pemasaran. Promosi adalah semua jenis kegiatan yang ditujukan mendorong permintaan.

6) Produk

Rambat Lupiyoadi (2006: 70), produk merupakan keseluruhan konsep objek atau proses yang diberikan sejumlah nilai pada konsumen. Hal yang penting perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk saja tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut. Basu Swasta (1990: 165), menyatakan bahwa, produk adalah suatu sifat 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 atribut fisik saja, tetapi juga mencakup sifat-sifat non-fisik.

b. Pengelolaan lapangan futsal

pengelolaan juga dapat diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Harsoyo (1977: 121) pengelolaan adalah suatu istilah yang berasal dari kata “kelola” yang mengandung arti serangkaian usaha yang bertujuan untuk menggali dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara

efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang telah direncanakan sebelumnya.

Pendapat penulis mengenai manajemen pengelolaan yaitu merupakan suatu proses yang di dalamnya terdapat kerja sama melalui orang-orang maupun sumber daya organisasi untuk menyesuaikan strategi pengelolaan supaya mereka dapat mengatasi perubahan dan dapat saling berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Suatu tempat futsal dapat dikatakan baik apabila memiliki proses manajemen yang baik atau berhasil, sedangkan proses manjerial yang ideal yaitu dengan berjalannya seluruh fungsi manajemen. Apabila fungsi tersebut tidak dijalankan dengan baik maka cepat atau lambat akan menyebabkan matinya suatu bisnis.

4. Sistem Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Menurut kotler (2005: 12), pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Menurut pendapat Kotler diatas, bentuk pelayanan dapat berbentuk apa saja, yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihal lain yang mungkin tidak berkaitan produk fisik.

Menurut Gronross dalam buku Tjiptono & Chandra (2011: 17) Pelayanan adalah proses yang terdiri dari atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan

karyawan, jasa dan sumber daya atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Dengan adanya pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Setelah pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas mereka akan kembali memakai jasa perusahaan tersebut, serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk memakai jasa diperusahaan tersebut.

b. Karakteristik Pelayanan

Kotler dalam Tjiptono (2006: 11) *people based service* masih dapat dikelompokkan menjadi kategori tidak terampil, terampil, dan pekerja profesional tingkat kontak penyedia dan konsumen berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum dibagi menjadi *high-contact* (seperti universitas, bank, dokter) dan *low-contactservice* (bioskop). Terdapat empat karakteristik pokok pada yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut, yaitu:

1) *Intangible* (tidak berwujud)

Bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.

2) *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya produksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi

dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia dan konsumen merupakan ciri khusus dalam pemasaran.

3) *Variability* (bervariasi)

Bersifat variabel karena banyak variasi bentuk, kualitas dan sejenis, tergantung pada siapa, kapan, dimana tersebut dihasilkan.

4) *Dissipate* (mudah lenyap)

Merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Stanton dalam Tjiptono (2006: 18) ada pengecualian dalam karakteristik *dissipate* dan penyimpanan layanan. Dalam kasus tertentu layanan fasilitas dapat disimpan dalam bentuk pemesanan, misalnya: reservasi tiket pesawat. Perusahaan layanan fasilitas berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta keefektifan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Lovelock dalam Tjiptono (2006: 59) kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

c. Indikator kualitas layanan

Menurut Parasuraman, Valeri A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011: 198) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perusahaan

- 2) *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.
- 4) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pelanggan.
- 5) *Assurance* (jaminan) adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

- a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus membiarkan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.
- b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang akan diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
- d. *Competence* (kompetensi), yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan sopan santun yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

Dari pengertian-pengertian yang dipaparkan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah pada dasarnya bersifat relative yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasinya, namun secara umum pengertian kualitas dapat didefinisikan sebagai fitur-fitur yang memiliki kesesuaian antara apa yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan.

5. Kepuasan Konsumen

a. Definisi Kepuasan

Secara etimologi, kata “kepuasan” berasal dari kata “puas” yang mendapat imbuhan ke-an. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata puas berarti senang. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih baik murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada persaingan. Kepuasan pengguna akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan, semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pengguna akan semakin baik. Namun, beberapa ahli memiliki pendapatnya sendiri mengenai kepuasan.

Menurut Kotler (1998: 13) kepuasan konsumen adalah dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2006: 192) bahwa kepuasan ialah merupakan tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2008: 88) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Seperti yang dijelaskan dalam definisi di atas, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan kecewa. Bila kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang dan gembira.

Harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya bila membeli atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima atau dirasakan setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa yang dibeli. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kotler dan Armstrong (1997 :10) mengungkapkan kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang dapat memperoleh konsumen yang lebih banyak dan mempunyai kemampuan mempertahankan pelanggan.

Husain Umar (2000: 51) ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

- 1) Fasilitas dimaksud disini adalah segala sesuatu yang dapat dirasakan oleh para konsumen tentang semua hal yang menyangkut dengan keadaan konsumen selama berada di Halim Futsal Satharlan.
- 2) Kualitas produk dimaksud disini adalah kualitas produk jasa yang ditawarkan oleh pengelola Halim Futsal Satharlan. Kualitas produk jasa di sini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya kualitas produk jasa yang diberikan oleh pengelola Halim Futsal Satharlan.
- 3) Kualitas pelayanan bagi para pelaku bisnis, terutama di bidang jasa pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola terhadap pelayanan yang diberikan.
- 4) Kegiatan penjualan lebih mengarah pada aktivitas penjualan, dimana interaksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dan konsumen sehingga tercipta kepuasan.

Kotler dan Keller (1997: 50) perusahaan yang berhasil menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga pelanggan tidak hanya puas tetapi terkejut dan sangat puas. Pelanggan akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya.

B. Penelitian yang Relevan

Kegunaan penelitian relevan di dalam penelitian ini diantaranya untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian

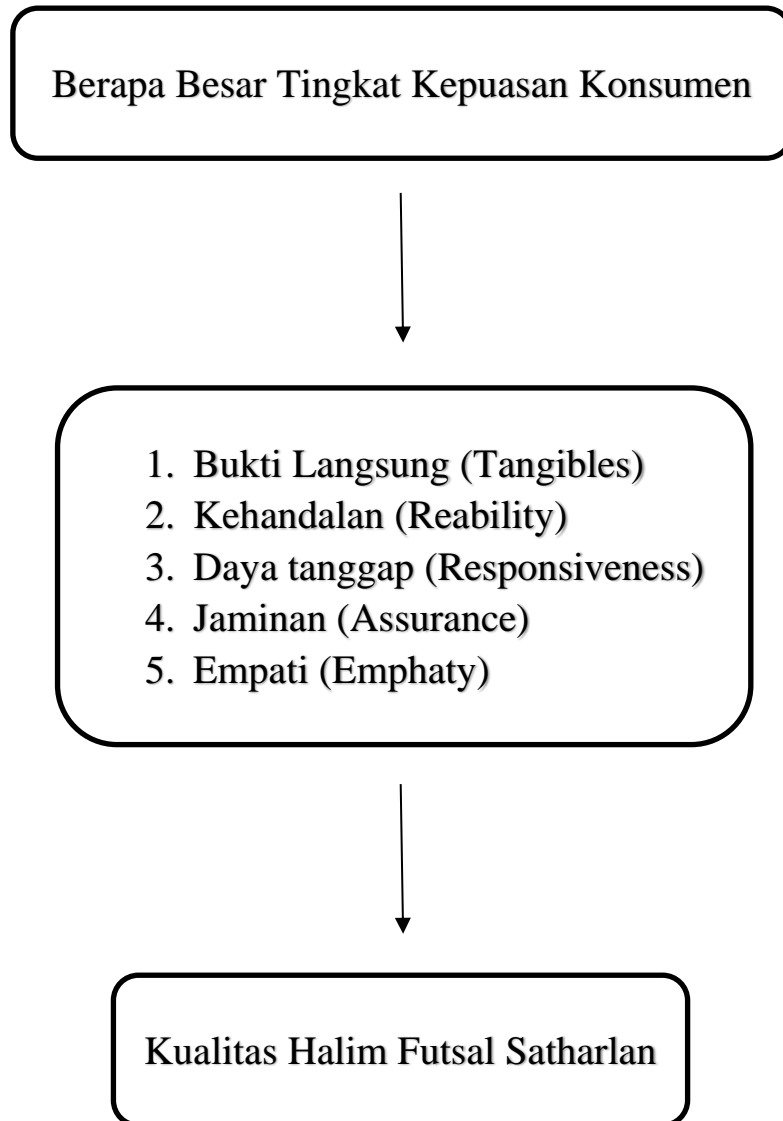
penulis. Sebagai acuan dalam penelitian ini, peneliti mencoba menggunakan penelitian yang dilakukan oleh:

- 1) Penelitian dilakukan oleh Rahman (2016) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta”. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta sebagian besar menyatakan dalam kategori “sedang” yaitu sebesar 43%. Adapun presentasinya adalah sebagai berikut, terdapat 2 orang (7%) dalam kategori baik sekali, 7 orang (23%) dalam kategori baik, 13 orang (43%) dalam kategori sedang, 8 orang (27) dalam kategori kurang, sedangkan untuk kategori kurang sekali tidak ada responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta berkategori sedang.
- 2) Penelitian dilakukan oleh Fatkhul Arif (2018) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Gedung Olahraga Lembupeteng Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur”. Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung adalah “puas” yaitu sebesar 69,2%. Adapun presentasinya adalah sebagai berikut, terdapat 6 orang (11,5%) merasakan sangat puas, 36 orang (69,2%) merasakan puas, 7 orang (13,5%) merasakan kurang puas, dan 3 orang (5,8%) merasakan kurang puas. Frekuensi terbanyak adalah pengguna merasakan puas.

C. Kerangka Pikir

Manajemen mempunyai peran yang sangat penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan sebuah usaha, karena fungsi dari manajemen yang baik berupa kegiatan untuk membuat perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia pelayanan lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi penyedia jasa dalam hal ini kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membangun citra positif yang baik untuk Halim Futsal Satharlan. Konsumen sangat memperhatikan sekali terhadap pelayanan Halim Futsal Satharlan. Pelayanan yang baik dapat menjalin sebuah ikatan yang baik antara Halim Futsal dengan pelanggan. Ikatan tersebut terbentuk karena Halim Futsal selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung, dan pengunjung sendiri akan merasa puas terhadap kualitas Halim Futsal Satharlan.



Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner). Sugiyono (2009: 2) menjelaskan bahwa: “secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Jenis Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu menjelaskan hubungan antara variabel dengan menganalisis data numerik (angka).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Di Halim Futsal Satharlan

2) Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 8 – 15 Maret 2021

C. Definisi Operasional Varibel Penelitian

Bedasarkan pada perumusan masalah dan batasan masalah yang telah ditetapkan, maka variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan konsumen terhadap Halim Futsal Satharlan. Dari berbagai pernyataan yang disebutkan peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diberikan atau yang didapatkan oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan yang menggunakan pelayanan jasa pengelolaan di Halim Futsal

Satharlan dengan melihat bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*Reabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam Penelitian ini populasinya pengunjung Lapangan Halim Futsal Satharlan. Menurut Sugiyono (2014: 80)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Menurut Sugiyono (2014: 81).

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah metode *incidental sampling*, siapa saja yang kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. dalam penelitian ini ditetapkan sampel yang digunakan 50 responden pengunjung Halim futsal satharlan.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berbentuk angket. Kuesioner (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 karena peneliti hanya meneliti kepuasan pengunjung yang menggunakan jasa lapangan Halim Futsal Satharlan. Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 123) angket atau kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada responden untuk diisi, setelah diisi, angket dikembalikan kepada peneliti. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *likert* dengan 4 pilihan sangat puas, puas, kurang puas, sangat kurang puas. Dalam angket ini disediakan empat alternatif jawaban untuk pertanyaan positif yaitu: sangat puas (SP) dengan skor 4, puas (P) dengan skor 3, kurang puas (KP) dengan skor 2, sangat kurang puas (SKP) dengan skor 1.

Tabel 1. Kisi-kisi Angket Penelitian

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Nomor butir	Jumlah butir
Kepuasan Konsumen	<i>Tangibles</i>	- Alat dan fasilitas - Hasil yang dirasakan	1, 2, 3, 4,5,6	6
	<i>Reability</i>	- Keajegan - Kinerja	7, 8, 9 10, 11, 12	6
	<i>Emphaty</i>	- Kemudahan - Komunikasi	13, 14, 15, 16, 17, 18	6
	<i>Responsiveness</i>	- Respon layanan - Profesional	19, 20, 21, 22, 23, 24	6
	<i>Assurance</i>	- Jaminan - Keamanan	25, 26, 27, 28, 29, 30	6
	Jumlah			

F. Validitas dan Reabilitas Instrmen

Tujuan diadakannya validitas dan reabilitas instrumen adalah diperolehnya informasi mengenai kualitas instrumen yang digunakan yaitu informasi mengenai sudah atau belum terpenuhinya persyaratan yaitu apakah alat bantu yang sudah dibuat untuk mengumpulkan data telah valid atau reliabel. Uji coba diambil dari pengguna jasa Halim Futsal Satharlan yang berjumlah 20 responden perhitungan validitas menggunakan menggunakan bantuan komputer program *SPSS 20.0* dengan uji keterandalan teknik *Alpha Cronbach*. diperoleh koefisien reabilitas sebesar 0.944 memiliki reabilitas sangat kuat karena berada pada interval 0,80 – 1,000.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014: 121) Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. “Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur”. Dalam Sugiyono (2014: 183) untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson yang dikenal dengan korelasi *product moment*, dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

x : X - X

y : Y - Y

X : skor rata-rata dari X

Y : skor rata-rata dari Y

Bedasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan dengan bantuan *SPSS* versi 20.0 hasil uji validitas dari 30 butir pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga tidak ada jawaban butir yang dinyatakan gugur.

2. Uji Reabilitas Instrumen

Reabilitas instrumen merupakan keadaan pengukuran yang stabil apabila instrumen digunakan untuk aspek lebih dari satu kali. Penelitian pengembangan ini dalam mengukur reabilitas instrument menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Sugiyono (2014: 365) karena rumus *Alpha Cronbach* digunakan untuk mencari reabilitas instrumen yang skornya 0 dan 1, misalnya angket atau soal bukan uraian. Uji reabilitas ini menggunakan menggunakan bantuan komputer program *SPSS 20.0* dengan uji keterandalan teknik *Alpha Cronbach*. diperoleh koefisien reabilitas sebesar 0.944. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa memiliki reabilitas sangat kuat karena berada pada interval 0,80 – 1,000. Untuk mengpretasikan koefisien realibilitas digunakan kategori menurut Sugiyono (2014: 184)

Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi (r)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat rendah
0.20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Tabel 3. Hasil reabilitas Metode *Alpha Cronbach*.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.944	30

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan presentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Anas Sudijono, 2000: 142)

Langkah-langkah dalam memberikan skor sebagai berikut:

1. Memberikan skor jawaban dari setiap responden pada tiap-tiap butir.
2. Menjumlahkan skor setiap responden pada tiap-tiap butir.
3. Menentukan kriteria sebagai patokan penelitian.

Menurut Sugiyono (2014: 93) *scala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengkategorian dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu: sangat puas, puas, kurang puas, sangat kurang puas. Pengkategorian tersebut menggunakan mean dan standar deviasi menurut B. Syarifudin (dalam Fatoni, 2015: 58). Untuk menentukan kriteria skor menggunakan kriteria PAN (Patokan Acuan Norma) dalam skala empat, dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 4. Rentang Pengkategorian

No	Rentangan	Kategori
1.	$(Mi+1,5SDi) < X \leq (Mi+3SDi)$	Sangat puas
2.	$(Mi) < X \leq (Mi+1,5SDi)$	Puas
3.	$(Mi-1,5SDi) < X \leq (Mi)$	Kurang puas
4.	$(Mi-3SDi) < X \leq (Mi-1,5SDi)$	Sangat kurang puas

Keterangan:

Mi = Mean Ideal = $\frac{1}{2}$ (Maksimum Ideal + Minimum ideal)

SDi = SD Ideal = $\frac{1}{6}$ (Maksimum Ideal - Minimum ideal)

Maksimu Ideal = Skor Harapan Tertinggi

Minimum Ideal = Skor Harapan Terendah

4. Rumus yang digunakan untuk mencari besarnya persentase adalah:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan: P = Persentase

F = Frekuensi dalam kategori

N = Jumlah responden

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian

1. Deskripsi Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Halim Futsal Satharlan, Jl. Raya Pd. Gede, Halim Perdana Kusuma, Kota Jakarta Timur.

2. Deskripsi Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan adalah konsumen Halim Futsal Satharlan, Jakarta Timur yang sedang melakukan kegiatan berolahraga tersebut yang berjumlah 50 responden.

3. Deskripsi waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 8-15 maret 2021 yang dilakukan di Halim Futsal Satharlan Jl. Raya Pd Gede, Halim Perdana Kusuma, Kota Jakarta Timur.

B. Hasil Penelitian

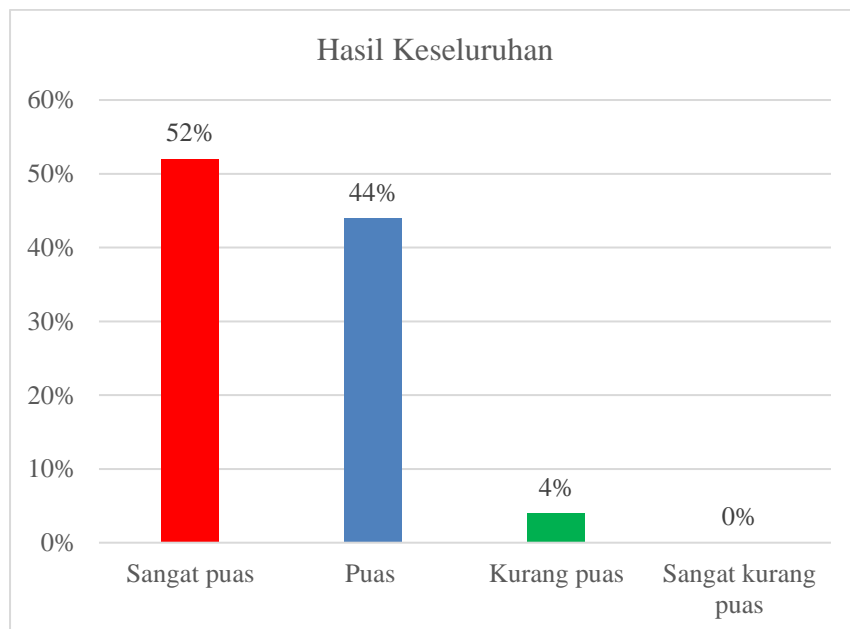
Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan pengunjung pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan. Analisis kepuasan pelayanan pengunjung pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan secara keseluruhan diukur dengan angket yang berjumlah 30 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 30 - 120. Hasil penelitian dari 50 responden diperoleh skor minimal sebesar = 90; skor maksimal = 120; rata-rata = 104,96; median = 107,00 ; modus = 107 dan *standard deviasi* = 8,940. Deskripsi hasil penelitian analisis kepuasan

pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Deskripsi Hasil penelitian Analisis kepuasan keseluruhan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi relatif
1	Sangat puas	$98 < X \leq 120$	26	52 %
2	Puas	$75 < X \leq 98$	22	44 %
3	Kurang puas	$53 < X \leq 75$	2	4%
4	Sangat kurang puas	$30 < X \leq 53$	0	0 %
Jumlah			50	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Diagram Faktor Hasil Keseluruhan

Bedasarkan tabel dan gambar diatas diketahui analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan

memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 52% dengan frekuensi 26 dari 50 responden, pada kategori puas sebesar 44% dengan frekuensi 22 dari 50 responden, pada kategori kurang puas sebesar 4% dengan frekuensi 2 dari 50 responden, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden.

Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan diuraikan sebagai berikut:

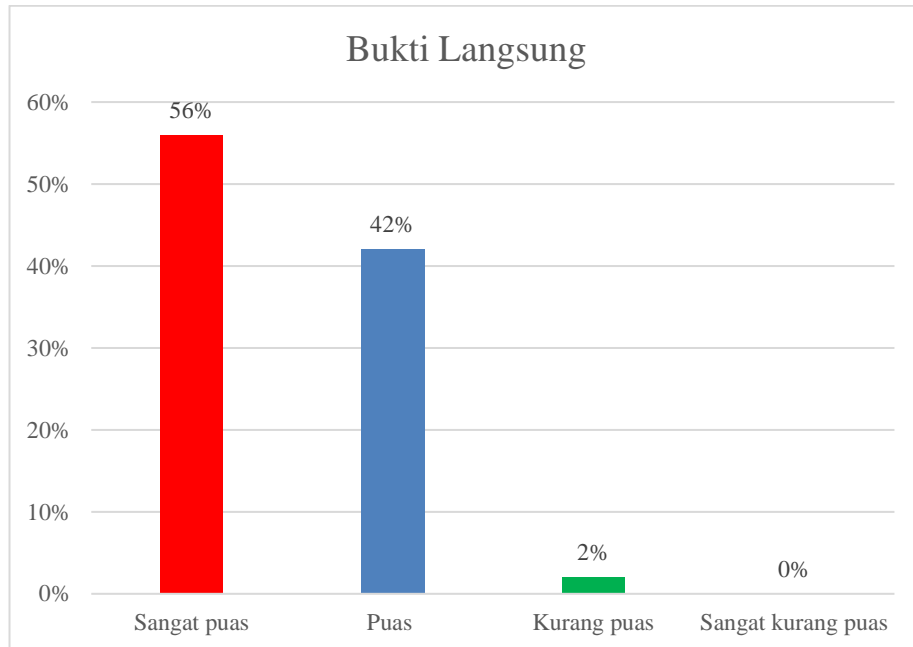
1. Faktor *Tangible* (Bukti Langsung)

Analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor bukti langsung diukur dengan angket yang berjumlah 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1- 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6 - 24. Hasil penelitian dari 50 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 17; skor maksimal = 24; rata-rata = 21,22; median = 22,00; modus = 22 dan *standard deviasi* = 2,122. Deskripsi hasil penelitian faktor bukti langsung terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Deskripsi Hasil penelitian Bukti langsung

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi relatif
1	Sangat puas	$20 < X \leq 24$	28	56 %
2	Puas	$15 < X \leq 20$	21	42 %
3	Kurang puas	$11 < X \leq 15$	1	2 %
4	Sangat kurang puas	$6 < X \leq 11$	0	0 %
Jumlah			50	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Diagram Faktor Bukti Langsung

Bedasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan bedasarkan faktor bukti langsung memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 56% dengan frekuensi 28 dari 50 responden, pada kategori puas sebesar 42% dengan frekuensi 21 orang dari 50 responden, pada kategori kurang puas sebesar 2% dengan frekuensi 1 dari 50 responden, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden.

2. Faktor *Reability* (Keandalan)

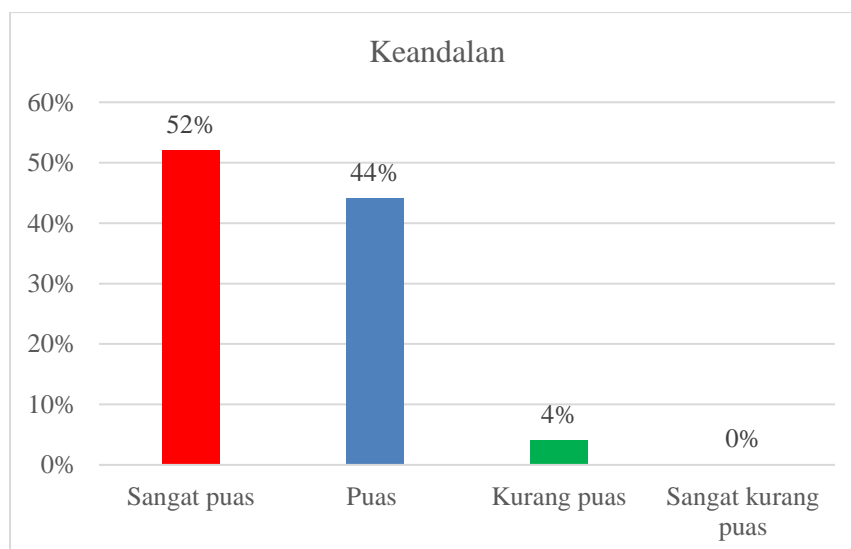
Analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan bedasarkan faktor bukti langsung diukur dengan angket yang berjumlah 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4,

sehingga diperoleh rentang skor ideal 6 -24. Hasil penelitian dari 50 responden diperoleh skor minimal sebesar = 17; skor maksimal = 24; rata-rata = 20,86; median = 21,00; modus = 21 dan *standard deviasi* = 1,863. Deskripsi hasil penelitian faktor keandalan terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Deskripsi Hasil penelitian Keandalan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi relatif
1	Sangat puas	$20 < X \leq 24$	26	52 %
2	Puas	$15 < X \leq 20$	22	44 %
3	Kurang puas	$11 < X \leq 15$	2	4 %
4	Sangat kurang puas	$6 < X \leq 11$	0	0 %
Jumlah			50	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4. Diagram Faktor Keandalan

Bedasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor keandalan memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 52% dengan frekuensi 26 dari 50 responden, pada kategori puas sebesar 44% dengan frekuensi 22 dari 50 responden, pada kategori kurang puas sebesar 4% dengan frekuensi 2 dari 50 responden, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden.

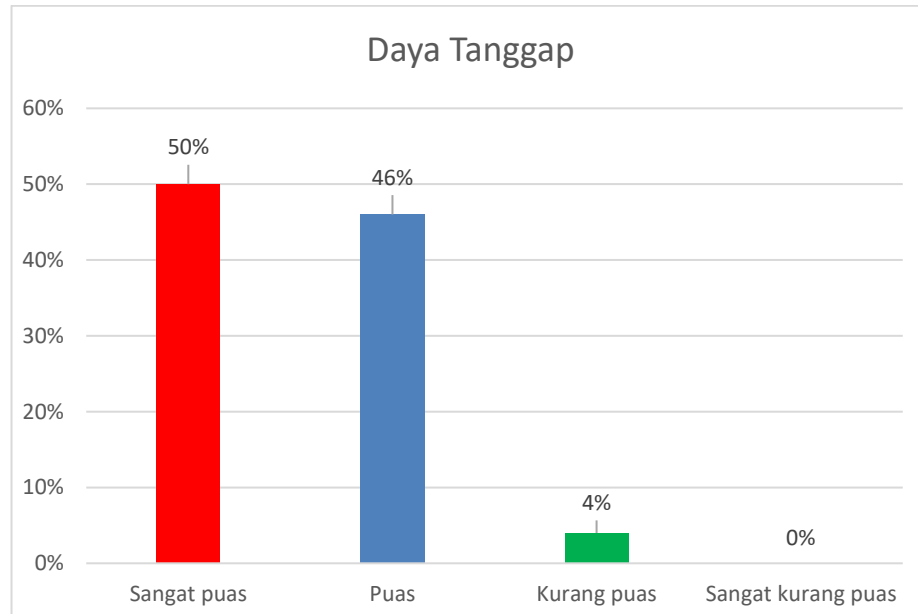
3. Faktor Responsiveness (Daya Tanggap)

Analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor bukti langsung diukur dengan angket yang berjumlah 4 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6 - 24. Hasil penelitian dari 50 responden diperoleh skor minimal sebesar = 15; skor maksimal = 24; rata-rata = 20,82; median = 21,00; modus = 24 dan *standard deviasi* = 2,439. Deskripsi hasil penelitian faktor daya tanggap terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Deskripsi Hasil penelitian Daya Tanggap

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi relatif
1	Sangat puas	$20 < X \leq 24$	25	50 %
2	Puas	$15 < X \leq 20$	23	46 %
3	Kurang puas	$11 < X \leq 15$	2	4 %
4	Sangat kurang puas	$6 < X \leq 11$	0	0 %
Jumlah			50	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 5. Diagram Faktor Daya Tanggap

Bedasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan bedasarkan faktor daya tanggap memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 50% dengan frekuensi 25 dari 50 responden, pada kategori puas sebesar 46% dengan frekuensi 23 dari 50 responden, pada kategori kurang puas sebesar 4% dengan frekuensi 2 dari 50 responden, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden.

4. Faktor Empathy (Empati)

Analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan bedasarkan faktor bukti langsung diukur dengan angket yang berjumlah 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6 - 24. Hasil penelitian dari 50

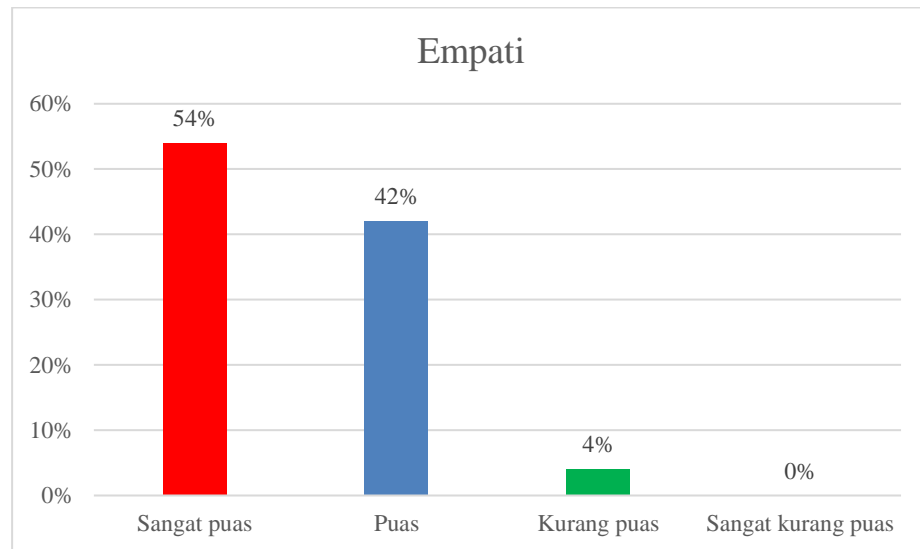
responden diperoleh skor minimal sebesar = 17; skor maksimal = 24; rata-rata = 21,02; median = 21,00; modus = 22 dan *standard deviasi* = 1,974.

Deskripsi hasil penelitian faktor empati terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. deskripsi Hasil penelitian Empati

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi relatif
1	Sangat puas	$20 < X \leq 24$	27	54 %
2	Puas	$15 < X \leq 20$	21	42 %
3	Kurang puas	$11 < X \leq 15$	2	4 %
4	Sangat kurang puas	$6 < X \leq 11$	0	0 %
Jumlah			50	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 6. Diagram Faktor Empati

Bedasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor empati memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 54% dengan frekuensi 27 dari 50 responden, pada kategori puas sebesar 42% dengan frekuensi 21 dari 50 responden, pada kategori kurang puas sebesar 4% dengan frekuensi 2 dari 50 responden, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden.

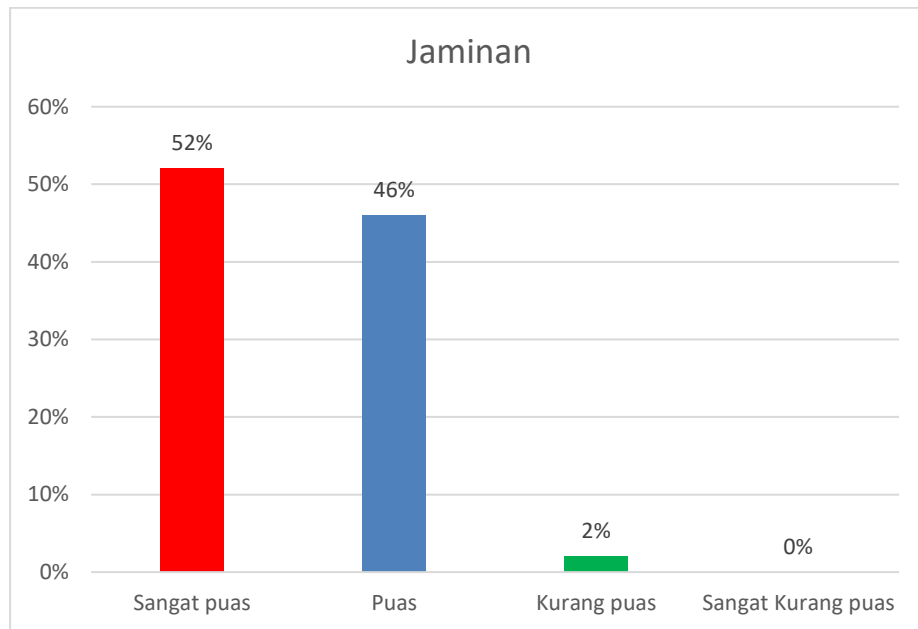
5. Faktor Assurance (Jaminan)

Analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor bukti langsung diukur dengan angket yang berjumlah 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6 - 24. Hasil penelitian dari 50 responden diperoleh skor minimal sebesar = 17; skor maksimal = 24; rata-rata = 21,04; median = 21,00; modus = 21 dan *standard deviasi* = 2,267. Deskripsi hasil penelitian faktor Jaminan terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 10. deskripsi Hasil penelitian Jaminan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Frekuensi relatif
1	Sangat puas	$20 < X \leq 24$	26	52 %
+2	Puas	$15 < X \leq 20$	23	46 %
3	Kurang puas	$11 < X \leq 15$	1	2 %
4	Sangat kurang puas	$6 < X \leq 11$	0	0 %
Jumlah			50	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 7. Diagram Faktor Jaminan

Bedasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan bedasarkan faktor jaminan memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 52% dengan frekuensi 26 dari 50 responden, pada kategori puas sebesar 46% dengan frekuensi 23 dari 50 responden, pada kategori kurang puas sebesar 2% dengan frekuensi 1 dari 50 responden, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden.

C. Pembahasan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang memengaruhi daya saing bisnis. (Martono 2019: 28).

Kualitas pelayanan dari suatu perusahaan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan, memperbaiki pelayanan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan. (Angga 2014: 228).

Bedasarkan penghitungan data hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Pengelolaan Fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan sebesar 26 orang (52%) merasakan sangat puas, 22 orang (44%) merasakan puas, 2 orang (4%) merasakan kurang puas, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden. Frekuensi terbanyak adalah pengguna merasakan sangat puas. Persentase paling besar dari hasil diatas ialah 52%, bahwa pengguna merasa sangat puas dengan layanan fasilitas Halim Futsal Satharlan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan adalah sangat puas.

Keberadaan Halim Futsal Satharlan memberikan dampak yang memuaskan bagi masyarakat Jakarta. Hal ini dikarenakan Halim Futsal Satharlan merupakan satu-satunya sarana yang lengkap untuk aktivitas olahraga di Jakarta. Terhitung setiap sore dan malam hari masyarakat membutuhkan sarana olahraga untuk olahraga setelah melakukan aktivitas bekerja dipagi hari.

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli, (kotler, 1998: 13) produk berkualitas dengan harga bersaing merupakan kunci utama dalam memenangkan persaingan, yang ada pada akhirnya akan dapat memberikan nilai kepuasan yang lebih tinggi kepada pelanggan. Pelanggan memiliki tuntutan nilai yang jauh

lebih besar dan beragam karena pelanggan dihadapkan pada berbagai pilihan berupa barang maupun jasa yang dapat dibeli. Dalam hal ini penjual harus memberikan kualitas produk yang dapat diterima, supaya pelanggan tidak beralih kepada pesaing.

Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan (Angga 2014: 226).

Kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Halim Futsal Satharlan sudah baik dalam berbagai hal. Jasa pelayanan atau tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dari lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Dari ke 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dibuktikan pada faktor bukti langsung dan daya tanggap. Pada faktor bukti langsung perbandingan persentase sangat puas sebesar 56% dan puas sebesar 42%. Faktor daya tanggap perbandingan sangat puas sebesar 50% dan puas 46%. Selisih yang tergolong tidak jauh namun masih banyak pada kategori sangat puas. Hal ini menjadi peluang pengelola Halim Futsal Satharlan untuk ditingkatkan lagi dalam hal daya tanggap memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari karyawan dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Dari perhitungan melalui masing-masing faktor juga dapat diketahui kategori kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan. Adapun kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor yang ada adalah sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *tangibles* terdapat 28 orang (56%) dalam kategori sangat puas, 21 orang (42%) dalam kategori puas, 1 orang (2%) dalam kategori kurang puas, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat puas sehingga dapat disimpulkan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *tangibles* adalah sangat puas

Tangibles merupakan bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan (Fandy Tjiptono, 2002: 69). Bukti fisik ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menunjukkan kategori sangat puas dari faktor *tangibles* kebutuhan konsumen berkaitan dengan bukti fisik jasa layanan sudah terpenuhi sesuai harapan konsumen.

2. Secara keseluruhan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *reliability* terdapat 26

orang (52%) dalam kategori sangat puas, 22 orang (44%) dalam kategori puas, 2 orang (4%) dalam kategori kurang puas, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat puas sehingga dapat disimpulkan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *reliability* adalah sangat puas.

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Fandy Tjiptono, 2002: 69). Kepuasan pelanggan di faktor *reliability* sudah ada dalam kategori sangat puas. Pengguna dapat menilai ini ketika pengguna sedang menggunakan fasilitas. Faktor keandalan dapat dirasakan ketika pengguna berinteraksi dengan pengelola atau penyelenggara kegiatan.

3. Secara keseluruhan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *responsiveness* terdapat 25 orang (50%) dalam kategori sangat puas, 23 orang (46%) dalam kategori puas, 2 orang (4%) dalam kategori kurang puas, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat puas sehingga dapat disimpulkan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *responsiveness* adalah sangat puas.

Daya tanggap merupakan suatu aktivitas yang secara otomatis dilakukan, dimana keinginan pengelola untuk membantu para pengguna dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Kewenangan sebagai

pengelola ialah memberikan layanan sebaik mungkin kepada pengguna. Halim Futsal Satharlan mempunyai pengelola yang berbagai bidang. Maka masing-masing bidang memberika pelayanan kepada pengguna dengan tepat dan cepat. Layanan fasilitas dengan respon emosional terhadap status emosi orang lain yang konsisten memberikan kesan tersendiri bagi pengguna (Rahman, 2009: 83).

4. Secara keseluruhan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *empathy* terdapat 27 orang (54%) dalam kategori sangat puas, 21 orang (42%) dalam kategori puas, 2 orang (4%) dalam kategori kurang puas, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat puas sehingga dapat disimpulkan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *emphaty* adalah sangat puas.

Empati merupakan proses interaksi dengan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen agar menciptakan kemudahan dalam pengelolaan atau penggunaan Halim Futsal Satharlan. Interaksi seperti ini terjadi ketika pengguna sedang melakukan komunikasi baik sebelum, ketika dan setelah menggunakan fasilitas Halim Futsal Satharlan.

Parasuraman dalam Riyanto (2014: 33) “Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan

pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan”.

5. Secara keseluruhan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *assurance* terdapat 26 orang (52%) dalam kategori sangat puas, 23 orang (46%) dalam kategori puas, 1 orang (2%) dalam kategori kurang puas, sedangkan untuk kategori sangat kurang puas tidak ada responden. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat puas sehingga dapat disimpulkan kepuasan pengunjung pelayanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berdasarkan faktor *assurance* adalah sangat puas.

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki Halim Futsal Satharlan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pengguna akan merasakan puas jika terdapat jaminan ketika menggunakan fasilitas Halim Futsal Satharlan. Beberapa hal yang menjadi jaminan tersebut ialah keamanan terhadap barang pribadi, keamanan kendaraan, keselamatan pengguna Halim Futsal. Masyarakat akan merasakan nyaman jika hal tersebut dapat menjadi jaminan pengguna Halim Futsal Satharlan.

D. Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan peneliti untuk mendapatkan responden hal ini karena adanya masa pandemi *Covid-19*.
2. Keterbatasan tenaga dan waktu penelitian mengakibatkan tidak bisa mengontrol kesungguhan responden dalam mengisi angket.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan analisis kepuasan pengunjung layanan pengelolaan fasilitas olahraga Halim Futsal Satharlan berada pada kategori sangat puas 52%. Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori sangat puas 56%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* berada pada kategori sangat puas 52%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* berada pada kategori sangat puas 50%, Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *empathy* berada pada kategori sangat puas 54%, dan Faktor kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori sangat puas 52%.

B. Implikasi

Bedasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi yaitu:

1. Menjadi refrensi dan masukan yang bermanfaat bagi pengelolaan Halim Futsal Satharlan untuk meningkatkan jasa pelayanan. Dengan meningkatkan jasa pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas, secara tidak langsung konsumen akan bertambah dan keuntungan meningkat.
2. Hasil penelitian dapat menjadi refrensi untuk peneliti selanjutnya, sebagai kajian teori dan sumber refrensi.

C. Saran

Saran peneliti bagi pengelola Halim Futsal Satharlan untuk senantiasa selalu berusaha meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kepada konsumen agar dapat meningkatkan jumlah pengguna dan menjadi pilihan utama konsumen untuk berolahraga.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Basu Swasta. (1999). "Manajemen Pemasaran Modern". Yogyakarta: BPPE
- Basu Swasta & Irawan. (1990). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Libery.
- Dianto, Rahmat Angga. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2 (2), 225-236.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. "Kamus Besar Bahasa Indonesia". Ed Keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2008.
- Fatoni, Yanuar Akhmad B.S. (2015). *Survei Kepuasan Manajemen Fitness Centre*.
- Harzuki. (2012). *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Husain Umar. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husdarta. (2011). *Sejarah dan Filsafat Olahraga*. Bandung: Alfabeta.
- Harsoyo. (1977). *Manajemen Kinerja, Persada*, Jakarta.
- Hasibuan, S.P. Malayu. (2006). *Manajemen Sumber daya Manusia*. (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, Handi, 2003. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Kotler. Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (1997). *Managemen Pemasaran*. (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid dua. (Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, Terjemahan). Jakarta: Prenhalindo. Buku asli diterbitkan tahun 1997.

- Karyoto. (2015). *Dasar-dasar Manajemen Teori, Definisi dan Konsep*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kristiyanto, A (2012). *Penelitian tindakan kelas*. Surakarta sebelas maret Universiti.
- Maksum. (2004) *Madrasah dan Sejarah Pelebngannya*. Bandung : Grafindo persada.
- Martono. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Kolam Renang Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates. *Jurnal Medikora*, XVIII (1), 27-32.
- Nuraini . (2018). Tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas pelayanan widyaiswara pada diklat teknis substantif publikasi ilmiah bagi guru mata pelajaran Agama Mts angkatan III. *Jurnal Diklat Teknis*. VI(1). 168-186.
<https://media.neliti.com/media/publications/275116-tingkat-kepuasan-peserta-terhadap-kualit-d7897d24.pdf>
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh kualitas layanan dan citra institusi terhadap Kualitas dan Loyalitas pelanggan (studi pada universitas muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal aplikasi manajemen*. 10(1). 177-187.
<https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/410/447>
- Rahman, N. (2016). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta*. Skripsi, tidak dipublikasikan: FIK UNY
- Rambat Lupiyoadi. (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusli Lutan. (2000). *Manajemen Penjaskes*. Jakarta: Depdikbud.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudijono, A. (2000). *Management, suatu pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Soepartono. (2000). *Sarana dan Prasarana Olahraga*. DEPDIKNAS.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Statisfation*: Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono. Fandy., (2012) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tomoliyus. (2010). *Panduan Kepelatihan Sekolah Dasar*. Makalah. Yogyakarta. FIK UNY.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional

William Stanton. (1993). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Pembinaan Skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kolombo No. 1 Telp. (0274) 513092 Ext. 1291

Nomor : B/017/ IKOR-IK/I/2021
Lamp. : 1 Exs. Proposal Skripsi
Hal. : Bimbingan Skripsi

25 Januari 2021

Kepada:

**Yth. Bapak Dr. Ahmad Nasrulloh, M.Or.
FIK Universitas Negeri Yogyakarta.**

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka membantu mahasiswa dalam menyusun tugas akhir skripsi sebagai persyaratan penyelesaian studi, maka dimohon kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi Saudara:

Nama : Bama Tijabsoro

NIM : 17603144033

**Judul : Analisis Kepuasan Pengunjung Futsal Terhadap Pelayanan
Pengelolaan Fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan.**

Jika ada perbaikan dan pembenahan judul langsung dapat diselesaikan dengan mahasiswa, tanpa mengurangi makna yang terkandung, dan dilaporkan ke Prodi.

Atas perhatian dan kesedian Bapak disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan IK,

Dr. Sigit Nugroho, M.Or.
NIP. 19800924 200604 1 001

Tembusan:

1. Mahasiswa Bersangkutan.

File : Pemb TAS/mydoc/13



Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

15/3/2021

SURAT IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas_fik@uny.ac.id

Nomor : 524/UN34.16/PT.01.04/2021
Lamp. : 1 Bendel Proposal
Hal : **Izin Penelitian**

15 Maret 2021

Yth. **Halim Futsal Satharlan**
Jl. Raya Pd. Gede, Halim Perdana Kusuma, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Bama Tijabsoro
NIM : 17603144033
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengunjung Futsal Terhadap Pelayanan Pengelolaan Fasilitas Olahraga Halim Futsal Satharlan
Waktu Penelitian : 8 - 15 Maret 2021

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Tembusan :
1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Devi Yully Prasetyo, S.Or., M.Kes.
NIP. 19820815 200501 1 002

Lampiran 3. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG FUTSAL TERHADAP PELAYANAN PENGELOLAAN FASILITAS OLAHRAGA HALIM FUTSAL SATHARLAN

A. Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin : L/P
Umur : Tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Pilihlah salah satu alternative jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda *check list*/ centang (✓) pada tempat yang sediakan.

Sangat puas : SP
Puas : P
Kurang puas : KP
Sangat kurang puas : SKP

3. Contoh

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
1.	Kenyamanan alat fasilitas yang digunakan Halim Futsal Satharlan dalam berolahraga	✓			

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
A	Bukti Langsung (Tangibles)				
1.	Kenyamanan alat fasilitas yang digunakan Halim Futsal Satharlan dalam berolahraga				
2.	Kebersihan alat dan fasilitas Halim Futsal Satharlan				
3.	Fasilitas parkir Halim Futsal Satharlan				
4.	Akses lokasi Halim Futsal Satharlan				
5.	Kesopanan Karyawan Halim Futsal Satharlan				

6.	Manfaat yang diperoleh setelah melakukan aktivitas di Halim Futsal Satharlan				
B.	Kehandalan (<i>Reability</i>)				
7.	Pelayanan Karyawan Halim Futsal Satharlan kepada semua konsumen				
8.	Kehandalan karyawan Halim Futsal Satharlan saat proses pelayanan				
9.	Kemampuan berkomunikasi Halim Futsal Satharlan dengan pelanggan				
10.	Sikap karyawan dalam melayani pengguna Halim Futsal Satharlan				
11.	Kesediaan waktu dalam pelayanan konsumen di Halim Futsal Satharlan				
12.	Kehandalan Halim Futsal Satharlan dalam melakukan kerjasama penyelenggaraan kompetisi futsal				
C.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
13.	Informasi yang diberikan karyawan Halim Futsal Satharlan				
14.	Kejelasan informasi pelayanan Halim Futsal Satharlan				
15.	Kesediaan karyawan Halim Futsal Satharlan dalam membantu pelanggan				
16.	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung				
17.	Tanggapan pengelola Halim Futsal Satharlan terhadap kritik dan saran				
18.	Kemudahan pelayanan yang diperoleh konsumen				
D.	Empati (<i>Empathy</i>)				
19.	Keinginan dan harapan konsumen terhadap pelayanan Halim Futsal Satharlan dalam memuaskan konsumen				
20.	Kesopanan Karyawan Halim Futsal Satharlan				

21.	Perhatian Karyawan Halim Futsal Satharlan terhadap pengguna jasa				
22.	Toleransi Pengelola dalam penggunaan jasa seperti perubahan jadwal pemesanan				
23.	Rasa hormat Karyawan terhadap pelanggan selama proses pelayanan				
24.	Keramahan Karyawan Halim Futsal Satharlan dalam memberikan bantuan kepada konsumen				
E.	Jaminan (<i>assurance</i>)				
25.	Kenyamanan menggunakan fasilitas Halim Futsal Satharlan				
26.	Kemudahan dalam melakukan reservasi atau pemesanan lapangan				
27.	Keamanan barang pengunjung di area Halim Futsal Satharlan				
28.	Petugas keamanan menjaga area parkir				
29.	Jaminan keamanan Halim Futsal Satharlan				
30.	Kesediaan karyawan Halim Futsal Satharlan dalam meminta maaf				

Lampiran 5. Hasil Perhitungan Uji Coba Penelitian

1. Faktor *Tangibles*

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	PTOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.519**	.278	.222	.356*	.171	.668**
	Sig. (2-tailed)		.000	.050	.122	.011	.234	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.519**	1	.458**	.221	.405**	.141	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.122	.004	.330	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.278	.458**	1	.262	.569**	.136	.671**
	Sig. (2-tailed)	.050	.001		.066	.000	.346	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.222	.221	.262	1	.209	.484**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.122	.122	.066		.145	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P5	Pearson Correlation	.356*	.405**	.569**	.209	1	.299*	.698**
	Sig. (2-tailed)	.011	.004	.000	.145		.035	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P6	Pearson Correlation	.171	.141	.136	.484**	.299*	1	.553**
	Sig. (2-tailed)	.234	.330	.346	.000	.035		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
PTOTAL	Pearson Correlation	.668**	.721**	.671**	.616**	.698**	.553**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	6

2. Faktor Reability

Correlations

	P7	P8	P9	P10	P11	P12	PT
P7 Pearson Correlation	1	.191	.111	-.068	.109	.181	.445**
P7 Sig. (2-tailed)		.184	.443	.641	.452	.208	.001
P7 N	50	50	50	50	50	50	50
P8 Pearson Correlation	.191	1	.335*	-.053	.270	.000	.523**
P8 Sig. (2-tailed)	.184		.017	.715	.058	1.000	.000
P8 N	50	50	50	50	50	50	50
P9 Pearson Correlation	.111	.335*	1	.070	.645**	.242	.676**
P9 Sig. (2-tailed)	.443	.017		.627	.000	.091	.000
P9 N	50	50	50	50	50	50	50
P10 Pearson Correlation	-.068	-.053	.070	1	.120	.301*	.456**
P10 Sig. (2-tailed)	.641	.715	.627		.405	.034	.001
P10 N	50	50	50	50	50	50	50
P11 Pearson Correlation	.109	.270	.645**	.120	1	.360*	.705**
P11 Sig. (2-tailed)	.452	.058	.000	.405		.010	.000
P11 N	50	50	50	50	50	50	50
P12 Pearson Correlation	.181	.000	.242	.301*	.360*	1	.597**
P12 Sig. (2-tailed)	.208	1.000	.091	.034	.010		.000
P12 N	50	50	50	50	50	50	50
PT Pearson Correlation	.445**	.523**	.676**	.456**	.705**	.597**	1
PT Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	
PT N	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	6

3. Faktor Responsiveness

Correlations

	P13	P14	P15	P16	P17	P18	PTO
P13 Pearson Correlation	1	.745**	.517**	.515**	.515**	.300*	.820**
P13 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.034	.000
P13 N	50	50	50	50	50	50	50
P14 Pearson Correlation	.745**	1	.525**	.447**	.447**	.155	.754**
P14 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.001	.282	.000
P14 N	50	50	50	50	50	50	50
P15 Pearson Correlation	.517**	.525**	1	.510**	.401**	.127	.725**
P15 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.004	.381	.000
P15 N	50	50	50	50	50	50	50
P16 Pearson Correlation	.515**	.447**	.510**	1	.560**	.220	.766**
P16 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.125	.000
P16 N	50	50	50	50	50	50	50
P17 Pearson Correlation	.515**	.447**	.401**	.560**	1	.430**	.780**
P17 Sig. (2-tailed)	.000	.001	.004	.000		.002	.000
P17 N	50	50	50	50	50	50	50
P18 Pearson Correlation	.300*	.155	.127	.220	.430**	1	.489**
P18 Sig. (2-tailed)	.034	.282	.381	.125	.002		.000
P18 N	50	50	50	50	50	50	50
PTO Pearson Correlation	.820**	.754**	.725**	.766**	.780**	.489**	1
PTO Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
PTO N	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	6

4. Faktor Empahy

Correlations

		P19	P20	P21	P22	P23	P24	PTTL
P19	Pearson Correlation	1	.299*	.483**	-.087	.457**	.270	.626**
	Sig. (2-tailed)		.035	.000	.549	.001	.057	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P20	Pearson Correlation	.299*	1	.373**	.215	.199	.580**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.035		.008	.133	.166	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P21	Pearson Correlation	.483**	.373**	1	-.068	.262	.178	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.640	.066	.215	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P22	Pearson Correlation	-.087	.215	-.068	1	.130	.268	.464**
	Sig. (2-tailed)	.549	.133	.640		.368	.060	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50
P23	Pearson Correlation	.457**	.199	.262	.130	1	.507**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.001	.166	.066	.368		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P24	Pearson Correlation	.270	.580**	.178	.268	.507**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.057	.000	.215	.060	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
PTTL	Pearson Correlation	.626**	.687**	.580**	.464**	.665**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	6

5. Faktor Assurance

Correlations

		P25	P26	P27	P28	P29	P30	P_TTL
P25	Pearson Correlation	1	.417**	.565**	.554**	.252	.347*	.732**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000	.077	.014	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P26	Pearson Correlation	.417**	1	.594**	.192	.109	.393**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.182	.449	.005	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P27	Pearson Correlation	.565**	.594**	1	.599**	.277	.385**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.051	.006	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P28	Pearson Correlation	.554**	.192	.599**	1	.459**	.387**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.182	.000		.001	.006	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P29	Pearson Correlation	.252	.109	.277	.459**	1	.460**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.077	.449	.051	.001		.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P30	Pearson Correlation	.347*	.393**	.385**	.387**	.460**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.014	.005	.006	.006	.001		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P_TTL	Pearson Correlation	.732**	.651**	.803**	.745**	.595**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

45	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	107
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
47	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	113
48	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	102
49	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	111
50	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	104

Lampiran 7. Hasil Data Penelitian Keseluruhan

Statistics

KEPUASAN

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		104.96
Median		107.00
Mode		107
Std. Deviation		8.940
Variance		79.917
Range		30
Minimum		90
Maximum		120
Sum		5248

Hasil Keseluruhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
90	2	3.9	4.0	4.0
91	3	5.9	6.0	10.0
92	3	5.9	6.0	16.0
93	1	2.0	2.0	18.0
94	1	2.0	2.0	20.0
95	1	2.0	2.0	22.0
98	3	5.9	6.0	28.0
99	2	3.9	4.0	32.0
100	1	2.0	2.0	34.0
102	1	2.0	2.0	36.0
104	1	2.0	2.0	38.0
105	3	5.9	6.0	44.0
106	2	3.9	4.0	48.0
Valid 107	5	9.8	10.0	58.0
108	1	2.0	2.0	60.0
109	3	5.9	6.0	66.0
110	3	5.9	6.0	72.0
111	3	5.9	6.0	78.0
112	1	2.0	2.0	80.0
113	3	5.9	6.0	86.0
116	1	2.0	2.0	88.0
117	1	2.0	2.0	90.0
118	2	3.9	4.0	94.0
119	1	2.0	2.0	96.0
120	2	3.9	4.0	100.0
Total	50	98.0	100.0	
Missing System	1	2.0		
Total	51	100.0		

Lampiran 8. Hasil Data Penelitian Setiap Faktor Kepuasan

		Statistics				
		TANGIBLES	REABILITY	RESPONSIVENESS	EMPATHY	ASSURANCE
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		21.22	20.86	20.82	21.02	21.04
Median		22.00	21.00	21.00	21.00	21.00
Mode		22	21	24	22 ^a	21 ^a
Std. Deviation		2.122	1.863	2.439	1.974	2.267
Variance		4.502	3.470	5.947	3.898	5.141
Range		7	7	9	7	7
Minimum		17	17	15	17	17
Maximum		24	24	24	24	24
Sum		1061	1043	1041	1051	1052

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

TANGIBLES						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	17	1	2.0	2.0	2.0	
	18	7	14.0	14.0	16.0	
	19	5	10.0	10.0	26.0	
	20	6	12.0	12.0	38.0	
	21	4	8.0	8.0	46.0	
	22	10	20.0	20.0	66.0	
	23	9	18.0	18.0	84.0	
	24	8	16.0	16.0	100.0	
	Total		50	100.0	100.0	

REABILITY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17	1	2.0	2.0	2.0
18	5	10.0	10.0	12.0
19	7	14.0	14.0	26.0
20	7	14.0	14.0	40.0
Valid 21	13	26.0	26.0	66.0
22	6	12.0	12.0	78.0
23	6	12.0	12.0	90.0
24	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

RESPONSIVENESS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15	1	2.0	2.0	2.0
17	3	6.0	6.0	8.0
18	7	14.0	14.0	22.0
19	4	8.0	8.0	30.0
Valid 20	8	16.0	16.0	46.0
21	7	14.0	14.0	60.0
22	6	12.0	12.0	72.0
23	2	4.0	4.0	76.0
24	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

EMPATHY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17	1	2.0	2.0	2.0
18	7	14.0	14.0	16.0
19	5	10.0	10.0	26.0
20	6	12.0	12.0	38.0
Valid 21	7	14.0	14.0	52.0
22	10	20.0	20.0	72.0
23	10	20.0	20.0	92.0
24	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

ASSURANCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17	2	4.0	4.0	4.0
18	9	18.0	18.0	22.0
19	3	6.0	6.0	28.0
20	5	10.0	10.0	38.0
Valid 21	10	20.0	20.0	58.0
22	4	8.0	8.0	66.0
23	7	14.0	14.0	80.0
24	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 9. Tabel r

Tabel r untuk df = 21 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 10. Dokumentasi Halim futsal satharlan



