

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Universitas Negeri Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Panji Dwi Setyo

18602241011

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA**

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2024**

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**

Panji Dwi Setyo

Universitas Negeri Yogyakarta

## **ABSTRAK**

Penelitian ini terfokus pada analisa kualitas layanan futsal Kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan, bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan futsal Kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan instrumen angket. Subjek penelitian yang digunakan adalah konsumen layanan futsal Kota Yogyakarta yang berjumlah 70 orang. Teknik analisis data menggunakan persentase dan koreasi pada taraf signifikansi 5%.

Hasil penelitian diketahui kualitas layanan futsal Kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan konsumen sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 40% kategori kurang sebesar 7,14% kategori baik sebesar 21,42% kategori baik sekali sebesar 7,14% dan kurang sekali sebesar 4,28%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan konsumen adalah cukup baik.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Futsal, Kepuasan**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Panji Dwi Setyo

NIM : 18602241011

Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Judul TAS : Analisis Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta Terhadap Tingkat Kepuasan

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, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,



Panji Dwi Setyo

NIM 18602241011

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA**  
**TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

**PANJI DWI SETYO**

**NIM. 18602241011**

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Akhir Fakultas Ilmu  
Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta  
Tanggal: 20 Mei 2024

**Ketua Departemen PKO**



**Dr. Drs. Fauzi, M. Si.**  
**NIP 196312281990021002**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Drs. Agung Nugroho AM., M. Si.**  
**NIP 196109081988111011**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA**  
**TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

**PANJI DWI SETYO**  
**NIM. 18602241011**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta  
Tanggal: **10 JUNI 2024**

**TIM PENGUJI**

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Drs. Agung Nugroho AM., M. Si. (Ketua Tim Penguji)		10/7 2024
Dr. Lismadiana, M.Pd. (Sekretaris Tim Penguji)		10/7 2024
Dr. Christina Fajar Sriwahyuniati, S.Pd., M.Or. (Penguji Utama)		9/7 2024

Yogyakarta, 10 JULI 2024  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan



Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or. 7  
NIP. 197702182008011002

## **MOTTO**

1. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan lain (QS. Al-Insyirah ayat: 6-7)
2. Man Jadda Wajada (Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan mendapatkannya)
3. Akan ada masa depan bagi semua yang bertahan

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, Tugas Akhir Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orangtua saya yang tercinta Ibu Wahidatun dan Bapak Tri Joko Susilo atas segala perhatian, semangat, dukungan dan do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, tiada kalimat yang indah selain lantunan do'a orangtua. Ucapan terima kasih dari anakmu yang belum cukup untuk membalas kebaikan kedua orangtua, dan mohon maaf anakmu belum bisa memberikan yang terbaik buat kedua orang tua dan keluarga. Semoga bapak dan ibu selalu diberikan kesehatan, umur yang panjang, rezeki yang lancar dan halal dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Teman-teman saya yaitu Ilham, Rivo, Ray, Fikri, Ilmal, Ican, Haikal, Opal, B, Wildan dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah menemani saya selama saya mengerjakan tugas akhir dan juga menghibur dikala saya sedih.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapat gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “ Analisis Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta Terhadap Kepuasan” dapat disusun sesuai dengan harapan penulis. terselesainya Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan doa, dukungan, nasehat, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan Teriman Kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.KES., AIFO., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
3. Bapak Dr. Drs. Fauzi, M.Si., selaku Koorprodi Pendidikan Kepelatihan Olahraga yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak Dr. Drs. Agung Nugroho AM., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang selalu sabar membimbing dan memberikan semangat, dukungan, serta arahan dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
5. Ibu Dr. CH. Fajar Sri Wahyuniati S.Pd., M.Or. selaku Dosen pembimbing Akademik yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
6. Ibu Dr. Lismadiana, M.Pd. yang sudah memberikan validasi *instrument* yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi.
7. Kepada Planet Futsal, Jogokariyan Futsal, dan 4R Futsal telah memperoleh untuk menjadi tempat pengambilan data.
8. Bapak/Ibu penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak menjadi amal ibadah dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Harapanya Tugas Akhir Skripsi



ini menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang .....	1
B.Identifikasi Masalah .....	4
C.Pembatasan Masalah .....	4
D.Rumusan Masalah .....	4
E.Tujuan Masalah .....	5
F.Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A.Landasan Teori.....	6
1.Hakikat Futsal .....	6
2.Kualitas .....	8
3.Kepuasan Konsumen .....	10
4.Karakteristik Jasa.....	14
5.Kualitas Layanan.....	15
6.Fasilitas .....	17
7.Sarana dan Prasarana .....	19
B.Penelitian Relevan.....	21
C.Kerangka Berfikir.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A.Jenis Penelitian.....	23
B.Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
C.Populasi dan Sampel.....	8
D.Teknik Analisis .....	9
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A.Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	32
B.Pembahasan.....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>33</b>
A.Kesimpulan .....	33
B.Implikasi Hasil Penelitian.....	33
C.Keterbatasan Penelitian .....	33
D.Saran.....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>37</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Penilaian Jawaban .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 3. Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 4. <i>Reliability Statistics</i> .....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 5. Norma Penilaian.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 6. Statistik Data Penilaian Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 8. Statistik Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) .....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 10. Statistik Hasil Penelitian Faktor Empati.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabel 11. Distribusi Frekuensi Faktor Empati .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 12. Statistik Data Penelitian Faktor Daya Tanggap .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 13. Deskripsi Hasil Penelitian Frekuensi Faktor Daya Tanggap .....</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 14. Statistik Data Penelitian Faktor Keandalan .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor Keandalan.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 16. Statistik Data Penelitian Faktor Jaminan .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 17. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan .....</b>	<b>25</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Diagram Kerangka Berfikir .....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 2. Diagram Penelitian Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 3. Diagram Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 4. Diagram Faktor Empati .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 5. Diagram Faktor Daya Tanggap .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 6. Diagram Faktor Keandalan .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 7. Diagram Faktor Jaminan .....</b>	<b>26</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi .....	37
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	38
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian .....	39
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian .....	40
Lampiran 5. Surat Permohonan <i>Expert Judgement</i> .....	41
Lampiran 6. Surat Pernyataan Validasi .....	42
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian .....	43
Lampiran 8. Hasil Data Uji Coba .....	44
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
Lampiran 10. Bukti Fisik .....	49
Lampiran 11. Empati .....	49
Lampiran 12. Daya Tanggap .....	50
Lampiran 13. Keandalan .....	51
Lampiran 14. Jaminan .....	52
Lampiran 15. Data Penelitian .....	53
Lampiran 16. Surat Balasan .....	59

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Futsal merupakan olahraga yang mulai banyak diminati oleh masyarakat, karena futsal sangat baik untuk menjaga dan meningkatkan kebugaran. Olahraga ini yang bisa dikatakan untuk tujuan rekreasi maupun prestasi, Futsal dalam bahasa aslinya Spanyol atau Portugis yaitu *futbol* dan *sala*. Berarti “sepak bola” dan “dalam ruang” adalah varian olahraga sepak bola yang lebih dulu terkenal. Futsal merupakan permainan bola yang dimainkan di ruangan tertutup, permainan ini dapat dilakukan di ruangan terbuka tergantung situasi dan kondisi yang ada. Futsal diciptakan di Montevideo, Uruguay pada tahun 1930, oleh Juan Carlos Ceriani saat piala dunia di gelar di Uruguay (Jaya, 2008: I). Sementara itu perkembangan futsal di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang cukup dinamis, Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya lembaga negara yang menaungi futsal di Indonesia yang dikenal dengan Federasi Futsal Indonesia.

Futsal merupakan salah satu olahraga *in door*, yang digemari oleh semua kalangan. Data di lapangan juga menunjukkan bahwa olahraga futsal saat ini dijadikan sebagai salah satu olahraga ekstrakurikuler di setiap sekolah baik jenjang SMP maupun SMA. Sementara itu di Universitas atau Perguruan Tinggi, olahraga futsal dijadikan salah satu kegiatan UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) yang bertujuan mengembangkan minat, bakat dan keahlian mahasiswa selain olahraga sepakbola, basket, voli, tari dan lainnya. Banyak pengusaha yang

tertarik dengan bisnis penyewaan lapangan futsal. Selain kesadaran orang berolahraga meningkat, futsal adalah jenis permainan yang disukai orang.

Setiap konsumen lapangan futsal akan mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, namun demikian kenyataan yang ditemukan di setiap jasa lapangan futsal masih banyak yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan fasilitas dan mutu dari lapangan futsal tersebut, sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas dari konsumen. Pemberian pelayanan yang memuaskan adalah faktor yang penting sehingga konsumen tidak pindah ke jasa lapangan futsal lainnya.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberadaan dan perkembangan bisnis penyewaan lapangan futsal. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Memenangkan persaingan perusahaan harus tetap menjaga dan mempertahankan para konsumennya dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggannya. Langkah yang ditempuh untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dengan memberikan prioritas yang lebih besar dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas layanan sangat penting sebagai pendorong kepuasan konsumen. Ketika kualitas layanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan agar mendatangkan konsumen baru dan mempertahankan pelanggan lama, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan, karena kualitas pelayanan yang tinggi menunjukkan produktifitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan bagi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang penting bagi perusahaan karena merupakan tolak ukur keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi bisnis, khususnya yang mempunyai lingkungan yang kompetitif. Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. (Yamit, 2013). Jadi, kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan dengan para karyawan yang secara langsung tampak dan berhubungan dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik, maka omzet atau penjualan akan meningkat. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi pelanggan terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima/peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat berharga yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaannya. Selain itu juga berguna bagi perusahaan untuk memahami dan kemudian berusaha untuk memenuhi semua keinginan konsumen. Diharapkan



juga pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan ataupun strategi dalam memasarkan produknya dan untuk menghadapi para pesaing serta strategi keunggulan perusahaannya. Pentingnya memahami perilaku konsumen pada akhirnya telah menjadi perhatian berbagai macam industri salah satunya yaitu industri olahraga.

Di kota Yogyakarta memiliki banyak jasa penyewaan lapangan futsal diantaranya, Tifosi Futsal, 4R Futsal, Jogokariyan Futsal, MU Futsal, Telaga Futsal

Planet Futsal, dan masih banyak lagi. Masing-masing lapangan futsal memiliki Harga yang berbeda, serta fasilitas yang berbeda. Mungkin yang menjadi persaingan antara lapangan futsal yang ada seperti fasilitas, jenis lapangan futsal, lokasi.

Selama ini belum banyak penelitian kualitas layanan futsal di Kota Yogyakarta sehingga belum ada standar fasilitas seperti apa yang diinginkan oleh para pelanggan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat permasalahan ini dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta Terhadap Tingkat Kepuasan”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, masalah penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum ada penelitian tentang layanan futsal di kota Yogyakarta.
2. Belum ada standar fasilitas yang menjadi pertimbangan dalam memilih lapangan futsal di kota Yogyakarta.

3. Apakah lokasi menjadi pertimbangan dalam memilih lapangan futsal di kota Yogyakarta

### **C. Pembatasan Masalah**

Adanya pembatasan masalah agar penelitian ini terfokus pada masalah yang telah dituliskan, maka perumusan masalah dapat dijabarkan ke dalam pertanyaan yaitu “Analisis Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta terhadap Tingkat Kepuasan”

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dituliskan, maka perumusan dapat dijabarkan ke dalam pertanyaan yaitu “Bagaimana kualitas layanan futsal terhadap kepuasan?”

### **E. Tujuan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui analisis kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan.

### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, sebagai tambahan informasi dan bentuk evaluasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasanya sehingga kepuasan pelanggan lebih bagus lagi.

2. Bagi peneliti, dapat mengetahui tentang Menganalisa Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan.
3. Bagi akademis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk mengembangkan penelitian yang sejenis

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap jasa pengelolaan lapangan futsal merupakan penelitian deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (1998: 245), penelitian deskriptif merupakan penelitian non-hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Penelitian ini menggunakan metode survai, teknik pengumpulan data menggunakan angket. Menurut Suharsimi Arikunto (2009: 234), bahwa survai merupakan suatu jenis penelitian yang banyak dilakukan oleh peneliti dalam bidang: Sosiologi, bisnis, politik, pemerintahan, dan pendidikan. Menurut Soehardi Sigit (1999: 152) dalam Ryo Septiyandi (2010: 30), bahwa penelitian survai biasanya digunakan dalam penelitian deskriptif menentukan dan melaporkan keadaan yang ada menurut kenyataannya, dengan mengukurnya. Penelitian ini berarti hanya untuk mengungkapkan apa adanya tentang pengaruh kualitas layanan futsal terhadap kepuasan konsumen.

##### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

###### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di beberapa tempat futsal seperti: Planet Futsal, Jogokariyan Futsal, 4R Futsal.

###### **2. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan di penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Agustus -selesai, setelah mendapatkan persetujuan dari Universitas Negeri Yogyakarta.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan seluruh objek pada sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2004:90) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas, ada karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menyewa lapangan Planet Futsal, 4R Futsal, Jogokariyan Futsal.

#### 2. Sampel

Menurut Rumidi (2006:50) sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria subjek yang dijadikan sebagai sumber data adalah sebagai berikut.

- a) Responden berumur 17 tahun ke atas, karena pada umur tersebut responden sudah bisa membaca, menulis, dan dapat menyampaikan argumennya berdasarkan pelayanan yang diperoleh.
- b) Responden merupakan pelanggan dari tempat futsal tersebut
- c) Responden pernah mengikuti pertandingan yang diselenggarakan di tempat futsal tersebut.
- d) Responden pernah menggunakan lapangan futsal di tempat lain selain tempat penelitian dilaksanakan, karena dengan pernah menggunakan penyewaan

tempat futsal lain maka responden dapat membandingkan pelayanan yang diperoleh.

Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan angket kepada pelanggan yang sudah memasuki kriteria subjek dalam penelitian ini. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 134), Apabila subyek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika subyeknya lebih dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Peneliti memberikan angket kepada pelanggan setiap hari ada 10 angket yang disebar selama 1 minggu, jadi total angket yang disebar adalah 70 angket. Setelah angket terisi semua kemudian angket kembali diminta dari pelanggan.

#### **D. Teknik Analisis**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang berbentuk angket yang disebar secara langsung kepada responden dan juga kuisioner menggunakan *google form* dalam pengambilan data penelitian untuk diisi responden secara *online*. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh responden. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden cukup memilih jawaban yang disediakan dalam angket tersebut. Hal ini dilakukan karena peneliti hanya meneliti kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa lapangan futsal di Kota DIY. Angket atau kuisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Suharsimi Arikunto, 1998:140). Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket yang tertutup, angket tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih, dengan angket

langsung dengan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala *likert* dengan 4 pilihan sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Dalam angket ini disediakan empat alternatif jawaban untuk pertanyaan positif yaitu: sangat puas (PS) dengan skor 4, puas (P) dengan skor 3, tidak puas (TP) dengan skor 2, sangat tidak puas (STP) dengan skor 1.

Adapun skala dari jawaban pada angket sebagai berikut:

**Tabel 1. Penilaian Jawaban**

NO	Jawaban	Skor
1.	Sangat Puas	4
2.	Puas	3
3.	Tidak Puas	2
4.	Sangat Tidak Puas	1

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data berupa angket kuesioner.

Butir pernyataan harus merupakan penjabaran dari isi faktor-faktor yang telah diuraikan, kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator yang ada disusun butir-butir soal yang dapat memberikan gambaran tentang keadaan faktor tersebut.

Berikut kisi-kisi *instrument* yang disajikan pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Butir
Analisis Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan futsal	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	✓ Alat dan Fasilitas	1,2,3,4,5,6
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	✓ Kemudahan dalam komunikasi	7,8,9,10,11,12
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	✓ Respon futsal terhadap masukan konsumen	13,14,15,16,17
	Keandalan ( <i>Realibity</i> )	✓ Kinerja dan Profesionalisme karyawan ✓ Perhatian dan pelayanan futsal terhadap konsumen	18,19,20,21,22,23
	Jaminan ( <i>Asurance</i> )	✓ Jaminan keamanan bagi konsumen ✓ Perilaku dan penampilan karyawan	24,25,26,27,28
	Total		



Sebelum *instrument* digunakan untuk mengumpulkan data maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji coba instrumen dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden. Tujuan dari uji coba instrumen ini adalah untuk menghindari pernyataan kurang jelas maksudnya, menghilangkan kata-kata yang sulit dijawab, serta mempertimbangkan penambahan dan pengurangan item. Analisis butir soal dalam angket ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Perhitungan validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dalam menguji validitas setiap butir, maka skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Satu butir dikatakan valid apabila memperoleh indeks korelasi yang lebih dari  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% atau 0.05. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer seri *program statistic* SPSS 23. Teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik uji validitas *Product Moment* yaitu dengan rumus:

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

Sumber: Arikunto (2013:213)

Keterangan

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi bagian total  
N : Banyaknya subjek uji coba  
 $\sum X$  : Jumlah skor tiap butir  
 $\sum Y$  : Jumlah skor total  
 $\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor tiap butir  
 $\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

$\Sigma XY$  : Jumlah perkalian skor tiap butir dengan jumlah skor total

Sebuah butir angket dikatakan valid apabila memperoleh indeks korelasi yang lebih dari r tabel (0,330) dengan taraf signifikan 5% atau 0.05. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer seri *program statistic* (SPSS-2013).

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Butir	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,238	0,544	Valid
2	0,238	0,615	Valid
3	0,238	0,371	Valid
4	0,238	0,391	Valid
5	0,238	0,545	Valid
6	0,238	0,467	Valid
7	0,238	0,447	Valid
8	0,238	0,192	Gugur
9	0,238	0,533	Valid
10	0,238	0,674	Valid
11	0,238	0,594	Valid
12	0,238	0,482	Valid
13	0,238	0,355	Valid
14	0,238	0,609	Valid
15	0,238	0,389	Valid
16	0,238	0,692	Valid
17	0,238	0,666	Valid
18	0,238	0,021	Gugur
19	0,238	0,766	Valid
20	0,238	0,730	Valid
21	0,238	0,551	Valid
22	0,238	0,625	Valid
23	0,238	0,572	Valid
24	0,238	0,572	Valid
25	0,238	0,492	Valid
26	0,238	0,705	Valid

27	0,238	0,344	Valid
28	0,238	0,633	Valid

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel yaitu instrumen yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Instrumen yang reliabel yaitu instrumen yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,600 (Sugiyono, 2013: 348). Menurut Arikunto (2013:221) reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat terkumpul data karena *instrument* tersebut sudah baik. Reliabilitas arinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, dengan rumus:

$$r_{11} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Sumber: Arikunto (2013:239)

Keterangan:

$r_{11}$  : Reliabilitas instrumen

$K$  : Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_i^2$  : Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  : Varian total

Setelah dilakukan uji validitas *instrument*, diperoleh item yang valid.

Selanjutnya hasil uji reliabilitas instrumen menggunakan bantuan program SPSS 23.0 dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil uji coba diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,911

**Tabel 4. *Reliability Statistics***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,918	28

Keberhasilan suatu usaha jasa tempat olahraga dalam menuju ke arah yang lebih baik akan sangat dipengaruhi oleh hubungan baik antara pengelola dengan konsumennya dalam hal pemberian kepuasan dan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Hasil penelitian inilah yang menunjukkan suatu bentuk keyakinan konsumen terhadap pelayan yang diberikan sebelum menggunakan jasa tersebut.

Setelah semua data terkumpul langkah selanjutnya yaitu menganalisis data untuk menarik kesimpulan. Data yang bersifat kuantitatif yang berwujud angka hasil perhitungan atau pengukuran dapat diproses dengan menjumlahkan dan membandingkan dengan jumlah yang diharapkan, sehingga memperoleh persentase (Arikunto, 2016: 239). Rumus yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Sudijono 2012: 43):

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

p = Besar persentase

f = Frekuensi data

n = *Number of cases* (jumlah keseluruhan data)

Kriteria skor untuk mengkategorikan tingginya hambatan digunakan rumus dari sudijono (2010: 175):

**Tabel 5. Norma Penilaian**

No	Rentangan Norma	Kategori
1.	$M + 1,5 SD < X$	Baik sekali
2.	$M + 0,5 SD < X < M + 1,5 SD$	Baik
3.	$M - 0,5 SD < X < M + 0,5 SD$	Cukup
4.	$M - 1,5 SD < X < M - 0,5 SD$	Kurang
5.	$X < M - 1,5 SD$	Kurang sekali

(Sumber: Sudijono, 2010: 175)

Keterangan:

X = skor

M = *Mean* (Rata-rata)

SD = Standar Deviasi Hitung

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan. Secara terperinci deskripsi data kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan, dapat diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 6. Statistik Data Penilaian Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta**

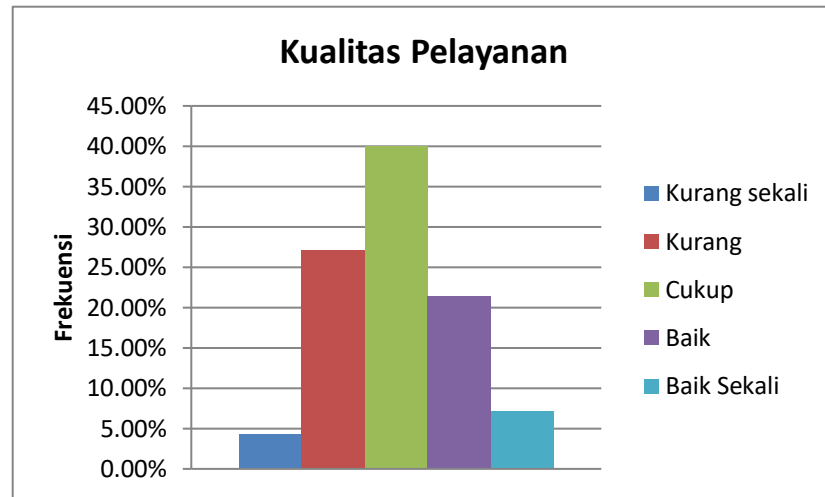
<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>
<i>Mean</i>	76,98
<i>Median</i>	77,00
<i>Mode</i>	77,00
<i>Std. Deviation</i>	8,13
<i>Minimum</i>	59,00
<i>Maximum</i>	95,00
<i>Sum</i>	5389,00

Deskripsi hasil penelitian kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen (%)</b>
$89,18 <$	Baik Sekali	5	7,14
$81,04 < X \leq 89,18$	Baik	15	21,43
$72,91 < X \leq 81,04$	Cukup Baik	28	40
$64,78 < X \leq 72,91$	Kurang Baik	19	27,14
$\leq 64,78$	Kurang Sekali	3	4,29
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Hasil tabel tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram terlihat sebagai berikut:



**Gambar 1. Diagram Penelitian Kualitas Layanan Futsal Kota Yogyakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian dari 70 responden diketahui Kualitas Layanan Futsal kota Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 40 %, kategori kurang sebesar 27,14 %, kategori baik sebesar 21,42 %, kategori baik sekali sebesar 7,14 % dan kurang sekali sebesar 4,28 %. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen adalah cukup baik.

Hasil penelitian kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian ini didasarkan pada faktor bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan. Hasil penelitian masing-masing faktor dapat diuraikan sebagai berikut:

## 1. Faktor Bukti Fisik

Hasil penghitungan data faktor bukti fisik (*tangibles*) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8. Statistik Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Keterangan	Nilai
<i>Mean</i>	17,41
<i>Median</i>	18,00
<i>Mode</i>	18,00
<i>Std. Deviation</i>	2,57
<i>Minimum</i>	11,00
<i>Maximum</i>	22,00
<i>Sum</i>	1219,00

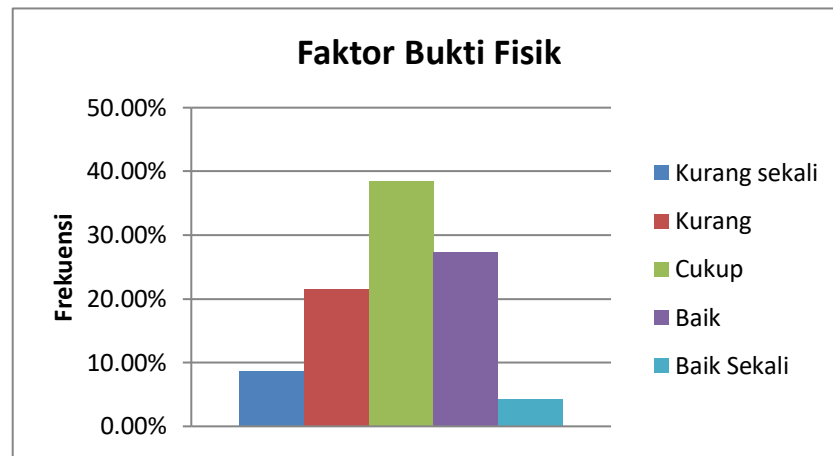
Deskripsi hasil penelitian pada faktor bukti fisik (*Tangibles*) dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Interval	Kategori	Jumlah	Persen (%)
$21,27 <$	Baik Sekali	3	4,28
$18,69 < X \leq 21,27$	Baik	19	27,14
$16,16 < X \leq 18,69$	Cukup Baik	27	38,57
$13,56 < X \leq 16,16$	Kurang Baik	15	21,43
$\leq 13,56$	Kurang Sekali	6	8,57
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Hasil tabel tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram terlihat sebagai berikut:





**Gambar 2. Diagram Faktor Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian dari 70 responden diketahui hasil pada faktor bukti fisik (*tangibles*) sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 38,57 %, pada kategori baik sebesar 27,14 %, kategori kurang sebesar 21,43 %, kategori baik sekali sebesar 4,28 % dan pada kategori kurang sekali sebesar 8,57 %.

## 2. Faktor Empati

Hasil penghitungan data pada Faktor empati dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 10. Statistik Hasil Penelitian Faktor Empati**

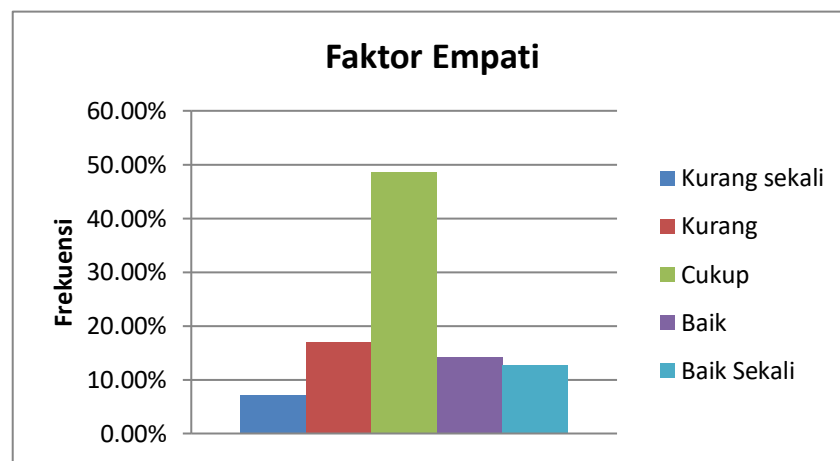
Keterangan	Nilai
<i>Mean</i>	15,07
<i>Median</i>	15,00
<i>Mode</i>	15,00
<i>Std. Deviation</i>	2,54
<i>Minimum</i>	9,00
<i>Maximum</i>	20,00
<i>Sum</i>	1055,00

Deskripsi hasil penelitian pada Faktor Empati dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Faktor Empati**

Interval	Kategori	Jumlah	Persen (%)
$18,87 <$	Baik Sekali	9	12,86
$16,33 < X \leq 18,87$	Baik	10	14,29
$13,81 < X \leq 16,33$	Cukup Baik	34	48,57
$11,27 < X \leq 13,81$	Kurang Baik	12	17,14
$\leq 11,27$	Kurang Sekali	5	7,14
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Hasil tabel tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram terlihat sebagai berikut:



**Gambar 3. Diagram Faktor Empati**

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian dari 70 responden diketahui hasil penelitian pada Faktor empati sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 48,57 %, kategori kurang sebesar 17,14 %, kategori baik sebesar 14,28 %, kategori baik sekali sebesar 12,85 % dan kurang sekali sebesar 7,14 %.

### 3. Faktor Daya tanggap

Hasil penghitungan data pada faktor daya tanggap dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 12. Statistik Data Penelitian Faktor Daya Tanggap**

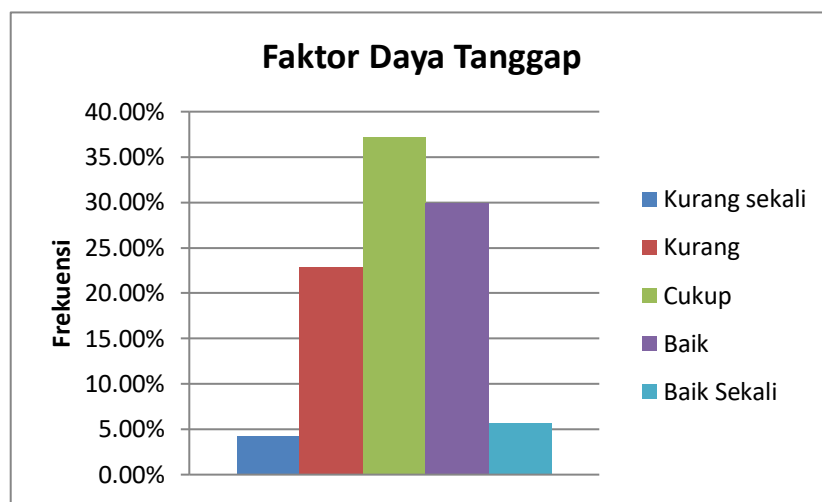
Keterangan	Nilai
<i>Mean</i>	14,93
<i>Median</i>	15,00
<i>Mode</i>	15,00
<i>Std. Deviation</i>	2,06
<i>Minimum</i>	11,00
<i>Maximum</i>	19,00
<i>Sum</i>	1045,00

Deskripsi hasil penelitian pada Faktor daya tanggap dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 13. Deskripsi Hasil Penelitian Frekuensi Faktor Daya Tanggap**

Interval	Kategori	Jumlah	Persen (%)
$18,01 <$	Baik Sekali	4	5,71
$15,95 < X \leq 18,01$	Baik	21	30
$13,89 < X \leq 15,95$	Cukup Baik	26	37,14
$11,54 < X \leq 13,89$	Kurang Baik	16	22,86
$\leq 11,54$	Kurang Sekali	3	4,28
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Hasil tabel tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram terlihat sebagai berikut:



**Gambar 4. Diagram Faktor Daya Tanggap**

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian dari 70 responden diketahui hasil penelitian pada faktor daya tanggap sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 37,14 %, kurang sebesar 22,86 %, kategori baik sebesar 30 %, kategori baik sekali sebesar 5,71 % dan kurang sekali sebesar 4,29 %.

#### 4. Faktor Keandalan

Hasil penghitungan statistik data penelitian faktor keandalan dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

**Tabel 14. Statistik Data Penelitian Faktor Keandalan**

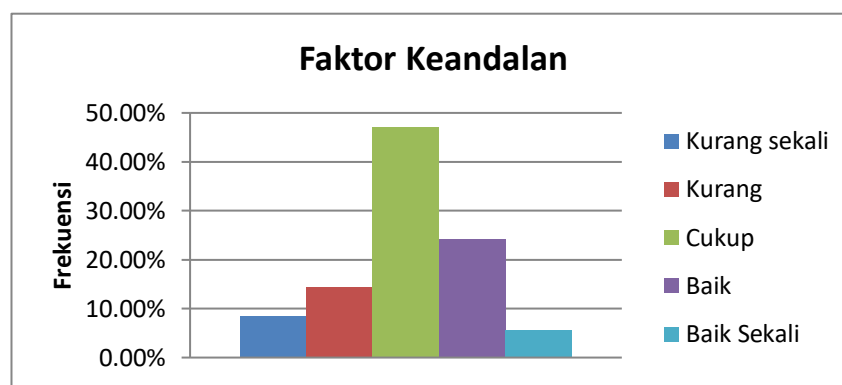
Keterangan	Nilai
<i>Mean</i>	15,09
<i>Median</i>	15,00
<i>Mode</i>	15,00
<i>Std. Deviation</i>	2,36
<i>Minimum</i>	10,00
<i>Maximum</i>	20,00
<i>Sum</i>	1056,00

Deskripsi hasil penelitian pada Faktor keandalan dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Faktor Keandalan**

Interval	Kategori	Jumlah	Persen (%)
$18,62 <$	Baik Sekali	4	5,71
$16,26 < X \leq 18,62$	Baik	17	24,28
$13,90 < X \leq 16,26$	Cukup Baik	33	47,14
$11,54 < X \leq 13,90$	Kurang Baik	10	14,29
$\leq 11,54$	Kurang Sekali	6	8,57
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Hasil tabel tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram terlihat sebagai berikut:



**Gambar 5. Diagram Faktor Keandalan**

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian dari 70 responden diketahui hasil penelitian pada faktor keandalan sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 47,14 %, kategori baik sebesar 24,28 %, kategori kurang sebesar 14,28 %, kategori baik sekali sebesar 5,71 % dan kurang sekali sebesar 8,57 %.

## 5. Faktor Jaminan

Hasil penghitungan statistik data penelitian faktor jaminan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 16. Statistik Data Penelitian Faktor Jaminan**

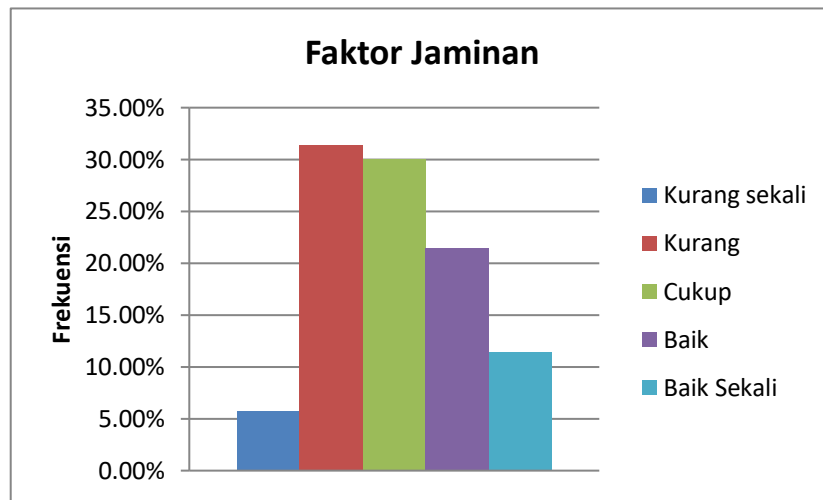
Keterangan	Nilai
<i>Mean</i>	14,49
<i>Median</i>	15,00
<i>Mode</i>	15,00
<i>Std. Deviation</i>	2,25
<i>Minimum</i>	10,00
<i>Maximum</i>	19,00
<i>Sum</i>	1014,00

Deskripsi hasil penelitian pada Faktor jaminan dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi Faktor Jaminan**

Interval	Kategori	Jumlah	Persen (%)
$17,85 <$	Baik Sekali	8	11,43
$15,61 < X \leq 17,85$	Baik	15	21,43
Interval	Kategori	Jumlah	Persen (%)
$13,36 < X \leq 15,61$	Cukup Baik	21	30
$11,11 < X \leq 13,36$	Kurang Baik	22	31,43
$\leq 11,11$	Kurang Sekali	4	5,71
<b>Jumlah</b>		<b>70</b>	<b>100</b>

Hasil tabel tersebut apabila ditampilkan dalam bentuk diagram terlihat sebagai berikut:



**Gambar 6. Diagram Faktor Jaminan**

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian dari 70 responden diketahui hasil penelitian pada faktor jaminan sebagian besar berkategori kurang dengan persentase sebesar 31,42 %, cukup sebesar 30 %, kategori baik sebesar 21,42 %, kategori baik sekali sebesar 11,43 % dan kurang sekali sebesar 5,71 %.

## **B. Pembahasan**

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Konsep kepuasan konsumen ini sangat penting dalam dunia bisnis, termasuk dalam industri olahraga seperti futsal. Konsumen Futsal di Yogyakarta, misalnya, memiliki harapan tertentu terhadap fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik, dan harga yang terjangkau. Ketika harapan ini tidak terpenuhi, kepuasan konsumen tidak akan tercapai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa sebagian besar konsumen menilai kualitas layanan futsal di Yogyakarta

dalam kategori cukup, dengan persentase sebesar 40%. Ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian besar ekspektasi konsumen, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

Selanjutnya, kategori kurang mencakup 27,14% dari responden, menunjukkan bahwa hampir sepertiga konsumen merasa bahwa layanan yang mereka terima belum memadai. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti fasilitas yang kurang terawat atau tidak lengkap, pelayanan dari staf yang kurang ramah atau kurang responsif, serta aspek kebersihan yang tidak terjaga dengan baik. Masalah-masalah ini perlu diidentifikasi dan diatasi oleh pengelola lapangan futsal untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Pada kategori baik, terdapat 21,42% responden yang merasa puas dengan layanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa ada bagian dari konsumen yang merasa bahwa layanan sudah sesuai dengan harapan mereka. Kategori baik sekali dengan persentase 7,14% mengindikasikan bahwa sebagian kecil konsumen merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan. Ini adalah indikator positif bahwa ada aspek-aspek tertentu dalam pelayanan yang sangat dihargai oleh konsumen.

Namun, masih ada 4,28% responden yang merasa sangat tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Ini adalah sinyal kuat bagi pengelola untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap semua aspek pelayanan. Mengidentifikasi dan memahami keluhan dari konsumen yang sangat tidak puas dapat memberikan wawasan berharga untuk perbaikan yang lebih konkret.



Kualitas layanan dapat dianalisis melalui beberapa faktor utama yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Bukti fisik mencakup kondisi fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan tempat. Keandalan merujuk pada kemampuan pengelola untuk memberikan layanan yang konsisten dan terpercaya. Daya tanggap mencerminkan seberapa cepat dan efektif staf dalam merespon kebutuhan dan keluhan konsumen. Jaminan meliputi keamanan dan kepastian yang dirasakan konsumen selama menggunakan layanan.

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pemahaman terhadap tingkat kepuasan konsumen yang beragam. Konsumen yang merasa kecewa biasanya karena kinerja layanan yang di bawah harapan. Sebaliknya, ketika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas atau bahkan sangat gembira.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu menciptakan dan mengelola suatu sistem yang tidak hanya fokus pada menarik pelanggan baru tetapi juga mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Hal ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kualitas layanan, mendengarkan umpan balik dari konsumen, dan berusaha memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen.

Dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan futsal di Yogyakarta masih memiliki beberapa area yang perlu diperbaiki. Meskipun sebagian besar konsumen merasa cukup puas, masih ada segmen yang merasa kurang puas atau bahkan sangat tidak puas. Pengelola perlu fokus pada perbaikan fasilitas,

peningkatan pelatihan untuk staf agar lebih responsif dan ramah, serta memastikan kebersihan dan kenyamanan tempat selalu terjaga.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengelola futsal di Yogyakarta perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi. Upaya-upaya ini akan membantu tidak hanya dalam mempertahankan pelanggan yang ada tetapi juga menarik lebih banyak pelanggan baru di masa depan.

### **1. Faktor Bukti Fisik**

Hasil penelitian pada faktor bukti fisik (*Tangibles*) sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 38,57 %, kategori baik sebesar 27,14 %, kategori kurang sebesar 21,43 %, kategori baik sekali sebesar 4,28 % dan kurang sekali sebesar 8,57 %. Bukti fisik diartikan pada kualitas layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan

Hasil berdasarkan pada faktor bukti fisik dalam penelitian ini di buktikan dengan Futsal Yogyakarta mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang dibutuhkan. Dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka

konsumen menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik.

## **2. Faktor Empati**

Hasil penelitian pada Faktor empati sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 48,57 %, kategori kurang sebesar 17,14 %, kategori baik sebesar 14,28 %, kategori baik sekali sebesar 12,85 % dan kurang sekali sebesar 7,14 %. Empati dalam penelitian ini diartikan sebagai aktifitas pelayanan yang memerlukan pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. 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.

Berdasarkan hasil penelitian faktor empati diartikan futsal Yogyakarta mampu memberikan perhatian yang cukup baik terhadap konsumen. Hasil tersebut diartikan pihak Futsal Yogyakarta menerima segala kritik dan saran dari pelanggan dan konsumen, saran yang membangun akan dijadikan sebagai perbaikan untuk kemajuan futsal Yogyakarta.

## **3. Faktor Daya Tanggap**

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor daya tanggap sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 37,14 %, kurang sebesar 22,86 %, kategori baik sebesar 30 %, kategori baik sekali sebesar 5,71 % dan kurang sekali sebesar 4,29 %. Daya tangggap merupakan penjelasan yang bijak sana,

mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Hasil penelitian yang cukup menunjukkan jika pihak futsal Yogyakarta cukup baik dalam memberikan respon terhadap konsumen jika ada kendala atau keluhan dari konsumen

#### **4. Faktor Keandalan**

Hasil penelitian pada faktor keandalan sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 47,14 %, kategori baik sebesar 24,28 %, kategori kurang sebesar 14,28 %, kategori baik sekali sebesar 5,71 % dan kurang sekali sebesar 8,57 %. Keandalan merupakan sebuah sikap memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil penelitian berdasarkan faktor keandalan di atas diperoleh sebagian besar pada kategori cukup, diartikan pihak futsal Yogyakarta mempunyai pengelolaan yang cukup baik untuk konsumen. Beberapa manajemen yang ditunjukkan oleh futsal Yogyakarta adalah mempunyai lokasi yang strategis dan biaya yang diberikan juga sesuai dengan dengan layanan yang diberikan. Akan tetapi ada beberapa hal yang masih membuat konsumen mempunyai persepsi kurang baik dikarenakan beberapa pelayanan atau pegawai ada yang kurang

ramah dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa pegawai merupakan pegawai baru.

## **5. Faktor Jaminan**

Hasil penelitian pada faktor jaminan sebagian besar berkategori kurang dengan persentase sebesar 31,42 %, cukup sebesar 30 %, kategori baik sebesar 21,42 %, kategori baik sekali sebesar 11,43 % dan kurang sekali sebesar 5,71 %. Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian pada faktor jaminan tersebut diartikan Futsal Yogyakarta di anggap kurang memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen diantaranya keamanan bagi pelanggan, masih kuranya fasilitas yang aman dan nyaman bagi pelanggan, kebersihan tempat dirasa masih belum baik. Beberapa fasilitas ada yang rusak, bola dirasa masih kurang, meskipun hal tersebut tidak mengganggu pertandingan akan tetapi kebutuhan untuk latihan harus lebih di tingkatkan. Oleh karena itu hal tersebut harus menjadi evaluasi agar lebih di perbaiki lagi sehingga konsumen akan mempunyai tingkat kepuasan terhadap layanan di futsal Yogyakarta.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan sebagian besar berkategori cukup dengan persentase sebesar 40 %, kategori kurang sebesar 27,14 %, kategori baik sebesar 21,42 %, kategori baik sekali sebesar 7,14 % dan kurang sekali sebesar 4,28 %. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan kualitas layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan adalah cukup baik.

#### **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan di kualitas layanan futsal kota Yogyakarta, dengan demikian hal tersebut dapat digunakan oleh pengelola futsal kota Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas dari faktor-faktor tersebut.
2. Menjadi catatan mengenai layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan.

#### **C. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun penelitian ini telah diusahakan sebaik-baiknya, namun tidak lepas dari keterbatasan dan kelemahan yang ada, diantaranya adalah:

1. Terbatasnya variabel yang diteliti yaitu hanya pada analisa layanan futsal kota Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan.

2. Terbatasnya waktu, peneliti tidak mengontrol kondisi fisik dan psikis terlebih dahulu apakah responden dalam keadaan fisik yang baik atau tidak saat mengisi angket.

#### **D. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pengelola futsal kota Yogyakarta agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen di futsal kota Yogyakarta
2. Bagi pihak futsal kota Yogyakarta agar selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang menganalisa kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono, (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, K.(2009). *Manajemen Pemasaran* 1. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Ryo Septiyandi. (2010). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengelolaan 5 G Ball Futsal Di Kabupaten Sleman*. Skripsi. FIK UNY
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Soepartono. (2000). *Sarana Prasarana Olahraga*. Jakarta: Depdiknas.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana*
- Sumarwan, Ujang. 2014. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sutrisno Hadi. (1991). *Statistik Deskriptif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel, Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Emp
- Husein Umar, (2005). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Oustaka Utama
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks: Jakarta
- Justinus Lhaksana, (2012) *Taktik dan Strategi Futsal Modern*. Jakarta: Niaga Swadaya



- Ariani, D. W. (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Budi Valianto, Amir Supriadi. (2020) *Pembinaan Ekstrakurikuler Futsal*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Lembar Konsultasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
Jalan Colombo, Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 550826, 513092, Faksimile (0274) 513092  
Laman: fik.uny.ac.id Surel: humas\_fik@uny.ac.id

#### LEMBAR KONSULTASI

Nama : Panji Dwi Setyo  
NIM : 18602241011  
Pembimbing : Agung Nugroho, M.Si

No	Hari/Tgl.	Permasalahan	Tanda tangan Pembimbing
1.	Senin, 24 Mei	Tulis, Analisis data dan judul Penelitian	
2.	Senin, 11 JUNI		
3.	Senin, 27 Juni	Tulis, Kajian pustaka & Jurnal, Penelitian relevan Kiri-kiri	
4.	Rabu, 27 Juli	Revisi Bab I-III	
5.	10/8	Kiri & Instrumen Penelitian	
6.	Kamis, 23/8	Hasil Penelitian & Pembahasan	
7.	Sabtu, 25/8	Abstrak, Daftar Isi, Lampiran	
8.	Jumat. 1/9	Revisi Abstrak & Kesimpulan	

Kajur PKL,

\*) Blangko ini kalau sudah selesai  
Bimbingan dikembalikan ke Jurusan PKL

Prof. Dr. Endang Rini Sukamti, M.S  
NIP. 19600407 198601 2 001

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

<https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN**  
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 : B/960/UN34.16/PT.01.04/2024

21 Februari 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Izin Penelitian**

Yth . 4R Futsal

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

Nama	: Panji Dwi Setyo
NIM	: 18602241011
Program Studi	: Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan	: Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	: ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
Waktu Penelitian	: 21 - 29 Februari 2024

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.



Tembusan :

1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.  
NIP 19830626 200812 1 002



### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

<https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN**

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](mailto:humas_fik@uny.ac.id)

Nomor : B/959/UN34.16/PT.01.04/2024

21 Februari 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . Planet Futsal

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

Nama : Panji Dwi Setyo  
NIM : 18602241011  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
Waktu Penelitian : 21 - 29 Februari 2024

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.



Tembusan :

1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.  
NIP 19830626 200812 1 002

## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

URAT IZIN PENELITIAN

<https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian>



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN**

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 : B/962/UN34.16/PT.01.04/2024

21 Februari 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

**Yth. JOGOKARYAN FUTSAL**

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

Nama	: Panji Dwi Setyo
NIM	: 18602241011
Program Studi	: Pendidikan Kepelatihan Olahraga - S1
Tujuan	: Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	: ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
Waktu Penelitian	: 21 - 29 Februari 2024

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.



Dekan,

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.  
NIP 19830626 200812 1 002

Tembusan :

1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



## Lampiran 5. Surat Permohonan *Expert Judgement*

Hal : Permohonan *Expert Judgement*  
Lampiran : 1 Bendel Proposal  
Kepada : Yth. Dr. Lismadiana, M.Pd  
Nama : Fakultas Ilmu Keolahragaan  
NIP : Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan hormat.

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri

Yogyakarta : 18602241011

Nama : Panji Dwi Setyo

NIM : 18602241011  
Judul TA : "Pengaruh Kualitas Layanan Futsal Kota DIY Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan"

Prodi : Pendidikan Kepeleatihan Olahraga

Dengan ini bermaksud untuk mengajukan permohonan *Expert Judgement* kepeleatihan sepakbola untuk penelitian tugas akhir saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Futsal Kota DIY Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan"

Demikian permohonan ini saya sampaikan, besar harapan saya agar ibu berkenan dengan permohonan ini. Atas perhatian dan terpenuhinya permohonan ini saya ucapkan terimakasih.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Yogyakarta, 06 Oktober 2022  
Pemohon



Dr. Drs. Agung Nugroho AM., M.Si.  
NIP. 196109081988111001



Panji Dwi Setyo  
NIM. 18602241011

## Lampiran 6. Surat Pernyataan Validasi

### SURAT PERNYATAAN VALIDASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Lismadiana, M.Pd  
NIP : 197912072005012002

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TA atas nama mahasiswa:

Nama : Panji Dwi Setyo  
NIM : 18602241011  
Program Studi : PKL/PKO  
Judul TA : "Pengaruh Kualitas Layanan Futsal Kota DIY Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan"

Telah disetujui dan layak digunakan sebagai instrument penelitian penyelesaian tugas akhir skripsi dengan menambahkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pernyataan dari tiap indikator harus  
berdasarkan (terukur)
2. Pernyataan responsiveness dan tangibles  
harus disesuaikan  
dengan indikator.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 06 Oktober 2022  
Menyetujui

Validator,

Dr. Lismadiana, M.Pd.

NIP. 197912072005012002

## Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian





## Lampiran 8. Hasil Data Uji Coba

R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
3	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3
6	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
8	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
10	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
11	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
12	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2
13	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2
14	2	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
15	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3
16	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2
17	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
18	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2
20	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
21	3	2	1	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2
22	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
23	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	4
24	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	4
25	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4
26	4	3	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
27	2	4	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	1	1	3	1	2	3	3
28	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
29	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2
30	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2
31	2	2	4	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
32	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
33	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4
34	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
35	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3
36	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
38	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2
39	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
40	3	2	2	1	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
41	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
42	2	2	4	3	3	1	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2
43	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2
44	2	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
45	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3
46	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2
47	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
48	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
49	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2
50	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4

## Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	50	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	28

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	80,6600	145,902	,544	,914
VAR00002	80,9600	142,774	,615	,913
VAR00003	80,6600	147,821	,371	,917
VAR00004	81,0400	147,753	,391	,917
VAR00005	81,2600	144,400	,545	,914
VAR00006	80,7800	144,991	,467	,916
VAR00007	80,4400	148,945	,447	,916
VAR00008	81,0200	149,285	,192	,918
VAR00009	80,8200	146,028	,533	,914
VAR00010	80,8600	141,919	,674	,912
VAR00011	80,4600	144,621	,594	,914

VAR00012	80,6400	145,827	,482	,915
VAR00013	80,5000	148,255	,355	,917
VAR00014	80,2800	146,165	,609	,914
VAR00015	81,1400	147,837	,389	,917
VAR00016	80,5000	145,153	,692	,913
VAR00017	80,5600	145,435	,666	,913
VAR00018	80,8800	154,638	,021	,924
VAR00019	80,8400	140,831	,766	,911
VAR00020	80,5000	143,480	,730	,912
VAR00021	80,5600	144,374	,551	,914
VAR00022	80,6800	142,630	,625	,913
VAR00023	81,1200	143,700	,572	,914
VAR00024	80,6600	143,535	,572	,914
VAR00025	81,1600	146,178	,492	,915
VAR00026	81,0400	139,794	,705	,911
VAR00027	80,7600	151,411	,344	,919
VAR00028	80,7400	143,013	,633	,913

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA YOGYAKARTA**  
**TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Futsal Kota DIY Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen” yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi program S1 Jurusan Pendidikan Kepelatihan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta.

Untuk itu peneliti memohon bantuan kepada saudara/saudari untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya. Atas ketersediannya, peneliti mengucapkan terimakasih.

**Hormat saya,**

**Panji Dwi Setyo**

**NIM.18602241011**

## DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Usia : .....tahun

Pekerjaan/Pendidikan anda saat ini :

- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Wiraswasta
- ☐ PNS
- ☐ Lainnya

Berapa kali menyewa/bermain dilapangan Planet Futsal:

- ☐ Belum pernah sama sekali
- ☐ 1 kali
- ☐ Lebih dari 1 kali

Petunjuk Pengisian: berilah tanda (**X** atau  $\surd$ ) pada jawaban anda:

Kriteria penilaian:

Sangat Puas	= 4
Puas	= 3
Tidak Puas	= 2
Sangat tidak puas	= 1

### Lampiran 10. Bukti Fisik

<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>					
<b>NO.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Kondisi peralatan atau perlengkapan futsal seperti bola, papan score baik dan layak untuk digunakan				
2.	Kondisi sarana seperti lapangan futsal, matras, bangku penonton, dapat digunakan dengan baik				
3.	Karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani pelanggan				
4.	Fasilitas dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai seperti adanya kantin ataupun cafe serta fasilitas tournament				
5.	Memiliki lahan parkir yang luas dan aman				
6.	Memiliki ruang ganti yang bersih				

### Lampiran 11. Empati

<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>					
<b>NO.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7.	Karyawan memberikan perhatian				

	terhadap pengguna jasa				
8.	Karyawan secara pribadi memberikan perhatian dan akrab kepada konsumen				
9.	Penyedia jasa mengutamakan kepentingan pengguna jasa				
10.	Penyedia jasa memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa apabila terjadi masalah				
11.	Penyedia jasa memiliki toleransi dalam penggunaan jasa seperti perubahan jadwal booking				
12.	Karyawan melayani dengan ramah/ senyuman				

### Lampiran 12. Daya Tanggap

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )					
NO.	Pernyataan	4	3	2	1
13.	Respon yang dilakukan dengan cepat dan baik apabila ada komplain				
14.	Karyawan bersedia membantu keperluan pelanggan				
15.	Pelayanan administrasi cepat dan				

	tepat				
16.	Penyampaian informasi diberikan dengan jelas				
17.	Karyawan memberi tanggapan positif pada saat pelanggan menyampaikan keluhan.				

### Lampiran 13. Keandalan

<b>Keandalan (<i>Realibility</i>)</b>					
<b>NO.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18.	Pelayanan sesuai dengan yang di harapkan				
19.	Karyawan ramah dan peduli terhadap pelanggan				
20.	Respon karyawan cepat				
21.	Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pelanggan				
22.	Karyawan melakukan pendataan dengan benar				
23.	Karyawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen				



#### Lampiran 14. Jaminan

<b>Jaminan (<i>Asurance</i>)</b>					
<b>NO.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
24.	Jaminan keamanan sudah sesuai harapan				
25.	Penanganan keluhan di tanggap dengan baik				
26.	Penyedia jasa memberikan dukungan dan kerjasama terhadap pengguna jasa				
27.	Merasa aman dan nyaman dalam menyewa lapangan futsal				
28.	Karyawan tidak lupa memberikan struk pemesanan lapangan				

## Lampiran 15. Data Penelitian

res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Jum
1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	80
2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	80
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	72
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	76
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	75
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77
8	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	81
9	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	68
10	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	81
11	2	4	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	1	2	4	2	4	1	3	3	3	2	66
12	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	94
13	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	69
14	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2	4	4	3	4	3	79
15	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	2	2	3	3	3	76
16	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	94
17	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	63
18	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	82
19	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	85
20	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	74
21	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	83
22	2	4	2	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	67
23	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	82	
24	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	82
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	91
26	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	1	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	4	2	2	65
27	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	75	
28	2	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	1	2	4	2	4	1	3	3	3	2	69	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	87
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	87
31	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	72
32	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	84
33	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	84
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
35	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	80
36	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	79
37	2	3	1	1	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	84
38	2	3	1	1	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	84
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	77	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	75	
42	2	3	2	1	2	1	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	78	
43	2	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	72	
44	2	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	82	
45	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	71	
46	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	80	
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	90	
48	3	2	1	4	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	65	
49	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	2	4	4	4	88	
50	2	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	68
51	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	77
52	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	62	
53	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	66	
54	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	95	
55	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	81
56	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	4	3	3	2	67
57	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	68	
58	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	59	
59	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	68	
60	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	81
61	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	78	
62	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	2	65	
63	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	88
64	3	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	76	
65	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	82
66	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	72	
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	76	
68	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
69	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	77	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	3	1	3	2	3	3	2	3	68

Resp	Bukti Fisik						Empati					Keandalan					Daya Tanggap					Jaminan									
	1	2	3	4	5	6	JML	7	8	9	10	11	JML	12	13	14	15	16	JML	17	18	19	20	21	JML	22	23	24	25	26	JML
1	4	3	3	3	3	3	19	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	4	4	15
2	3	3	3	4	3	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	2	4	4	14
3	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14	2	2	3	3	3	13
4	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12
5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
7	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	13	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
8	4	3	3	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	2	2	2	3	3	12
9	3	2	2	3	2	3	15	2	2	3	3	2	12	4	3	2	3	4	16	3	3	2	2	2	12	3	2	2	3	3	13
10	2	3	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	3	2	3	2	4	14	2	3	3	4	3	15	2	3	3	2	2	12
11	2	4	3	3	1	2	15	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	4	14	1	2	4	2	4	13	1	3	3	3	2	12
12	4	2	4	4	4	3	21	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	3	4	19
13	3	2	3	1	2	2	13	2	3	2	3	2	12	2	3	2	1	4	12	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17
14	3	2	3	4	2	3	17	3	2	3	2	3	13	3	4	3	4	4	18	4	3	1	3	3	14	2	4	4	3	4	17
15	2	4	3	3	3	3	18	4	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14	2	2	4	2	4	14	2	2	3	3	3	13
16	4	4	3	4	4	2	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	2	18	2	4	4	3	4	17
17	2	3	2	2	2	4	15	4	3	4	2	2	15	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10
18	3	4	4	3	4	2	20	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	2	16	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	3	14
19	3	3	3	4	4	2	19	3	3	3	2	3	14	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	3	18
20	3	3	3	3	4	4	20	2	3	4	3	3	15	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	2	11	2	4	3	3	4	16
21	3	2	3	3	3	3	17	3	2	4	2	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	4	2	4	4	4	18
22	2	4	2	3	4	2	17	3	3	4	2	2	14	4	2	4	3	2	15	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11
23	3	3	4	2	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	3	4	2	2	15	3	2	3	3	3	14	3	2	3	4	2	14
24	3	3	3	3	3	3	18	4	1	4	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18
25	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	3	19	1	3	3	4	4	15	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	4	18
26	2	3	3	2	2	2	14	2	3	3	2	2	12	4	2	1	2	2	11	2	3	4	2	2	13	4	3	2	4	2	15
27	2	3	4	2	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	2	3	2	4	14	2	3	3	1	3	12	2	3	3	2	2	12
28	2	4	3	3	4	2	18	2	2	3	3	2	12	2	3	2	3	4	14	1	2	4	2	4	13	1	3	3	3	2	12
29	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
31	3	3	2	2	3	3	16	2	3	2	3	2	12	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14
32	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16
33	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16
34	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
35	2	3	2	3	3	4	17	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
36	2	3	2	3	3	4	17	2	3	3	2	4	14	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
37	2	3	1	1	3	4	14	3	4	3	4	1	15	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19
38	2	3	1	1	3	4	14	3	4	3	4	1	15	3	4	4	3	4	18	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	4	19
39	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	2	2	3	2	3	12
40	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
42	2	3	2	1	2	1	11	4	4	2	3	4	17	4	2	3	4	4	17	3	4	4	4	2	17	4	3	3	2	4	16
43	2	4	4	2	4	4	20	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	3	12	2	2	4	3	2	13	4	3	3	3	3	16
44	2	4	3	3	1	3	16	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	2	16	3	2	4	3	3	15	4	3	3	3	2	15
45	3	3	2	3	2	2	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	2	3	15	2	2	2	3	2	11	2	2	4	3	4	15
46	2	3	4	3	3	3	18	4	4	4	2	3	17	2	2	4	2	3	13	4	4	3	2	3	16	3	3	2	4	4	16
47	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	2	3	2	4	15	4	3	3	4	4	18	3	4	3	2	3	15
48	3	2	1	4	1	3	14	3	2	3	3	2	13	2	3	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10	2	3	3	4	3	15
39	4	3	3	3	3	4	20	3	4	4	4	4	19	4	3	4	2	2	15	3	3	2	4	4	16	4	2	4	4	4	18
50	2	3	3	2	3	2	15	1	3	3	1	3	11	3	3	3	4	4	17	4	3	2	2	2	13	2	3	2	2	3	12
51	4	2	2	2	4	4	18	3	4	4	4	3	18	3	3	4	2	2	14	3	3	2	4	2	14	2	4	2	3	2	13
52	2	2	3	3	1	2	13	2	3	2	2	2	11	2	4	3	2	2	13	2	4	2	2	2	12	3	2	2	3	3	13
53	3	2	4	2	2	3	16	3	2	3	2	2	12	4	2	3	2	3	14	3	2	2	3	4	14	2	2	2	2	2	10
54	2	4	4	4	4	4	22	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19	4	2	4	4	3	17
55	2	3	4	3	3	3	18	4	3	4	2	3	16	2	2	4	2	4	14	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
56	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	2	11	4	2	3	2	3	14	4	4	3	3	2	16
57	3	2	1	2	1	3	12	3	3	3	3	2	14	2	3	3	2	3	13	4	4	2	3	3	16	3	2	2	3	3	13
58	2	2	3	3	1	2	13	2	1	2	2	2	9	2	4	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	4	14
59	3	2	4	2	2	3	16	3	2	3	2	2	1																		

## Statistik Data Penelitian

### Frequencies

[DataSet1]

#### Statistics

		Kualitas Layanan	Bukti Fisik (Tangibles)	Empati (Emphaty)	Daya Tanggap (Responsiveness)	Keandalan (Realibility)	Jaminan (Asurance)
N	Valid	70	70	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		76,9857	17,4143	15,0714	14,9286	15,0857	14,4857
Median		77,0000	18,0000	15,0000	15,0000	15,0000	15,0000
Mode		77,00	18,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Std. Deviation		8,12670	2,57352	2,53852	2,05942	2,35749	2,25699
Minimum		59,00	11,00	9,00	11,00	10,00	10,00
Maximum		95,00	22,00	20,00	19,00	20,00	19,00
Sum		5389,00	1219,00	1055,00	1045,00	1056,00	1014,00

### Frequency Table

#### Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	59.00	1	1,4	1,4	1,4
	62.00	1	1,4	1,4	2,9
	63.00	1	1,4	1,4	4,3
	65.00	3	4,3	4,3	8,6
	66.00	2	2,9	2,9	11,4
	67.00	2	2,9	2,9	14,3
	68.00	5	7,1	7,1	21,4
	69.00	2	2,9	2,9	24,3
	71.00	1	1,4	1,4	25,7
	72.00	4	5,7	5,7	31,4
	74.00	1	1,4	1,4	32,9
	75.00	3	4,3	4,3	37,1
	76.00	4	5,7	5,7	42,9
	77.00	7	10,0	10,0	52,9
	78.00	2	2,9	2,9	55,7

79.00	3	4,3	4,3	60,0
80.00	4	5,7	5,7	65,7
81.00	4	5,7	5,7	71,4
82.00	5	7,1	7,1	78,6
83.00	1	1,4	1,4	80,0
84.00	4	5,7	5,7	85,7
85.00	1	1,4	1,4	87,1
87.00	2	2,9	2,9	90,0
88.00	2	2,9	2,9	92,9
90.00	1	1,4	1,4	94,3
91.00	1	1,4	1,4	95,7
94.00	2	2,9	2,9	98,6
95.00	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Bukti Fisik (Tangibles)**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 11.00	1	1,4	1,4	1,4
12.00	2	2,9	2,9	4,3
13.00	3	4,3	4,3	8,6
14.00	5	7,1	7,1	15,7
15.00	6	8,6	8,6	24,3
16.00	4	5,7	5,7	30,0
17.00	9	12,9	12,9	42,9
18.00	18	25,7	25,7	68,6
19.00	6	8,6	8,6	77,1
20.00	9	12,9	12,9	90,0
21.00	4	5,7	5,7	95,7
22.00	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Empati (Emphaty)**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9.00	1	1,4	1,4	1,4
11.00	4	5,7	5,7	7,1
12.00	9	12,9	12,9	20,0
13.00	3	4,3	4,3	24,3
14.00	10	14,3	14,3	38,6
15.00	17	24,3	24,3	62,9
16.00	7	10,0	10,0	72,9

17.00	7	10,0	10,0	82,9
18.00	3	4,3	4,3	87,1
19.00	5	7,1	7,1	94,3
20.00	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Daya Tanggap (Responsiveness)**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 11.00	3	4,3	4,3	4,3
12.00	5	7,1	7,1	11,4
13.00	11	15,7	15,7	27,1
14.00	10	14,3	14,3	41,4
15.00	16	22,9	22,9	64,3
16.00	9	12,9	12,9	77,1
17.00	7	10,0	10,0	87,1
18.00	5	7,1	7,1	94,3
19.00	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Keandalan (Realibility)**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10.00	3	4,3	4,3	4,3
11.00	3	4,3	4,3	8,6
12.00	4	5,7	5,7	14,3
13.00	6	8,6	8,6	22,9
14.00	9	12,9	12,9	35,7
15.00	17	24,3	24,3	60,0
16.00	7	10,0	10,0	70,0
17.00	10	14,3	14,3	84,3
18.00	7	10,0	10,0	94,3
19.00	2	2,9	2,9	97,1
20.00	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

**Jaminan (Asurance)**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 10.00	3	4,3	4,3	4,3
11.00	1	1,4	1,4	5,7
12.00	12	17,1	17,1	22,9

13.00	10	14,3	14,3	37,1
14.00	8	11,4	11,4	48,6
15.00	13	18,6	18,6	67,1
16.00	10	14,3	14,3	81,4
17.00	5	7,1	7,1	88,6
18.00	5	7,1	7,1	95,7
19.00	3	4,3	4,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

## Lampiran 16. Surat Balasan

### EMPAT R FUTSAL

Jalan Parangtritis No.161, Brontokusuman, Kecamatan Mergangsan Kota Yogyakarta,  
Dacrah Istimewa Yogyakarta, Telp (081225455458)

Instragram : @futsalempatr

---

Nomor : 001/EMPATRFUTSAL-F/VII/2024  
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth.

**Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni**  
**Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan**  
**Universitas Negeri Yogyakarta**  
di tempat

Salam Olahraga Jaya!

Dengan Hormat Yang bertandatangan dibawah ini Ketua Empat R Futsal.  
Menerangkan bahwa :

Nama : Panji Dwi Setyo  
NIM : 18602241011  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta  
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA  
YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan di  
Jogokariyan Futsal pada tanggal 25 – 29 Februari 2024.

Demikian surat ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Juli 2024

Ketua Empat R Futsal



Muhammad Rais Rosyadi



## JOGOKARIYAN FUTSAL

Jalan Jogokariyan Nomor 65, Kemantren Mantrijeron Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Telp (0895329179401)

Instragram : @jogokaryanfutsal

---

Nomor : 001/JOGOKARYAN-F/VII/2024  
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth.

**Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni**  
**Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan**  
**Universitas Negeri Yogyakarta**  
di tempat

Salam Olahraga Jaya!

Dengan Hormat Yang bertandatangan dibawah ini Ketua Jogokariyan Futsal Academi. Menerangkan bahwa :

Nama : Panji Dwi Setyo  
NIM : 18602241011  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta  
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA  
YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan di Jogokariyan Futsal pada tanggal 25 – 29 Februari 2024.

Demikian surat ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Juli 2024

Ketua Jogokariyan Futsal



Muhammad Rais Rosyadi

## PLANET FUTSAL GROUP

Jalan Ring Road Utara 168, Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta, 55283.

Telp (+62274)4477788

Email: planetfutsaljogja@yahoo.com

---

Nomor : 001/PLANETFUTSAL-F/VII/2024  
Hal : Surat Keterangan

Kepada Yth.

**Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni**

**Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan**

**Universitas Negeri Yogyakarta**

di tempat

Salam Olahraga Jaya!

Dengan Hormat Yang bertandatangan dibawah ini Manajer Planet Futsal.

Menerangkan bahwa :

Nama : Panji Dwi Setyo  
NIM : 18602241011  
Program Studi : Pendidikan Kepelatihan Olahraga  
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta  
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS LAYANAN FUTSAL KOTA  
YOGYAKARTA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan di Planet Futsal pada tanggal 21 – 29 Februari 2024.

Demikian surat ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 3 Juli 2024

Planet Futsal

  
**Planet**  
**FUTSAL**  
Budi Handoko