

**SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN  
JOGOKARYAN FUTSAL YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

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



Oleh:  
Rema Sydane Syam  
NIM. 17601244025

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN ILMU KEOLAHRAGAAN  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rema Sydane Syam

NIM : 17601244025

Prodi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta” benar-benar karya saya sendiri dan tidak terdapat karya atas pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan yang lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli.

Yogyakarta, 21 Mei 2021

Yang Menyatakan,



Rema Sydane Syam  
NIM. 17601244025

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN  
JOGOKARYAN FUTSAL YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Rema Sydane Syam  
NIM. 17601244025

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

Yogyakarta, April 2021

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi

Disetujui,  
Dosen Pembimbing,



Dr. Jaka Sunardi, M.Kes.  
NIP. 196107311990011001



Drs. Amat Komar, M.Si  
NIP. 19620422199001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi

**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN  
JOGOKARYAN FUTSAL YOGYAKARTA**

Oleh:

Rema Sydane Syam  
NIM. 17601244025

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan,  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 21 Mei 2021

**TIM PENGUJI**

Nama/Jabatan	Tanda-Tangan	Tanggal
Drs. Amat Komari, M.Si. Ketua Penguji/Pembimbing		18 Jun 21
Drs. R. Sunardiarta, M.Kes. Sekretaris		15/6/2021
Dr. Jaka Sunardi, M.Kes., AIFO Penguji		14/6-2021

Yogyakarta, Juni 2021  
Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan

  
Prof. Dr. Wawan S Suherman, M.Ed.  
NIP. 19640707 198812 1 001

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN JOGOKARYAN FUTSAL YOGYAKARTA**

Oleh:

Rema Sydane Syam  
NIM. 17601244025

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan dengan gambaran hasil presentase. Penelitian ini menggunakan angket tertutup dengan menggunakan metode survey. Populasi dan sampel adalah pelanggan pengguna jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta yang berjumlah 105 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang dilakukan adalah menuangkan frekuensi ke dalam bentuk presentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta dengan kategori sangat puas sebesar 14% dengan 15 pelanggan, puas sebesar 35 % dengan 37 pelanggan, tidak puas sebesar 48% dengan 50 pelanggan dan sangat tidak puas sebesar 3% dengan 3 pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Pelanggan, Jasa Layanan, Futsal*

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN JOGOKARYAN FUTSAL YOGYAKARTA**

Oleh:

Rema Sydane Syam  
NIM. 17601244025

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the level of customer satisfaction towards the services of Jogokaryan Futsal Yogyakarta.*

*This research was a descriptive quantitative study which described the customer satisfaction with the description presented in percentages. The research used a closed questionnaire with a survey method. Population and sample were 105 customers of Jogokaryan Futsal Yogyakarta taken by using purposive sampling technique. The data analysis technique used the analysis that elaborated the frequency into percentages.*

*The results of this research indicate that the level of customer satisfaction towards the services provided by Jogokaryan Futsal Yogyakarta is in various categories as follows: in the category of very satisfied at 14% (15 customers), in the category of satisfied at 35% (37 customers), in the category of dissatisfied at 48% (50 customers), and in the category of very dissatisfied at 3% (3 customers).*

***Keywords: Satisfaction, Customers, Services, Futsal***

## **MOTTO**

Tendangan akurat sejuta andalan  
Mencetak goal futsal jadi idaman  
Pemuda – pemuda mengisi bulan Ramadhan  
Ibadah ke masjid meningkatkan Iman

**(Rema Sydane Syam)**

“Pandanglah hari ini. Kemarin adalah mimpi, dan esok hari hanyalah sebuah visi. Tetapi hari ini yang sungguh nyata, menjadikan kemarin sebagai mimpi bahagia, dan setiap hari esok sebagai visi harapan”.

**(Alexander Pope)**

“Jangan melihat masa lalu dengan penyesalan. Jangan melihat masa depan dengan ketakutan. Tapi lihatlah sekitarmu dengan penuh kesadaran”.

**(Merry Riana)**

“Berhentilah bicara dan mulailah bekerja” Tak usah khawatir dengan segala sesuatu macam rintangan yang mungkin menghadang, “Jika anda bisa memimpikannya, berarti anda bisa melakukannya.”

**(Walt Disney)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang aku sayangi:

1. Untuk kedua orang tuaku, Ibu Muntiyem dan Bapak Sumarwoto yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa mulai dari moril, materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, kerja keras dari bapak ibulah yang membawaku sampai pada titik ini. Ucapan terimakasihku mungkin tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan bapak dan ibu, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku ini untuk kalian, bapak ibuku.
2. Untuk Kakakku Vindrati Pratiwi dan Adikku Diki Prasetya, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doa yang luar biasa untuk keberhasilan ini, cinta kalian memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayangku untuk kalian.
3. Dan seluruh keluarga besar yang tiada hentinya memberikan semangat serta dukungannya baik dalam keadaan suka maupun duka.

## **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 Pendidikan dengan judul “Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs.Amat Komari, M. Si. Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi dan Ketua Penguji yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Bapak Drs.R. Sunardianta, M.Kes., Sekretaris dan Bapak Dr. Jaka Sunardi, M.Kes., Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Bapak Dr. Jaka Sunardi, M.Kes., Ketua Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr Wawan S Suherman, M.Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Kepala Manager Jogokaryan Futsal Yogyakarta, yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

6. Seluruh Dosen program studi ilmu keolahragaan FIK UNY atas segala dukungan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada saya selama ini.
7. Kedua Orang tuaku, yang tak henti-hentinya mendukung dan memberikan doa kepada saya sehingga Tugas Akhir Skripsi saya ini mampu terselesaikan dengan tepat.
8. Untuk sahabat saya yang selalu memberi semangat kepada saya dan selalu menjadi pendengar yang baik dalam keadaan suka maupun duka.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan melimpah dari Allah SWT/Tuhan Yang Maha Esa dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca yang budiman.

Yogyakarta, 21 Mei 2021

Penulis



Rema Sydane Syam  
NIM.17601244025

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
<b>A. Deskripsi Teori</b> ....	<b>8</b>
1. Hakikat Futsal.....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	11
3. Hubungan Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
4. Hakikat Layanan Jasa .....	22
5. Profil Jogokaryan Futsal Yogyakarta .....	29
<b>B. Penelitian Relevan</b> .....	<b>31</b>
<b>C. Kerangka Berfikir</b> .....	<b>33</b>
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
A. Disain Penelitian .....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
C. Definisi Operasional Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	39
F. Uji Instrumen.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	44

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>46</b>
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan.....	59
B. Implikasi.....	59
C. Keterbatasan Penelitian .....	60
D. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1.</b> Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket.....	40
<b>Table 2.</b> Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan .....	41
<b>Table 3.</b> Norma Penilaian .....	45
<b>Table 4.</b> Analisis Statistik.....	46
<b>Table 5.</b> Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta. ....	47
<b>Table 6.</b> Analisis Statistik Faktor Berwujud .....	48
<b>Table 7.</b> Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Berwujud (Tangible). ....	48
<b>Table 8.</b> Statistik Analisis Keandalan.....	50
<b>Table 9.</b> Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keandalan (Reability).....	50
<b>Table 10.</b> Analisis Statistik Faktor Ketanggapan .....	51
<b>Table 11.</b> Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Ketanggapan (Ressponsiveness). ....	51
<b>Table 12.</b> Analisis Statistik Faktor Keyakinan .....	53
<b>Table 13.</b> Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keyakinan .....	53
<b>Table 14.</b> Analisis Statistik Faktor Empati.....	54
<b>Table 15.</b> Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Empati .....	54

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka Berfikir .....	35
<b>Gambar 2.</b> Rumus Tekni Analisis Data .....	45
<b>Gambar 3.</b> Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta. ....	47
<b>Gambar 4.</b> Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Indikator Keberwujudan.....	49
<b>Gambar 5.</b> Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keandalan ( <i>Reability</i> ) .....	50
<b>Gambar 6.</b> Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	52
<b>Gambar 7.</b> Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keyakinan ( <i>Assurance</i> ).....	53
<b>Gambar 8.</b> Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Empati ( <i>Emphaty</i> ). ....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Surat Izin Uji Instrumen Penelitian .....	65
<b>Lampiran 2.</b> Data Validitas .....	66
<b>Lampiran 3.</b> Data Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian dengtan SPSS .....	67
<b>Lampiran 4.</b> Data Reabilitas .....	68
<b>Lampiran 5.</b> Surat Izin Penelitian.....	69
<b>Lampiran 6.</b> Surat Validasi Ahli .....	70
<b>Lampiran 7.</b> Kartu Bimbingan TAS .....	71
<b>Lampiran 8.</b> Angket Uji Coba Penelitian .....	72
<b>Lampiran 9.</b> Angket Penelitian.....	78
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Penelitian .....	83
<b>Lampiran 11.</b> Dokumentasi .....	102

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Olahraga merupakan suatu bentuk aktivitas fisik yang terencana dan terstruktur, yang melibatkan gerakan tubuh berulang-ulang dan ditujukan untuk meningkatkan kebugaran jasmani (Muhtar & Lengkana, 2019). Dengan olahraga banyak sekali tujuan yang dapat diambil mulai dari tujuan olahraga sebagai wahana rekreasi, tempat untuk meningkatkan kebugaran jasmani, rehabilitasi, prestasi, dan edukasi (Mukholid, 2007). Seseorang yang memiliki tubuh yang bugar karena berolahraga akan menjadikan seseorang mampu melakukan aktifitas pekerjaan secara lebih efektif dan efisien, tidak gampang terserang penyakit, lebih bergairah dan bersemangat, serta mampu melakukan aktifitas yang lebih produktif, dan begitu sebaliknya. Sehingga olahraga pada dasarnya adalah suatu kebutuhan seorang manusia agar tercapai kebugaran, kondisi fisik dan kesehatannya mampu terjaga dengan baik. Macam dan model olahraga untuk meningkatkan kebugaran dan kondisi fisik dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu, olahraga yang sedang populer dan banyak menarik perhatian kaum muda dan masyarakat akhir-akhir ini adalah olahraga futsal. Dikehidupan sekarang ini, kebutuhan akan kesehatan sangatlah penting dan sangat berharga. Manusia kini lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Hal ini menyebabkan seseorang jarang untuk berolahraga dan kurang memperhatikan kebugaran hingga kondisi fisiknya. Kesadaran akan pentingnya berolahraga pada masa dan zaman sekarang ini mampu

membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi tempat-tempat pusat pelayanan dan jasa penyewaan lapangan dalam bidang olahraga. Dari sekian banyak cabang olahraga yang ada, olahraga futsal menjadi salah satu olahraga yang kini mulai populer di Yogyakarta.

Olahraga futsal ini merupakan salah satu olahraga pilihan yang banyak digemari mulai dari kalangan pria maupun wanita, muda hingga tua. Pada tahun 2002 olahraga futsal mulai merambah ke Indonesia. Olahraga futsal awalnya dipopulerkan oleh seorang pelatih sepakbola bernama Juan Carlos Ceriani pada tahun 1930 di Montevideo, Uruguay (Hierro, 2017). Permainan ini sendiri berasal dari permainan sepakbola yang dimodifikasi, permainan futsal dimainkan oleh 5 orang pemain setiap tim, yang berbeda dengan permainan sepakbola konvensional yang pemainnya berjumlah 11 orang setiap timnya (Lhaksana, 2011). Kompetisi futsal resmi tingkat nasional di Indonesia sendiri mulai diadakan pada tahun 2008 oleh Badan Futsal Nasional (BFN), lembaga yang khusus didirikan oleh PSSI untuk mengelola Futsal di Indonesia. Indonesia *Futsal League* (IFL) diikuti tujuh klub futsal seluruh Indonesia, yaitu Elektronik Futsal PLN, Biangbola Futsal Club, Pelindo II FC, My Futsal, SWAP, Mastrans, dan Dupian fakfak.

Dengan ini perkembangan perfutsal di Indonesia tumbuh sangat pesat, dan sudah mendapat tempat di hati para pecinta sepakbola. Popularitas masyarakat dalam menggemari olahraga futsal ini dapat berpeluang memungkinkan untuk, meraup pundi-pundi rupiah dengan membentuk usaha-usaha baru penyewaan jasa lapangan, dan membuka

lapangan pekerjaan baru bagi seseorang. Pengusaha yang teliti dan mampu memanfaatkan kondisi dan situasi-situasi seperti ini akan segera menginvestasikan modalnya serta berlomba-lomba dalam mendirikan maupun memperbaiki tempat-tempat pelayanan jasa penyewaan lapangan futsal. Hanya dengan syarat memiliki modal, tempat strategis dan lokasi yang mudah dijangkau oleh setiap orang dari berbagai sudut kota, pengusaha sudah bisa membuka tempat penyewaan jasa lapangan futsal. Salah satu tempat penyewaan jasa lapangan futsal yang telah ada di Yogyakarta adalah Jogokaryan Futsal tepatnya di Jalan. Jogokaryan No.65, Martijeron, Kec.Martijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Jogokaryan Futsal tentunya bukan satu-satunya tempat penyewaan jasa lapangan futsal yang ada di Kota Yogyakarta. Hal ini membuat suatu fenomena persaingan antar pengusaha khususnya dalam bidang jasa penyewaan lapangan futsal. Pada saat ini konsumen yang dihadapi oleh para pengusaha adalah konsumen yang memiliki kepekaan tinggi terhadap barang atau jasa yang dipakai, apabila konsumen tidak merasa puas maka konsumen akan dengan cepat berpindah untuk mencari perusahaan lain yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan para konsumennya. Dengan ini maka sebuah pusat pelayanan jasa harus memperhatikan betul kualitas pelayanan yang akan selalu menjadi bahan evaluasi bagi konsumen untuk lebih tertarik dan datang. Menurut Zeintalm dkk., (2006-110) ia mendefinisikan bahwa kepuasan adalah sebagai berikut: *“Satisfaction is the costumer’s evaluation of a product or servise in terms*

*wether that product or service has meet costumer's need and expectations".*

Yang artinya kepuasan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap jasa produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sudah sesuai dengan harapan mereka. Apabila produk atau jasa yang sudah ia terima sesuai atau memenuhi standart tingkat kepuasan konsumen, maka pelanggan akan puas. Namun jika yang diterima konsumen tidak sesuai dengan harapan masing-masing pelanggan maka dapat dikatakan pelanggan itu kecewa atau tidak puas. Setiap konsumen memiliki harapan dan tingkat kepuasan yang berbeda-beda, hal ini bergantung pada fasilitas lengkap, kualitas pelayanan yang baik, dan harga yang terjangkau bagi semua kalangan. Sehingga para pengelola dan pengusaha dalam bidang ini harus mampu mencermati keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Fasilitas yang ada di Jogokaryan Futsal Yogyakarta itu sangat memadai, mulai dari lokasi yang sangat strategis, memiliki 2 lapangan yang berukuran 20 × 40 m dan telah diakui sebagai lapangan berstandar internasional. Lapangan nya dibuat menggunakan vinyl, sejauh ini Jogokaryan Futsal sudah cukup bagus dan baik jika dilihat dari segi fasilitasnya, hanya saja untuk kualitas fisik bola ada beberapa banyak yang rusak. Dan untuk fasilitas panunjang lainnya Jogokaryan Futsal menyediakan kantin dengan berbagai makanan ringan dan minuman, kamar mandi, mushola, tempat parkir yang sangat luas, TV led dan dilengkapi juga tempat yang dibuat khusus untuk proses siaran langsung pertandingan futsal. Harga sewa lapangan dijogokaryan futsal dibedakan menurut

waktunya, mulai pagi hari hingga siang hari. Dari pukul 06.00-15.00 tarif sewa perjamnya yaitu Rp 115.000,00 per-jamnya. Dan untuk pukul 15.00-24.00 ditarif dengan harga Rp 150.000,00 per-jamnya. Untuk pengunjungnya sendiri setiap harinya terdapat  $\pm$  200 pengunjung, yang dimulai dari pengunjung member maupun pengunjung baru atau insidental. Dengan fasilitas dan harga sewa yang cukup terjangkau untuk lapangan berstandar internasional ini, maka banyak pelanggan-pelanggan yang berdatangan bahkan untuk hari liburpun lapangan full selalu penuh dengan bookingan para pelanggan. Hal ini juga di dukung dengan adanya event-event kecil, turnamen bahkan klub-klub Liga Pro Futsal hingga Timnas Futsal Indonesia sekalipun lebih memilih Jogokaryan futsal Yogyakarta untuk dilaksanakannya *training center* (TC).

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka dipandang penting untuk dilakukan penelitian tentang belum diketahuinya penyebab pelanggan lebih banyak memilih Jogokaryan Futsal Yogyakarta sebagai tempat meluangkan dan menghabiskan waktu bermain futsal. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pelanggan futsal terhadap pengelolaan jasa sewa lapangan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para pelanggan Jogokaryan Futsal atau belum? Serta harapan pelanggan pada pengelolaan dan pelayanan Jogokaryan Futsal belum diketahui. Maka dari semua uraian yang ada, peneliti lebih tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan futsal terhadap pengelolaan dan pelayanan jasa di

Jogokaryan Futsal Yogyakarta dengan judul “Survey Kepuasan Pelanggan Futsal Terhadap Jasa Layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari permasalahan yang diungkap pada latar belakang diatas maka, dapat diidentifikasi seperti berikut ini:

1. Tingkat kepuasan pelanggan futsal terhadap pengelolaan jasa sewa lapangan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta belum diketahui.
2. Penyebab pelanggan lebih banyak memilih Jogokaryan Futsal Yogyakarta sebagai tempat bermain futsal belum diketahui.
3. Harapan pelanggan terhadap pengelolaan fasilitas dan pelayanan belum diketahui.
4. Belum diketahuinya tingkat keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap jasa penyewaan lapangan futsal belum diketahui.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan agar permasalahan tidak terlalu luas maka perlu adanya batasan-batasan yang diteliti dengan tujuan supaya hasil penelitian lebih jelas dan terarah. Maka masalah yang akan dibahas dalam subjek penelitian ini perlu dibatasi pada survey kepuasan pelanggan futsal terhadap jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti

yaitu: Seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan futsal terhadap jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan futsal terhadap jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

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

Berdasarkan ruang lingkup dan permasalahan yang diteliti, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

##### 1) Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, referensi maupun penelitian pembandingan khususnya kepada manajemen maupun pengelolaan jasa penyewaan lapangan futsal tentang pentingnya pemenuhan kepuasan pelanggan. Yang sebagaimana telah diketahui, banyak perusahaan dalam mempertahankan pelanggan atau member yang telah dimiliki itu lebih utama dibandingkan memfokuskan untuk mencari pelanggan baru.

##### 2) Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk pertimbangan, masukan maupun evaluasi bagi tempat-tempat pengelolaan jasa sewa lapangan seperti Jogokaryan Futsal Yogyakarta terutama dalam usaha untuk meningkatkan kualitas, strategi pengelolaan dan pelayanan sehingga mampu memberikan rasa kepuasan kepada para pelanggannya.

## **BAB II** **KAJIAN TEORI**

### **A. Deskripsi Teori**

#### **1. Hakikat Futsal**

Olahraga futsal adalah salah satu olahraga yang hampir mirip dengan olahraga sepakbola. Hanya saja permainan-permainan ini memiliki *law of the game* yang berbeda. Permainan futsal atau orang-orang biasa menyebutnya indoor soccer memiliki prinsip-prinsip dan teknik dasar yang masih sama dengan sepakbola. Futsal diciptakan di Montevideo, Uruguay pada tahun 1930, oleh Juan Carlos Ceriani seorang pelatih asal Argentina saat Piala Dunia digelar di Uruguay. Olahraga baru itu dinamai *futebol de salao* (bahasa Portugis) atau futbol sala (bahasa Spanyol) yang maknanya sama, yakni sepakbola ruangan. Dari kedua bahasa itu muncullah singkatan yang lebih mendunia, yaitu futsal (Asmar Jaya, 2008: 1). Menurut Saryono (2006: 49), futsal adalah aktifitas permainan invasi (*invation games*) beregu yang dimainkan oleh lima lawan lima 14 orang dalam durasi waktu tertentu yang dimainkan pada lapangan lapangan, gawang dan bola yang relative lebih kecil dari permainan sepakbola yang mensyaratkan kecepatan bergerak, menyenangkan dan aman serta kemenangan regu ditentukan oleh jumlah terbanyak mencetak gol ke gawang lawan. Pendapat lain menurut *United State Soccer Federation* (USSF), yang dilansir melalui situs [www.futsal.com](http://www.futsal.com) menyebutkan bahwa futsal merupakan mini soccer yang biasa dimainkan dalam lapangan yang seukuran dengan

lapangan basket yang ekonomis dan aman. Olahraga ini bertujuan untuk membangun keterampilan, membutuhkan persyaratan reflek yang bagus, kecepatan berfikir dan ketepatan dalam mengumpan atau passing, serta merupakan permainan yang menarik untuk dimainkan oleh anak-anak maupun dewasa. Pendapat lain menurut John Tenang (2008: 17) futsal adalah suatu jenis olahraga yang tegas terhadap kontak fisik yang berbeda dengan sepakbola yang memperbolehkan *slidding tackle* dan *body charge*. Menurut Justinus Lhaksana (2008: 57), futsal bukan hanya satu permainan bagi pemain yang merasa lebih nyaman di lapangan sempit. Namun, dalam perkembangannya, futsal lebih mengedepankan kecepatan, dan kualitas untuk membuat suatu keputusan.

Dalam setiap permainan memiliki *laws off the games* tersendiri, begitu juga dengan permainan futsal ini sebagai olahraga professional yang berlaku adalah peraturan yang dikeluarkan oleh induk organisasi olahraga sepakbola dunia yaitu FIFA. Perbedaan mendasar dalam olahraga futsal ini terdapat pada lapangan futsal dengan perbandingan kurang lebih satu banding enam, sehingga menuntut peralatan, peraturan pertandingan atau permainan yang sudah disesuaikan. Mulai dari ukuran bola yang disesuaikan yaitu bola dengan ukuran empat dengan minimum (diameter 62-64), dengan berat bola antara 400 gram sampai dengan 440 gram dengan tekanan udara 0,4 – 0,6 atmosfer dan jumlah pemain 5 orang yang salah satunya adalah penjaga gawang dalam setiap

regu. Pada setiap pertandingan futsal dipimpin oleh *referee* dan *asisten referee* di lapangan, dimana lamanya pertandingan futsal adalah  $2 \times 20$  menit bersih, waktu jeda maksimal 10 menit tanpa adanya pembatasan pergantian pemain dan diberikan satu kali kesempatan untuk mengambil *time out 1 menit dalam satu babak*. Olahraga futsal mempunyai kesamaan dengan sepak bola, salah satu bentuk kesamaannya adalah memiliki tujuan untuk merebut bola dari penguasaan lawan dan memasukkan bola sebanyak mungkin, serta menjaga pertahanan sehingga tidak kemasukan bola, dan pemenang diketahui dari total gol tercipta. Walaupun futsal dan sepak bola itu sepiantas hanya memiliki kesamaan namun ada beberapa yang membedakan.

Berdasarkan beberapa penjelasan para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa permainan futsal adalah sebuah permainan yang dilakukan oleh dua regu yang masing-masingnya terdiri atas lima orang pemain disetiap team dengan durasi waktu tertentu. Permainan futsal merupakan hasil adopsi dari olahraga sepak bola yang telah dimodifikasi menjadi sebuah permainan dan memiliki tujuan yang sama yaitu merebut bola dari penguasaan lawan dan mencetak gol sebanyak banyaknya ke gawang dengan melibatkan seluruh tubuh tidak termasuk tangan. Olahraga futsal sendiri mempunyai peraturan yang sangat terperinci, sehingga bisa membedakan mana sepak bola dan mana futsal. Adapun khusus aturan di lapangan baik ukuran tertentu

seperti, ukuran bola, ukuran pada gawang, ukuran lapangan, permainan, dan tidak terbatas melakukan pergantian pemain.

## **2. Kepuasan Pelanggan**

Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin memadai sarana dan prasarana, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan seseorang, dan begitu juga sebaliknya. Hal ini dapat diketahui karena pada setiap individu itu memiliki perbedaan masing-masing Baik buruknya yang diberikan oleh penyedia jasa layanan dalam hal ini adalah pengelola penyewaan jasa lapangan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Maka kita perlu mengetahui pengertian kepuasan pelanggan itu sendiri. Dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan/konsumen sendiri perlunya dilakukan pengelolaan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan guna untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. Kepuasan (Tjiptono, 2014: 353) atau “*Satisfaction*” berasal dari bahasa latin yaitu “*satis*” yang berarti cukup baik atau memadai dan “*facio*” berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai “Upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu yang memadai” (Tjiptono, 2006: 346). Zeintalm dkk., (2006: 110) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah sebagai berikut: “*Satisfaction is the costumer’s evaluation of a product or servise in terms wether that product or service has meet costumer’s need and expectations*”. Yang artinya Kepuasan adalah hasil evaluasi

dari konsumen terhadap jasa produk atau jasa tersebut telah sesuai dengan apa yang konsumen butuhkan dan sudah sesuai dengan harapan mereka. Apabila produk atau jasa yang sudah ia terima sesuai atau memenuhi standart tingkat kepuasan konsumen, maka pelanggan akan puas. Namun jika yang diterima konsumen tidak sesuai dengan harapan masing-masing pelanggan maka dapat dikatakan pelanggan itu kecewa atau tidak puas. Menurut Oliver dalam (Barnes, 2003: 64) menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan. Menurut Richard F Gerson (2002: 3), kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi dan terlampaui, ada dua kepuasan pelanggan: (a) Kepuasan Fungsional: kepuasan yang di peroleh dari fungsisuatu produk/jasayang dimanfaatkan. (b) Kepuasan psikologikal: kepuasan yang diperoleh dari atribut yang tidak terwujud dari suatu produk/jasa. Pendapat lain menurut Tjiptono (2006: 146) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapann pelanggan. Menurut Rambat Lumpiyoadi (2006: 192), kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan

seseorang menyatakan hasil perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dan kondisi yang diharapkan.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Apabila produsen dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Menurut Philip Kotler (Sunyoto, 2013: 35), konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Dari beberapa pengertian diatas semakin diperkuat dengan pendapat Irawan (2002: 2) bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang mendapat value pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan melalui produk yang berkualitas. Jika value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila

pelayanan yang diperoleh adalah benar-benar nyaman. Dan jika value bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas dengan produsen yang mampu memberikan harga yang kompetitif.

Pendapat lain dari Tjiptono (2006: 147), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan dari pada konsumen tentang apa yang akan diterima atau telah diterima nya bila membeli dan menerima jasa produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumsi yang telah diterima atau dirasakan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang telah dibelinya. Sehingga suatu pelayanan di nilai dapat memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Pelanggan yang dirasa tidak puas dengan pelayanan yang telah disediakan dapat dipastikan bahwa pelayanan yang ada tidak efektif dan efisien serta pelanggan dapat melakukan pengembalian barang atau produk secara ekstrem dengan mengajukan gugatan terhadap penguasa atau pengacara. Sehingga perlunya para pengusaha dan pengelola layanan jasa maupun produk dalam memperhatikan barang dan jasanya agar hal ini tidak terjadi. Menurut Tjiptono (2006: 151), ada beberapa penyebab tidak terpenuhinya harapan pelanggan yaitu:

- a. Pelanggan keliru mengkonfirmasi produk atau jasa yang diinginkan

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

Menurut Husain Umar (2000: 51) ada empat factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antaranya:

1. Fasilitas, yang dimaksud disini adalah segala sesuatu yang digunakan dan dirasakan oleh para konsumen jogokaryan futsal.
2. Kualitas produk, yaitu kualitas produk jasa yang ditawarkan oleh pengelola Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Kualitas produk jasa disini yang dimaksud adalah baik buruknya kualitas produk jasa layanan yang diberikan oleh pengelola Jogokaryan Futsal Yogyakarta.
3. Kualitas pelayanan bagi pelaku bisnis, terutama pada bidang jasa, pelayanan jasa mempengaruhi tingkat kepuasan konsumennya. Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola dan pelayanan jasa Jogokaryan futsal Yogyakarta.
4. Kegiatan penjualan lebih mengarah pada aktifitas penjualannya, dimana interaksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dan konsumen sehingga menciptakan kepuasan konsumen.

Berdasarkan pendapat-pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu dapat diwujudkan melalui

hubungan baik antara harapan pelanggan dengan kualitas/kinerja sebuah produk atau jasa yang diberikan oleh produsen. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa. Selanjutnya, setiap konsumen selalu memperkirakan penawaran mana yang memberikan nilai lebih tinggi. Biasanya mereka ingin memaksimalkan nilai dengan kendala biaya pencarian, pengetahuan, mobilitas dan penghasilan yang terbatas. Konsumen membentuk suatu harapan dari nilai tersebut dan bertindak atas nilai tersebut.

a. Manfaat kepuasan

Kepuasan konsumen ini sangat penting bagi penyedia jasa (Tjiptono 2008: 41), karena:

1) Reaksi terhadap biaya produsen rendah

Kepuasan pelanggan merupakan fokus utama dalam upaya mempertahankan pelanggan dalam rangka menghadapi produsen yang menawarkan harga rendah. Namun banyak juga dari pelanggan yang mau mengeluarkan harga dan biaya yang mahal untuk mendapatkan kualitas dan pelayanan yang baik.

2) Daya persuasif *word of mounth*

Pendapat ini, opini dari teman atau keluarga lebih persuasif dari pada mengandalkan iklan.

### 3) Reduksi sensitifitas harga

Pelanggan yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawarkan harga untuk setiap pembelian individualnya. Karena kebanyakan dari banyak kasus kepuasan pelanggan mengalih fokus pada harga, pelayanan dan kualitas.

### 4) Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan

Kepuasan pelanggan adalah strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum dapat membantu reputasi atas pelayanan yang prima. Yang hasil dan manfaatnya dapat dituai dapat bertahan lama.

### 5) Manfaat ekonomi mempertahankan pelanggan

Dalam hal ini mempertahankan dan memuaskan pelanggan jauh lebih mudah dibandingkan dengan terus-menerus menarik dan memprospek pelanggan-pelanggan baru.

## b. Pengukuran konsumen

Menurut Kotler (2007: 179), dalam Ryo Septiyadi (2010: 15), ia mengidentifikasi menjadi 4 metode mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan:

### 1) System keluhan dan saran

Perusahaan jasa yang berorientasi kepada pelanggan harus memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pelanggan

untuk menyampaikan kritik, saran, pendapat, hingga keluhan mereka.

#### 2) *Ghost shopping*

Salah satu memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan perusahaan jasa asing dan pesaing. Sehingga mereka akan melaporkan kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

#### 3) *Lost customer analysis*

Perusahaan dapat menghubungi pelanggan yang telah berhenti dalam membeli atau yang telah beralih ke perusahaan lain, hal ini dilakukan agar dapat mengetahui dan memahami segala sesuatu yang menyebabkan hal tersebut terjadi dan perusahaan dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

#### 4) Survei kepuasan konsumen

Sebagian besar produsen dapat menggunakan metode survei baik menggunakan via, pos, telepon, e-mail, maupun wawancara.

### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak mudah didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-

faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa. Menurut Moenir (dalam Yulairmi & Putu, 2007: 16), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu;

1. Tingkah laku yang sopan,
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
3. Waktu penyampaian yang tepat, dan
4. Keramah-tamahan. Selain itu faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kepuasan yang berasal dari kesadaran para petugas yang berkecimpung di dalam layanan tersebut.

Faktor aturan yang diberlakukan dalam pelaksanaan layanan. Faktor organisasi yang menjalankan sistem pelayanan juga memiliki pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto, (2006: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- 1) Faktor keandalan (*reliability*) Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi

apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

- 2) Faktor ketanggapan (*responsiveness*) Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.
- 3) Faktor keyakinan (*confidence*) Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.
- 4) Faktor empati (*emphaty*) Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.
- 5) Faktor berwujud (*tangible*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor 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.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasanya untuk mendapatkan kepuasan dari para pelanggan maka sebagai pengelola dan pelayanan jasa perlu memperhatikan syarat-syarat yang harus ditempuh. Mulai dari *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *confidence* (keyakinan), *emphaty* (kepedulian) dan *tangible* (bukti fisik).

### **3. Hubungan layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan**

Produk dan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, di mana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran. (Kotler & Keller, 2012). Hoofman dan Bateson menuliskan dasar pemikirannya tentang hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain :

1. Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas jasa perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya.
2. Interaksi (*service encounter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut akan menyebabkan konsumen memasuki proses dikonfirmasi dan merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa.

3. Setiap interaksi tambahan dengan perusahaan itu akan memperkuat atau sebaliknya malah mengubah persepsi konsumen terhadap kualitas jasa.
4. Persepsi terhadap kualitas jasa yang telah direvisi memodifikasi minat beli konsumen terhadap pembelian di masa yang akan datang (Tjiptono, 2014).

#### **4. Hakikat Layanan Jasa**

Kemajuan teknologi dan modernisasi dapat mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas dan pelayanan yang baik menjadi suatu keharusan yang harus dilakkan oleh setiap perusahaan jasa demi menciptakan kenyamanan dan kepercayaan dari pelanggan. Maka bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun pelayanan dan kualitas adalah menjadi prospek yang sangat berarti dan harus disadari oleh setiap manajemen. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2006: 6), mendefinisikan jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh sesuatu pihak kepada pihak lain dalam hal ini misalnya penjual dan pembeli, dan pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu sehingga jasa tersebut tidak dapat dilihat. Pendapat lain juga dipaparka oleh Zeinhaml et al., dalam Alma (2009: 243) tentang jasa adalah merupakan suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi yang penggunaanya bersamaan dengan waktu produksi dan

memberikan nilai tambah kepada konsumen (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) serta biasanya bersifat tidak terwujud. Dari pengertian diatas dapat di jabarkan bahwannya jasa tidak dapat dilihat atau diraba karena tidak memiliki wujud namun dapat dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

a. Karakteristik Jasa

Ada empat karakteristik jasa yang membedakan dengan barang. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2002: 24-27) menyatakan bahwa jasa memiliki beberapa kharakteristik yang secara umum dibedakan atau diklasifikasikan dalam 4 karakteristik, yaitu:

1. Tidak terwujud (*Intangibility*), yaitu jasa berbeda dengan barang. Bila barang bisa dimiliki. Jasa bersifat (*intangibility*) tidak dapat dilihat, dicium, dirasa, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian maka orang, tidak akan menilai kualitas jasa tersebut sebelum merasakan/mengkonsumsinya sendiri.
2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), yaitu dalam memasarkan jasa interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa, keduanya mempengaruhi hasil jasa tersebut.
3. Variabilitas (*Variability*) yaitu, jasa bersifat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi

bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. Tidak tahan lama (*Perisability*), yaitu jasa yang tidak dapat tahan lama atau tidak dapat disimpan. Dengan demikian jika jasa digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.
5. Bukti fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, pelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

b. Klasifikasi

Tujuh kriteria yang diklasifikasikan menurut Evans dan Berman (2010), yang dikutip dari Tjiptono (2006: 8), jasa mampu diklasifikasikan berdasarkan:

1. Segmen Pasar, berdasarkan segmen pasar. Segmen pasar dapat dibagi menjadi jasa konsumen akhir. Misalnya taksi, asuransi jiwa dan pendidikan) dan jasa kepada konsumen original. Misalnya jasa akuntansi, perpajakan, jasa konsultasi manajemen dan jasa konsultasi hukum).
2. Tingkat keberwujudan (*Tangible*)

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini dapat dibedakan menjadi 3 macam:

a) *Rented good service*

Dalam jasa ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama

jangka waktu tertentu pula. Konsumen hanya dapat menggunakan produk tersebut, Karena pemiliknya tetap berada pada pihak perusahaan yang menyewakannya.

*b) Owned good service*

Pada jasa ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dipelihara oleh perusahaan jasa. Jenis jasa ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen.

*c) Non-good service*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk fisik) ditawarkan kepada para pelanggan. Contoh supir, dosen, pemandu wisata dan tutor.

3. Keterampilan penyedia jasa

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa, jasa terdiri atas: *Professional servise* (misalnya: konsultan, manajemen, hukum, konsultan pajak, dokter) dan *non-professional servise* (misalnya: sopir taksi dan penjaga malam). Pada jasa yang memerlukan keterampilan tertinggi dalam proses operasinya pelanggan cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa.

4. Berdasarkan tujuan organisasi

Atas tujuan organisasi jasa dibedakan menjadi, *commercial servise* atau *profit servise* (misalnya: penerbangan, bank, dan jasa parcel). Dan *non-profit servise* (misalnya: sekolah, yayasan dana bantuan, panti weda, dll).

5. Regulasi

Berdasarkan aspek regulasi, jasa dapat menjadi *regulated servise* (misalnya: anhkutan umum, perbangkan) dan *non-regulated servise* (misalnya: makelar, catering, dan pengecatan rumah).

6. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja) jasa dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu: *equitment based servise* (misalnya: cucian mobil otomatis, jasa sambungan telepon jarak jauh, ATM). dan *people based servise* (misalnya: pelatih, satpam, dan jasa akuntansi).

7. Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan ini, secara umum jasa dibagi menjadi *high-contact servise* (seperti: universitas, bank, dokter) dan *low contact servise* (misalnya: bioskop).

c. Kualitas Jasa

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keiginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk

mengimbangi harapan dari para pelanggannya. Menurut Pasuraman dan Jafar (2005:51), mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, antara lain: “*reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik)”. Penjelasan mengenai lima dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. *Reability* (kehandalan). Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu (ontime) tanpa melakukan kesalahan sedikitpun.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu sikap para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative, kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi kemampuan, keramahan, kesopanan, pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap personel maupun perusahaan untuk merasakan atau memahami kebutuhan maupun

kesulitan konsumen, komunikasi baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangible* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

d. Kualitas total suatu usaha

Menurut Tjiptono (2006: 60), kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 komponen utama. Yang terdiri dari:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima oleh pelanggan.

Menurut parasuraman dalam Bojanic (1991) yang dikutip dari Fandy Tjiptono (2006: 60), *technical quality* dapat lebih diperinci menjadi:

a. *Seach quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya pada harganya yang mungkin terlalu mahal atau pun terlalu murah

b. *Experience quality*, yaitu yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah melakukan pembelian atau mengkomunikasikan jasa. Misalnya ketepatan waktu.

c. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar untuk dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkomunikasikan jasa. Misalnya kualitas operasi jantung.

2. *Functional quality*, komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Comporate image*, yaitu profil, reputasi , citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri desain kualitas dan kualitas kesesuaian. Pengertian dari kualitas yang paling mendasar adalah bebas dari cacat, kebanyakan perusahaan yang bertumpu pada pelanggan mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono (2006: 58), *service excellence* atau pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Ada 4 unsur pokok dalam konsep ini, yaitu: ketepatan, kecepatan, keramahan dan kenyamanan. Dan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen dalam mendapatkan pelayanan dalam penggunaan suatu jasa, maka dari ini pengertian-pengertian diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada dasarnya pelayanan dilakukan guna untuk mendapatkan dan menciptakan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa.

## **5. Profil Jogokaryan Futsal Yogyakarta**

Jogokaryan Futsal Yogyakarta merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya bergerak pada bidang penyewaan jasa lapangan futsal. Jogokaryan Futsal Yogyakarta terletak di tengah Kota

Yogya tepatnya di Jalan. Jogokaryan No.65, Martijeron, Kec.Martijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Fasilitas yang ada di Jogokaryan Futsal Yogyakarta itu sangat memadai, mulai dari lokasi yang sangat strategis, memiliki 2 lapangan yang berukuran  $20 \times 40$  m dan telah diakui sebagai lapangan berstandar internasional. Lapangan nya dibuat menggunakan vinyl, sejauh ini Jogokaryan Futsal sudah cukup bagus dan baik jika dilihat dari segi fasilitasnya, hanya saja untuk kualitas fisik bola ada beberapa banyak yang rusak. Dan untuk fasilitas panunjang lainnya Jogokaryan Futsal memiliki pelayanan yang cukup bagus sehingga dapat menarik konsumen datang, mulai dari kantin dengan berbagai makanan ringan dan minuman, kamar mandi, mushola, tempat parkir yang sangat luas, TV led dan dilengkapi juga tempat yang dibuat khusus untuk proses siaran langsung pertandingan futsal. Harga sewa lapangan dijogokaryan futsal dibedakan menurut waktunya, mulai pagi hari hingga siang hari. Dengan fasilitas dan harga sewa yang cukup terjangkau untuk lapangan berstandar internasional ini, maka banyak pelanggan-pelanggan yang berdatangan bahkan untuk hari liburpun lapangan full selalu penuh dengan bookingan para pelanggan. Hal ini juga di dukung dengan adanya event-event kecil, turnamen bahkan club-club Liga Pro Futsal hingga Timnas Futsal Indonesia sekalipun lebih memilih Jogokaryan futsal Yogyakarta untuk dilaksanakannya *Training Center* (TC).

#### **a. Jam Operasional nya:**

Dari pukul 06.00-15.00 tarif sewa perjamnya yaitu Rp 115.000,00 per-jamnya. Untuk pukul 15.00-24.00 ditarif dengan harga Rp 150.000,00 per-jamnya. Pengunjung nya sendiri setiap harinya terdapat  $\pm$  150 pengunjung, yang dimulai dari pengunjung member maupun pengunjung baru atau insidental.

Jogokaryan Futsal juga memiliki pelayanan yang cukup baik. Menurut 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, kenyamanan.

Kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasar pada sudut pandang atau persepsi dari penyediaan jasa, melainkan berdasar kepada sudut pandang atau persepsi dari konsumen itu sendiri. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa yang baik akan mendapat penilaian dan perbandingan yang menyeluruh hingga menimbulkan rasa kepuasan konsumen terhadap keunggulan suatu pelayanan jasa tersebut.

#### **B. Penelitian Yang Relevan**

Manfaat dari penelitian yang relevan yaitu sebagai acuan agar penelitian yang sedang dilakukan menjadi lebih jelas. Berikut adalah beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

1. “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri Water Park Bantul”. Hasil penelitian Riyanto (2015). Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen grand puri water park Bantul sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 37%, kemudian diikuti kategori kurang puas dengan persentase 28%, Sangat puas dengan persentase 20%, tidak puas dengan persentase 15%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan GPWP Bantul terhadap kualitas pelayanan adalah puas.

2. “Tingkat Kepuasan Anggota Klinik Kebugaran Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klinik Kebugaran FIK UNY”. Hasil penelitian Arif Budiarto (00611402). Hasil penelitiannya adalah tingkat kepuasan pada anggota Klinik Kebugaran FIK UNY adalah sebesar 73,94% yang berarti memuaskan dengan tingkat kepuasan tingkat faktor, yaitu: faktor tangibles sebesar 70,37% yang berarti memuaskan, faktor empathy sebesar 77,39% berarti sangat memuaskan, faktor realibility sebesar 74,17% yang berarti memuaskan, faktor responsiveness sebesar 70,78% yang berarti memuaskan, dan faktor assurance sebesar 76,98% yang berarti sangat memuaskan. Hasil penelitian yang berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota laki-laki sebesar 75,39% yang berarti memuaskan dengan tingkat kepuasan tiap faktor, yaitu: faktor tangibles sebesar 72,93% yang berarti memuaskan, faktor empathy sebesar 77,96% berarti sangat memuaskan, faktor realibility sebesar 76,75% yang berarti sangat memuaskan, faktor responsiveness sebesar 72,59% yang berarti memuaskan, dan faktor assurance sebesar 78,77 % yang berarti sangat memuaskan. Untuk

tingkat kepuasan anggota putri sebesar 71,30% yang berarti memuaskan dengan tingkat kepuasan tiap faktor, yaitu: faktor tangibles sebesar 68,75% yang berarti memuaskan, faktor empathy sebesar 76,42% berarti sangat memuaskan, faktor reliability sebesar 71,59% yang berarti memuaskan, faktor responsiveness sebesar 67,04% yang berarti memuaskan, dan faktor assurance sebesar 74,15% yang berarti memuaskan.

3. “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Tenis FIK Universitas Negeri Yogyakarta. Hasil penelitian Panji Indraisuara (12603141001). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY adalah baik dengan pertimbangan rerata capaian sebesar 72,42%. Tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan lapangan tenis di FIK UNY yang berkategori sangat baik 14 orang atau 18,67%, baik 60 orang atau 80%, cukup 1 orang atau 1,33%, kurang 0 orang atau 0% dan sangat kurang 0 orang atau 0%.

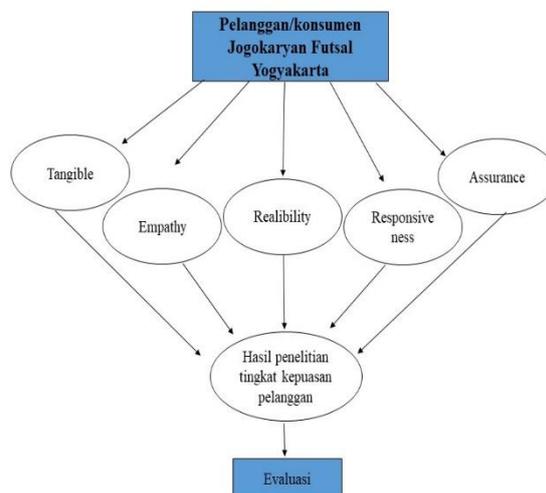
### **C. Kerangka Berfikir**

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun produk pasti melakukan segala upaya demi memperoleh dan mempertahankan pelanggannya. Konsumen yang ada saat ini adalah konsumen yang memiliki kepekaan tinggi akan barang maupun jasa yang didapatkan, akan berpindah

ke perusahaan lain apabila tidak masuk pada kriteria-kriteria konsumen dan konsumen sudah merasa tidak puas. Sebagai mana halnya pusat pelayanan jasa yang baik akan selalu memperhatikan kualitas pelayanannya, hal ini akan menjadi bahan evaluasi bagi konsumen sehingga mereka akan tertarik untuk datang dan berkunjung. Produk dan pelayanan yang memuaskan adalah faktor paling utama yang harus dijaga kualitasnya. Seperti halnya dalam pengelolaan dan pelayanan jasa di tempat penyewaan lapangan futsal di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Akhir-akhir ini respon masyarakat terhadap olahraga ini sungguh sangat melesat semenjak adanya Liga Pro Futsal yang digelar Jogja, sehingga olahraga ini mulai di gandrungi oleh para masyarakat di daerah kota Jogja. Jogokaryan Futsal Yogyakarta adalah salah satu tempat penyewaan yang ada di tengah kota Yogya. Letak yang strategis dan harga yang terjangkau dikalangan masyarakat maupun mahasiswa membuat tempat penyewaan lapangan Jogokaryan ini tidak pernah sepi dari pengunjung. Tidak hanya itu Jogokaryan Futsal Yogyakarta juga menyediakan fasilitas yang cukup baik, mulai dari fasilitas bola hingga gawang. Dan fasilitas pendukung lainnya seperti parkir yang luas, kantin, mushola hingga disediakan tempat dan ruangan untuk diselenggarakannya proses live streaming pertandingan. Maka dari itu seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman semakin banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan ini, sehingga hal ini dapat menimbulkan persaingan yang ketat antar usaha-usaha dibidang jasa penyewaan. Sehingga layanan penyewaan jasa lapangan yang

dikelola dengan baik akan menumbuhkan minat konsumen yang semakin banyak, seiring dengan meningkatnya konsumen maka kualitas Jogokaryan Futsal Yogyakarta akan mengalami peningkatan kualitas. Namun jika dilihat dari banyaknya pengunjung yang datang dan menggunakan jasa penyewaan lapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta apakah konsumen maupun pelanggan yang ada sudah merasa puas dengan layanan jasanya?

Maka dari permasalahan-permasalahan diatas peneliti ingin mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa di Jogokaryan Futsal Yogyakarta dan hasil penelitian ini akan dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan manajemen dan kualitas layanan jasa di Jogokaryan Futsal Yogyakarta sehingga mampu meningkatkan kepuasan konsumen di Jogokaryan Futsal Yogyakarta.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan pengambilan datanya diukur dengan menggunakan angket tertutup yang disebarakan kepada responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa di Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

Menurut Sumadi (2013: 75-76) menjelaskan bahwa tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi daerah tertentu. Ciri-ciri penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berisi deskripsi mengenai situasi ataupun kejadian. Penelitian ini tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, melakukan tes hipotesis, membuat ramalan, atau mendapatkan makna dan implikasi, walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif.

Sumadi (2013: 76-77) menyatakan bahwa tujuan penelitian-penelitian survei:

1. Untuk mencari informasi faktual yang mendetail yang mencandra gejala yang ada;
2. Untuk mengidentifikasi masalah-masalah atau untuk mendapatkan justifikasi keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung;

3. Untuk membuat komparasi dan evaluasi;
4. Untuk mengetahui apa yang dikerjakan oleh orang-orang lain dalam menangani masalah atau situasi yang sama, agar dapat belajar dari mereka untuk kepentingan pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa depan.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik angket atau kuesioner (*questionnaires*). Menurut (Sugiyono, 2017: 162) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sehingga penelitian ini bermaksud untuk mengungkap tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

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

Penelitian ini akan dilaksanakan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta tepatnya di Jalan. Jogokaryan No.65, Martijeron, Kec.Martijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.pada Februari 2021.

## **C. Definisi Operasional Variabel**

Berdasarkan perumusan masalah dan pembatasan masalah yang ada, maka diambil variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (sebagai variabel terikat) dan layanan jasa (sebagai variabel bebas) dalam penelitian di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Definisi operasionalnya yaitu tingkat kepuasan seseorang pelanggan terhadap

layanan jasa di Jogokaryan Futsal Yogyakarta yang dirasakan sesuai dengan harapannya yang menurut Supranto, (2006: 237) terbagi menjadi lima faktor yaitu: 1) *Tangibles* (bukti langsung), 2) *Empathy* (empati), 3) *Reability* (keandalan), 4) *Responsive* (daya tangkap) 5) dan *Assurance* (jaminan). Yang beberapa faktor tersebut akan diukur dengan menggunakan angket.

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

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017: 119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan dan pengunjung Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Untuk jumlah pengunjung setiap harinya  $\pm 150$  pengunjung, jumlah tersebut termasuk ke dalam pengunjung yang sudah menjadi member (memiliki jam tetap) dan pengunjung yang bukan member.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2015: 120) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purpose sampling. Menurut Sugiyono (2015: 85), "*purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan kriteria yang telah ditentukan".

Penentuan sampel dengan kriteria yang telah ditentukan, peneliti menentukan beberapa kriteria yaitu (1) Pengunjung dan pelanggan Jogokaryan Futsal Yogyakarta, (2) Bersedia menjadi sampel penelitian, (3) Hadir pada saat pengambilan data, dan (4) Yang sering mengunjungi, menyewa lapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta dan mengikuti beberapa turnamen yang pernah diadakan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut maka peneliti akan memberikan angket kepada pelanggan Jogokaryan Futsal Yogyakarta yang sudah menjadi member karena peneliti menganggap bahwa pelanggan yang sudah menjadi member lebih mengetahui kualitas dan jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Untuk para pelanggan yang memenuhi berjumlah  $\pm 105$  orang. Peneliti memberikan angket kepada pelanggan melalui Grup Whatsapps, yang dimana setiap harinya ada  $\pm 20$  data angket yang terkumpul, jadi total angket yang disebar adalah 105 angket.

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

### **1. Instrumen**

Menurut Sugiyono (2015: 102) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Sugiyono mengemukakan (2015:142), kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Arikunto (2006: 168), menyatakan bahwa angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list ( $\surd$ ) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala Likert dengan empat pilihan jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian angket pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.** Alternatif/Pembobotan Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Pernyataan	
	Positif	Negative
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

Penyusunan instrumen, menurut Hadi (1991: 9), digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menetapkan indikator-indikator pada masing-masing variabel dalam bentuk kisi-kisi dalam menyusun instrumen.
- b. Dari kisi-kisi kemudian dijabarkan sebagai butir-butir pertanyaan yang merupakan instrumen penelitian.

- c. Instrumen ini selanjutnya dikonsultasikan kepada ahli atau dosen pembimbing guna memperoleh masukan dari dosen pembimbing atau ahli.
- d. Mengadakan perbaikan instrumen sesuai masukan dari dosen pembimbing atau ahli.

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dalam penelitian ini maka disajikan dalam kisi-kisi berikut ini:

**Table 2.** Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir		Jumlah
			+	--	
Survey Kepuasan Jasa Layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta	Berwujud ( <i>Tangible</i> )	Alat dan fasilitas	3, 4, 5 6, 7, 8 9, 10 11, 12 13, 14 15	1, 2	
	Keandalan ( <i>Reability</i> )	Kenyamanan dan profesionalisme karyawan Kemudahan konsumen dalam pemesanan Harga dan promo	16, 17 18, 19 20, 21 23, 24	22	
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Respon petugas terhadap layanan, kritik dan saran dari konsumen	25, 26 27, 28 29, 30 31, 32		
	Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	Competency (pengetahuan dan keterampilan karyawan) Credibility (kepercayaan dari pemberi jasa) penjaga/Jaminan keamanan bagi konsumen	33, 34 35, 36 37, 38 39		
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Sikap dan kepedulian petugas terhadap konsumen	40, 41 42, 43 44, 45		
<b>Jumlah</b>			<b>45</b>		

## **2. Teknik Pengumpulan**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah dengan pemberian angket kepada responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Adapun mekanismenya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti mencari informasi para konsumen yang menggunakan jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta.
- b. Peneliti menghubungi dan membuat janji kepada konsumen yang akan di jadikan sampel
- c. Peneliti menyebarkan angket (Kuisisioner) yang berupa Google Form kepada responden.
- d. Selanjutnya peneliti mengumpulkan angket dan melakukan transkrip atas hasil pengisian angket.
- e. Langkah selanjutnya yaitu perkodingan, jika ada data yang terlewatkan maka akan dilakukan pengambilan data tambahan dengan angket yang digunakan.
- f. Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

## **F. Uji Instrumen**

Sebelum instrument digunakan sebagai alat ukur pengumpulan data pada penelitian yang sesungguhnya maka diperlukan uji coba instrument untuk menguji validitas dan reabilitas instrument yang digunakan. Dalam penelitian ini angket diuji cobakan terlebih dahulu kepada 30 pengguna jasa layanan di 4R Futsal Yogyakarta. Untuk

mengetahui uji validitas dan reabilitas hasil uji coba data penelitian ini diolah menggunakan bantuan komputer yaitu menggunakan program Microsoft Office Excel 2016 dan SPSS V.25.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas instrumen digunakan untuk menguji tingkat kesahihan instrument dalam tiap-tiap variabel. Menurut (Ghozali, 2013) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Uji validitas dipergunakan untuk menguji tiap-tiap butir pertanyaan. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah butir soal yang digunakan sah atau valid. Dan untuk mengetahui tingkat kesahihan instrument tersebut menggunakan concurrent validity, yaitu validitas yang berkenaan dengan hubungan antara skor dengan kinerja. Dengan analisis butir soal, Hasil r-hitung dibandingkan dengan r-tabel dimana menggunakan perhitungan  $df = n-2$  dengan sig 5 %. Menurut (Sujarweni, 2012) jika  $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$  maka dapat dikatakan valid. Sebaliknya jika  $r\text{-tabel} > r\text{-hitung}$  maka dapat dikatakan tidak valid/gugur. Dari hasil uji validitas terdapat 3 indikator soal yang gugur, yaitu 1, 2 dan 22. Hasil uji coba validitas butir soal yang digunakan adalah 45, dengan sampel ujicoba yang digunakan adalah 30 responden pelanggan 4R Futsal Yogyakarta.

## 2. Uji (Keandalan) Reabilitas

Uji reabilitas penelitian ini menggunakan SPSS 25.0. Menurut (Ghozali, 2013) reabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Uji reabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variable adalah reliabel (Sujarweni, 2012). Angka *cronbach's alpha* yang berada pada kisaran 0,60 diperbolehkan dan akan lebih baik jika diatas 0,80 (Sekaran & Bougie, 2016).

## G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data-data terkumpul, langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik kesimpulannya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif presentase (Sugiyono, 2007:112). Menurut Sugiyono (2013: 200) perhitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan mean, modus, median, perhitungan desil, presentil, perhitungan penyebaran data, penghitungan rata-rata dan standar deviasi dan perhitungan persentase. Untuk mengetahui makna dari hasil data yang ada, digunakan teknik analisis deskriptif persentase, dengan rumus dari Anas Sudijono (dalam Fatoni, 2015: 58) sebagai berikut:

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

**Gambar 2.** Rumus Tekni Analisis Data

Keterangan:

P = Presentase (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah responden

Data dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu: Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas. Pengategorian tersebut menggunakan mean dan standar deviasi menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel 2 sebagai berikut:

**Table 3.** Norma Penilaian

No	Rentang	Kategori
1	(Mi+1,5 SDi) s/d (Mi+3 SDi)	Sangat Puas
2	(Mi) s/d (M i+1,5 SDi)	Puas
3	(Mi-0,5 SDi) s/d (Mi)	Tidak Puas
4	(Mi-3SDi) s/d (Mi-1,5 SDi)	Sangat Tidak Puas

(Sumber: Anwar, 2016: 63)

Keterangan:

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

Ideal =  $\frac{1}{6}$  (Maksimum Ideal + Minimum Ideal)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Hasil Analisis statistik penelitian survey tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada 10-14 Maret 2021. Diukur menggunakan angket (kuisisioner) melalui Google Form dengan 42 butir pertanyaan dan menggunakan rentang skor 1-4. Dari angket (kuisisioner) yang telah di sebarakan kepada responden, maka di perolehan data responden sebanyak 105 orang. Sehingga dari data yang telah diperoleh akan dideskripsikan sebagai berikut ini:

#### **1. Deskripsi Hasil Analisis Statistik Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta.**

**Tabel 4.** Analisis Statistik

<b>Statistik</b>	<b>Skor</b>
Mean	132
Std. Deviation	15,6

Berdasarkan perhitungan tabel diatas, diperoleh nilai, mean sebesar 132 dan standar deviation sebesar 15, 6. Distribusi dari penelitian akan ditampilkan dalam bentuk table dan presentase sesuai dengan kategori distribusi seperti dibawah ini:

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

NO	Rentang Norma			Kategori	Frekuensi	%
1	155.4	s/d	179	Sangat Puas	15	14%
2	132	s/d	155	Puas	37	35%
3	124	s/d	132	Tidak Puas	50	48%
4	85	s/d	109	Sangat Tidak Puas	3	3%
					105	100%



**Gambar 3.** Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

Berdasarkan tabel distribusi diatas dan persentase dalam gambar diagram tersebut dapat digambarkan kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Jogyakarta dengan kategori sangat puas sebesar 14% dengan 15 pelanggan, puas sebesar 35 % dengan 37 pelanggan,tidak puas sebesar 48% dengan 50 pelanggan dan sangat tidak baik sebesar 3% dengan 3 pelanggan. Maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa layanan jogokaryan futsal Yogyakarta tidak puas.

Penelitian ini berdasar pada 5 faktor kepuasan menurut Supranto, (2006: 237) yang terbagi menjadi: 1) *Tangibles* (bukti langsung), 2)

*Empathy* (empati), 3) *Reability* (keandalan), 4) *Responsive* (daya tangkap) dan 5) *Assurance* (jaminan). Dari beberapa faktor tersebut, maka akan didapatkan hasil seperti pada di bawah ini:

## 2. Deskripsi Hasil Statistik Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Pada Faktor Berwujud (*Tangible*)

Faktor berwujud (*Tangible*) diukur menggunakan angket sebanyak 13 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Indikator yang diukur dalam faktor berwujud (*Tangible*) ini diantaranya adalah alat, fasilitas atau bukti fisik, yang dirasakan oleh para pelanggan.

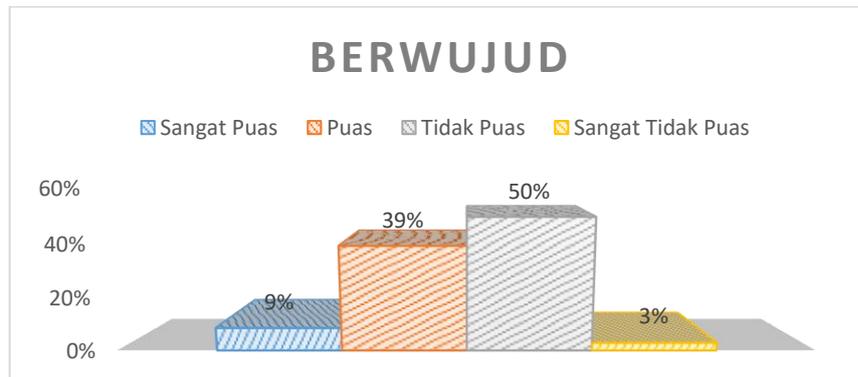
**Tabel 6.** Analisis Statistik Faktor Berwujud

<b>Statistik</b>	<b>Skor</b>
<i>Mean</i>	42
<i>Std. Deviation</i>	5

Berdasarkan perhitungan table diatas diperoleh nilai, mean sebesar 42 dan standar deviation sebesar 5. Distribusi dari penelitian akan ditampilkan dalam bentuk table dan presentase sesuai dengan kategori distribusi seperti dibawah ini:

**Tabel 7.** Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Berwujud (*Tangible*).

<b>NO</b>	<b>Rentang Norma</b>			<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
1	49.5	s/d	57	Sangat Puas	9	9%
2	42	s/d	50	Puas	41	39%
3	40	s/d	42	Tidak Puas	52	50%
4	27	s/d	35	Sangat Tidak Puas	3	3%
					105	100%



**Gambar 4.** Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Indikator Keberwujudan.

Berdasarkan tabel distribusi diatas dan persentase dalam gambar diagram tersebut dapat digambarkan kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta dengan kategori sangat puas sebesar 9% dengan 9 pelanggan, puas sebesar 39 % dengan 41 pelanggan, tidak puas sebesar 50% dengan 52 pelanggan dan sangat tidak puas sebesar 3% dengan 3 pelanggan. Maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta mengenai Keberwujudan (*Tangible*) tidak puas.

### **3. Deskripsi Hasil Analisis Statistik Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keandalan (*Reability*).**

Faktor Keandalan (*Reability*) diukur menggunakan angket sebanyak 8 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Indikator yang diukur dalam faktor keandalan (*Reability*) ini diantaranya adalah konsistensi, kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat, yang dirasakan oleh para pelanggan.

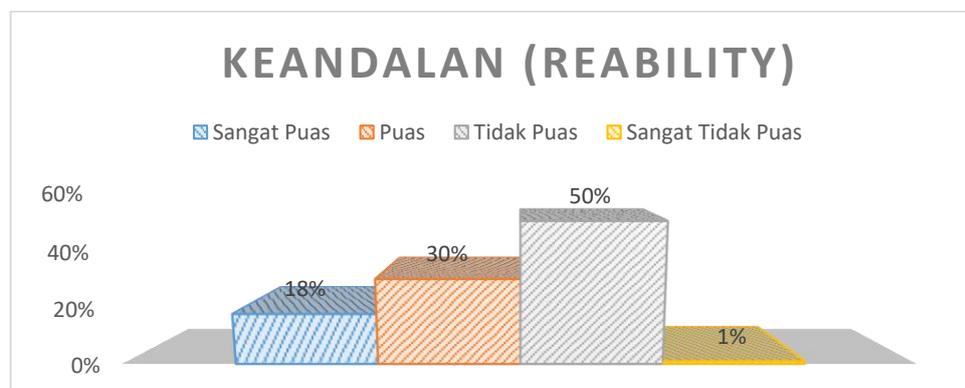
**Tabel 8.** Statistik Analisis Keandalan

Statistik	Skor
<i>Mean</i>	21
<i>Std. Deviation</i>	2.6

Berdasarkan perhitungan table diatas diperoleh nilai, mean sebesar 21 dan standar deviation sebesar 2,6. Distribusi dari penelitian akan ditampilkan dalam bentuk table dan presentase sesuai dengan kategori distribusi seperti dibawah ini:

**Tabel 9.** Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keandalan (*Reability*).

NO	Rentang Norma			Kategori	Frekuensi	%
1	24.9	s/d	29	Sangat Puas	19	18%
2	21	s/d	25	Puas	32	30%
3	20	s/d	21	Tidak Puas	53	50%
4	13	s/d	17	Sangat Tidak Puas	1	1%
					105	100%



**Gambar 5.** Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keandalan (*Reability*)

Berdasarkan tabel distribusi diatas dan persentase dalam gambar diagram tersebut dapat digambarkan kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta dengan kategori sangat puas sebesar 18% dengan 19 pelanggan, puas sebesar 30 % dengan 32 pelanggan, tidak

puas sebesar 50% dengan 53 pelanggan dan sangat tidak puas sebesar 1% dengan 1 pelanggan. Maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta mengenai Keandalan (*Reability*) tidak puas.

**4. Deskripsi Hasil Analisis Statistik Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*).**

Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*) diukur menggunakan angket sebanyak 8 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Indikator yang diukur dalam faktor ketanggapan (*Responsiveness*) ini diantaranya adalah respon/tanggapan pelayanan kecepatan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat, yang dirasakan oleh para pelanggan.

**Tabel 10.** Analisis Statistik Faktor Ketanggapan

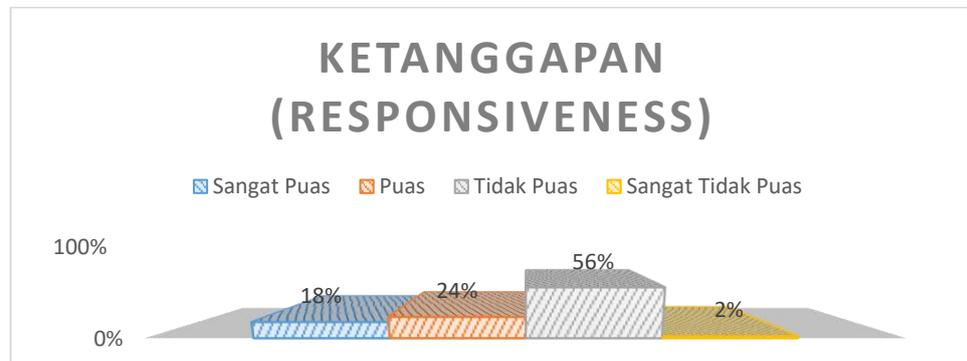
<b>Statistik</b>	<b>Skor</b>
<i>Mean</i>	25
<i>Std. Deviation</i>	3.5

Berdasarkan perhitungan table diatas diperoleh nilai, mean sebesar 25 dan standar deviation sebesar 3, 5. Distribusi dari penelitian akan ditampilkan dalam bentuk table dan presentase sesuai dengan kategori distribusi seperti dibawah ini:

**Tabel 11.** Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Ketanggapan (*Ressponsiveness*).

<b>NO</b>	<b>Rentang Norma</b>			<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
1	30.25	s/d	36	Sangat Puas	19	18%
2	25	s/d	30	Puas	25	24%
3	23	s/d	25	Tidak Puas	59	56%

4	15	s/d	20	Sangat Tidak Puas	2	2%
					105	100%



**Gambar 6.** Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Ketanggapan (*Responsiveness*).

Berdasarkan tabel distribusi diatas dan persentase dalam gambar diagram tersebut dapat digambarkan kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta dengan kategori sangat puas sebesar 18% dengan 19 pelanggan, puas sebesar 24 % dengan 25 pelanggan, tidak puas sebesar 56% dengan 59 pelanggan dan sangat tidak baik sebesar 2% dengan 2 pelanggan. Maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta mengenai Ketanggapan (*Responsiveness*) tidak puas.

##### **5. Deskripsi Hasil Analisis Statistik Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keyakinan (*Assurance*).**

Faktor Keyakinan (*Assurance*) diukur menggunakan angket sebanyak 6 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Indikator yang diukur dalam faktor keyakinan (*Assurance*) ini diantaranya adalah suatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki oleh staff bebas dari bahaya, resiko dan keraguan yang dirasakan oleh para pelanggan.

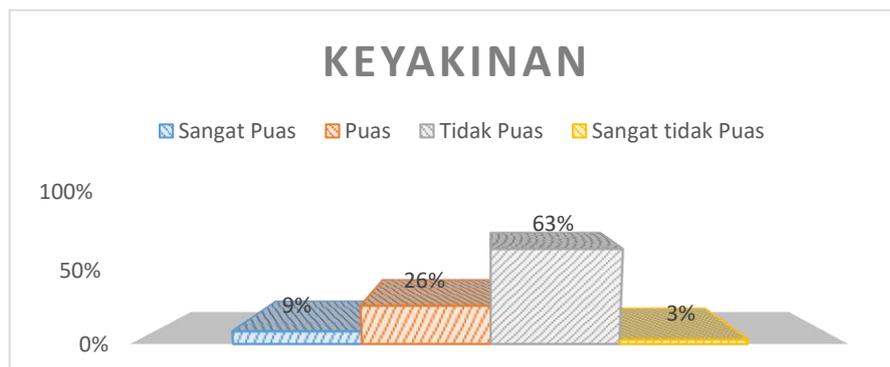
**Tabel 12.** Analisis Statistik Faktor Keyakinan

Statistik	Skor
Mean	19
Std. Deviation	2.7

Berdasarkan perhitungan table diatas diperoleh nilai, mean sebesar 19 dan *standar deviation* sebesar 2, 7. Distribusi dari penelitian akan ditampilkan dalam bentuk table dan presentase sesuai dengan kategori distribusi seperti dibawah ini:

**Tabel 13.** Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keyakinan

NO	Rentang Norma			Kategori	Frekuensi	%
1	23.05	s/d	27	Sangat Puas	9	9%
2	19	s/d	23	Puas	27	26%
3	18	s/d	19	Tidak Puas	66	63%
4	11	s/d	15	Sangat tidak Puas	3	3%
					105	100%



**Gambar 7.** Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Keyakinan (*Assurance*).

Berdasarkan tabel distribusi diatas dan persentase dalam gambar diagram tersebut dapat digambarkan kepuasan pelanggan terhadap jasa

layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta dengan kategori sangat puas sebesar 9% dengan 9 pelanggan, puas sebesar 26 % dengan 27 pelanggan, tidak puas sebesar 63% dengan 66 pelanggan dan sangat tidak puas sebesar 3% dengan 3 pelanggan. Maka dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta mengenai Keyakinan (*Assurance*) tidak puas.

**6. Deskripsi Hasil Analisis Statistik Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Empati (*Emphaty*).**

Faktor Empati (*Emphaty*) diukur menggunakan angket sebanyak 6 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4. Indikator yang diukur dalam faktor *emphaty* (*Emphaty*) ini diantaranya adalah suatu kemudahan dalam melakukan hubungan, tingkat komunikasi yang baik, perhatian petugas terhadap pribadi pelanggan dan memahami suatu kebutuhan dari pelanggan.

**Tabel 14.** Analisis Statistik Faktor Empati

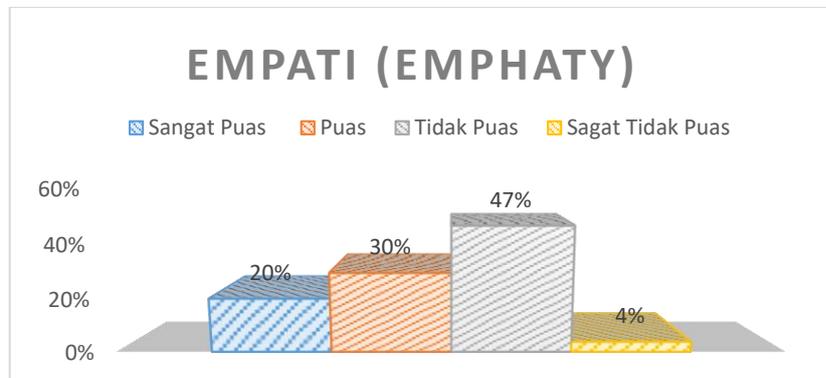
<b>Statistik</b>	<b>Skor</b>
<i>Mean</i>	24
<i>Std. Deviation</i>	3.8

Berdasarkan perhitungan table diatas diperoleh nilai, mean sebesar 24 dan standar deviation sebesar 3, 8. Distribusi dari penelitian akan ditampilkan dalam bentuk table dan presentase sesuai dengan kategori distribusi seperti dibawah ini:

**Tabel 15.** Distribusi Frekuensi Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Empati

<b>NO</b>	<b>Rentang Norma</b>			<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
1	29.7	s/d	35	Sangat Puas	21	20%
2	24	s/d	30	Puas	31	30%
3	22	s/d	24	Tidak Puas	49	47%

4	13	s/d	18	Sangat Tidak Puas	4	4%
					105	100%



**Gambar 8.** Survey Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta Faktor Empati (*Emphaty*).

Berdasarkan tabel distribusi diatas dan persentase dalam gambar diagram tersebut dapat digambarkan kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta dengan kategori sangat puas sebesar 20% dengan 21 pelanggan, puas sebesar 30 % dengan 31 pelanggan, tidak puas sebesar 47% dengan 49 pelanggan dan sangat tidak puas sebesar 4% dengan 4 pelanggan. Maka berdasarkan dari hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta mengenai indikator Empati (*Emphaty*) termasuk pada kategori tidak puas.

## B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepusan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta termasuk

dalam kategori tidak puas yaitu dengan rerata capaian 48% atau sebanyak 50 pelanggannya, dari beberapa kategori yang telah ditentukan sebelumnya yaitu kategori sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Sedangkan untuk analisis faktor dibagi menjadi lima yaitu: faktor berwujud (*tangible*), faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*assurance*) dan faktor empati (*emphaty*). Berdasarkan analisis secara rinci kategori sangat puas pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan sebesar 14% dengan 15 pelanggan, selanjutnya kategori puas sebesar 35 % dengan 37 pelanggan, tidak puas sebesar 48% dengan 50 pelanggan dan kategori sangat tidak puas sebesar 3% dengan 3 pelanggan mempunyai tingkat kepuasan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

Dari hasil capaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mampu memberikan rangsangan terhadap konsumen untuk mampu menikmati jasa layanan yang telah diberikan. Tingkat kepuasan pelanggan juga menunjukkan seberapa tinggi tingkat jasa layanan yang diberikan oleh pihak pengelola lapangan futsal Jogokaryan Futsal Yogyakarta terhadap pelanggan pengguna jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang baik menjadi dasar tingkat kepuasan bagi pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diatas faktor keyakinan (*Assurance*) pelanggan adalah hal yang sangat berpengaruh terhadap kualitas jasa yang diberikan. Sehingga dalam penelitian ini mampu menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan di Jogokaryan Futsal Yogyakarta

memiliki tingkat kelebihan dan kelemahan yang saling berkaitan erat satu sama lain. Menurut Tjiptono (2006: 146) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan yang harus dipenuhi oleh pemenuhan hasrat, sehingga pelanggan mampu bermain futsal dengan nyaman. Dalam pelayanan jasa, kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam mendorong keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan maupun penyedia jasa harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat dapat berubah. Hal ini dikarenakan rasa puas tersebut akan selalu dapat dirasakan walaupun tidak dapat dimiliki oleh pelanggan secara nyata. Yang secara khusus bahwa pemenuhan kebutuhan konsumen maupun pelanggan merupakan suatu hal yang penting dalam proses pelayanan. Selain itu hal lain yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan oleh kualitas fasilitas dan sarana prasarana yang terdapat di Jogokaryan Futsal Yogyakarta. Apabila kualitas fasilitas dan sarana prasarana terpenuhi maka konsumen akan lebih mudah untuk mendapatkan keinginan dan kebutuhan dalam latihan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa survey tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta termasuk pada tingkat kepuasan pelanggan yang tidak puas dengan presentase kepuasan sebesar 48%. Hasil tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor kepuasan yaitu faktor berwujud (*tangible*), faktor keandalan (*reability*), faktor daya tanggap (*responsiveness*), faktor jaminan (*assurance*) dan faktor empati (*emphaty*). Dengan demikian hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemilik maupun pengelola lapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta harus lebih memperhatikan faktor-faktor tersebut agar kepuasan pelanggan dapat meningkat dan tercapai.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian survey tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta, diharapkan dapat menambah informasi, referensi maupun penelitian pembandingan khususnya kepada manajemen maupun pengelolaan jasa penyewaan lapangan futsal tentang pentingnya pemenuhan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

2. Sebagai kajian pengembangan ilmu keolahragaan kedepannya sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini didasarkan pada hasil angket sehingga kemungkinan adanya unsur rendah objektif dalam penelitian seperti sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengisi angket penelitian.
2. Karena penelitian dilakukan ditengah masa pandemic covid-19, untuk angket (kuisisioner) dialihkan ke google form, yang dimana kendala pada pemakaian google form ini responden tidak dapat di pantau secara langsung sehingga responden banyak melewatkan/ lupa dalam mengisi angket (kuisisioner) yang telah disebarakan.

### **D. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Untuk pengelola lapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta, lebih meningkatkan kualitas jasa layanannya agar tingkat kepuasan konsumen dapat lebih baik lagi dan terus meningkat. Berikut faktor-faktor yang harus diperhatikan berdasarkan penelitian ini:
  - a. Faktor berwujud (*Tangible*)

Pengelola Jogokaryan Futsal Yogyakarta dapat menambah fasilitas pendukung dan memperbaiki setiap fasilitas pendukung

lainnya yang mengalami kerusakan supaya pelanggan maupun konsumen dapat merasa puas, nyaman dan tidak berpindah ke jasa penyewaan lainnya.

b. Faktor keandalan (*Reability*)

Pengelolaan Jogokaryan Futsal Yogyakarta harus lebih cepat dan tangap dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

c. Faktor ketanggapan (*Responsiveness*)

Staff pengelolaan Jogokaryan Futsal Yogyakarta harus lebih cepat dan tangap dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

d. Faktor keyakinan (*Assurance*)

Pengelolaan Jogokaryan Futsal Yogyakarta harus lebih jeli dan teliti dalam memilih pegawai harus mampu mengatur jadwal pemesanan, bisa memandu konsumen maupun pelanggan dan mengetahui hal-hal mengenai futsal.

e. Faktor empati (*Emphaty*)

Pengelola Jogokaryan Futsal Yogyakarta harus lebih memperhatikan atau bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta komunikasi dua arah dengan baik antara petugas lapangan dan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "*Problems and Strategies in Services. Marketing*". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Diakses 3 Mei 2021)
- Agus Mukholid. (2007). Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan. Jakarta. Barbara L Viera.
- Arif Budiarto (00611402). Tingkat Kepuasan Anggota Klinik Kebugaran Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klinik Kebugaran FIK UNY". Skripsi. FIK UNY
- Arikunto, Suharsimi. (2004). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2016). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Futsal Nasional, (2006). Materi Sosialisasi Futsal. Yogyakarta :BFN PSSI
- Barnes, James G., (2003). Secrets Of Customer Relationship Management, ANDI. Yogyakarta
- Basu Swastha & Irawan. (2002), Manajemen Pemasaran Modern, Edisi ke 2. Yogyakarta. Liberty.
- Berman, Barry & Evans, Joel R. (2010). Retail Management: A Strategic Approach (11 Ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Budiarto. 2004. Tingkat Kepuasan Anggota Klinik Kebugaran Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Klinik Kebugaran FIK UNY. FIK UNY.
- Buchari, Alma. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy,. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fathoni. (2013). Metodologi Penelitian&Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Gerson, Richard F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Penerbit PPM, Jakarta. Hana ofela dan Sasi Agustin.

- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hierro, Jose Venancio Lopez. (2017). *Uefa Futsal Coaching Manual*. Switzerland: UEFA.
- Husein, Umar. (2000). *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka.
- Jaya, Asmar. 2008. *Futsal, Gaya Hidup, Peraturan dan tips-tips Permainan*. Yogyakarta: Pustaka Timur.
- John D. Tenang. (2008). *Mahir Bermain Futsal*. Bandung: DAR Mizan.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lhaksana, Justinus. (2008). *Inspirasi dan Spirit Futsal*: RAS.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Taktik dan Strategi Futsal Modern*. Jakarta: Be Champion
- Muhtar, T., & Lengkana, A. S. (2019). *Pendidikan jasmani dan olahraga adaptif*. UPI Sumedang Press.
- Nimas Laila Q<sup>1</sup>, Sri Suryoko<sup>2</sup> & Saryadi<sup>3</sup> (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Service Bengkel Ahass 002 Semarang Honda Center. Diponegoro Jurnal Of Social and Politic.
- Panji Indraisuara (12603141001). *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Jasa Pelayanan Lapangan Tenis FIK Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi. FIK UNY
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga*. Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM: Penerbit Erlangga.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Riyanto. (2014). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri Water Park Bantul*. Skripsi tidak diterbitkan. Ilmu Keolahragaan, FIK UNY.

- Saryono (2006). Futsal Sebagai Salah Satu Permainan Alternatif Untuk Pembelajaran Sepakbola Dalam Pendidikan Jasmani. *Jurnal Pendidikan Jasmani Indonesia*.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:.
- Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika. Aditama Anggota Ikapi.
- Sumadi Suryabrata. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo. Persada.
- Sujarweni, Wiratna. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka.
- Tanri Faiz Turuis, dkk. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Tabungan Bunaken Pada PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Ranotana *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol 7 ,No.4, Edisi Khusus 2019: 455-466 (Diakses, 2 Mei 2021)*
- \_\_\_\_\_ (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_ (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ (2008) .*Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset*.
- \_\_\_\_\_ (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Tim Penyusun. (2016). *Buku Pedoman Tugas Akhir*. Yogyakarta: UNY.
- Yuliarmi. Ni Nyoman dan Putu Riyasa. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Izin Uji Instrumen Penelitian

	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> <b>UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA</b> <b>FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN</b> <small>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</small>
Nomor : 115/UN34.16/LT/2021	30 Maret 2021
Lamp. : 1 Bendel Proposal	
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian	
<b>Yth .   Manager 4R Jogjakarta</b> <b>          Jln. Parangtritis No. 161 brontokusuman Kec. Mergangsan Jogjakarta</b>	
Kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa kami berikut ini:	
Nama	: Rema Sydane Syam
NIM	: 17601244025
Program Studi	: Pendidikan Jasmani, Kesehatan, Dan Rekreasi - S1
Judul Tugas Akhir	: Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Jogokariyan Futsal Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen	: Senin - Kamis, 22 - 25 Februari 2021
bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan izin dan bantuan seperlunya. Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.	
	
	Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes. NIP. 19820815 200501 1 002
<b>Tembusan :</b>	
1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;	
2. Mahasiswa yang bersangkutan.	



**Lampiran 3.**Data Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian dengtan SPSS

No Soal	Variabel	r Tabel	Keterangan
1	0,089	0,361	Tidak Valid
2	0,229	0,361	Tidak Valid
3	0,473	0,361	Valid
4	0,486	0,361	Valid
5	0,486	0,361	Valid
6	0,623	0,361	Valid
7	0,549	0,361	Valid
8	0,550	0,361	Valid
9	0,693	0,361	Valid
10	0,630	0,361	Valid
11	0,638	0,361	Valid
12	0,500	0,361	Valid
13	0,571	0,361	Valid
14	0,404	0,361	Valid
15	0,367	0,361	Valid
16	0,691	0,361	Valid
17	0,707	0,361	Valid
18	0,714	0,361	Valid
19	0,582	0,361	Valid
20	0,446	0,361	Valid
21	0,557	0,361	Valid
22	0,551	0,361	Valid
23	0,423	0,361	Valid
24	0,578	0,361	Valid
25	0,735	0,361	Valid
26	0,454	0,361	Valid
27	0,645	0,361	Valid
28	0,773	0,361	Valid
29	0,822	0,361	Valid
30	0,791	0,361	Valid
31	0,724	0,361	Valid
32	0,629	0,361	Valid
33	0,719	0,361	Valid
34	0,370	0,361	Valid
35	0,648	0,361	Valid
36	0,584	0,361	Valid
37	0,693	0,361	Valid
38	0,578	0,361	Valid
39	0,708	0,361	Valid
40	0,727	0,361	Valid
41	0,690	0,361	Valid
42	0,809	0,361	Valid
43	0,767	0,361	Valid
44	0,692	0,361	Valid
45	0,710	0,361	Valid

#### Lampiran 4.Data Reabilitas

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.956	0.959	45

## Lampiran 5. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550426, Fax 0274-513092  
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas\_fik@uny.ac.id

Nomor : S28/UN34.16/PT.01.04/2021  
Lamp. : 1 Bendel Proposal  
Hal : Izin Penelitian

15 Maret 2021

Yth. Moh. Rais Rusyadi S.T.  
Jalan. Jogokaryan No.65, Martijeron, Kec.Martijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta

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

Nama : Rema Sydane Syam  
NIM : 17601244025  
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, Dan Rekreasi - S1  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)  
Judul Tugas Akhir : Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Jogokariyan Futsal Yogyakarta  
Waktu Penelitian : Rabu - Minggu, 10 - 14 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.



Nakil Dekan Bidang Akademik,

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

## Lampiran 6. Surat Validasi Ahli

### ✦ SURAT VALIDASI AHLI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Drs. Amat Komari, M.Si

NIP : 19620422199001

Menerangkan bahwa saudara:

Nama : Rema Sydane Syam

NIM : 17601244025

Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Judul TAS : Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan  
Jogokaryan Futsal Yogyakarta

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

1. *layak digunakan* .....
2. ....

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Februari 2021



Drs. Amat Komari, M.Si

NIP.19620422199001

**Lampiran 7. Kartu Bimbingan TAS**

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Rema Sydane Syam  
 NIM : 17601244025  
 Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi  
 Pembimbing : Drs. Amat Komari, M.Si.

No.	Tanggal	Pembahasan	Tanda Tangan
1.	19/01/2021	Bimbingan Bab I	
2.	21/01/2021	Revisi Bab I (cek lagi judul penelitian)	
3.	8/02/2021	Revisi Bab III Instrumen penelitian perbaiki lagi	
4.	15/02/2021	Revisi Bab III	
5.	19/02/2021	Revisi Bab IV	
6.	26/03/2021	Revisi Bab IV dan V	
7.	20/04/2021	Perhatikan EYD	
8.	01/05/2021	Abstrak	

Ketua Jurusan POR,

Dr. Jaka Sunardi, M.kes.  
 NIP. 19610731 199001 1 001



**Lampiran 8. Angket Uji Coba Penelitian**

**ANGKET PENELITIAN**

**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN  
JOGOKARYAN FUTSAL YOGYAKARTA**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya Rema Sydane Syam adalah mahasiswi program Strata 1 Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Universitas Negeri Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian ilmiah untuk penulisan skripsi, guna menyelesaikan study saya. Untuk itu saya berharap untuk kesediaan Bapak/ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner terlampir sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

Informasi yang saya peroleh dari respon Bapak/ibu/Saudara/Saudari yang diberikan akan sangat membantu saya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

Ketersediaan Bapak/ibu/Saudara/Saudari mengisi kuisisioner ini sangat menentukan keberhasilan saya. Data-data yang saya peroleh dari Bapak/ibu/Saudara/Saudari akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian saja.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan ketersedianya untuk meluangkan waktu membantu mengisi angket (Kuisisioner) ini saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 Februari 2021

Peneliti,



Rema Sydane Syam

NIM. 17601244025

**A. Identitas Responden**

1. Nama : .....

2. Umur : .....

3. Jenis Kelamin : .....
4. Klub : .....

**B. Petunjuk Pengisian**

**Kuisisioner Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan**

1. Isilah identitas diri anda ditempat yang telah disediakan
2. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
3. Berikan tanda Lingkaran ( O ) pada salah satu jawaban yang menurut anda menjadi kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta, isikan jawaban anda dalam kolom yang telah disediakan.
4. Alternatif tanggapan

- SS** : Sangat Setuju
- S** : Setuju
- TS** : Tidak Setuju
- STS** : Sangat Tidak Setuju

Contoh:

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang ramah terhadap konsumen	SS	<input checked="" type="radio"/>	TS	STS

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
1	Keberadaan lapangan Jogokaryan Futsal terletak dipinggir jalan	SS	S	TS	STS
2	Menurut Saya, Letak Jogokaryan Futsal yang berada di pusat kota Jogja cukup mudah untuk dicari	SS	S	TS	STS
3	Menurut Saya, Ukuran lapangan yang sesuai dengan standart internasional yaitu 20 × 40 m	SS	S	TS	STS

4	Menurut Saya, Lapangan Jogokaryan Futsal mempunyai area parkir yang luas bagi kendaraan yang dibawa pelanggan 15 × 80 m	SS	S	TS	STS
5	Menurut Saya, Lapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta memiliki sirkulasi udara yang mudah	SS	S	TS	STS
6	Menurut Saya, Ketersediaan papan informasi di Jogokaryan Futsal berada ditempat strategis	SS	S	TS	STS
7	Menurut Saya, Penerangan yang ada di dalam lapangan terang sehingga pandangan jelas ketika dipergunakan untuk bermain	SS	S	TS	STS
8	Menurut Saya, Kondisi jaring dilapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta baik (tidak ada yang rusak)	SS	S	TS	STS
9	Menurut Saya, Kondisi gawang dilapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta baik (tidak ada yang rusak)	SS	S	TS	STS
10	Menurut Saya, Ruang tunggu pemain dilengkapi dengan adanya fasilitas led tv	SS	S	TS	STS
11	Menurut Saya, Kondisi bola sesuai dengan standart internasional dengan ukuran size 4 berkisar antara 62-64 cm	SS	S	TS	STS
12	Menurut Saya, Letak ruang manajer penyewaan lapangan futsal yang dekat pintu masuk memudahkan pelanggan dalam mencarinya	SS	S	TS	STS
13	Menurut Saya, Keadaan kantin menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan	SS	S	TS	STS
14	Keadaan mushola berada dekat dengan kamar mandi	SS	S	TS	STS
15	Menurut Saya, Keadaan kamar mandi dilapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta bersih.	SS	S	TS	STS
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b>					
16	Menurut Saya, Bola dipakai di Jogokaryan Futsal menggunakan bola yang berkualitas tinggi (tidak mudah rusak)	SS	S	TS	STS

17	Menurut Saya, Lantai Vinyl di Jogokaryan Futsal menggunakan Vinyl yang berkualitas tinggi (tidak mudah rusak)	SS	S	TS	STS
18	Menurut Saya, Jaring yang dipergunakan di Jogokaryan Futsal menggunakan jaring yang berkualitas (tidak mudah rusak)	SS	S	TS	STS
19	Menurut Saya, Ketepatan jadwal pada saat pelanggan menyewa lapangan Jogokaryan Futsal sudah sesuai dengan durasi yang seharusnya	SS	S	TS	STS
20	Menurut Saya, Keterlambatan jam operasional oleh petugas Jogokaryan Futsal melebihi batas waktu	SS	S	TS	STS
21	Menurut Saya, Kemudahan konsumen dalam pemesanan lapangan via telephone	SS	S	TS	STS
22	Bahasa yang digunakan oleh petugas lapangan dalam memberikan keterangan dan penjelasan mudah dipahami oleh pelanggan	SS	S	TS	STS
23	Menurut Saya, Petugas selalu mudah ditemui pada jam kerja	SS	S	TS	STS
24	Menurut Saya, Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang ada	SS	S	TS	STS
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
25	Menurut Saya, Petugas lapangan memberikan informasi yang jelas tentang penyewaan dan layanan jasa kepada pelanggan	SS	S	TS	STS
26	Menurut Saya, Petugas lapangan memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa pilih-pilih customers	SS	S	TS	STS
27	Profesionalisme petugas lapangan futsal jogokaryan sangat baik dalam menanggapi pemesanan oleh konsumen	SS	S	TS	STS
28	Menurut Saya, Petugas lapangan membantu kesulitan konsumen dalam jangka waktu 5 menit	SS	S	TS	STS

29	Menurut Saya, Petugas lapangan menanggapi kritik dan saran pelanggan dengan baik	SS	S	TS	STS
30	Menurut Saya, Saat adanya event-event kecil maupun turnamen petugas dengan cepat selalu siap dan tanggap dengan kebutuhan konsumen	SS	S	TS	STS
31	Menurut Saya, Tanggapan petugas cleaning service terhadap lapangan dan lingkungan sekitar yang kotor	SS	S	TS	STS
32	Menurut Saya, Perhatian petugas terhadap kedisiplinan penyewa dan pengguna lapangan	SS	S	TS	STS
<b>Keyakinan (Assurance)</b>					
33	Menurut Saya, Jogokaryan Futsal memberikan jaminan diskon harga kepada klub/academy futsal yang telah menjadi member di Jogokaryan Futsal Yogyakarta	SS	S	TS	STS
34	Menurut Saya, Pelanggan yang sudah membayar DP (Down Payment) sebagai tanda jadi penyewaan dibebaskan dalam memilih lapangan 1 atau lapangan 2	SS	S	TS	STS
35	Petugas lapangan mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan	SS	S	TS	STS
36	Petugas lapangan mampu meyakinkan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan	SS	S	TS	STS
37	Adanya petugas pengawas sehingga keamanan barang bawaan pelanggan terjamin	SS	S	TS	STS
38	Keamanan kendaraan pelanggan/konsumen yang diparkir	SS	S	TS	STS
39	Kelengkapan peralatan pendukung permainan futsal	SS	S	TS	STS
<b>Empathy (Empati)</b>					
40	Petugas selalu menyambut baik para pelanggan/konsumen dengan senyum, sapa dan salam	SS	S	TS	STS
41	Petugas lapangan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan	SS	S	TS	STS

42	Petugas lapangan bersikap sopan terhadap pelanggan	SS	S	TS	STS
43	Keakraban yang diciptakan petugas lapangan sangat baik	SS	S	TS	STS
44	Petugas lapangan Jogokaryan Futsal memberikan waktu toleransi dalam perubahan pemesanan lapangan.	SS	S	TS	STS
45	Adanya penyelesaian dari pihak penyedia jasa akan keluhan dari konsumen	SS	S	TS	STS

**Lampiran 9. Angket Penelitian**

**ANGKET PENELITIAN**

**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA LAYANAN  
JOGOKARYAN FUTSAL YOGYAKARTA**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Ditempat

Dengan Hormat,

Saya Rema Sydane Syam adalah mahasiswi program Strata 1 Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Universitas Negeri Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian ilmiah untuk penulisan skripsi, guna menyelesaikan study saya. Untuk itu saya berharap untuk kesediaan Bapak/ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuisisioner terlampir sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

Informasi yang saya peroleh dari respon Bapak/ibu/Saudara/Saudari yang diberikan akan sangat membantu saya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta.

Ketersediaan Bapak/ibu/Saudara/Saudari mengisi kuisisioner ini sangat menentukan keberhasilan saya. Data-data yang saya peroleh dari Bapak/ibu/Saudara/Saudari akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian saja.

Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan ketersedianya untuk meluangkan waktu membantu mengisi angket (Kuisisioner) ini saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 Februari 2021

Peneliti,



Rema Sydane Syam

NIM. 17601244025

**C. Identitas Responden**

5. Nama : .....

6. Umur : .....
7. Jenis Kelamin : .....
8. Klub : .....

**D. Petunjuk Pengisian**

**Kuisioner Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Layanan**

5. Isilah identitas diri anda ditempat yang telah disediakan
6. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
7. Berikan tanda Lingkaran ( O ) pada salah satu jawaban yang menurut anda menjadi kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan Jogokaryan Futsal Yogyakarta, isikan jawaban anda dalam kolom yang telah disediakan.
8. Alternatif tanggapan
- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh:

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan yang ramah terhadap konsumen	SS	<input checked="" type="radio"/>	TS	STS

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>					
1	Menurut Saya, Ukuran lapangan yang sesuai dengan standart internasional yaitu 20 × 40 m	SS	S	TS	STS
2	Menurut Saya, Lapangan Jogokaryan Futsal mempunyai area parkir yang luas bagi kendaraan yang dibawa pelanggan 15 × 80 m	SS	S	TS	STS
3	Menurut Saya, Lapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta memiliki sirkulasi udara yang mudah	SS	S	TS	STS
4	Menurut Saya, Ketersediaan papan informasi di Jogokaryan Futsal berada ditempat strategis	SS	S	TS	STS

5	Menurut Saya, Penerangan yang ada di dalam lapangan terang sehingga pandangan jelas ketika dipergunakan untuk bermain	SS	S	TS	STS
6	Menurut Saya, Kondisi jaring dilapangan Jogokaryan Futsal Jogyakarta baik (tidak ada yang rusak)	SS	S	TS	STS
7	Menurut Saya, Kondisi gawang dilapangan Jogokaryan Futsal Jogyakarta baik (tidak ada yang rusak)	SS	S	TS	STS
8	Menurut Saya, Ruang tunggu pemain dilengkapi dengan adanya fasilitas led tv	SS	S	TS	STS
9	Menurut Saya, Kondisi bola sesuai dengan standart internasional dengan ukuran size 4 berkisar antara 62-64 cm	SS	S	TS	STS
10	Menurut Saya, Letak ruang manajer penyewaan lapangan futsal yang dekat pintu masuk memudahkan pelanggan dalam mencarinya	SS	S	TS	STS
11	Menurut Saya, Keadaan kantin menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan	SS	S	TS	STS
12	Keadaan mushola berada dekat dengan kamar mandi	SS	S	TS	STS
13	Menurut Saya, Keadaan kamar mandi dilapangan Jogokaryan Futsal Yogyakarta bersih.	SS	S	TS	STS
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b>					
14	Menurut Saya, Bola dipakai di Jogokaryan Futsal menggunakan bola yang berkualitas tinggi (tidak mudah rusak)	SS	S	TS	STS
15	Menurut Saya, Lantai Vinyl di Jogokaryan Futsal menggunakan Vinyl yang berkualitas tinggi (tidak mudah rusak)	SS	S	TS	STS
16	Menurut Saya, Jaring yang dipergunakan di Jogokaryan Futsal menggunakan jaring yang berkualitas (tidak mudah rusak)	SS	S	TS	STS

17	Menurut Saya, Ketepatan jadwal pada saat pelanggan menyewa lapangan Jogokaryan Futsal sudah sesuai dengan durasi yang seharusnya	SS	S	TS	STS
18	Menurut Saya, Keterlambatan jam operasional oleh petugas Jogokaryan Futsal melebihi batas waktu	SS	S	TS	STS
19	Menurut Saya, Kemudahan konsumen dalam pemesanan lapangan via telephone	SS	S	TS	STS
20	Bahasa yang digunakan oleh petugas lapangan dalam memberikan keterangan dan penjelasan mudah dipahami oleh pelanggan	SS	S	TS	STS
21	Menurut Saya, Petugas selalu mudah ditemui pada jam kerja	SS	S	TS	STS
22	Menurut Saya, Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang ada	SS	S	TS	STS
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
23	Menurut Saya, Petugas lapangan memberikan informasi yang jelas tentang penyewaan dan layanan jasa kepada pelanggan	SS	S	TS	STS
24	Menurut Saya, Petugas lapangan memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa pilih-pilih customers	SS	S	TS	STS
25	Profesionalisme petugas lapangan futsal jogokaryan sangat baik dalam menanggapi pemesanan oleh konsumen	SS	S	TS	STS
26	Menurut Saya, Petugas lapangan membantu kesulitan konsumen dalam jangka waktu 5 menit	SS	S	TS	STS
27	Menurut Saya, Petugas lapangan menanggapi kritik dan saran pelanggan dengan baik	SS	S	TS	STS
28	Menurut Saya, Saat adanya event-event kecil maupun tarkam petugas dengan cepat selalu siap dan tanggap dengan kebutuhan konsumen	SS	S	TS	STS
29	Menurut Saya, Tanggapan petugas cleaning service terhadap lapangan dan lingkungan sekitar yang kotor	SS	S	TS	STS

30	Menurut Saya, Perhatian petugas terhadap kedisiplinan penyewa dan pengguna lapangan	SS	S	TS	STS
<b>Keyakinan (Assurance)</b>					
31	Menurut Saya, Jogokaryan Futsal memberikan jaminan diskon harga kepada klub/academy futsal yang telah menjadi member di Jogokaryan Futsal Yogyakarta	SS	S	TS	STS
32	Menurut Saya, Pelanggan yang sudah membayar DP (Down Payment) sebagai tanda jadi penyewaan dibebaskan dalam memilih lapangan 1 atau lapangan 2	SS	S	TS	STS
33	Petugas lapangan mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan	SS	S	TS	STS
34	Petugas lapangan mampu meyakinkan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan	SS	S	TS	STS
35	Adanya petugas pengawas sehingga keamanan barang bawaan pelanggan terjamin	SS	S	TS	STS
36	Keamanan kendaraan pelanggan/konsumen yang diparkir	SS	S	TS	STS
37	Kelengkapan peralatan pendukung permainan futsal	SS	S	TS	STS
<b>Emphaty (Empati)</b>					
38	Petugas selalu menyambut baik para pelanggan/konsumen dengan senyum, sapa dan salam	SS	S	TS	STS
39	Petugas lapangan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan	SS	S	TS	STS
40	Petugas lapangan bersikap sopan terhadap pelanggan	SS	S	TS	STS
41	Keakraban yang diciptakan petugas lapangan sangat baik	SS	S	TS	STS
42	Petugas lapangan Jogokaryan Futsal memberikan waktu toleransi dalam perubahan pemesanan lapangan.	SS	S	TS	STS
43	Adanya penyelesaian dari pihak penyedia jasa akan keluhan dari konsumen	SS	S	TS	STS

**Lampiran 10. Hasil Penelitian**

No	Berwujud (TANGIBLE)													Total
	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	49
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	46
4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	41
5	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	39
6	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	41
7	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	45
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	39
9	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	40
10	4	3	3	1	3	4	4	1	4	4	2	4	3	40
11	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	42
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
13	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	43
14	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	43
15	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	37
16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	49
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	48
18	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	46
19	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	40
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
22	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	47
23	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	37
24	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	42
25	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	43
26	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	41
27	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	38
28	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
29	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	42
30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	38
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51
32	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	46

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
34	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	3	43
35	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	46
36	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	46
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	37
38	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41
39	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	49
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
41	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	44
42	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	46
43	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	42
44	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
45	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	36
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
48	4	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	41
49	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	46
50	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	40
51	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	46
52	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
53	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	45
54	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
55	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	37
56	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	39
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
58	4	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	3	40
59	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	2	43
60	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	47
61	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
62	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	48
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
64	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	37
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38
66	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	44
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
68	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	44

69	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	1	35
70	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3	2	41
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	50
72	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	1	38
73	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	44
74	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	38
75	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	36
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
77	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	43
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	49
79	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	45
80	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37
81	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
82	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	48
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
84	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	4	2	38
85	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	47
86	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	45
87	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	32
88	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	39
89	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	41
90	2	2	3	1	3	3	3	2	3	4	2	1	1	30
91	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	35
92	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
93	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	40
94	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	1	39
95	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	46
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
97	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	2	39
98	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	48
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38
100	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	2	43
101	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49
102	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	44
103	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	43
104	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	41
105	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	45

No	Keandalan (REABILITY)								Total
	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	
1	4	4	4	4	2	4	4	4	30
2	2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	2	4	4	3	2	4	4	4	27
4	2	3	3	4	2	2	2	4	22
5	2	4	3	4	2	3	3	3	24
6	3	4	3	3	3	2	2	3	23
7	3	3	3	3	3	3	3	4	25
8	3	3	3	3	3	3	3	4	25
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	4	4	3	4	1	4	4	3	27
11	3	4	4	4	2	4	4	4	29
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	3	4	3	3	2	3	3	4	25
14	3	3	4	3	2	4	4	4	27
15	2	4	4	3	3	3	3	3	25
16	3	3	3	3	3	4	4	4	27
17	2	4	4	4	2	3	3	4	26
18	2	3	2	4	3	4	4	4	26
19	2	4	3	3	3	3	3	3	24
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	2	3	3	4	2	4	4	4	26
25	3	3	3	4	2	4	4	3	26
26	3	3	4	4	4	4	4	4	30
27	2	3	3	3	3	3	3	4	24
28	4	3	3	4	2	4	4	3	27
29	3	4	4	4	3	3	3	3	27
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32

32	3	4	4	4	3	4	4	4	30
33	4	4	4	4	1	4	4	4	29
34	1	4	2	3	2	4	4	4	24
35	3	3	4	4	2	4	4	4	28
36	3	4	3	4	1	4	4	4	27
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	3	4	4	3	30
42	3	4	4	4	2	4	4	4	29
43	3	3	3	3	2	3	3	3	23
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
45	2	3	3	3	2	3	3	3	22
46	2	3	2	2	3	2	2	2	18
47	3	4	4	4	3	4	4	4	30
48	2	3	3	3	2	3	3	3	22
49	3	3	3	3	1	4	4	4	25
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	3	2	4	4	4	26
52	3	4	4	4	1	4	4	4	28
53	3	3	3	4	2	3	3	3	24
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	3	3	3	3	2	3	3	3	23
56	1	3	3	3	3	3	3	4	23
57	3	3	3	3	2	4	4	4	26
58	3	4	3	3	2	3	3	4	25
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	4	4	3	4	3	4	4	4	30
61	2	3	3	3	2	4	4	4	25
62	3	4	3	4	3	4	4	4	29
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	3	3	3	3	3	3	3	3	24

65	3	3	3	3	3	3	3	4	25
66	2	4	4	4	3	4	4	3	28
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24
68	3	3	3	4	2	3	3	4	25
69	2	3	2	3	2	3	3	4	22
70	2	3	2	3	2	3	3	3	21
71	4	3	3	3	3	3	3	4	26
72	3	3	3	4	3	4	4	3	27
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	2	3	3	3	2	3	3	3	22
75	3	3	2	3	3	3	3	3	23
76	3	4	4	4	1	4	4	4	28
77	3	3	3	4	3	4	4	3	27
78	1	4	3	4	3	4	4	4	27
79	3	4	3	3	2	3	3	3	24
80	3	3	3	3	2	3	3	3	23
81	2	3	3	4	2	3	3	4	24
82	3	4	4	4	3	4	4	4	30
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24
84	2	4	4	4	1	3	3	3	24
85	3	4	4	3	3	3	3	4	27
86	2	4	2	4	1	2	2	4	21
87	1	3	3	3	2	3	3	3	21
88	3	3	3	3	3	3	3	2	23
89	3	3	3	3	2	3	3	4	24
90	1	3	3	2	3	3	3	3	21
91	2	3	2	3	3	4	4	4	25
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24
93	2	3	3	3	2	3	3	3	22
94	2	3	3	4	2	4	4	3	25
95	3	4	4	3	2	3	3	3	25
96	3	3	3	2	3	3	3	3	23
97	3	3	3	3	2	2	2	3	21
98	3	4	3	3	3	4	4	2	26
99	3	3	3	3	3	3	3	2	23
100	2	3	3	2	3	4	4	4	25

101	4	4	4	4	4	4	4	4	32
102	3	3	3	3	3	3	3	3	24
103	2	3	3	3	2	4	4	3	24
104	2	3	2	3	2	3	3	3	21
105	4	3	3	3	4	3	3	2	25

No	Ketanggapan (Responseveness)								Total
	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	3	4	4	3	3	4	3	28
4	3	4	4	4	3	3	3	4	28
5	3	3	2	3	3	3	3	2	22
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	3	3	3	3	3	3	4	3	25
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	4	3	3	4	2	3	2	24
10	4	4	4	3	3	4	4	3	29
11	3	3	3	3	2	4	4	3	25
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	3	4	3	3	3	4	3	27
14	3	4	4	4	3	4	4	4	30
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	3	3	4	30
18	3	4	4	4	4	4	4	3	30
19	3	3	4	3	3	3	3	3	25
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	3	3	4	3	3	3	3	3	25
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	4	4	4	4	3	3	3	3	28
25	3	2	3	3	3	2	2	3	21
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	4	3	4	4	4	4	4	3	30
29	4	4	4	3	4	3	3	3	28
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	4	4	4	4	4	4	4	3	31

32	4	4	4	4	3	3	4	4	30
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	3	4	2	2	1	2	2	20
35	3	4	4	4	3	3	3	3	27
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	3	2	3	3	3	3	3	3	23
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	3	4	3	3	3	4	3	27
42	4	4	4	4	3	3	4	4	30
43	3	3	4	3	3	3	3	3	25
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24
46	2	2	2	2	2	2	2	2	16
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	3	3	4	3	3	3	3	3	25
49	4	4	4	4	4	3	4	4	31
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	4	3	4	3	3	3	4	3	27
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	3	3	3	3	4	3	3	26
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	3	4	3	3	3	3	3	3	25
58	4	4	4	4	4	4	3	3	30
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	4	4	3	3	3	3	3	3	26
61	3	3	4	3	3	2	3	2	23
62	4	4	4	4	3	3	3	3	28
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32

64	3	3	2	3	3	2	3	3	22
65	3	4	4	3	3	3	3	3	26
66	3	3	3	3	3	3	2	2	22
67	3	4	3	3	3	3	3	3	25
68	4	4	4	4	3	4	2	2	27
69	3	3	3	4	2	3	4	2	24
70	3	3	4	3	2	3	3	2	23
71	3	3	3	3	3	3	3	3	24
72	3	4	4	3	3	2	3	3	25
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	3	4	4	3	2	3	2	2	23
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	3	4	3	3	3	3	3	3	25
78	4	4	4	4	2	4	2	1	25
79	3	3	3	3	3	3	3	3	24
80	3	3	3	3	3	3	3	3	24
81	4	4	3	3	3	3	2	3	25
82	4	4	4	4	4	4	4	3	31
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24
84	2	3	2	3	3	2	3	3	21
85	4	3	3	4	3	3	3	3	26
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	3	2	3	3	3	2	2	2	20
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24
89	3	3	2	3	3	3	3	3	23
90	2	3	3	3	2	2	2	2	19
91	3	3	3	4	3	3	3	2	24
92	3	3	4	3	3	3	3	3	25
93	3	3	3	3	4	3	2	2	23
94	4	3	3	3	3	4	3	3	26
95	4	3	3	2	3	3	3	3	24
96	3	3	3	3	3	3	3	2	23
97	3	3	4	3	2	2	3	3	23
98	3	4	3	3	4	3	2	4	26

99	3	3	3	3	3	3	4	3	25
100	3	4	3	2	4	3	4	2	25
101	3	4	4	4	4	4	4	4	31
102	3	3	3	3	3	3	3	3	24
103	3	3	4	3	4	3	3	3	26
104	3	2	4	3	3	3	3	3	24
105	3	3	4	3	4	3	2	3	25

No	Keyakinan (Assurance)						Total
	S32	S33	S34	S35	S36	S37	
1	4	4	3	4	4	4	23
2	3	3	3	3	3	2	17
3	3	4	4	4	3	3	21
4	4	2	4	3	4	3	20
5	3	4	3	3	3	3	19
6	3	3	2	3	3	3	17
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	3	4	3	3	3	19
9	3	4	3	2	3	4	19
10	4	4	4	3	4	4	23
11	4	4	3	3	4	4	22
12	4	4	3	4	4	4	23
13	3	3	3	3	4	2	18
14	4	3	2	3	3	3	18
15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	3	3	4	4	3	21
18	4	3	3	4	4	3	21
19	3	3	2	3	3	3	17
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	3	3	3	3	18
22	4	4	4	4	4	4	24
23	3	3	3	3	3	3	18
24	4	3	4	4	4	3	22
25	3	3	2	3	3	3	17
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	3	4	3	3	3	19
28	3	4	3	4	3	3	20
29	4	4	4	4	4	3	23
30	3	3	3	3	3	3	18
31	4	4	3	4	4	2	21
32	3	4	2	3	3	4	19

33	4	4	4	4	4	4	24
34	3	1	1	2	3	2	12
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	4	4	4	1	21
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	3	3	3	18
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	3	3	4	22
42	4	4	4	3	3	2	20
43	3	3	3	4	3	3	19
44	3	3	3	3	3	3	18
45	3	3	3	3	3	2	17
46	2	2	2	2	2	2	12
47	4	3	4	4	4	3	22
48	3	3	3	3	3	3	18
49	4	4	3	4	3	3	21
50	3	3	3	3	3	3	18
51	3	4	3	4	3	2	19
52	4	4	3	4	4	4	23
53	3	3	3	3	3	3	18
54	3	3	3	3	3	3	18
55	3	3	3	3	3	2	17
56	3	3	3	3	3	4	19
57	3	4	3	3	3	3	19
58	4	4	4	4	4	3	23
59	4	4	4	4	4	4	24
60	3	3	3	3	3	3	18
61	3	4	3	3	3	2	18
62	3	3	2	2	3	2	15
63	4	4	4	4	4	4	24
64	3	3	2	3	3	2	16
65	3	3	3	4	4	4	21
66	3	3	3	3	3	3	18

67	3	3	3	3	3	3	18
68	2	3	4	4	3	3	19
69	2	3	2	3	3	3	16
70	4	3	3	3	3	3	19
71	3	3	3	3	4	3	19
72	3	4	4	2	2	2	17
73	3	2	3	3	3	2	16
74	3	2	2	3	2	2	14
75	3	2	3	3	3	3	17
76	4	3	4	4	4	3	22
77	3	3	2	2	3	4	17
78	4	4	2	4	4	4	22
79	3	3	2	3	3	3	17
80	3	2	2	3	3	2	15
81	3	3	3	4	4	3	20
82	4	3	4	4	4	3	22
83	3	3	3	3	3	3	18
84	3	3	3	3	2	1	15
85	3	3	4	4	4	2	20
86	4	2	4	4	4	4	22
87	2	2	2	3	3	3	15
88	3	3	4	3	3	3	19
89	3	3	4	3	3	3	19
90	3	3	3	3	3	1	16
91	3	3	3	3	4	2	18
92	3	3	4	3	3	2	18
93	3	3	3	3	3	3	18
94	3	3	3	3	3	3	18
95	4	3	3	3	3	3	19
96	3	3	4	3	2	2	17
97	3	3	3	3	3	3	18
98	3	3	3	4	3	3	19
99	3	3	3	3	2	3	17
100	3	4	4	4	4	2	21
101	4	4	4	4	4	4	24
102	3	3	3	3	3	3	18

103	3	4	3	3	3	3	19
104	3	3	2	2	3	3	16
105	3	3	3	4	3	3	19

No	Empati (EMPHATY)								Total	N (Jumlah)
	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32	166
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	128
3	4	4	3	3	3	3	3	3	26	148
4	3	4	4	3	4	3	4	3	28	139
5	3	3	2	3	3	3	3	3	23	127
6	3	2	3	3	3	3	3	3	23	128
7	3	3	3	3	3	3	2	3	23	136
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24	131
9	3	3	3	4	4	3	3	3	26	133
10	4	3	3	4	3	4	4	3	28	147
11	4	3	3	3	4	4	3	4	28	146
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32	171
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	137
14	3	3	3	3	4	3	3	3	25	143
15	3	3	3	3	3	3	2	3	23	127
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32	164
17	4	4	4	4	4	4	4	3	31	156
18	4	3	4	4	4	4	4	4	31	154
19	3	3	2	3	3	3	3	3	23	129
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24	129
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	130
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	167
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	127
24	4	3	3	3	3	4	4	4	28	146
25	3	4	4	4	4	4	4	4	31	138
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	159
27	3	3	2	3	4	2	3	3	23	128
28	3	3	4	4	4	4	4	4	30	151
29	3	4	3	3	3	4	3	3	26	146
30	3	3	2	3	3	3	3	3	23	127
31	3	4	3	4	4	4	4	4	30	165
32	3	3	3	4	3	3	3	3	25	150

33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	169
34	4	4	1	1	1	1	1	1	14	113
35	3	4	3	3	3	3	3	3	25	144
36	2	3	4	4	4	3	3	3	26	152
37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	127
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	130
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32	169
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	172
41	4	3	3	4	3	4	3	2	26	149
42	4	3	4	4	4	4	4	3	30	155
43	3	3	3	3	4	4	3	3	26	135
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24	132
45	3	2	3	3	3	3	3	3	23	122
46	2	2	2	2	2	2	2	2	16	88
47	3	3	3	4	3	3	3	3	25	161
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	130
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32	155
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	130
51	4	4	2	3	3	4	3	3	26	144
52	4	4	4	4	4	4	3	4	31	165
53	4	3	3	3	3	3	3	4	26	139
54	3	3	3	3	3	3	3	3	24	131
55	2	3	3	3	3	3	3	3	23	124
56	3	3	1	1	2	2	2	3	17	122
57	3	4	3	3	3	3	3	3	25	134
58	3	3	4	4	4	4	3	4	29	147
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32	163
60	3	3	3	3	3	3	3	3	24	145
61	3	3	3	4	3	4	3	3	26	141
62	3	3	2	3	3	2	3	3	22	142
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32	172
64	4	4	3	3	3	3	3	3	26	125
65	4	4	3	3	4	4	3	3	28	138

66	2	2	3	3	3	3	3	3	22	134
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24	131
68	4	4	2	3	4	4	3	3	27	142
69	2	3	2	2	4	2	4	3	22	119
70	3	4	2	4	4	4	4	4	29	133
71	4	3	4	3	3	4	3	4	28	147
72	3	3	2	3	3	2	3	2	21	128
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24	132
74	2	2	3	3	3	3	2	2	20	117
75	3	3	2	3	3	3	3	3	23	123
76	3	4	4	4	4	4	4	4	31	164
77	3	3	2	3	3	2	3	3	22	134
78	4	2	4	4	4	4	4	4	30	153
79	3	2	3	3	3	3	3	3	23	133
80	3	3	2	3	3	3	2	3	22	121
81	3	3	3	3	3	3	3	3	24	131
82	4	3	4	4	4	4	4	4	31	162
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24	129
84	2	2	2	3	4	3	2	2	20	118
85	3	3	3	3	3	3	3	3	24	144
86	4	4	2	2	2	4	4	4	26	146
87	2	3	2	1	2	3	3	3	19	107
88	3	3	2	3	3	3	4	3	24	129
89	3	3	3	3	3	3	3	3	24	131
90	1	2	2	3	2	2	3	3	18	104
91	3	2	3	3	3	3	3	3	23	125
92	3	3	3	3	3	3	3	2	23	128
93	3	3	2	2	3	4	2	3	22	125
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24	132
95	4	3	3	4	3	3	3	3	26	140
96	3	3	3	3	2	3	3	2	22	124
97	3	4	2	2	3	3	3	3	23	124
98	3	3	3	3	4	3	4	3	26	145
99	3	3	3	3	3	2	3	3	23	126

100	2	4	4	4	4	4	3	3	28	142
101	4	2	3	4	3	4	3	4	27	163
102	3	3	3	3	3	3	3	3	24	134
103	4	3	3	4	3	3	4	3	27	139
104	3	2	3	4	3	2	3	3	23	125
105	3	3	2	4	3	4	3	3	25	139

**Lampiran 11. Dokumentasi**

