



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT  
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Adi Rianto

1402015007

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2018



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT  
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Adi Rianto

1402015007

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JAKARTA  
2018

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT TANGERANG SELATAN”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan, serta keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammdiyah Prof. DR. HAMKA atau skripsi pada perguruan lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah nyatakan dengan benar. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammdiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 10 Desember 2018

Yang Menyatakan,



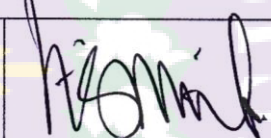
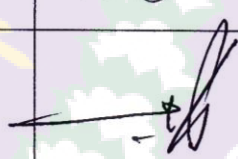
Adi Rianto  
1402015007

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT TANGERANG SELATAN**

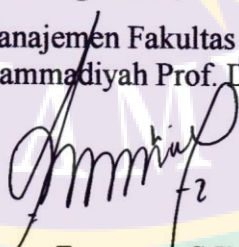
NAMA : **ADI RIANTO**  
NIM : **1402015007**  
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**  
TAHUN AKADEMIK : **2018**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Eti Rochaeti, S.E., MM.	
Pembimbing II	Drs. Bambang Sumaryanto, M.M.	

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

  
Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT  
TANGERANG SELATAN**

yang disusun oleh:

Adi Rianto  
1402015007

telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata satu  
(S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Pada tanggal : 01 Desember 2018

**Tim Penguji:**

Ketua merangkap anggota :

(Eti Rochaeli, SE., MM.)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Faizal Ridwan Zamzany, SE., MM.)

Anggota :

(Adityo Ari Wibowo, SE., MM.)

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR.  
HAMKA

Faizal Ridwan Zamzany, S.E., M.M.

Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M.



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA,  
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adi Rianto  
NIM : 1402015007  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT TANGERANG SELATAN”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 Desember 2018  
Yang Menyatakan,



(Adi Rianto)

## ABSTRAKSI

Adi Rianto (1402015007)

### **PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT TANGERANG SELATAN**

*Skripsi, Program Strata Satu Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2018. Jakarta*

Kata Kunci : Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang ada di Zona Futsal Ciputat yang berjumlah 80 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kusioner dengan menggunakan pengukuran skala *likert*, observasi, wawancara dan studi pustaka. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi liener berganda, uji asumsi klasik, analisis koefisien korelasi parsial, analisis koefisien korelasi berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan secara parsial Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen. Secara simultan variabel Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

**Adi Rianto (1402015007)**

### ***THE EFFECT OF FACILITIES, PRICES AND QUALITY OF SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN ZONA FUTSAL CIPUTAT TANGERANG SELATAN***

*Thesis, Strata One Program Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2018. Jakarta*

***Keywords: Facilities, Price, Service Quality and Consumer Satisfaction.***

*This study aims to determine the effect of Facilities, Price and Service Quality on Consumer Satisfaction.*

*In this study quantitative methods are used. The population in this study were consumers in the Ciputat Futsal Zone, amounting to 80 people as respondents.*

*Data collection techniques were carried out through the dissemination of questionnaires using measurement of liqueur scale, observation, interviews and literature study. Data processing and analysis techniques used are descriptive analysis, multiple liener regression, classical assumption test, partial correlation coefficient analysis, multiple correlation coefficient analysis and hypothesis testing.*

*The results showed that partially the facility had a significant positive effect on consumer satisfaction and partially the price had a significant effect on consumer satisfaction and service quality had a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, Facility, Price and Service Quality variables have a significant positive effect on Consumer Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ZONA FUTSAL CIPUTAT TANGERANG SELATAN”** dengan tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Jakarta.

Selesai skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan semangat dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas segala rahmat dan izinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Suyatno M.Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.DR. HAMKA.
4. Bapak Faisal Ridwan Zamzany, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

5. Ibu Eti Rochaeti, S.E., M.M, selaku Dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengajarkan selama pembuatan skripsi dari bab I sampai bab V.
6. Bapak Drs. Bambang Sumaryanto, M.M selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing selama pembuatan proposal skripsi dari bab I sampai bab III dan juga sebagai Dosen pembimbing II skripsi.
7. Ayahanda Sukarno dan Ibunda Tati, yang tak hentinya memberikan doa, cinta dan dukungan sepenuh hati serta selalu memberikan cahaya inspirasi dalam melewati setiap langkah kehidupan penulis.
8. Kakak tercinta Adrian Riad yang telah memberikan semangat sepenuh hati kepada penulis.
9. Keluarga besar HJ Oyoh, Otong dan Mak Pi yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
10. Seluruh staf dan karyawan Zona Futsal Ciputat yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian.
11. Sahabat Bule, Kibo, Rama, Gompal, Mak iis, Sarah, Mamay, Azis, Buluk, Bagas, Najib, Sendy, Farakhan, Ardi, Nopal, Kentuy, Enyoh, Udin, Titah, Iqbal yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
12. Iis dan Rama yang telah membimbing saya dalam proses pengolahan data primer menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dan *SPSS*.
13. Sahabat Manajemen 2014 Limau dan Pasar Rebo yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.

14. Semua pihak yang terikat tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Semoga semua kebaikan yang telah kalian berikan dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh peneliti. Akhir kata, penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan yang tidak disadari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Jakarta, 10 Desember 2018



Adi Rianto

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI/INTISARI</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan .....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	4
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	5
1.2.3 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Telaah Pustaka .....	12
2.2.1 <i>Manajemen Pemasaran</i> .....	12
2.2.1.1 <i>Pengertian Manajemen Pemasaran</i> .....	12
2.2.2 <i>Perilaku Konsumen</i> .....	13
2.2.2.1 <i>Pengertian Perilaku Konsumen</i> .....	13

2.2.2.2 Faktor-Faktor Perilaku konsumen .....	14
2.2.3 Fasilitas.....	15
2.2.3.1 Pengertian Fasilitas .....	15
2.2.3.2 Dimensi Fasilitas .....	16
2.2.4 Harga .....	16
2.2.4.1 Pengertian Harga .....	16
2.2.4.2 Dimensi Harga .....	17
2.2.5 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.6 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.6.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	22
2.3.1 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.2 Gambaran Kerangka Pemikiran Teoritis .....	24
2.4 Rumusan Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	27
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel .....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5 Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	33
3.5.1 Teknik Pengolahan Data.....	33
3.5.1.1 Uji Validitas Data.....	33
3.5.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	33
3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	34

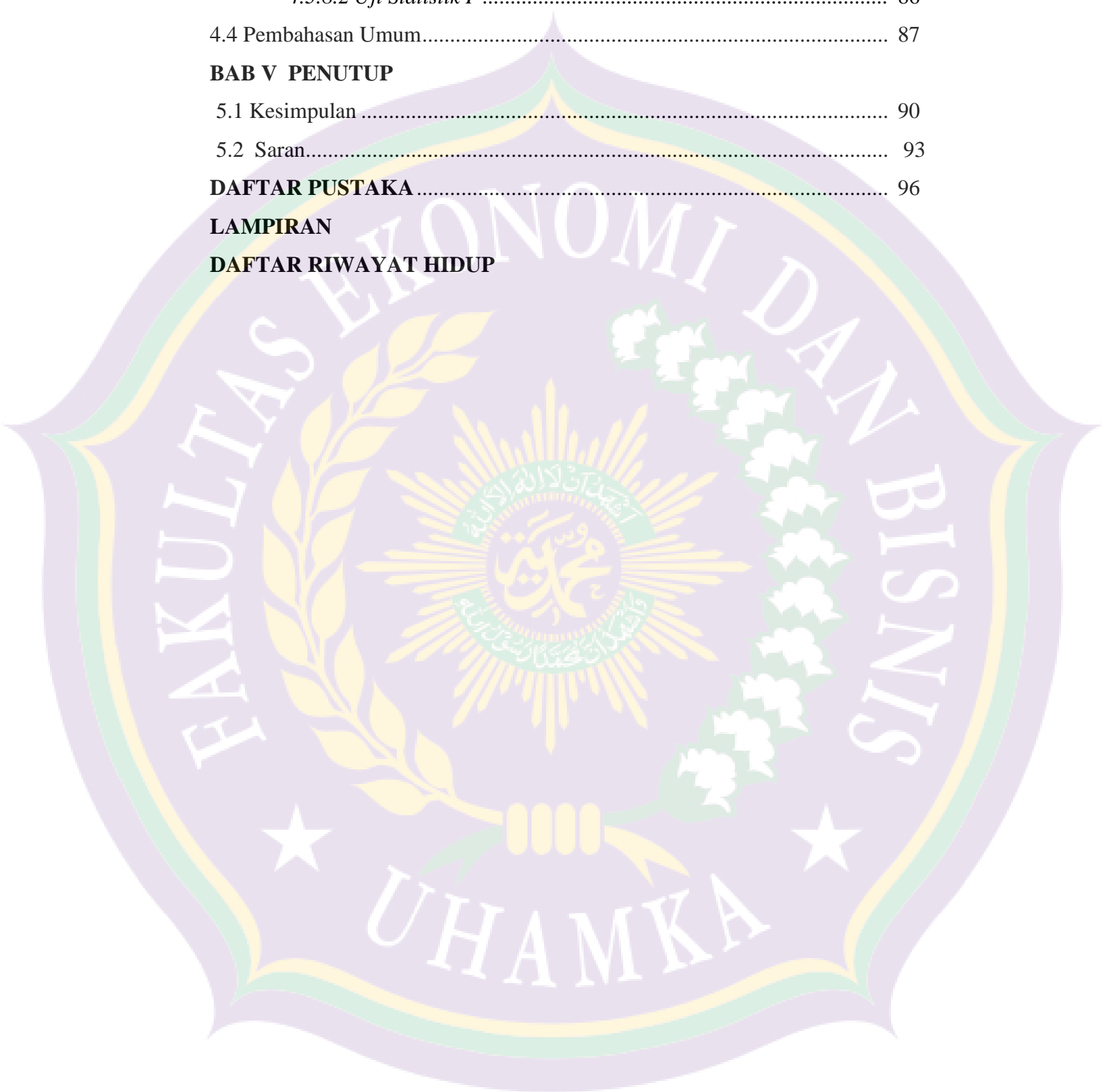


3.5.3 Analisis Model Regresi Linier Berganda.....	35
3.5.3.1 Regresi Linier Berganda .....	35
3.5.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi.....	38
3.5.5 Uji Hipotesis .....	41

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

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
4.1.1 Lokasi penelitian.....	43
4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	43
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan .....	44
4.2.1 Identitas Responden .....	44
4.2.2 Pengalaman Responden .....	48
4.2.3 Analisis per Variabel .....	50
4.2.3.1 Fasilitas ( $X_1$ ).....	50
4.2.3.2 Harga ( $X_2$ ) .....	53
4.2.3.3 Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....	58
4.2.3.4 Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	65
4.3 Uji Validitas Data.....	71
4.3.1 Uji Validitas .....	71
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	73
4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	75
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
4.3.4.1 Model Regresi Linier Berganda .....	76
4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.5.1 Uji Normalitas.....	79
4.3.5.2 Uji Multikolinieritas.....	81
4.3.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	82
4.3.6 Uji Auto Korelasi .....	83
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi .....	84
4.3.8 Uji Hipotesis .....	84
4.3.8.1 Uji Statistik $t$ .....	84

4.3.8.2 Uji Statistik F .....	86
4.4 Pembahasan Umum.....	87
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	96
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	9
2.	Operasionalisasi Variabel .....	28
3.	Skor Nilai Skala <i>Likert</i> .....	33
4.	Interval Koefisien Tingkat Hubungan Linier .....	41
5.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
6.	Responden Berdasarkan Usia .....	45
7.	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
8.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
9.	Responden Berdasarkan Penghasilan .....	47
10.	Berkunjung Ke Zona Futsal Ciputat Bersama-sama .....	48
11.	Alasan Utama Berkunjung Ke Zona Futsal Ciputat .....	48
12.	Berkunjung Ke Zona Futsal dalam Sebulan .....	49
13.	Informasi Mengenai Zona Futsal Ciputat .....	49
14.	Fasilitas Fisik Yang Terdapat Pada Zona Futsal Sangat Baik.....	50
15.	Pengunjung Mendapatkan Fasilitas Zona Futsal Secara Lengkap .....	50
16.	Suhu Ruang Zona Futsal Bersih Dan Menyegarkan.....	51
17.	Kebersihan Dan Keamanan Zona Futsal memuaskan .....	52
18.	Indikator Fasilitas ( $X_1$ ) .....	52
19.	Harga Yang Ditetapkan Zona Futsal Terjangkau .....	53
20.	Penyesuaian Harga Berbeda Saat <i>Weekend</i> .....	53
21.	Harga Lebih Murah Dan Tidak Mempengaruhi Fasilitas & Kualitas .....	54
22.	Harga Zona Futsal Terjangkau Untuk Semua Kalangan .....	55
23.	Potongan 10% Member Dan 5% Non Member.....	55
24.	Mendapatkan Potongan Saat Libur Nasional .....	56
25.	Harga Termasuk Murah Dikalangan Masyarakat.....	56
26.	Harga Lebih Terjangkau Dibanding Kompetitor.....	57
27.	Indikator Harga ( $X_2$ ) .....	58

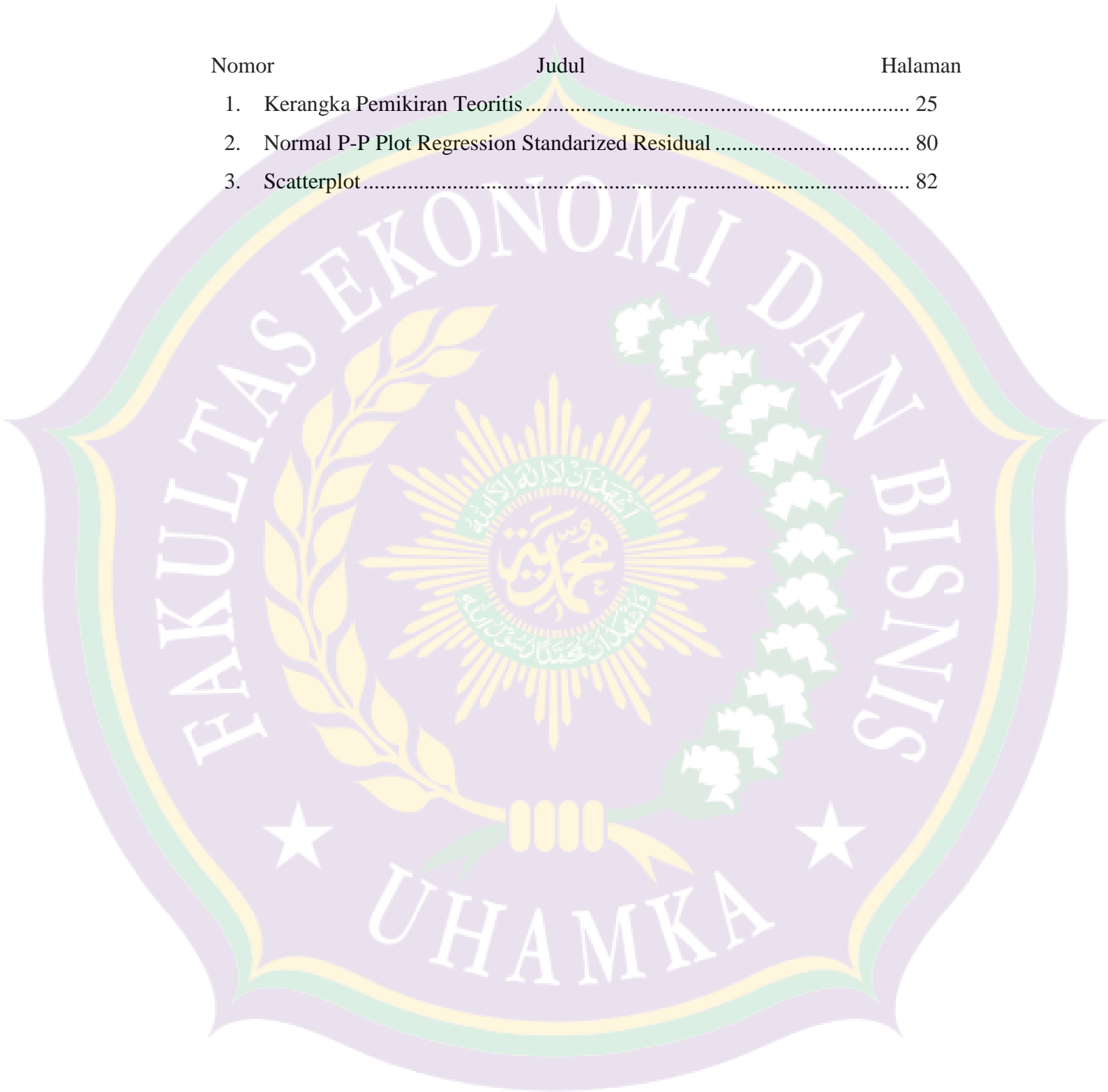
28. Zona Futsal Memiliki Fasilitas Lengkap Dan Bersih .....	58
29. Zona Futsal Memiliki Lapangan Kualitas Baik .....	59
30. Melakukan Pelayanan Jasanya Sesuai Keinginan Pengunjung .....	59
31. Karyawan Zona Futsal Disiplin Dalam Menjalankan Pekerjaan .....	60
32. Karyawan Zona Futsal Menangani Keluhan Konsumen Cukup Baik .....	61
33. Karyawan Zona Futsal Cepat Tanggap Mengatasi Masalah Keluhan Konsumen .....	61
34. Karyawan Zona Futsal Memiliki Pengetahuan Dan Keterampilan Yang Dibutuhkan Konsumen .....	62
35. Karyawan Zona Futsal Dapat Diandalkan (Profesional Dalam Bekerja) .....	63
36. Karyawan Zona Futsal Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Konsumen .....	63
37. Karyawan Zona Futsal Peduli Akan Keinginan Konsumen .....	64
38. Indikator Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .....	64
39. Zona Futsal Memberikan Kesempatan Waktu Jika Konsumen Telat Datang .....	65
40. Zona Futsal Menampung Setiap Keluhan Dan Saran Konsumen .....	66
41. Konsumen Merasa Puas Dengan Fasilitas (Toilet, Parkir, Ruang Tunggu) Yang Disediakan Zona Futsal .....	66
42. Karyawan Zona Futsal Memberikan Pelayanan Dengan Cepat .....	67
43. Zona Futsal Menghubungi Konsumen Jika Tidak Hadir Disesuai Jadwal Booking .....	68
44. Zona Futsal Mempunyai Dedikasi Tinggi Pada Konsumennya .....	68
45. Zona Futsal Memberikan Pengalaman Yang Memuaskan .....	69
46. Zona Futsal Menjadi Pilihan Utama Dalam Pengguna Jasa Lapangan .....	69
47. Indikator Kepuasan Konsumen (Y) .....	70
48. Uji Validitas Variabel $X_1$ (Fasilitas) .....	71
49. Uji Validitas Variabel $X_2$ (Harga) .....	72
50. Uji Validitas Variabel $X_3$ (Kualitas Pelayanan) .....	72

51. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen) .....	73
52. Uji Reliabilitas $X_1$ (Fasilitas).....	74
53. Uji Reliabilitas $X_2$ (Harga) .....	74
54. Uji Reliabilitas $X_3$ (Kualitas Pelayanan) .....	74
55. Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Konsumen) .....	75
56. Analisis Deskriptif Statistik.....	76
57. Regresi Linier Berganda.....	77
58. Uji Normalitas .....	89
59. Uji Multikolinieritas .....	81
60. Hasil Uji Autokorelasi .....	83
61. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	84
62. Uji Statistik t (Parsial) .....	85
63. Uji Statistik F (Simultan).....	87



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
2.	Normal P-P Plot Regression Standarized Residual .....	80
3.	Scatterplot.....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	1/39
2.	Tabulasi Kuesioner .....	7/39
3.	Uji Validitas .....	21/39
4.	Uji Reliabilitas .....	24/39
5.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	25/39
6.	Analisis Linier Berganda .....	25/39
7.	Analisis Koefisien Korelasi .....	25/39
8.	Korelasi Berganda .....	26/39
9.	Koefisien Determinasi .....	26/39
10.	Uji Statistik t .....	27/39
11.	Uji Statistik F .....	27/39
12.	Uji Asumsi Klasik .....	27/39
13.	Tabel r .....	30/39
14.	Tabel Durbin Watson .....	31/39
15.	Tabel t .....	32/39
16.	Tabel F .....	33/39
17.	Surat Tugas .....	34/39
18.	Formulir Pengajuan Judul Skripsi .....	35/39
19.	Formulir Persetujuan Judul Skripsi .....	36/39
20.	Formulir Pengajuan Perubahan Judul Skripsi .....	37/39
21.	Catatan Konsultasi Pembimbing I .....	38/39
22.	Catatan Konsultasi Pembimbing II .....	39/39

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era modern dibidang bisnis yang ditandai dengan perubahan perilaku konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya, telah menimbulkan persaingan bisnis dibidang produk maupun jasa.

Kegiatan olahraga telah menjadi kebutuhan masyarakat, juga menjadi tren gaya hidup sehat. Olahraga adalah aktivitas untuk melatih tubuh seseorang, tidak hanya secara jasmani tetapi juga secara rohani, dapat disimpulkan olahraga merupakan kebutuhan hidup yang sifatnya periodik artinya olahraga sebagai alat untuk memelihara dan membina kesehatan yang tidak dapat ditinggalkan, salah satu jenis olahraga yang banyak digemari saat ini ialah olahraga futsal.

Banyaknya minat konsumen terhadap olahraga futsal akhir-akhir ini karena beberapa faktor, diantaranya adalah fasilitas, harga, dan kualitas pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dan menjadi salah satu indikator penting dalam menjalani usaha bisnis penyewaan lapangan futsal.

Futsal sendiri telah diciptakan sejak tahun 1930 oleh Juan Carlos Ceriani di Uruguay. Hingga saat ini olahraga futsal berkembang sangat pesat bahkan telah menjadi bagian dari FIFA (*Federation Internationale de Football Association*) sejak tahun 1989. Permainan ini dimainkan diruangan tertutup (*Indoor*) dengan ukuran panjang = 25-42 m, lebar = 15-25 m.

Futsal pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 1998-1999, lalu pada tahun 2000-an, futsal mulai dikenal masyarakat. Pada saat itulah futsal berkembang di Indonesia, futsal merupakan olahraga bola yang dimainkan oleh dua tim, yang masing-masing beranggotakan lima orang pemain. Tujuan olahraga futsal adalah memasukkan bola ke gawang lawan dengan menggunakan kaki, kepala, dan semua bagian tubuh kecuali tangan. Tidak seperti sepakbola, olahraga futsal dimainkan di ruang tertutup dan di tempat yang rata. Dengan ukuran lapangan yang lebih kecil dan jumlah pemain yang lebih sedikit dari sepak bola, lapangan futsal dibatasi oleh garis bukan dengan net atau dengan sebuah papan.

Hal ini terlihat dari antusiasme bermain futsal yang dilakukan oleh siapa saja, mulai dari anak-anak sampai dewasa, baik itu laki-laki maupun perempuan. Pada saat ini, olahraga permainan futsal sudah berkembang di berbagai kota maupun daerah. Melihat permainan futsal yang membutuhkan fasilitas seperti lapangan, bola dan lain-lain maka para pembisnis mengambil peluang yang ada untuk membuka penyewaan lapangan futsal dengan harga yang bervariasi yang sesuai dengan kualitas dan fasilitas kenyamanan yang diberikan. Setiap konsumen lapangan futsal akan mengharapkan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau, namun demikian kenyataan yang ditemukan di setiap jasa lapangan futsal masih banyak yang tidak sesuai yang diharapkan oleh konsumen.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik maupun non fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dapat

terpenuhi. Menurut Sulistiyono dalam Yunus & Budianto (2014), fasilitas yang ditawarkan mempunyai pengaruh terhadap keputusan konsumen, yang berarti semakin lengkap fasilitas yang disediakan maka semakin banyak pula konsumen yang tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Penyedia jasa harus terlebih dahulu memberikan kepuasan konsumennya, kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan meningkatkan fasilitas agar pada akhirnya kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

Menurut Daryanto (2013:62) Harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau sejumlah nilai yang dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat, memiliki atau menggunakan suatu produk.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:20), kualitas pelayanan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2013:15) kualitas pelayanan yaitu dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan dari suatu usaha, Konsumen yang merasa puas yaitu konsumen yang menerima nilai tambah yang lebih dari perusahaan. Adapun cara dalam menciptakan kepuasan konsumen itu dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan juga harga yang terjangkau serta berada dilokasi yang strategis karena konsumen dianggap sebagai raja



sehingga perusahaan harus memenuhi segala keinginan konsumen. Apabila hal ini dapat terwujud, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa puas.

Berbagai fasilitas pendukung juga terdapat di lapangan yang beralamatkan di Ciputat ini. Konsumen dapat menikmati pelayanan yang baik dari pegawai tersebut, dan fasilitas menarik yang disediakan seperti toilet bersih, mushola, dan tempat parkir luas. Sarana-prasarana penunjang lain juga terdapat disana seperti studio band, kopi, makanan, dan area wi-fi, adapun diskon khusus untuk para member dan mempermudah untuk sewa lapangan.

Berdasarkan uraian yang telah tertulis diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang perusahaan jasa tersebut sebagai bahan penulisan skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan”

## **1.2 Permasalahan**

### *1.2.1 Identifikasi masalah*

Dari masalah penelitian tersebut, maka mendapatkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan?

4. Apakah fasilitas, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan?

#### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Dengan latar belakang yang di ungkapkan di atas dan dengan keterbatasan penelitian maka ada beberapa variabel yang diteliti antara lain: Fasilitas ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) adalah variabel independent dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) adalah variabel dependent.

#### 1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut: Adakah pengaruh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Zona Futsal Ciputat di Tangerang Selatan.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dengan memperlihatkan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diuraikan tujuan dalam melakukan penelitian diantaranya:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal Ciputat Tangerang Selatan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak, baik penulis, baik bagi usaha yang dijalankan, maupun pihak yang berkepentingan. Adapun kegunaan yang diharapkan sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa

Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak, baik wawasan serta untuk mengaplikasikan dan membandingkan antara teori-teori yang sudah diterima dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan khususnya yang berkaitan dengan manajemen pemasaran.

2. Bagi akademik

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengevaluasi proses belajar pada program studi dapat diterapkan di lapangan. Selain itu sebagai penambah ilmu kepustakaan di bidang pemasaran dan sebagai bahan acuan peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan tentang bagaimana fasilitas, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne (2014). *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.
- Amstrong, Gary, Kotler (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Ariani, Dina (2015). “*Pengaruh Harga Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Goro Assalaam Hypermarket Pabelan Sukoharjo*”.Jurnal Publikasi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan (2012). *Manajemen Pemasaran Modern, Liberty*, Yogyakarta.
- Budiyanto dan Yunus (2014). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*". Skripsi. Surabaya: STIESIA.
- Daryanto. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Jakarta
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Ghazali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariial Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- H.Abdul Manaf (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran, Edisi 1*, Mitra Wacana Media : Jakarta.
- Indrawati (2016). “*Perilaku Konsumen Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Honda*” Pada CV. Semoga Jaya Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*.Samarinda : UNMUL.
- Kotler, Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. (2012). *Marketing Management, 14th, Person Education*.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*.Jakarta:Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mongkaren. (2013).”*Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Pengguna Jasa*”, Jurnal EMBA, Vol.1(4).
- Peter, Paul, J., Olson Jerry C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji dan Sopiah. (2013), *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, Andi.
- Slamet, Muhammad Ikhsomudin, M. Fuhron, Ali Rahmat. (2017). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*”. (Studi Kasus Pada Pesona Soccer Zone Futsal Joyogrand-Tlogomas). *e – Jurnal Riset Manajemen*. Malang: U-NISMA.
- Sofyan, Indra Lutfi dkk. (2013). “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen*”. Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. Diponegoro *Jurnal Of Social And Politik*. Hal 1-12.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto Danang (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Jakarta.
- Suparyanto dan Rosad (2015). *Manajemen Pemasaran*. In Media: Bogor.
- Supriyanti, Erna (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamasari Semarang)*. Jurnal Ekonomi. Semarang : Universitas Pandanaran Semarang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy, (2012). *Strategi Pemasaran, Edisi 3*, Andi: Yogyakarta.
- Wandebori, Ratria P. Harimukti. (2012) “*Influence of Facility and Service Quality on Faculty of Pharmacy Student Satisfaction*” . At Bali BEMBS volume 10 no. 02 2012. Di unduh pada tanggal 7 maret 2018 09:00.

Warso, Widodo, M Minarsih, M Mukeri. (2016) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima (Studi Pada Sub Unit PKL Dinas Pasar Kota Semarang)*”. *Journal of Management* Volume.2 No.2 . Maret 2016. Unpand Semarang.

Wulandari, Vonny. (2017). “*Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan*”. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 3, Maret 2017.

Yunus Dan Budiyanto. (2014). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol 3, No 12. *Ejournal.Stiesia.Ac.Idindex*. Universitas PGRI Madiun.

Zulian Yamit. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.