

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT LOYALITAS ANTARA  
PELANGGAN YANG MENGGUNAKAN MEMBER DAN NON MEMBER  
(Studi kasus di Lapangan Futsal Winanda Sport Center Babadan Ponorogo)**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Judul** : Analisis Perbedaan Tingkat Loyalitas Antara Pelanggan Yang Menggunakan Member Dan Non Member. (Studi kasus di Lapangan Futsal Winanda Sport Center Babadan Ponorogo).

**Nama** : Tatang Mu'alifin

**NIM** : 13413279

**Program Studi** : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 21 Agustus 2017

Pembimbing I,

(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)  
NIP. 19760508 200501 1 002

Pembimbing II,

(Dra. Umi Farida, MM)  
NIK. 19610110 199112 13

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titik Rapini, SE, MM)  
NIP. 19630505 199003 2003

Penguji I,

(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)  
NIP. 19760508 200501 1 002

Penguji II,

(Drs. Ec. Purwanto, MM)  
NIK. 19531024 199309 14

Penguji III,

(Drs. Sujono, MM)  
NIK. 19560616 198909 12

## RINGKASAN

Kegiatan berolahraga pada masa sekarang ini semakin banyak diminati oleh masyarakat dengan berbagai tujuan seperti kesehatan, kebugaran, kesenangan, dan hobi. Cabang olahraga yang hampir diminati oleh seluruh masyarakat salah satunya yaitu Futsal. Meningkatnya permintaan akan kegiatan berolahraga futsal menarik perhatian para pendiri perusahaan untuk menjual jasa penyewaan lapangan futsal agar dapat meraih keuntungan serta menyediakan fasilitas untuk pecinta olahraga futsal. Salah satu strategi yang baik untuk memikat pelanggan mengunjungi lapangan futsal adalah dengan menggunakan program member dan non member. Strategi ini menjadi objek utama dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana perbedaan tingkat diantara member dan non member. Metode yang digunakan adalah analisa secara statistik kuantitatif dengan uji independent t-test untuk mengetahui perbedaan loyalitas ditinjau dari pelanggan yang menggunakan member dan non member. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara loyalitas member dan non member terhadap Lapangan Futsal Winanda Sport Center.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang direncanakan. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam bentuk bantuan moril maupun materiil, yaitu :

- 1) Ayah dan Ibu selaku orang tua yang telah membesarkan peneliti, membimbing dan memberikan kasih sayang serta dorongan dan semangat penuh kepada peneliti dan selalu membawa peneliti didalam doa-doanya, serta kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan saran dan motivasi kepada peneliti.
- 2) Titi Rapini, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi yang secara administrative telah menunjang terlaksananya penelitian skripsi ini.
- 3) Hadi Sumarsono, SE, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini serta memberikan saran dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
- 4) Dra. Umi Farida, MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini serta memberikan saran dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

- 5) Dra. Umi Farida, MM selaku kepala prodi Manajemen yang secara administrative telah menunjang terlaksananya penelitian skripsi ini.
- 6) Dosen pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan dikampus Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- 7) Mbak Frisna Winanda selaku pemilik perusahaan Lapangan Winanda Sport Center yang telah mengizinkan dan membantu mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi.
- 8) Rima Rieswanda Andani yang telah meminjamkan laptopnya selama penyusunan skripsi dan juga Dimas, Agung, Iwan, Pipit, Vina, Amalisana yang telah membantu dan memberi saran terhadap skripsi saya.
- 9) Teman-teman manajemen angkatan 2013.
- 10) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki peneliti, untuk itu diharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ponorogo, 21 Agustus 2017

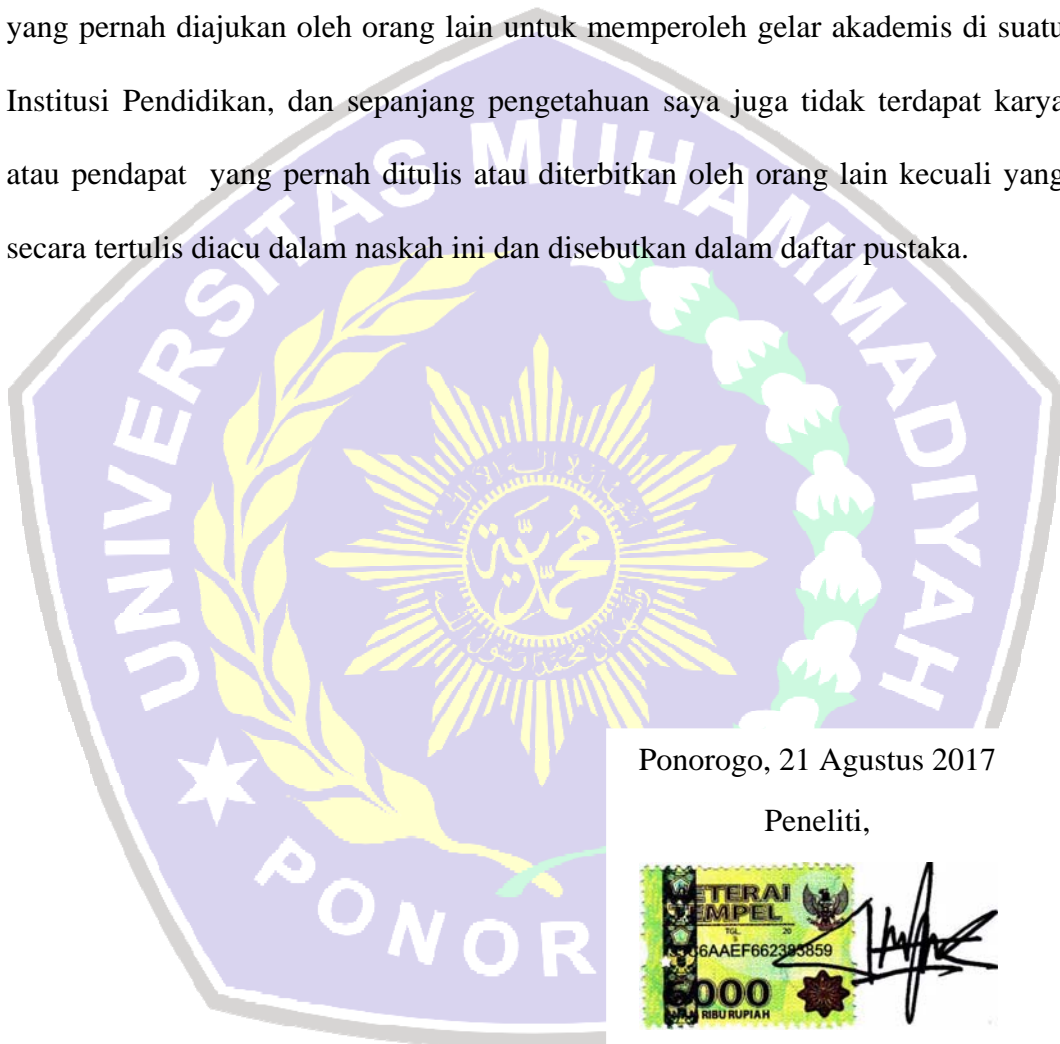
Peneliti,

(Tatang Mu'alifin)  
NIM : 13413279

## **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR**

### **KODE ETIK PENEITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karyasaya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Ponorogo, 21 Agustus 2017

Peneliti,



(Tatang Mu'alifin)

NIM : 13413279

## MOTTO

Teruslah berusaha

Jangan pernah putus asa

Sampai bumi tak berputar pada porosnya

*(Mu'alifin Tatang)*



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                 | i   |
| RINGKASAN .....   | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                    | iii |
| PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....                         | v   |
| MOTTO .....   | vi  |
| DAFTAR ISI.....   | vii |
| DAFTAR TABEL.....                                       | x   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | xi  |
| BAB I: PENDAHULUAN.....                                 | 1   |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                        | 1   |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                              | 5   |
| 1.3. Batasan Masalah .....                              | 6   |
| 1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....     | 6   |
| 1.4.1. Tujuan Penelitian .....                          | 6   |
| 1.4.2. Manfaat Penelitian .....                         | 7   |
| BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....                          | 9   |
| 2.1 Landasa Teori.....                                  | 9   |
| 2.1.1. Manajemen Pemasaran.....                         | 9   |
| 2.1.1.1. Manajemen Pemasaran.....                       | 9   |
| 2.1.1.2. Bauran Pemasaran .....                         | 9   |
| 2.1.1.3. Bauran Pemasaran Jasa .....                    | 11  |
| 2.1.1.4. Perilaku Konsumen .....                        | 16  |
| 2.1.2. Loyalitas Pelanggan .....                        | 19  |
| 2.1.2.1. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas .....       | 20  |
| 2.1.2.2. Pengukuran Loyalitas Menggunakan Dimensi ..... | 22  |



|  |    |
|--|----|
| 2.1.3. Strategi Pemasaran.....                         | 23 |
| 2.1.3.1. Member .....                                  | 23 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                        | 25 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran.....                           | 27 |
| 2.3.1. Deskripsi Kerangka Pemikiran .....              | 27 |
| 2.4. Hipotesis.....                                    | 28 |
| 2.4.1. Hipotesis Penelitian .....                      | 28 |
| 2.5.1 Perumusan Hipotesis.....                         | 29 |
| 2.5.1.1. H1 .....                                      | 29 |
| 2.5.1.2. H2.....                                       | 31 |
| 2.5.1.3. H3.....                                       | 32 |
| 2.5.1.4. H4.....                                       | 32 |
| BAB III: Metode Penelitian .....                       | 34 |
| 3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....                     | 34 |
| 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....              | 34 |
| 3.2.1. Populasi.....                                   | 34 |
| 3.2.2. Sampel.....                                     | 34 |
| 3.3. Metode Pengambilan Data .....                     | 36 |
| 3.3.1. Metode Pengumpulan Data.....                    | 36 |
| 3.3.2. Jenis Data .....                                | 37 |
| 3.4. Definisi Operasional Variabel.....                | 37 |
| 3.5. Metode Analisis Data.....                         | 40 |
| 3.5.1. Uji Instrumen .....                             | 40 |
| 3.5.1.1. Uji Validitas .....                           | 40 |
| 3.5.1.2. Uji Relibilitas .....                         | 41 |
| 3.5.2. Uji Beda <i>Independent Sample T-test</i> ..... | 42 |
| 3.5.3. SPSS.....                                       | 43 |

|   |    |
|---|----|
| BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....  | 45 |
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....  | 45 |
| 4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....   | 45 |
| 4.1.2. Dekripsi Geografis .....   | 46 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi .....  | 46 |
| 4.2. Profil Responden.....  | 48 |
| 4.3. Analisis dan Pembahasan.....   | 54 |
| 4.3.1. Uji Instrumen .....  | 54 |
| 4.3.1.1. Analisis Uji Validitas .....   | 54 |
| 4.3.1.2. Analisis Uji Reliabilitas .....  | 58 |
| 4.3.2. Deskripsi Analisis Data .....  | 60 |
| 4.3.3. Nilai Rata-Rata Perbandingan Pelanggan Member Dan Pelanggan<br>Non Member..... | 68 |
| 4.3.4. Analisis Uji Beda <i>Independent samples T-test</i> .....                      | 72 |
| 4.3.5. Pembahasan Hasil Uji Beda <i>Independent samples t t-test</i> .....            | 80 |
| BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 87 |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 87 |
| 5.2. Saran.....   | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 90 |
| LAMPIRAN.....   | 92 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Pelanggan Member Menurut Usia .....                        | 48 |
| Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Pelanggan Member Menurut Pekerjaan.....                    | 49 |
| Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Pelanggan Member Menurut Domisili.....                     | 50 |
| Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Pelanggan Non Member Menurut Usia .....                    | 51 |
| Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Pelanggan Non Member Menurut Pekerjaan.                    | 52 |
| Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Pelanggan Non Member Menurut Domisili..                    | 53 |
| Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Pelanggan Member .....                                 | 55 |
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Pelanggan Non Member.....                              | 57 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Pelanggan Member.....                               | 59 |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Pelanggan Non Member.....                          | 60 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Dimensi <i>Satisfaction</i> .....                            | 61 |
| Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Dimensi <i>Repeating Purchase</i> .....                      | 63 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Dimensi <i>Resistance</i> .....                              | 65 |
| Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Dimensi <i>Commitment</i> .....                              | 66 |
| Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Perbandingan Pelanggan Member Dan Pelanggan<br>Non Member ..... | 68 |
| Tabel 4.16 Uji <i>Independent Samples T-test</i> Dimensi <i>Satisfaction</i> .....         | 74 |
| Tabel 4.17 Uji <i>Independent Samples T-test</i> Dimensi <i>Repeating Purchase</i> .....   | 76 |
| Tabel 4.18 Uji <i>Independent Samples T-test</i> Dimensi <i>Resistensi</i> .....           | 77 |
| Tabel 4.19 Uji <i>Independent Samples T-test</i> Dimensi <i>Commitment</i> .....           | 79 |
| Tabel 4.20 Pembahasan Hasil Uji <i>Independent T-test</i> .....                            | 80 |

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Lapangan Futsal Winanda Sport Center ..... 47

