

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LAPANGAN FUTSAL ( STUDI  
KASUS PADA KONSUMEN LAPANGAN FUTSAL KEMBAR JAYA  
PONOROGO)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Starta Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Aris Ardian Topa**

**NIM : 15413832**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, Harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal ( studi kasus pada konsumen lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo).

Nama : Aris Ardian Topa

Nim : 15413832

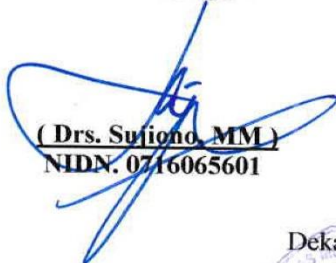
Tempat tgl lahir : Pangkalanbun , 17 September 1995

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Program Strata Satu (S-I) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 20 Agustus 2020

Pembimbing I



**( Drs. Sujiono, MM )**  
NIDN. 0716065601

Pembimbing II



**( Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. )**  
NIDN. 0008057601

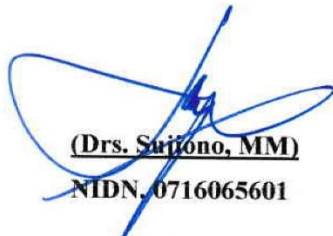
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



**( Titi Rapini, SE, MM )**  
NIK. 19630505 199001 11

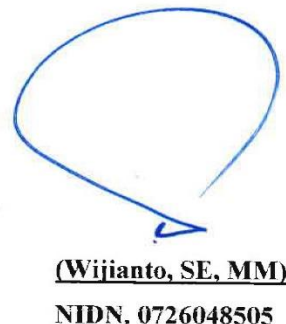
Dosen penguji :



**( Drs. Sujiono, MM )**  
NIDN. 0716065601



**( Wahna Widhianingrum, SP, MM )**  
NIDN. 0707118602



**( Wijianto, SE, MM )**  
NIDN. 0726048505

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, Harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen ditempat lapangan futsal (studi kasus pada konsumen pengguna lapangan futsal Kembar Jaya Ponrogo. Data yang digunakan dari penelitian ini adalah data primer, dan sekunder dengan cara pengambilan datanya menggunakan wawancara, observasi dan kuisioner yang diberikan kepada responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 21, tehnik pengambilan sampel pada Penelitian ini yaitu sampling eksidental merupakan tehnik Mendeteksi sampel secara kebetulan dan jumlah sampel nya 100 responden pengguna lapangan futsal Kembar Jaya Ponrogo. Tahap pengujian dalam penelitian ini meliputi statistik Diskriptif, uji kualitas data, dan uji hipotesis.

Hasil dari pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $4,728 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $4,560 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga semakin bagus fasilitas maka kepuasan konsumen rasakan akan meningkat. Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $6,201 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga semakin tinggi harga maka

kepuasan konsumen akan menurun. Pengujian hipotesis ke empat menunjukan bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai t hitung > t tabel yaitu  $3,967 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga semakin strategis lokasi maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, fasilitas, Harga, lokasi dan kepuasan konsumen



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmad dan hidayah-nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan tugas Skripsi ini dengan lancar yang penulis beri judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Tempat Lapangan Futsal ( studi kasus pada konsumen pengguna lapangan Futsal Kembar Jaya Ponorogo) “ sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam menyusun Skripsi ini banyak sekali rintangan dan hambatan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat di lalui dengan berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis berkesempatan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs.Sujiono, MM selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.

4. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si selaku Dosen Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan proses skripsi.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Selaku pemilik lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
7. Kedua Orang Tua beserta keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan selama pembuatan skripsi.
8. Teman-teman kuliah jurusan Manajemen angkatan 2015 khususnya Manajemen G.
9. Semua pihak yang telah membantu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

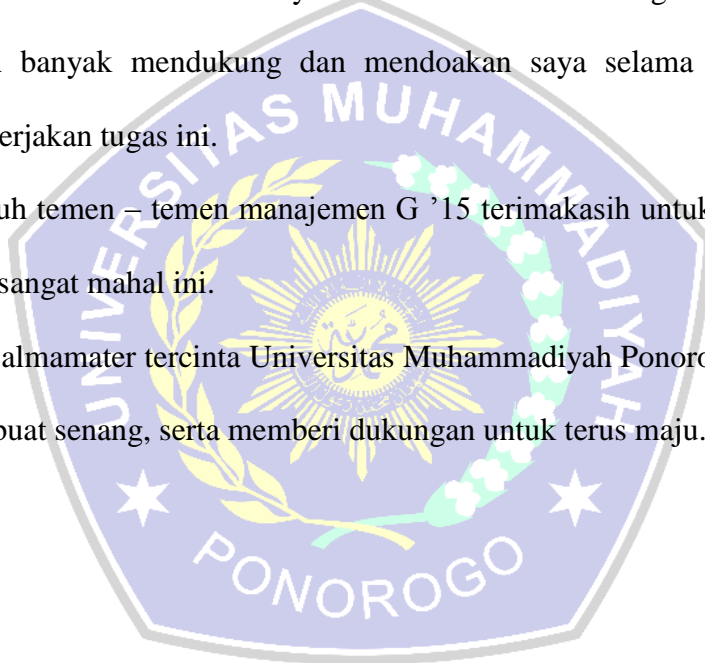
Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta bisa menjadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 20 Agustus 2020

Penulis  
Aris ardian topa

## MOTTO DAN PESEMBAHAN

- Allah tidak akan menguji hamba\_nya terkecuali karena allah tau kemampuan hamba\_nya”
- Niatkan dengan penuh keyakinan, melangkah penuh kehati-hatian, berjalan penuh kesabaran dan keikhlasan menuju impian serta yakin bahwa kesuksesan kebahagiaan akan datang tepat waktunya”
- “Bahagiaku ketika melihat senyum orang tuaku”
- kupersembahkan sebuah karya kecil ini buat kedua orang tua yang dimana sudah banyak mendukung dan mendoakan saya selama dalam proses mengerjakan tugas ini.
- Seluruh temen – temen manajemen G '15 terimakasih untuk kebersamaan yang sangat mahal ini.
- Serta almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang selau membuat senang, serta memberi dukungan untuk terus maju.



( Aris ardian topa )

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

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

Ponorogo, 18 Agustus 2020



( Aris ardian topa )

NIM. 15413832



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| Halaman Judul.....                                   | i    |
| Halaman pengesahan.....                              | ii   |
| Ringkasan .....                                      | iii  |
| Kata pengantar .....                                 | iv   |
| Moto dan persembahan .....                           | v    |
| Pernyataan tidak melanggar kode etik penelitian..... | vi   |
| Daftar isi.....                                      | vii  |
| Daftar tabel.....                                    | viii |
| Daftar lampiran .....                                | xi   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                       | 1    |
| 1.1 Latarbelakang .....                              | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                             | 9    |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....               | 9    |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian.....                         | 9    |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian.....                        | 10   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                 | 11   |
| 2.1 Landasan Teori .....                             | 11   |
| 2.1.1 Pemasaran.....                                 | 11   |
| 2.1.2 Pelayanan .....                                | 18   |
| 2.1.3 Fasilitas .....                                | 21   |
| 2.1.4 Harga.....                                     | 22   |
| 2.1.5Lokasi.....                                     | 27   |

|   |    |
|---|----|
| 2.2 konsumen.....                                 | 28 |
| 2.2.1 Pengertian konsumen .....                   | 28 |
| 2.2.2 Perilaku konsumen .....                     | 29 |
| 2.3 kepuasan konsumen .....                       | 30 |
| 2.3.1 Pengertian kepuasan konsumen .....          | 30 |
| 2.3.2 Indikator kepuasan konsumen.....            | 30 |
| 2.4 Penelitian terdahulu .....                    | 31 |
| 2.5 Kerangka penelitian.....                      | 33 |
| 2.6 Hipotesis .....                               | 34 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....            | 38 |
| 3.1 Ruang lingkup.....                            | 38 |
| 3.2 Populasi dan sampel .....                     | 38 |
| 3.2.1 Populasi.....                               | 38 |
| 3.2.2 Sampel.....                                 | 39 |
| 3.3 Data yang dibutuhkan .....                    | 40 |
| 3.3.1 Sumber Data.....                            | 40 |
| 3.4 Metode Pengambilan Data.....                  | 41 |
| 3.4.1 Wawancara .....                             | 41 |
| 3.4.2 Observasi.....                              | 41 |
| 3.4.3 Kuisioner .....                             | 41 |
| 3.5 Definisi Oprasional Variabel .....            | 42 |
| 3.5.1 Variabel bebas ( independen variabel )..... | 42 |
| 3.5.2 Variabel terikat ( dependen variabel )..... | 47 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.6 Metode Analisis Data .....   | 48        |
| 3.6.1 Uji validitas dan reliabilitas.....                                      | 48        |
| 3.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....                                     | 50        |
| 3.8 Pengujian Hipotesis .....  | 51        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                       | <b>54</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....  | 54        |
| 4.1.1 Sejarah singkat lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo .....               | 54        |
| 4.1.2 Struktur organisasi.....   | 55        |
| 4.1.3 Operasional futsal Kembar Jaya .....                                     | 55        |
| 4.1.4 Keuangan futsal kembar jaya .....  | 56        |
| 4.1.5 Pemasaran futsal kembar jaya .....                                       | 56        |
| 4.2 Karakteristik Umum Responden.....  | 57        |
| 4.2.1 Karakteristik umum responden berdasarkan jenis kelamin ...               | 57        |
| 4.2.2 Karakteristik umum responden berdasarkan pendidikan terakhir .....       | 58        |
| 4.2.3 Karakteristik umum responden berdasarkan pekerjaan .....                 | 59        |
| 4.2.4 Karakteristik umum berdasarkan usia .....                                | 60        |
| 4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....  | 60        |
| 4.3.1 Deskripsi identifikasi jawaban responden tentang kualitas pelayanan..... | 60        |
| 4.3.2 Deskripsi identifikasi jawaban responden tentang fasilitas...63          |           |
| 4.3.3 Deskripsi identifikasi jawaban responden tentang harga .....             | 65        |
| 4.3.4 Deskripsi identifikasi jawaban responden tentang lokasi .....            | 67        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.3.5 Diskripsi identifikasi jawaban responden tentang kepuasan konsumen .....                            | 69        |
| 4.4 Hasil Analisis Data .....   | 71        |
| 4.4.1 Uji validitas .....   | 71        |
| 4.4.2 Uji Reabilitas .....  | 73        |
| 4.4.3 Uji regresi linier berganda .....   | 74        |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis.....  | 77        |
| 4.5.1 Uji F ( uji simultan).....  | 77        |
| 4.5.2 Uji koefisien determinasi .....   | 78        |
| 4.5.3 Uji t.....  | 79        |
| 4.6 Pembahasan .....  | 81        |
| 4.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo..... | 81        |
| 4.6.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo..... | 82        |
| 4.6.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo..... | 84        |
| 4.6.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di lapangan futsal Kembar Jaya Ponorogo..... | 85        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>   | <b>86</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 86        |
| 5.2 Saran .....   | 87        |
| Daftar pustaka .....  | 89        |
| Lampiran .....  | 92        |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.1 Struktur organisasi .....                                     | 55 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....        | 57 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....  | 58 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....           | 59 |
| Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan usia.....                 | 60 |
| Tabel 4.6 Diskripsi jawaban responden variabel kualitas pelayanan.....  | 60 |
| Tabel 4.7 Diskripsi jawaban responden variabel fasilitas.....           | 63 |
| Tabel 4.8 Diskripsi jawaban responden variabel harga .....              | 65 |
| Tabel 4.9 Diskripsi jawaban responden variabel lokasi .....             | 67 |
| Tabel 4.10 Diskripsi jawaban responden variabel kepuasan konsumen ..... | 69 |
| Tabel 4.11 Hasil pengujian validitas .....                              | 72 |
| Tabel 4.12 Hasil pengujian reabilitas .....                             | 73 |
| Tabel 4.13 Hasil pengujian Regresi Linier Berganda .....                | 74 |
| Tabel 4.14 Hasil uji f.....   | 78 |
| Tabel 4.15 Hasil pengujian koefesien determinasi .....                  | 79 |
| Tabel 4.16 Hasil uji t.....   | 80 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 kuisoner penelitian .....                             | 93  |
| Lampiran 2 rekapitulasi data kuisoner .....                      | 97  |
| Lampiran 3 Hasil analisis regresi linier berganda.....           | 110 |
| Lampiran 4 Hasil uji Validitas .....                             | 111 |
| Lampiran 5 hasil uji reabilitas .....                            | 116 |
| Lampiran 6 Jadwal dan Fasilitas Futsal Kembar Jaya Ponorogo..... | 117 |

