

LAPORAN PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Study Kasus Pada Real Futsal Pekalongan )

Oleh :

Dian Milasari ,SE.MM

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEKALONGAN

2019

## LAPORAN PENELITIAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul : " Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Real Futsal Pekalongan ).

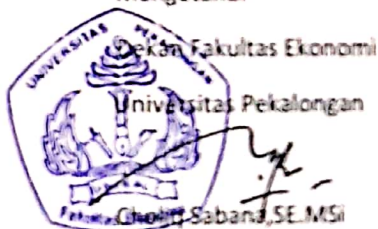
Bidang Ilmu : Ekonomi

Ketua Peneliti

- h. Nama Lengkap : Dian Milasari,SE.MM
- i. NPP : 111016355
- j. Jabatan Fungsional : -
- k. Program Studi : Manajemen
- l. Telepon/Email : 082220666568/mila.feunikal@gmail.com
- m. Waktu : Januari 2019 – Juni 2019
- n. Biaya : Rp 3000.000

Pekalongan, 23 Juni 2019

Mengetahui

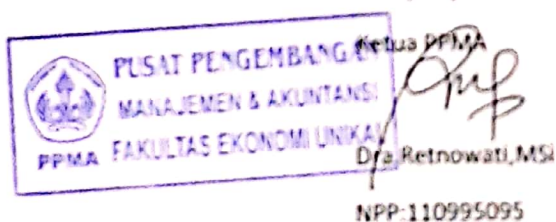


Ketua Tim



Dian Milasari,SE.MM

Menyetujui



## Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat

dan Hidayah Nya dengan keterbatasan kemampuan yang ada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul " Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Real Futsal Pekalongan) .

Dalam menyelesaikan penelitian ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak . oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya

Smoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta semua pihak

yang berkepentingan ,oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya saran atau masukan yang bersifat membangun guna perbaikan penelitian ini.

Pekalongan, 23 Juni 2019

Peneliti

Dian Milasari,SE,MM

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Perkembangan olah raga futsal di Pekalongan dalam dua tahun ini semakin marak. Hal ini tersebut ditunjukkan dengan banyaknya tempat-tempat persewaan lapangan *futsal* yang disewakan kepada masyarakat umum. Meskipun lapangan untuk olah raga yang digunakan harus disewa, ternyata peminatnya sangat banyak. Bahkan setiap institusi yang ada di Pekalongan menjadikan olah raga *futsal* dijadikan sebagai tempat kumpul dan menjalin keakraban.

Sehingga di tempat persewaan lapangan lapangan *futsal* diperlukan adanya ketersediaan fasilitas-fasilitas perlengkapan yang memeberikan kepuasan bagi pelanggan. Fasilitas-fasilitas perlengkapan yang tersedia diharapkan dapat menarik minat dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Memuaskan pelanggan adalah merupakan kunci sukses dalam melaksanakan bisnis. Berbagai tanggapan dari pelanggan perlu diterima sebagai masukan yang berharga bagi pengembangan dan penyusunan strategi perusahaan berikutnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu berusaha menciptakan kepuasan kepada pelanggannya.

*Real Futsal* Pekalongan yang merupakan salah satu tempat persewaan lapangan futsal dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan fasilitas agar kepuasan pelanggannya meningkat. Pihak pengelola perlu secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang disebutkan orientasi pada konsumen.

Jumlah pelanggan yang menyewa lapangan *futsal* di *Real Futsal* Pekalongan cenderung meningkat. Shingga pengelola harus selalu memperbaiki dan menyediakan fasilitas-fasilitas secara berkesinambungan, dimulai deng a perhatian kepada pelanggan dan selanjutnya menyediakan fasilitas yang emndukung tempat olah raga tersebut.

Sebagai salah satu tempat persewaan lapangan *futsal* yang kali pertama dikenal oleh umum, *Real Futsal* dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik hati para pelanggan agar berminat bermain

futsal di tempat tersebut. Hal ini penting dilakukan karena persaingan persewaan lapangan *futsal* di Pekalongan semakin kompetitif, sehingga pelanggan merupakan tolok ukur yang paling penting dalam keberlangsungan usahanya. Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang menilai kepuasan pelanggan untuk mengetahui respon pelanggan atas pelayanan dan ketersediaan fasilitas. Adapun fasilitas yang tersedia antara lain : lapangan, kursi penonton, café, area game PS3, mini market dan tempat parkir.

## **Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Konsumen dalam memutuskan untuk membeli suatu jasa ada 2 (dua) kepentingan utama yang harus diperhatikan, antara lain :

- 1) Keputusan pada kualitas suatu jasa, konsumen akan memutuskan untuk membeli suatu jasa, jika jasa yang ditawarkan tersebut dapat memberikan kepuasan
- 2) Keputusan pada hubungan dari jasa, konsumen akan memutuskan untuk membeli suatu jasa jika produk tersebut mempunyai hubungan dengan yang diinginkannya.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam dunia bisnis, begitu pula dengan bisnis jasa penyewaan fasilitas olah raga, bahwa pencapaian kepuasan pelanggan merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan.

*Real Futsal* Pekalongan memiliki kualitas lapangan *futsal* yang berbeda dengan lapangan *futsal* yang ditawarkan pesaing, di mana *Real Futsal* Pekalongan memiliki faktor-faktor, antara lain : pelayanan yang baik yang meliputi lima dimensi tersebut menurut Parasuraman yang dikutip oleh Simamora ( 2001) meliputi keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Faktor lainnya adalah tersedianya fasilitas penunjang yang memadai, dan biaya sewa yang relative terjangkau akan mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan *Real Futsal* Pekalongan.

### **2. Perubahan Masalah**

Meningkatkan sangat luasnya faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen seperti pelayanan, penyediaan fasilitas, lingkungan, harga dan promosi maka

agar permasalahan tidak terlalu meluas, peneliti memberikan batasan masalah pada variable pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Real Futsal* Pekalongan.

### 3. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1). Apakah pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Real Futsal* Pekalongan ?
- 2). Variabel pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* manakah yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan pada *Real Futsal* Pekalongan ?
- 3). Seberapa besarkah pengaruh pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada *Real Futsal* Pekalongan?

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1). Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *Real Futsal* Pekalongan.
- 2). Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* manakah yang berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan pada *Real Futsal* Pekalongan
- 3). Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada *Real Futsal* Pekalongan.

### Kegunaan Penelitian

- 1). Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak atau peneliti-peneliti berikutnya sebagai kajian lebih lanjut dan pembaca dapat ikut berpartisipasi

untuk memberikan saran dan kritik yang membangun bagi penulis ini ataupun institusi tersebut.

- 2). Memberikan sumbangan pengetahuan, data, informasi, serta saran-saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi *Real Futsal* Pekalongan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian survei guna menganalisis data, baik data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Obyek penelitian yang penulis pilih adalah konsumen atau pelanggan *Real Futsal* Pekalongan yang beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo No. 21 Pekalongan

### Operasionalisasi Variabel

Berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan variable operasional sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Pelayanan diukur dengan indikator :
  - a. *Tangibles*, meliputi penampilan dari sarana dan prasarana yang disediakan pengelola *Real Futsal*, terdiri dari :
    - 1) Bangunan gedung *Real Futsal* sangat bagus dan menarik
    - 2) *Real Futsal* memberikan fasilitas perlengkapan seperti Kafe, mini market dan area game PS3
    - 3) *Kursi penonton yang tersedia cukup memadai*
    - 4) *Real Futsal* memiliki tempat bersih dan nyaman
  - b. *Emphaty*, adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan dari pelanggan *Real Futsal*, terdiri dari :
    - 1) Perhatian dan pemahaman petugas *Real Futsal* akan kebutuhan pelanggan
    - 2) Petugas pengelola *Real Futsal* selalu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan



- c. *Reliability*, adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan, terdiri dari :
    - 1) Petugas pengelola *Real Futsal* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
    - 2) Persyaratan untuk menjadi keanggotaan *Real Futsal* tidak terlalu sulit
  - d. *Responsiveness*, adalah kemampuan pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Real Futsal* Pekalongan, terdiri dari :
    - 1) Petugas pengelola *Real Futsal* cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen
    - 2) Petugas pengelola *Real Futsal* selalu bersedia membantu kebutuhan dan keinginan pelanggan
  - e. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan oleh pihak pengelola untuk memberikan kenyamanan dalam pelayanan jasa, terdiri dari :
    - 1) Ada jaminan keamanan dari pengelola di lingkungan *Real Futsal*
    - 2) Perasaan senang dan nyaman dalam bermain *futsal* di *Real Futsal* Pekalongan
2. Kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan diukur dengan indikator :
- a. Pelanggan merasa puas akan hubungan baik dan harmonis dengan *Real Futsal*
  - b. Pelanggan memiliki loyalitas terhadap jasa pelayanan *Real Futsal*
  - c. *Real Futsal* memberikan informasi yang baik kepada pelanggannya
  - d. *Real Futsal* termasuk tempat persewaan futsal terbaik

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Dalam suatu penelitian, populasi yang akan dipilih sangat erat hubungannya dengan masalah yang akan dipelajari. Menurut Sugiono (2006), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Selanjutnya mengenai pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Tim *Futsal* yang terdaftar pada *Real Futsal* Pekalongan sebanyak 83 Tim, dimana masing-masingtim memiliki jumlah anggota antara 15 – 30 orang, maka dapat ditentukan jumlah populasi sebagai berikut :

$$\frac{15 + 30}{2} = \frac{45}{2} = 22,5 \text{ atau } 22$$

$$N = 22 \times 83 = 1826$$

Dari jumlah populasi tersebut, maka ditentukan jumlah sampel penelitian dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \text{(Suharsimi Arikunto, 1998)}$$

dimana:

n = Sampel

N = Populasi

e = Nilai Kritis / batas ketelitian 10%

$$n = \frac{1826}{1 + (1826)(0,1)^2}$$
$$= \frac{1826}{19,26} = 94,80 \text{ dibulatkan } 10\%$$

Dari hasil perhitungan jumlah sampel, maka sampel penelitian sebanyak 95 orang (setiap tim futsal diambil 2 orang untuk dijadikan sampel). Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah Random sampling karena sudah diketahui jumlah populasi yang ada.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh sejumlah informasi sesuai masalah yang ada, dalam hal ini penelitian menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Observasi
2. Kuesioner
3. Interview
4. *Library Research*/Riset Perpustakaan

## Uji Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket/daftar pertanyaan. Agar instrument penelitian tersebut memiliki kualitas dan bobot, maka, sebelum dilakukan analisis data, maka angket tersebut harus memiliki kriteria tes yang valid dan reliabel, sehingga harus diuji dengan menggunakan alat pengujian sebagai berikut :

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan dapat dikatakan instrument (Sugiyono, 2001). Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Penelitian ini akan mengukur validitas butir soal dan validitas isi. Syarat untuk dianggap memenuhi kriteria valid, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sedangkan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka kriteria tidak valid.

### 2. Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan dari suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala (Singarimbun, 1995). Untuk menguji reliabilitas dari kuesioner digunakan teknik *Cronbach Alpha* (koefisien alpha), dan hasil perhitungan dengan menggunakan program statistic SPSS *for windows ver. 15.0*, dengan  $\alpha > 0,6$ . Sekaran (1992) menyatakan bahwa suatu instrument penelitian tersebut reliabel apabila pengujian tersebut menunjukkan  $\alpha > 0,60$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang cukup memadai.

## Teknik Analisis

### 1. Analisis Regresi Lininer Berganda

Analisis regresi berganda yaitu analisis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan : *tangibles* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada *Real Futsal* Pekalongan.

### 2. Pengujian Hipotesis

a. Uji F (Uji Secara Simultan /Bersamaan)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variable *tangibles* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada *Real Futsal* Pekalongan.

b. Uji t(Uji Secara Parsial/Individu)

Untuk menguji secara parsial variable *tangibles* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada *Real Futsal* Pekalongan, maka digunakan uji t.

c. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dalam analisis ini digunakan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel *tangibles* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada *Real Futsal* Pekalongan.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Identitas Responden

Identitas responden pelanggan *Real Futsal* Pekalongan. Identitas responden ini terdiri dari : kelompok umur, jenis kelamin dan tingkat.

#### 1. Uraian identitas responden berdasarkan kelompok umur

Dari data penelitian identitas responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Berdasarkan Kelompok Umur**

	Frequency	Percent
Valid 20 – 24 tahun	38	40,00
25 – 29 tahun	36	37,89
Lebih dari 30 tahun	21	22,11
Total	95	100,00

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel tersebut dapat diketahui, bahwa dari 95 responden, sebagian besar responden mempunyai kelompok umur antara 20 tahun sampai dengan 24 tahun yaitu sebanyak 38 orang atau 40,00%.

#### 2. Uraian identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Dari data hasil penelitian identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent
Valid Laki-laki	93	97,89
Perempuan	2	2,11
Total	95	100,00

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel tersebut diketahui bahwa dari 95 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 93 orang atau 97,89%. Adapun sisanya adalah responden dengan berjenis kelamin perempuan yaitu 2 orang atau 2,11%.

### 3. Uraian identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan

Dari data hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui pada tabel berikut :

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

	Frequency	Percent
Valid SLTA	34	35,79
D3	30	31,58
S1	31	32,63
Total	95	100,00

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel tersebut dapat diketahui, bahwa dari 95 responden, mayoritas memiliki tingkat SLTA yaitu sebanyak 34 orang sebesar 35,79%.

## Tanggapan Responden Untuk Daftar Pertanyaan

### Variabel Pelayanan

#### 1. *Tangibles* ( $X_1$ )

- 1) Tanggapan responden mengenai Bangunan gedung *Real Futsal* sangat bagus dan menarik, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel Responden Mengenai  
Bangunan Gedung *Real Futsal* Sangat Bagus dan Menarik**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	17	17,9
Setuju	54	56,8
Netral	16	16,8
Tidak Setuju	8	8,4
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 71 orang atau 74,7%.

- 2) Tanggapan responden mengenai *Real Futsal* memberikan fasilitas pelengkap seperti Kafe, mini market dan area game PS3, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Tanggapan Responden Mengenai  
*Real Futsal* Memberikan Fasilitas Perlengkapan Seperti Kafe,  
Mini Market dan Area Game PS3**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	16	16,8
Setuju	55	57,9
Netral	16	16,8
Tidak Setuju	8	8,4
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 71 orang atau 74,7%.

- 3) Tanggapan responden mengenai kursi penonton yang tersedia cukup memadai, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Mengenai Kursi Penonton  
Yang Tersedia Cukup Memadai**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	34	35,8
Setuju	42	44,2
Netral	17	17,9
Tidak Setuju	2	2,1
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 76 orang atau 80%.

- 4) Tanggapan responden mengenai *Real Futsal* memiliki tempat bersih dan nyaman, tanggapan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Tanggapan Responden Mengenai  
*Real Futsal* Memiliki Tempat Bersih dan Nyaman**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	20	21,1
Setuju	43	45,3
Netral	26	27,4
Tidak Setuju	6	6,3
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 63 orang atau 66,4%!

## 2. *Emphaty* (X<sub>2</sub>)

- 5) Tanggapan responden mengenai Perhatian dan pemahaman petugas *Real Futsal* akan kebutuhan pelanggan, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Tanggapan Responden Mengenai Perhatian dan Pemahaman  
Petugas *Real Futsal* akan Kebutuhan Pelanggan**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	9	9,5
Setuju	54	56,8
Netral	15	15,8
Tidak Setuju	17	17,9
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dati tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 63 orang atau 66,3%.

- 6) Tanggapan responden mengenai pertanyaan mengenai Petugas pengelola *Real Futsal* selalu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :



**Tabel Tangapan Responden Mengenai Petugas Pengelola  
Real Futsal Selalu Berkomunikasi dengan Baik Kepada Pelanggan**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	17	17,9
Setuju	51	53,7
Netral	18	18,9
Tidak Setuju	9	9,5
Total	95	100,0

Sumber : data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 68 orang atau 71,6%.

### 3. *Reliability* (X<sub>3</sub>)

- 7) Tanggapan responden mengenai Petugas pengelola *Real Futsal* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggannya, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Tangapan Responden Mengenai Petugas Pengelola Real Futsal  
Memberikan Pelayanan yang Cepat dan Tepat Kepada Pelanggannya**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	15	15,8
Setuju	47	49,5
Netral	23	24,2
Tidak Setuju	10	10,5
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 62 orang atau 64,3%.

- 8) Tanggapan responden mengenai petugas pengelola *Real futsal* memberikan perhatian yang serius dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Mengenai Petugas Pengelola *Real Futsal* Memberikan Perhatian yang Serius Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	19	20,0
Setuju	54	56,8
Netral	17	17,9
Tidak Setuju	5	5,3
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 73 orang atau 76,8%.

#### 4. *Responsiveness* (X4)

- 9) Tanggapan responden mengenai petugas pengelola *Real Futsal* cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Tanggapan Responden Mengenai Petugas Pengelola *Real Futsal* Cepat Tanggap Dalam Menyelesaikan Keluhan Konsumen**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	16	16,8
Setuju	54	56,8
Netral	19	20,0
Tidak Setuju	6	6,3
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 70 orang atau 73,7%.

- 10) Tanggapan responden mengenai petugas pengelola *Real Futsal* bersedia membantu pelanggan yang membutuhkan, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Mengenai Petugas Pengelola *Real Futsal*  
Bersedia Membantu Pelanggan yang Membutuhkan**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	43	45,3
Setuju	26	27,4
Netral	24	25,3
Tidak Setuju	2	2,1
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 69 orang atau 72,7%.

**5. Assurance (X<sub>5</sub>)**

11) Tanggapan responden mengenai pengelola *Real Futsal* memeberikan pelayanan yang sopan dan ramah, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Mengenai Pengelola *Real Futsal*  
Memberikan Pelayanan yang Sopan dan Ramah**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	5	5,3
Setuju	56	58,9
Netral	22	23,2
Tidak Setuju	12	12,6
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 61 orang atu 64,2%.

12) Tanggapan Responden mengenai pengelola *Real Futsal* dalam memebrikan pelayanan menunjukkan sikap yang sabar, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Mengenai Pengelola *Real Futsal*  
Dalam Memberikan pelayanan Menunjukkan Sikap yang Sabar**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	41	43,2
Setuju	28	29,5
Netral	23	24,2
Tidak Setuju	3	3,2
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 69 orang atau 72,7%.

### Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

1. Tanggapan responden mengenai pelanggan merasa puas akan fasilitas yang disediakan oleh *Real Futsal*, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Mengenai Pelanggan Merasa Puas Akan  
Fasilitas yang Disediakan oleh *Real Futsal***

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	13	13,7
Setuju	54	56,8
Netral	23	24,2
Tidak Setuju	5	5,3
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 67 orang atau 70,5%.

2. Tanggapan responden mengenai pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan *Real Futsal* secara keseluruhan, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Responden Mengenai Pelanggan Merasa Puas Akan Pelayanan yang Diberikan *Real Futsal* Secara Keseluruhan**

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	28	29,5
Setuju	42	44,2
Netral	24	25,3
Tidak Setuju	1	1,1
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 70 orang atau 73,7%.

3. Tanggapan responden mengenai pelanggan merasa puas akan kecepatan dan kehandalan dari petugas pelayanan *Real Futsal*, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Responden Mengenai Pelanggan Merasa Puas Akan Kecepatan dan Kehandalan dari Petugas Pelayanan *Real Futsal***

	Frequency	Percent
Valid Sangat Setuju	17	17,9
Setuju	62	65,3
Netral	15	15,8
Tidak Setuju	1	1,1
Total	95	100,0

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan, sebagian besar responden pada pertanyaan ini memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju sebanyak 79 orang atau 83,2%

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### Ujian Validitas

Berdasarkan hasil analisis item instrumen dari variabel pelayanan : *tangibles* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) dan kepuasan ( $Y$ ), koefisien indikator variabel yang dimasukkan dalam rumus adalah yang memenuhi kriteria valid.

Validitas untuk :

1. Variabel pelayanan

Seluruh item pertanyaan memiliki nilai valid, hasil uji validitas variabel pelayanan yang terdiri : pelayanan : *tangibles* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance* ( $X_5$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Hasil Uji Validitas untuk Variabel Pelayan**

No. Item Pertanyaan	r hitung	Nilai Standar	Keterangan
1	0,707	0.30	Valid
2	0,705	0.30	Valid
3	0,313	0.30	Valid
4	0,366	0.30	Valid
5	0,400	0.30	Valid
6	0,464	0.30	Valid
7	0,426	0.30	Valid
8	0,684	0.30	Valid
9	0,644	0.30	Valid
10	0,471	0.30	Valid
11	0,628	0.30	Valid
12	0,399	0.30	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

2. Variabel kepuasan pelanggan (Y)

Seluruh item pertanyaan memiliki nilai valid, hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Hasil Uji Validitas untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

No. Item	r hitung	Nilai Standar	Keterangan
1	0,747	0,30	Valid
2	0,786	0,30	Valid
3	0,705	0,30	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

## Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan rumus Alpha tersebut diperoleh koefisien reliabilitas untuk :

### 1. Variabel Pelayanan (X)

Hasil perhitungan  $\alpha = 0,745$  sedangkan standar alpha  $\alpha = 0,60$ , dengan demikian alpha hitung lebih besar dibandingkan dengan standar alpha ( $0,745 > 0,60$ ), sehingga skala variabel pelayanan dianggap reliabel.

### 2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil perhitungan  $\alpha = 0,602$  sedangkan standar alpha  $\alpha = 0,60$ , dengan demikian alpha sama dengan standar alpha ( $0,602 > 0,60$ ), sehingga skala variabel kepuasan pelanggan dianggap reliabel.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan analisis SPSS diperoleh hasil pada tabel berikut :

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,544	1,028		2,474	,015
Tangibles	,120	,055	,182	2,170	,033
Emphaty	,179	,086	,166	2,080	,040
Reliability	,284	,095	,263	2,995	,004
Responsiveness	,261	,116	,229	2,246	,027
Assurance	,235	,113	,200	2,075	,041

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel tersebut, maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,544 + 0,120X_1 + 0,179X_2 + 0,284X_3 + 0,261X_4 + 0,235X_5$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan, sebagai berikut : bahwa pelayanan *tangibles* ( $X_1$ ), *emphaty* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *responsiveness* ( $X_4$ ) dan *assurance*

(X<sub>5</sub>) memiliki pengaruh positif atau meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) pada *Real Futsal* Pekalongan.

## Pengujian Hipotesis

### Uji F Hitung

Perhitungan uji-F dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel Hasil Perhitungan Uji F dengan SPSS**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	104,534	5	20,907	17,545	,000 <sup>a</sup>
Residual	106,055	89	1,192		
Total	210,589	94			

a.Predictors:(Constant), Assurance, Reliability, Emphaty, Tangibles, Responsiveness

dari hasil *output* di atas, bahwa uji ANOVA atau F test adalah 17,545 dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena probabilitas 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  (5%) atau table F = 2,30, maka dapat dikatakan, *tangibles* (X<sub>1</sub>), *emphaty* (X<sub>2</sub>), *reliability* (X<sub>3</sub>), *responsiveness* (X<sub>4</sub>) dan *assurance* (X<sub>5</sub>) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), atau dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diajukan penulis dapat diterima, dan H<sub>0</sub> ditolak.



## DAFTAR PUSTAKA

Aritonang R.L, (2005), *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Kotler, Philip., (2008), *Manajemen Jasa*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Santoso, (2005), *Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametik*, Elexmedia Komputindo, Jakarta

Sugiyono, (2001), *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbitan : Alfabeta, Bandung