
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA
(Studi kasus Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi)**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION USING
CSI AND IPA METHODS
(Case study Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi)**

Sujik Nor Afandi¹, Akhmad Suharto², Jekti Rahayu³

^{1,2,3}Program Studi FEB Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: [1sujinorafandi@gmail.com](mailto:sujinorafandi@gmail.com), [2akhmadsuharto@unmuhjember.ac.id](mailto:akhmadsuharto@unmuhjember.ac.id),

[3Jektirahayu@unmuhjember.ac.id](mailto:Jektirahayu@unmuhjember.ac.id).

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Afc Futsal Center di Tegaldlimo, Banyuwangi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif Kuantitatif, Uji Validitas, Uji Reabilitas, (*Customer Satisfaction Index*) CSI, (*Importance Performance Analisis*) IPA. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 responde, jenis data yang digunakan adalah penyebaran Kuisisioner dan Observasi. Sedangkan didalanya menggunakan tingkat kinerja serta harapan/kepentingan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan pelanggan Afc Futsal Center dapat dikatakan Cukup Puas, hal ini terlihat dari hasil pengukuran CSI sebanyak 58,32%. Sedangkan dalam pengukuran IPA ada 3 atribut yang menjadi prioritas utama dimana atribut ini di anggap penting bagi pelanggan namun kinerjanya masih kurang baik atribut tersebut antara lain kesigapan karyawan dalam melayani bokingan serta pesanan lapangan untuk bermain, kecepatan karyawan pada Afc Futsal Center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan, keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada ditempat penyewaan lapangan futsal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, CSI, IPA

ABSTRACT

The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction with the service quality of the Afc Futsal Center in Tegaldlimo, Banyuwangi. The data analysis method used is quantitative descriptive analysis, validity test, reliability test, CSI (Customer Satisfaction Index), IPA (Importance Performance Analysis). The samples used in this study were 89 respondents, the types of data used were questionnaires and observations. While in it uses the level of performance and expectations / interests. The results of this study indicate that most respondents who are Afc Futsal Center customers can be said to be quite satisfied, this can be seen from the CSI measurement results of 58.32%. Whereas in the measurement of IPA there are 3 attributes which are the main priority where this attribute is considered important for customers but the performance is still not good. These attributes include the readiness of employees in serving battles and field orders to play, the speed of employees at the Afc Futsal Center in dealing with complaints from customers, employee friendliness to customers in the futsal field rental place..

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang ini olahraga merupakan suatu kebutuhan bagi setiap manusia di dalam kehidupan sehari-hari mereka agar selalu sehat jasmani maupun rohaninya, Olahraga futsal banyak di senangi dan digemari di kalangan pencinta olahraga futsal baik dari lingkungan sekolah SMP, SMA serta lingkungan masyarakat seperti halnya di kalangan anak muda baik laki-laki dan perempuan serta orang tua yang mempunyai hoby serta bakat dalam permainan futsal, dan penyewaan lapangan futsal pun menjadi alternatif untuk menyalurkan suatu hoby serta bakat mereka dalam berolahraga dengan situasi yang ada sekarang ini, pengusaha akan berlomba-lomba dalam mendirikan suatu usaha penyewaan lapangan futsal maupun memperbaiki usaha mereka, salah satunya adalah Afc Futsal Center yang terletak di kecamatan Tegaldlimo, Banyuwangi dimana para pelaku bisnis dituntut untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya, dikarenakan kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menjalankan serta menunjang suatu usaha penyewaan lapangan futsal serta baik dalam keberlangsungan usahanya supaya para pelanggan tidak berpindah perusahaan lain dengan memberikan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya/kompetitornya yang sama-sama bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal. Hal ini dilakukan agar pelanggan pun merasa puas dengan apa yang ditawarkan perusahaan dan tertarik dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan ingin menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi dan ingin mengulanginya lagi untuk memakai jasa perusahaan dan bahkan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menyewa lapangan futsal di Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi setiap daya tarik pelanggan terhadap perusahaan harus mulai memikirkan betapa pentingnya suatu kualitas pelayanan secara lebih baik dari sebelumnya, dimana sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan pelanggan pada saat memakai jasa atau produk yang kita berikan, dengan meningkatkan suatu keunggulan yang diharapkan, serta pengendalian suatu keunggulan untuk memenuhi keinginan dari pelanggan apabila suatu jasa yang dirasakan pelanggan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka dipersepsikan baik atau positif, Tjiptono (2010).

Kunci utama untuk menghasikan suatu kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dimana perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan dimana jika pelanggan tidak diberikan suatu pelayanan dengan baik maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan akan menjadi pelanggan kompetitor yang akan mengakibatkan suatu penurunan penjualan dan akhirnya akan mengalami suatu kerugian. Dimana perusahaan yang gagal dalam memuaskan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan dimana perusahaan akan menghadapi suatu masalah yang kompleks, masalah tersebut jika pelanggan merasa tidak puas akan menyampaikan masalah tersebut kepada orang lain ataupun pelanggan lainnya dan betapa besar suatu kerugian dari kegagalan dalam memuaskan suatu pelanggan, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan suatu kualitas pelayanan yang baik, sehingga suatu kualitas pelayanan dapat memuaskan pelanggan, dimana para pelanggan berfikir secara jauh mengenai perusahaan seperti halnya, kualitas pelayanan yang diterima Kualitas pelayanan atau biasa disebut dengan *service quality (SERQUAL)* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima selama ini dan banyak dijadikan acuan, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry terdapat lima *service quality* menurut Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (2011: 347) antara lain *tangible, reability, responsivenes, assurance, empathy*.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari ciri dari suatu barang serta jasa yang bisa mempengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan Kotler (2012), Suatu produk atau jasa dapat memuaskan pelanggan dengan memenuhi suatu kebutuhan dari pelanggan tersebut serta keinginannya terpenuhi pada saat menyewa lapangan futsal, dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu *customer expectation* (harapan

pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Dimana kualitas pelayanan berfokus pada upayanya untuk memenuhi suatu kebutuhan dari pelanggan serta keinginan pelanggan dan ketepatan pada saat penyampaiannya untuk mengimbangi suatu harapan dari pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan yang memiliki banyak manfaat seperti halnya mendatangkan pelanggan baru serta dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama berpindah perusahaan Tjiptono (2008 : 85). dengan kualitas pelayanan penyewaan lapangan futsal yang sangat baik dan efisien yang akan meningkatkan suatu kepuasan kepada pelanggan pencinta futsal serta menumbuhkan loyalitas dari pelanggan tersebut terhadap penyewaan futsal yang diharapkan terjadinya kepuasan pelanggan yang memiliki suatu loyalitas terhadap penyewaan lapangan futsal di Afc Futsal Center dengan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan dan harapan mereka dikarenakan hal yang sangat penting untuk perusahaan dalam menghadapi suatu persaingan dengan kompetitornya yang sama sama bergerak dibidang jasa penyewaan lapangan futsal yang ada di Tegaldlimo, Banyuwangi. Salah satu cara agar dapat menguasai pangsa pasar adalah dengan memperoleh suatu pelanggan yang sebanyak banyaknya, namun para pelanggan sangat kritis dalam memilih suatu penyewaan lapangan futsal baik dari segi fasilitas dan kenyamanan yang ada di penyewaan lapangan futsal, jika suatu pelanggan tersebut memiliki banyak keluhan terhadap produk atau jasa yang diberikan maka pelanggan tersebut positif tidak merasa puas dengan apa yang diberikan, dimana perusahaan akan berhasil dalam memperoleh satu pelanggan yang banyak apabila sudah mempunyai nilai dimata pelanggan dan dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Kepuasan pelanggan dimana suatu timbal balik dari pelanggan terhadap persepsi antara perbedaan kinerja serta harapan pelanggan setelah melakukan pembelian produk atau jasa yang bersangkutan, dimana kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan, kinerja dan harapan Tjiptono (2012:311). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa. Dengan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Jika suatu kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelangganpun akan merasa ketidak puas, jika kinerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan otomatis pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diberikan namun jika kinerja sangat melebihi harapan maka pelanggan pun akan merasakan sangat puas dengan apa yang diberikan Tjiptono (2012:301).

Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pencinta futsal antara lain jaminan terhadap pelanggan yang sudah dipesen atau sudah memboking lapangan yang mau digunakan untuk bermain futsal beserta fasilitas pendukung yang memadai didalam lapangan tersebut seperti bola dilapangan dan penerangan/cahaya, selain itu pelayanan yang diberikan oleh Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi pelanggan memilih dan menentukan jam bermainnya sendiri dengan menentukan tempat lapangan yang mau di pakai untuk bermain dalam menyewa lapangan futsal, selain itu perusahaan juga memberikan pelayanan yang bisa dilihat dari tanggapan karyawan dalam melayani pelanggan yang ingin menyewa atau memakai tempat untuk bermain futsal serta melayani segala macam keluhan yang di alami pelanggan dalam menyewa lapangan futsal dan harus memahami keinginan dari pelanggan dengan tujuan pelanggan merasa puas dengan apa yang ditawarkan oleh jasa penyewaan lapangan futsal dimana kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan, pelanggan pun akan merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan jika pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa penyewaan lapangan futsal otomatis pelanggan akan setia terhadap perusahaan dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kurang akan menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang di dapatkan serta yang di harapkan, Otomatis pelanggan akan beralih ke tempat penyewaan lapangan futsal yang lainnya, masalah yang sering muncul di tempat penyewaan lapangan futsal Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi adalah banyaknya pelanggan yang mengeluhkan terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan setia penyewaan lapangan futsal, hal-hal yang biasanya dikeluhkan oleh para pelanggan penyewa lapangan futsal di Afc Futsal Center Tegaldimo, Banyuwangi seperti terbatasnya fasilitas penunjang yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal seperti kurangnya kamar mandi, wifi untuk para pelanggan, serta hal-hal yang berkaitan dengan kesigapan karyawan dalam melayani booking/pesanan lapangan untuk bermain futsal pelanggan hingga keramahan yang diberikan oleh karyawan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal serta penanganan keluhan pengunjung kurang cepat dan tepat

METODE PENELITIAN

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau keinginan yang memiliki variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiono 2012). Variabel penelitian sendiri terdiri dari dua macam yaitu variabel terkait (Dependent) yaitu variabel yang terkait atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya, variabel bebas (Independent) variabel yang tidak terpengaruh pada variabel lainnya.

Definisi Operasional Variabel

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (2011: 347) Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat indikator-indikator yang bisa digunakan, yaitu :

Tangibel/bukti fisik

1. Tata letak lapangan afc futsal center yang nyaman
2. Terdapat loker atau tempat penyimpanan barang yang aman untuk pelanggan
3. Ruang pada Afc Futsal Center selalu dijaga kebersihannya
4. Kelengkapan fasilitas di Afc Futsal Center cukup lengkap seperti mushola dan parkir, toilet, bola, penerangan lampu
5. Tempat duduk yang nyaman

Reability/kehandalan.

1. Fasilitas yang disediakan sesuai dengan iklan depan afc futsal center
2. Kesigapan karyawan dalam melayani booking/pesanan lapangan untuk bermain
3. Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelanggan
4. Kemampuan afc futsal center untuk melayani jasa penyewaan lapangan disetiap kalangan

Responsive/daya tanggap

1. Karyawan melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan
2. Kecepatan karyawan pada afc futsal center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan
3. Karyawan selalu siap ketika dimintai bantuan oleh pelanggan

Assurance/jaminan

1. Keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal
2. Kesopanan karyawan terhadap pelanggan Afc Futsal Center
3. Jaminan keamanan serta ketenangan pelanggan pada saat berada di afc futsal center

Emphaty/empati

1. hubungan komunikasi antara karyawan dan pelanggan secara baik
2. Perhatian pihak afc futsal center atau karyawan secara individu terhadap pelanggan
3. Karyawan memberikan respon yang baik dalam menerima suatu kritikan dan saran dari pelanggan.
4. Karyawan memahami keinginan serta kebutuhan dari pengunjung

b. Variabel Kepuasan Pelanggan

Keputusan pembelian adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan suatu hasil yang sudah dirasakan dibandingkan dengan harapan yang diukur melalui indikator.

1. Kesesuaian harapan
2. Minat untuk berkunjung Kembali
3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Desain penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode CSI dan IPA untuk mengukur kepuasan pelanggan pada Afc Futsal Center Tegaldlimo. Penelitian kuantitatif merupakan metode riset yang bertujuan diterapkan dalam analisis statistik tertentu (Malhotre,2004)

Populasi dan sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta bisa ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pelanggan Afc Futsal Center.

sampel adalah supset dari populasi, yang terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand 2006). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung atau pengguna lapangan futsal di Afc Futsal Cente, teknik *Nonprobability sampling* yang diambil pada penelitian ini yaitu *convenience sampling*, menurut Somantri & Muhidin (2006) pada *convenience sampling*, sampel diambil secara spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel, dengan kata lain sampel diambil/terpilih karena ada tempat dan waktu yang tepat. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus (Slovin sevila et.al 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Hasil responden menunjukkan “bahwa pelanggan afc futsal center 100% didominasi kalangan laki laki sebanyak 89 orang, sedangkan untuk perempuan sebanyak 0 orang”.

Hasil responden ataupun pelanggan dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 54 orang (60,7%), serta pendidikan terakhir yang paling kecil dari pelanggan adalah SD sebanyak 0% ,serta pendidikan terakhir pelanggan D3 sebanak 4 orang (4,4%), selanjunya pendidikan terakhir S1 sebanyak 15 orang (16,9%), yang terakhir pendidikan terakhir pelanggan SMP sebnayak 16 orang (18,0%). Berdsarkan penelitian pelanggan diatas paling banyak pelanggan Afc Futsal Center dari kalangan SMA/ sederajat yang sebanayak (60,7%), dimana dalam hal ini dikarenakan sebagian besar pelanggan Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi adalah kalangan muda.

Hasil responden bahwa sebagian besar responden ataupun pelanggan dalam penelitian ini memiliki pekerjaan Pelajar/mahasiswa sebanyak 36 orang (40,4%), serta pekerjaan yang paling kecil dari pelanggan adalah PNS sebanyak 8 orang (9,0%) ,serta pekerjaan dari Wirausaha sebanyak 10 orang (11,2%), selanjunya pekerjaan TNI/Polisi sebanyak 11 orang (12,4%), yang terakhir pekerjaan pelanggan Wiraswasta sebnayak 24 orang (27,0%). Berdsarkan penelitian pelanggan diatas paling banyak pelanggan Afc Futsal Center dari kalangan Pelajar/mahasiswa yang sebanayak (40,4%), dimana dalam hal ini dikarenakan harga penyewaan lapangan futsal yang terjangkau oleh pelanggan.

Hasil Uji Validitas

Nilai r tabel dengan ketentuan N-2 dengan tingkat signifikan yaitu sebesar 5% dengan angka yang diperoleh = 0,208. Tabel dibawah ini merupakan hasil dari pengolahan data observasi yang sudah dilaksanakan kepada 89 responden.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Tangibel</i>	X1.1	,810	0,208	Valid
	X1.2	,900	0,208	Valid
	X1.3	,867	0,208	Valid
	X1.4	,851	0,208	Valid
	X1.5	,789	0,208	Valid
<i>Reability</i>	X2.1	,912	0,208	Valid
	X2.2	,906	0,208	Valid
	X2.3	,923	0,208	Valid
	X2.4	,906	0,208	Valid
<i>Responsive</i>	X3.1	,895	0,208	Valid
	X3.2	,894	0,208	Valid
	X3.3	,884	0,208	Valid
<i>Assurance</i>	X4.1	,769	0,208	Valid
	X4.2	,900	0,208	Valid
	X4.3	,857	0,208	Valid
<i>Emphaty</i>	X5.1	,837	0,208	Valid
	X5.2	,779	0,208	Valid
	X5.3	,833	0,208	Valid
	X5.4	,835	0,208	Valid

Diketahui dari tabel diatas bahwa keseluruhan dari pertanyaan adalah valid, dikatakan valid karena r hitung > r tabel dimana dari pengolahan data diatas bahwa r hitung lebih besar dari pada r tabel, dimana r hitung yang paling tinggi adalah 0,863 dimana pertanyaan ini dikatakan valid karena $0,923 > 0,208$, sebaliknya nilai r hitung yang paling rendah adalah 0,769 > 0,208 oleh karena itu dapat dikatakan seluruh indikator diatas dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Hitung	Sandar Alpha	Keterangan
1	<i>Tangibel</i>	,898	0,60	Reliabel
2	<i>Reability</i>	,932	0,60	Reliabel
3	<i>Responsive</i>	,869	0,60	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	,794	0,60	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	,836	0,60	Reliabel

Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dikatakan reliabel karena memenuhi koefisien alpha yang memenuhi kriteria diatas 0,60, sehingga item-item tersebut dikatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur

Analisis Teknik Kepuasan Responden Dengan Menggunakan CSI

Dalam penelitian ini menggunakan metode (*Customer Satisfaction Index*) dimana dalam hal ini pelanggan Afc Futsal Center Tegaldlimo yang dilakukan terhadap 89 responden. Berikut ini merupakan hasil dari pengolahan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan skor kinerja dan kepentingan.

Tabel 3 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	ATRIBUT	MSS	MIS	WF	WS
1	Tata letak lapangan Afc Futsal Center yang nyaman	3,07	3,39	5,12	15,70
2	Terdapat loker atau tempat penyimpanan barang yang aman untuk pelanggan	3,04	3,35	5,05	15,38
3	Ruangan pada Afc Futsal Center selalu dijaga kebersihannya	2,67	3,29	4,97	13,28
4	Kelengkapan fasilitas di afc futsal center cukup lengkap seperti mushola dan parkir serta toilet, bola, penerangan lampu	2,91	3,43	5,17	15,04
5	Tempat duduk yang nyaman	2,90	3,45	5,20	15,08
6	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan iklan depan afc futsal center	3,43	3,29	4,97	17,02
7	Kesigapan karyawan dalam melayani bokingan/pesanan lapangan untuk bermain	2,75	3,80	5,73	15,77
8	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelanggan	3,07	3,89	5,86	17,99
9	Kemampuan afc futsal center untuk melayani jasa penyewaan lapangan disetiap kalangan	3,38	3,27	4,93	16,68
10	Karyawan melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan	2,91	3,36	5,07	14,75
11	Kecepatan karyawan pada afc futsal center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan	2,65	3,69	5,56	14,74
12	Karyawan selalu siap ketika dimintai bantuan oleh pelanggan	3,08	3,55	5,36	16,49

13	Keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal	2,58	3,78	5,69	14,72
14	Kesopanan karyawan terhadap pelanggan	2,89	3,36	5,07	14,63
15	Jaminan keamanan serta ketenangan pelanggan pada saat berada di afc futsal center	2,84	3,44	5,19	14,74
16	hubungan komunikasi antara karyawan dan pelanggan secara baik	3,07	3,85	5,81	17,83
17	Perhatian pihak afc futsal center atau karyawan secara individu terhadap pelanggan	2,70	3,31	5,00	13,48
18	Karyawan memberikan respon yang baik dalam menerima suatu kritikan dan saran dari pelanggan	2,72	3,43	5,17	14,05
19	Karyawan memenuhi keinginan serta kebutuhan dari pengunjung	2,80	3,38	5,10	14,26
	Total	55,46	66,31	100	291,62

Perhitungan MSS, MIS, WF serta WS sudah selesai, maka proses selanjutnya adalah menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{291,62}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 58,32\%$$

Analisis Teknik Kepuasan Responden Dengan Menggunakan IPA

Tabel 4. Hasil Analisis *Importance Performance Analisis* (IPA)

KODE	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
1	Tata letak lapangan Afc Futsal Center yang nyaman	3,07	3,39
2	Terdapat loker atau tempat penyimpanan barang yang aman untuk pelanggan	3,04	3,35
3	Ruangan pada Afc Futsal Center selalu dijaga kebersihannya	2,67	3,29

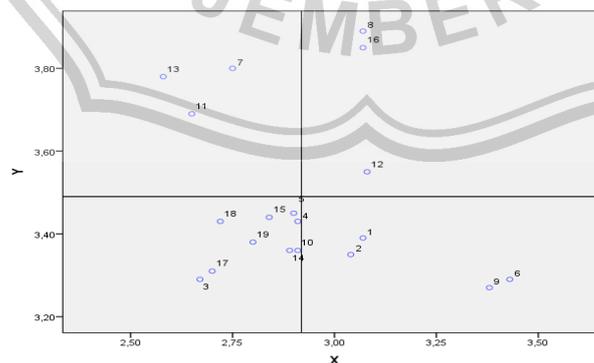
4	Kelengkapan fasilitas di afc futsal center cukup lengkap seperti mushola dan parkir serta toilet, bola, penerangan lampu	2,91	3,43
5	Tempat duduk yang nyaman	2,90	3,45
6	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan iklan depan afc futsal center	3,43	3,29
7	Kesigapan karyawan dalam melayani bokingan/pesanan lapangan untuk bermain	2,75	3,80
8	Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelanggan	3,07	3,89
9	Kemampuan afc futsal center untuk melayani jasa penyewaan lapangan disetiap kalangan	3,38	3,27
10	Karyawan melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan	2,91	3,36
11	Kecepatan karyawan pada afc futsal center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan	2,65	3,69
12	Karyawan selalu siap ketika dimintai bantuan oleh pelanggan	3,08	3,55
13	Keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal	2,58	3,78
14	Kesopanan karyawan terhadap pelanggan	2,89	3,36
15	Jaminan keamanan serta ketenangan pelanggan pada saat berada di afc futsal center	2,84	3,44
16	hubungan komunikasi antara karyawan dan pelanggan secara baik	3,07	3,85
17	Perhatian pihak afc futsal center atau karyawan secara individu terhadap pelanggan	2,70	3,31
18	Karyawan memberikan respon yang baik dalam	2,72	3,43

	menerima suatu kritikan dan saran dari pelanggan		
19	Karyawan memenuhi keinginan serta kebutuhan dari pengunjung	2,80	3,38
	RATA-RATA	2,92	3,49

Berdasarkan tabel diatas untuk tingkat suatu kinerja pada atribut atribut yang sangat baik kinerjanya adalah atribut nomer 6 yaitu Fasilitas yang disediakan sesuai dengan iklan depan afc futsal center, hal ini dapat dilihat dari rata-rata suatu kinerja yang mendapatkan nilai tinggi yaitu 3,43. Hal ini berarti fasilitas yang disediakan Afc Futsal Center sama dengan iklan yang ada di depan pintu masuk. Sedangkan atribut yang paling rendah dari kinerjanya adalah atribut nomer 13 yaitu Keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal, dimana hal ini dapat dilihat dari nilai kinerja dari atribut sendiri yang paling rendah yaitu 2,58, Keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal perlu untuk ditingkatkan lagi.

Dilihat dari tingkat kepentingan berdasarkan tabel diatas, bahwa atribut yang menurut pelanggan sangatlah penting adalah atribut 7 dan 11 yaitu Kesigapan karyawan dalam melayani bokingan/pesanan lapangan untuk bermain serta Kecepatan karyawan pada afc futsal center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan, dimana pelanggan menilai bahwa kesigapan karyawan dalam melayani bokingan atau pesanan lapangan adalah salah satu yang utama dan penting untuk dijaga serta kecepatan karyawan Afc Futsal Center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan merupakan hal penting untuk di jaga, karena hal tersebut juga akan meningkatkan kenyamanan pelanggan selama berada di Afc Futsal Center Tegaldlimo, sedangkan atribut yang paling rendah nilai kepentingannya adalah atribut nomer 9 yaitu Kemampuan afc futsal center untuk melayani jasa penyewaan lapangan disetiap kalangan dengan jumlah kepentingan 3,27, pelanggan beranggapan bahwa atribut ini perlu untuk ditingkatkan lagi kepentingannya yang masih dibawah standart penilaian responden atau pelanggan hal ini dikarenakan bisa mempengaruhi suatu kenyamanan dari pelanggan Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi.

Hasil penelitian ini memiliki nilai rata rata suatu atribut kualitas pelayanan yang bisa dilihat dari sebagian besar dari suatu atribut atribut kualitas pelayanan yang ada di kuadran A sebanyak 3 atribut, kuadran B sebanyak 3 atribut, kuadran C sebanyak 9 kuadran, kuadran D sebanyak 4 atribut, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1 Diagram Kartusius Hasil Pengelolaan Metode IPA

Pembahasan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dimana untuk tingkat kepuasan pelanggan Afc Futsal Center Tegaldlimo sebesar (58,32%.) Diketahui kualitas pelayanan pada Afc Futsal Center Tegaldlimo berada dalam katagori cukup puas.

Hasil dari perhitungan suatu tingkat kepentingan dari suatu atribut dengan menggunakan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang dimasukkan kedalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Prestasi), kuadran III (Prioritas Reandah), kuadran IV (Berlebihan).

- a. Kesigapan karyawan dalam melayani bokingan/pesanan lapangan untuk bermain (atribut 7) Kesigapan karyawan dalam melayani bokingan lapangan oleh pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan oleh sebab itu pengelola atau karyawan Afc Futsal Center diharapkan selalu sigap untuk melayani suatu penyewaan atau bokingan lapangan dan selalu siap ditempat penyewaan lapangan futsal dan stand buy di WA.
- b. Kecepatan karyawan pada afc futsal center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan (atribut 11). Kecepatan karyawan pada afc futsal center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan oleh pengelola Afc Futsal Center, kecepatan dalam mengatasi keluhan pelanggan dapat menimbulkan suatu kesan yang baik dalam hal kualitas pelayanan, karena kecepatan karyawan dalam mengatasi keluhan akan dapat dilihat dari sifat sifat dan karakternya kecepatan menangani keluhan pelanggan tidak boleh dianggap remeh karyawan, strateginya adalah dengan segera melaksanakan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan secara langsung tanpa ada penundaan serta memperbaiki yang sudah rusak dengan yang baru.
- c. Keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal (atribut 13). Keramahan karyawan terhadap pelanggan merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan dimana karyawan yang ramah kepada pelanggan dan tutur bicara yang manis akan menimbulkan suatu kekeluargaan serta menumbukan kedekatan baik di dalam dan diluar penyewaan lapangan futsal. Strategi yang bisa digunakan yaitu dengan menjaga tutur kata yang manis kepada setiap pelanggan dan pendekatan kepada pelanggan secara menyeluruh

Atribut yang berada di kuadran II dimana atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan atau responden dan pelaksanaan suatu kinerja sudah sesuai yang diharapkan oleh pelanggan dimana atribut-atribut ini harus dipertahankan karena merupakan keunggulan dari suatu kualitas pelayanan yang diberikan atribut-atribut tersebut antara lain :

- a. Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelanggan (atribut 8) Permintaan pelanggan adalah hal yang harus dipenuhi oleh pengelola Afc Futsal Center agar pelanggan merasa puas selama berada di tempat penyewaan lapangan futsal, permintaan pelanggan seperti pergantian bola dilapangan dimana atribut ini dirasa sudah baik dari sisi kinerjanya dan harus selalu dipertahankan.
- b. Karyawan selalu siap ketika dimintai bantuan oleh pelanggan (atribut 12) Karyawan harus selalu siap jika pelanggan membutuhkan apa apa mengenai fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada ditempat penyewaan lapangan futsal, dimana atribut ini dirasa oleh pelanggan sudah baik kinerjanya dan harus selalu dipertahankan
- c. hubungan komunikasi antara karyawan dan pelanggan secara baik (atribut 16) komunikasi karyawan dan pelanggan harus dipertahankan, hal ini karena cukup banyak pelanggan melakukan penyewaan dengan menggunakan wa sebagai alat untuk memesan lapangan dan disitulah timbul suatu komunikasi antara pelanggan dan pengelola.

Atribut yang berada di kuadran III dimana atribut-atribut ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa, atribut atribut tersebut antara lain :

- a. Ruangan pada Afc Futsal Center selalu dijaga kebersihannya (atribut 3) Karyawan harus menjaga kebersihan ruangan penyewaan lapangan futsal agar pelanggan merasa nyaman pada saat berada di penyewaan lapangan futsal Afc Futsal Center Tegaldlimo.
- b. Kelengkapan fasilitas di afc futsal center cukup lengkap seperti mushola dan parkir serta toilet, bola, penerangan lampu (atribut 4) Atribut ini dinilai kurang penting oleh

- pelanggan namun meskipun demikian karyawan Afc Futsal Center harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang ada
- c. Tempat duduk yang nyaman (atribut 5) Atribut ini dianggap kurang penting oleh pelanggan meskipun demikian tempat duduk yang nyaman bisa menjadi penunjang kepuasan pelanggan.
 - d. Karyawan melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan (atribut 10) Melayani urutan kedatangan pelanggan pada saat memesan lapangan baik online maupun offline yang terlebih dahulu memesan lapangan akan dilayani sesuai dengan urutan pada saat memesan lapangan.
 - e. Kesopanan karyawan terhadap pelanggan (atribut 14) Sikap sopan haruslah dimiliki oleh karyawan Afc Futsal Center Tegaldlimo terhadap pelanggan dimana akan membuat pelanggan merasakan kesenangan karena diperlakukan dengan baik.
 - f. Jaminan keamanan serta ketenangan pelanggan pada saat berada di Afc Futsal Center (atribut 15) Jaminan keamanan haruslah dimiliki oleh tempat wisata agar pelanggan pun merasa nyaman serta terjaga selama berada di penyewaan lapangan futsal
 - g. Perhatian pihak afc futsal center atau karyawan secara individu terhadap pelanggan (atribut 17) Tak hanya karyawan tetapi pemilik futsal pun harus membaaur pelanggan dan bersikap baik dan ranag kepada pelanggan agar pelanggan merasa dihargai dan dihormati.
 - h. Karyawan memberikan respon yang baik dalam menerima suatu kritikan dan saran dari pelanggan. (atribut 18) karyawan merespon semua kritik dan saran dari pelanggan yang ada dipenyewaan lapangan futsal agar segera di perbaiki agar pelanggan merasa lebih nyaman lagi.
 - i. Karyawan memenuhi keinginan serta kebutuhan dari pengunjung atau pelanggan (atribut 19) Karyawan harus paham apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan dan karyawan haruslah melayani pelanggan dengan sepenuh hati tanpa membedakan pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan di Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi

Atribut yang berada di kuadran IV dimana atribut-atribut ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya terlalu berlebihan dimana atribut-atribut tersebut antara lain :

- a. Tata letak lapangan Afc Futsal Center yang nyaman (atribut 1) Atribut ini dianggap terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya, jarang nya pelanggan memperhatikan letak lapangan futsal saat menyewa lapangan futsal pada saat menyewa lapangan futsal.
- b. Terdapat loker atau tempat penyimpanan barang yang aman untuk pelanggan (atribut 2) Atribut ini dianggap terelu berlebihan dalam pelaksanaannya, karena jarang nya pelanggan yang menggunakan atau memakainya loker untuk menyimpan barang mereka maka atribut ini dianggap tidak terlalu penting menurut responden atau pelanggan
- c. Fasilitas yang disediakan sesuai dengan iklan depan Afc Futsal Center (atribut 6) Atribut ini dianggap terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya, dalam pembuatan poster yang ditujukan untuk menarik pelanggan harus sesuai dengan kondisi yang ada, dimana atribut ini jarang ditanyakan oleh responden apakah sudah sesuai apa belum dan dirasa tidak terlalu penting oleh pelanggan Afc Futsal Center Tegaldlimo
- d. Kemampuan afc futsal center untuk melayani jasa penyewaan lapangan disetiap kalangan (atribut 9) Atribut ini dianggap terlalu berlebihan dalam pelaksanaannya, hal itu karena jarang nya pelanggan yang menanyakan tentang pelayanan jasa yang berbeda disetiap kalangan, dimana Afc Futsal Center selalu melayani pelanggan disetiap kalangan dengan sama adil

Dimana hasil penelitian ini mendukung terhadap kepuasan konsumen, Berdasarkan nilai CSI sebesar (78,14%). Berdasarkan hasil IPA, dapat diketahui indikator-indikator yang harus dibenahi ada 7 yang berada di kuadran I, Ramadhani (2019). Penelitian lainnya Dimana hasil suatu kepuasan pelanggan Berdasarkan perhitungan CSI dengan hasil perhitungan (71%)

Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dalam kategori kuadran I ada 3 atribut yang harus diperbaiki Handriati (2015), riset selanjutnya dari perhitungan CSI didapatkan nilai sebesar (68,27 %) dimana hasil ini memperkuat pemetaan tingkat kepentingan dan kinerja dari Taman Rekreasi Sengkaling didapatkan tujuh atribut yang masuk dalam prioritas utama Dewi (2015), Riset selanjutnya Berdasarkan kriteria (CSI), tingkat kepuasan berada pada kategori 76.22%. Berdasarkan kriteria (CSI), sedangkan dari metode IPA pada kuadran I, dimana pada kuadran I masih terdapat enam atribut layanan yang harus menjadi perhatian utama Kamaluddin (2017). Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini berhasil menjawab dari penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rahayu (2016).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan dimana pada penelitian ini, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh hasil 58,32%. Hal ini menunjukkan bahwa para responden merasakan cukup puas terhadap suatu kinerja yang diberikan oleh Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi.
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analisis* (IPA), diperoleh hasil 3 atribut yang berada di kuadran I, Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh responden, namun kinerjanya dirasakan kurang dan perlu untuk ditingkatkan lagi.
 - a. Kesigapan karyawan dalam melayani booking/pesanan lapangan untuk bermain
 - b. Kecepatan karyawan pada afc futsal center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan
 - c. Keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal.
3. Hasil analisis *Importance Performance Analisis* (IPA), terdapat 3 atribut yang berada di kuadran II (Pertahankan prestasi). Hal ini menunjukkan bahwa atribut atribut ini dianggap penting oleh para responden dan kinerjanya sudah baik sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan.
 - a. Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelanggan
 - b. Karyawan selalu siap ketika dimintai bantuan oleh pelanggan
 - c. hubungan komunikasi antara karyawan dan pelanggan secara baik
4. Hasil analisis *Importance Performance Analisis* (IPA), terdapat 9 atribut yang berada di kuadran III (Prioritas rendah). Hal ini menunjukkan bahwa atribut atribut ini dianggap tidak terlalu penting oleh para responden dan kinerjanya masih kurang baik.
 - a. Ruangan pada Afc Futsal Center selalu dijaga kebersihannya
 - b. Kelengkapan fasilitas di afc futsal center cukup lengkap seperti mushola dan parkir serta toilet, bola, penerangan lampu.
 - c. Tempat duduk yang nyaman
 - d. Karyawan melayani pelanggan sesuai dengan urutan kedatangan pelanggan
 - e. Kesopanan karyawan terhadap pelanggan
 - f. Jaminan keamanan serta ketenangan pelanggan pada saat berada di Afc Futsal Center
5. Hasil analisis *Importance Performance Analisis* (IPA), terdapat 4 atribut yang berada di kuadran IV (Berlebihan). Hal ini menunjukkan bahwa atribut atribut ini dianggap tidak terlalu penting atau berlebihan oleh para responden dan kinerjanya perlu dikurangi.
 - a. Tata letak lapangan Afc Futsal Center yang nyaman
 - b. Terdapat loker atau tempat penyimpanan barang yang aman untuk pelanggan
 - c. Fasilitas yang disediakan sesuai dengan iklan depan Afc Futsal Center
 - d. Kemampuan afc futsal center untuk melayani jasa penyewaan lapangan disetiap kalangan

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penelitian ini memberikan saran agar dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melalui kualitas pelayanan. Saran-saran tersebut antara lain :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Afc Futsal Center Tegaldlimo, Banyuwangi harus selalu meningkatkan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama di antaranya kesiapan karyawan dalam melayani booking/pesanan lapangan untuk bermain, kecepatan karyawan pada Afc Futsal Center dalam mengatasi keluhan dari pelanggan, keramahan karyawan terhadap pelanggan yang ada di tempat penyewaan lapangan futsal
2. Perlu dilakukannya suatu penelitian yang berkelanjutan dengan tidak hanya fokus di kualitas pelayanan saja tetapi juga pada aspek lainya seperti halnya harga, lokasi, promosi sehingga diperoleh temuan yang lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis. Seminar Teknologi Dan Rekayasa (SENTRA), 1*, 206–222.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen. Teknikom, 21*(4). <https://doi.org/10.20885/teknoin.vol21.iss4.art4>
- Kotler dan Keller, (2012:27). *Manajemen Pemasaran* edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga
- Kamaluddin, Hilman (2017). Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga, 1*(April). <https://doi.org/10.1074/jbc.271.41.25173>
- Malhotra, N.K. (2004). *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Ramadhany, M. L., Asdi, Y., & Yozza, H. (2019). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang dengan Metode Importance Performance Analysis. Jurnal Matematika UNAND, 4*(3), 95. <https://doi.org/10.25077/jmu.4.3.95-106.2015>
- Rahayu, Jekti, (2016), *Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen*, Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember, 1-13
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Startegi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., 2012, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi