



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI LAPANGAN FUTSAL ZONA GUMUK KERANG**

**JL TIDAR 17, JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**MUHAMMAD TIRMISI MALEE  
NIM 15 1041 1053**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD TIRMISI MALEE**  
NIM : 15 1041 1053  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Lapangan Futsal Zona Gumuk Kerang Jl Tidar 17, Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyatan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, September 2019

Yang menyatakan,



**MUHAMMAD TIRMISI MALEE**  
NIM. 15 1041 1053

## SKRIPSI

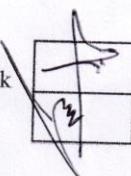
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI LAPANGAN FUTSAL ZONA GUMUK KERANG  
JL TIDAR 17, JEMBER**

Oleh:

**MUHAMMAD TIRMISI MALEE  
NIM 15 1041 1053**

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Budi Santosa, SE, MM, M.Ak  
Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE, MM





## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Lapangan Futsal Zona Gumuk Kerang Jl Tidar 17, Jember

Nama : MUHAMMAD TIRMISI MALEE

Hari : Sabtu

Tanggal : 27 Juni 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

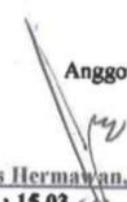
Tim Pengaji,

  
Drs. M. Naelly Azhad, M.Si  
NIP: 19661231199031000

Anggota 1,

  
Budi Santosa, SE, MM, M.Ak  
NPK : 10 03 711

Anggota 2,

  
Haris Hermawan, SE, MM  
NPK : 15 03 643

Mengesahkan:



  
Dr. Arik Susibiyani, SE, M.Si  
NPK 01 09 289

Ketua Program Studi,

  
Haris Hermawan, S.E, M.M  
NPK : 15 03 643





## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT. Rasa Terimakasih Penulis Persembahkan Karya Tulis ini kepada:

1. Allah SWT atas segala berkah rahmat dan rizki-Nya, serta kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.
2. Ayah saya Bapak Masukree dan ibu saya, ibu Amsoh Malee yang senantiasa mencerahkan Doa dan kasih sayang yang tulus, mendidik dan membimbing dengan penuh kasih sayang, kesabaran, keiklasan, dan tak pernah mengenal lelah semoga Allah SWT senantiasa mengasihi Beliau Berdua sebagaimana Beliau mengasihi Aku.
3. Almamater yang kubanggakan dan kucintai.
4. Organisasi Muhammadiyah yang telah memberi peluang untuk mendapatkan beasiswa selama mengikuti pendidikan Strata 1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember – Jawa Timur. Indonesia.
5. Negara dan Bangsaku Thailand yang kucintai.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Lapangan Futsal Zona Gumuk Kerang Jl Tidar 17, Jember**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.Si., selaku dosen pengujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Budi Santosa, SE, MM, M.Ak selaku dosen pembimbing Utama yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Haris Hermawan, SE, MM., selaku dosen pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Para dosen di FEB Universitas Muhammadiyah Jember yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencerahkan segala ilmu yang dimilikinya.

8. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta Bapak Ibu yang telah memberikan kasih sayang, semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
10. Buat teman-teman Manajemen B yang telah memberikan semangat dan doa, dukungan yang istimewah.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jember, 27 Juni 2020

MUHAMMAD TIRMISI MALEE

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR Tabel .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.2. Perilaku Konsumen .....	8
2.3. Kepuasan Konsumen .....	9
2.4. Kualitas pelayanan .....	11
2.5. Penelitian Terdahulu .....	13
2.6. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	15
2.8 Hipotesis.....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	20
3.1. Identifikasi Variabel .....	20
3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	23
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	24
3.5. Skala Pengukuran .....	24
3.6. Metode Analisis Data .....	25
3.7. Uji Instrumen.....	25
3.8. Uji Asumsi Klasik. ....	26

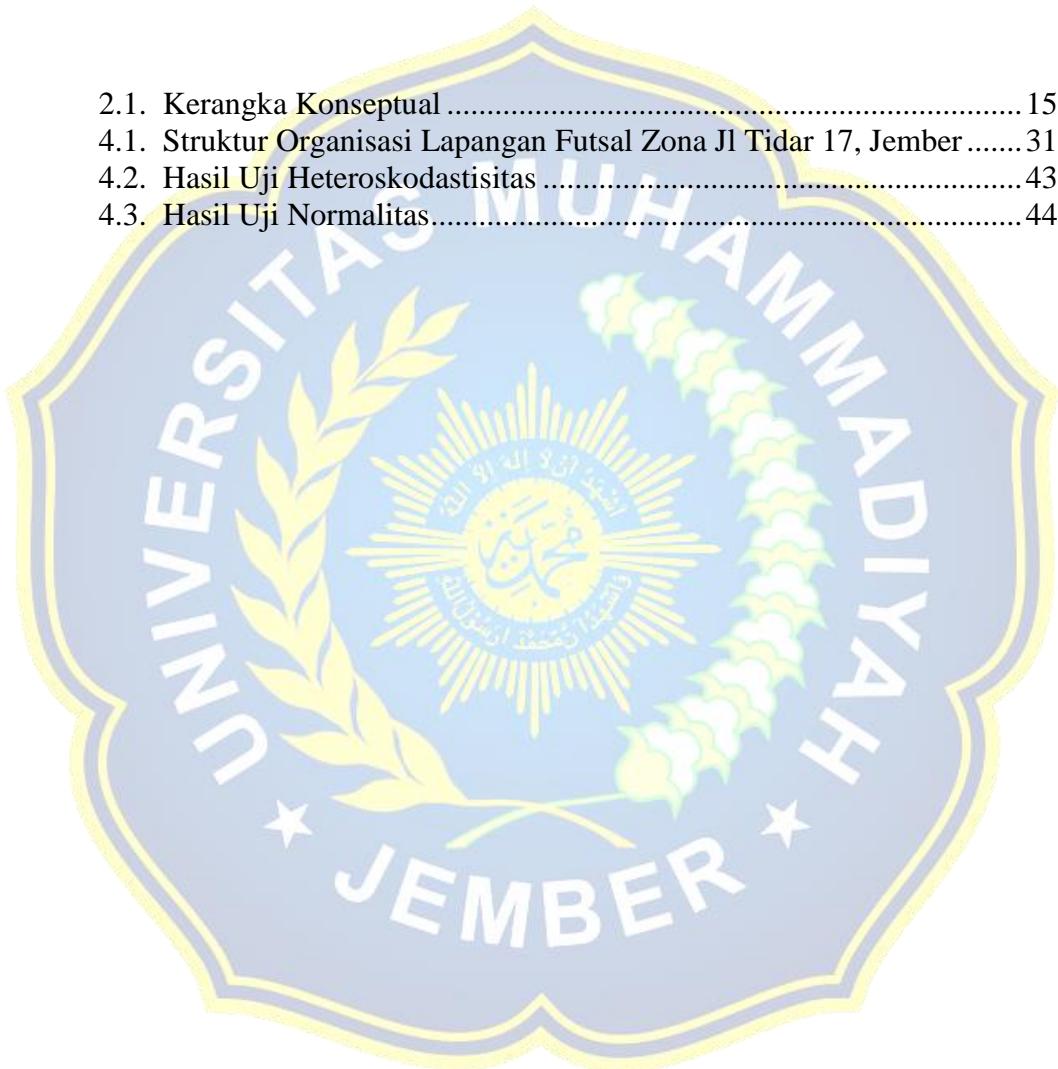
3.9. Analisis Regresi Linier Berganda .....	27
3.10. Uji Hipotesis.....	28
3.10.1. Uji t .....	28
3.10.2. Mengukur $R^2$ (Koefisien Determinasi).....	29
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	30
4.1.2. Struktur Organisasi.....	30
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
4.1.4. Deskripsi Statistik Responden .....	32
4.1.5..Diskripsi Variabel Penelitian .....	33
4.2 Hasil Analisis Data.....	40
4.2.1. Pengujian Instrumen Data .....	40
4.2.2. Pengujian Asumsi Klasik .....	42
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.2.4. Pengujian Hipotesis .....	47
4.3. Pembahasan .....	50
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>

## **DAFTAR TABEL**

1.1. Jumlah pemakaian lapangan futsal Zona Gumuk Kerang, Jember .....	4
2.1. Penelitian Terdahulu .....	14
4.1. Komposisi Responden menurut usia .....	32
4.2. Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	32
4.3. Komposisi Responden menurut pekerjaan .....	33
4.4. Frekuensi Peryataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	33
4.5. Frekuensi Peryataan Responden Terhadap Kehandalan .....	35
4.6. Frekuensi Peryataan Responden Terhadap Daya Tanggap .....	36
4.7. Frekuensi Peryataan Responden Terhadap Jaminan .....	37
4.8. Frekuensi Peryataan Responden Terhadap Empati.....	38
4.9. Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pemakai .....	39
4.10. Hasil Pengujian Validitas .....	41
4.11. Hasil Pengujian Releabilitas.....	42
4.12. . Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
4.13. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.14. Hasil Uji t .....	48
4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1. Kerangka Konseptual .....	15
4.1. Struktur Organisasi Lapangan Futsal Zona Jl Tidar 17, Jember .....	31
4.2. Hasil Uji Heteroskodastisitas .....	43
4.3. Hasil Uji Normalitas.....	44



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan konsumen pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 60 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan) dan *empathy* (empati), berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil variabel *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan) dan *empathy* (empati), berpengaruh positif, semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

*This research was conducted at lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember. This study aims to determine the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variable on the satisfaction of consumer lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember. In this study the data was collected by means of observations, interviews and questionnaires on 60 respondents with purposive sampling technique, which aims to determine respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes test data instruments (validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), and hypothesis testing (test, coefficient of determination). From the results of the analysis using regression, it can be seen that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variable on the satisfaction of consumer lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember. From the t test, the results*

*of the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variable on the satisfaction of consumer lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember, all of which had a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and Kepuasan pelanggan.

