PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PEMAKAI LAPANGAN FUTSAL ZONA GUMUK KERANG MASTRIB-JEMBER

Muhammad Tirmisi Malee
NIM. 15 1041 1053

Budi Santosa , SE, MM, M,Ak[1] , Haris Hermawan , SE., MM[2]
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

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.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Kepuasan konsumen ditentukan pelayanan perusahaan yang menghasilkan performance perusahaan lebih besar dari harapan konsumen pemakai jasa. Harapan konsumen pemakai jasa sangatlah penting, maka perlu melakukan riset konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Secara umum kepuasan konsumen tergantung pada mutu dan kualitas jasa yang diterima. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima menurut (Hardiyati 2010).

Dalam dimensi kualitas jasa terdiri dari *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepercayaan) dan *empathy* (empati). Kualitas itu sendiri sering di artikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja para karyawan, maka diharapkan kepuasan pemakai dapat tercapai. Kepuasan pemakai fasilitas akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan pemakai fasilitas sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Kepuasan pemakai fasilitas jasa, dalam kenyataannya sering kali dikesampingkan atau kurang diperhatikan dengan baik oleh setiap individu dalam organisasi.

Demikian pula penyedia jasa lapangan olah raga futsal Zona yang berkedudukan Gumuk Kerang - Jember, selain diperlukan pengelolaan sarana fisik diperlukan faktor pelayanan kepada pemakai jasa berupa lapangan futsal. Faktor pelayanan jasa pemakai lapangan futsal, yaitu faktor pelayanan guna mengelola sarana fisik agar dapat digunakan oleh pemakai secara optimal sehingga memuaskan bagi pemakai. Faktor-faktor pelayanan tersebut meliputi perawatan semua kelengkapan fasilitas futsal dalam kondisi yang baik dan bersih. Pengaturan pencahayaan dan fentilasi udara diatur sedemikian sehingga lapangan futsal dapat digunakan dengan nyaman.

Penentuan jadual pemakai lapangan futsal mulai pagi sampai dengan malam tidak berbenturan satu kelompok dengan kelompok yang lain, sehingga semua pemakai dapat menempati jadual sesuai yang dipesan. Pihak penyedia jasa lapangan futsal selalu memperhatikan saran dan keluhan pemakai lapangan futsal baik berupa faktor fisik maupun faktor pelayanan kepada pemakai lapangan futsal Zona.

1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?
2. Apakah kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?
3. Apakah daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?
4. Apakah jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?
5. Apakah empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal?

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang kemudian digunakan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor bukti fisik (*tangibles*) terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor daya tanggap (*responsiveness*) terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor jaminan (*assurance*) terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zone.
5. Untuk mengetahui pengaruh faktor empati (*empathy*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

2.1.1 *Tangibles* (bukti fisik).

Penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2012) dengan judul: Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Atas Kualitas Layanan Jasa Islami. Pada penelitian tersebut bukti fisik berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.

1.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Penelitian yang dilakukan oleh Abadi Sanosra (2012) dengan judul: Produk Wisata, Bauran Pemasaran, Kondisi Lingkungan Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan (Studi Pada Pengunjung Pantai Pasir Putih Malikan Kabupaten Jember)

1.1.3 *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Penelitian yang dilakukan oleh: Wahyu Eko Setianingsih (2017) dengan judul Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Angkringan Kang Teek Jember. Pada penelitian tersebut bauran jasa signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

1.1.4 *Assurance* (Jaminan).

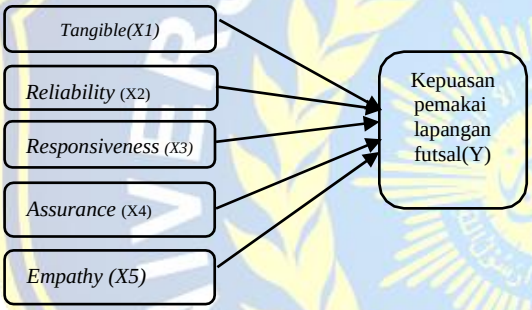
Masnia Mahardi Yanuar (2014), dengan judul: Dampak Kualitas

Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember.

1.1.5 *Empathy* (empati)

Penelitian yang dilakukan oleh Yesi Nurmalasari (2015) Tentang analisis *marketing mix* dalam keputusan pembelian *smartphone* samsung pada mahasiswa FEB universitas Muhammadiyah Jember menunjukkan hasil bahwa *product* (X1), *price* (X2), *place* (X3), *promotion* (X4), berpengaruh simultan terhadap keputusan pembelian.

2.2 Kerangka Konseptual



Keterangan

→ = Parsial

2.3 Hipotesis

H_1: *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember.

H_2 : *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember.

H_3 : *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember.

H_4: *Assurance* berpengaruh secara signifikan signifikan terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember.

H_5: *Empathy* berpengaruh secara signifikan signifikan terhadap Kepuasan pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, peneliti menjadikan pemakai lapangan futsal Zona Gumuk Kerang Mastrib-Jember sebagai populasi dalam penelitian.

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dijadikan objek atau subjek dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 pemakai lapangan futsal Zona.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan peneliti (Sugiyono, 2013).

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, kuesioner, observasi. Kuesioner yang di gunakan menggunakan skala likert, skala likert adalah serangkaian pernyataan yang di rumuskan sesuai dengan variabel yang sedang diteliti.

3.3 Analisis Data

Analisis data menggunakan uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.1 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.14: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi
1	*Tangible* (X1)	0,261
2	*Reliability* (X2)	0,149
3	*Responsiveness (X3)*	0,072
4	*Assurance* (X4)	0,132
5	*Empathy (X5)*	0,435

Berdasarkan tabel 4.1,4 dapat diartikan bahwa:

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa: koefisien positif pada persamaan regresi maka, tanda koefisien regresi positif pada variabel X_1, X_2 ,X_3 dan X_4 meningkat maka akan meningkatkan kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.

4.2 Uji Hipotesis

4.2.1 Uji t

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat statistik t_{hitung} dengan nilai statistik t_{tabel} dan taraf signifikansi (*p-value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Nilai t_{tabel} didapatkan dari df = n-k (60-5) sama dengan 55. Dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel penelitian. Jadi untuk melihat t_{tabel} caranya dengan melihat tabel t baris ke 55 yaitu 1,6794.

Tabel 4.2 : Hasil Uji t

No	Variabel	Signifikansi Hitung	t hitung	Keterangan
1	*Tangible* (X1)	0,000	4,200	Signifikan
2	*Reliability* (X2)	0,000	4,056	Signifikan
3	*Responsiveness (X3)*	0,003	3,129	Signifikan
4	*Assurance* (X4)	0,015	2,507	Signifikan
	Empathy (X5)	0,000	5,946	Signifikan

Dari tabel 4.2, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

a. Hasil uji *Tangible* mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,200) > t tabel (1,6794) yang berarti bahwa hipotesis produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona. Hal ini juga menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yaitu *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona yang berarti semakin baik bukti fisik akan berdampak pada semakin meningkat kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.
b. Hasil uji *Reliability* (kehandal) mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih besar dari 0,05 dan t hitung (4,056) < t tabel (1,6794) yang berarti bahwa hipotesis kehandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona terbukti kebenarannya. Hal ini juga

menunjukkan bahwa makin handal makin berpengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona yang berarti semakin handal semakin berdampak pada kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.

c. Hasil uji *Responsiviness* mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,003 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,129) > t tabel (1,6794) yang berarti bahwa hipotesis *Responsiviness (Daya tanggap)* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona. Hal ini juga menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima yaitu *Responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona yang berarti semakin *Responsiviness* akan berdampak pada kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.

d. Hasil uji Assurance (jaminan) mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,015 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,507) > t tabel (1,6794) yang berarti bahwa hipotesis jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona. Hal ini juga menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima yaitu jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona yang berarti semakin baik jaminan akan berdampak pada kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.

e. Hasil uji Empathy (empati) mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (5,946) > t tabel (1,6794) yang berarti bahwa hipotesis empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona. Hal ini juga menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H4 diterima yaitu empati berpengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal Zona yang berarti semakin baik empati akan berdampak pada kepuasan pemakai lapangan futsal Zona.

4.2.3 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

Tabel 4.4 : Hasil uji Koefisien Determinasi

No	Kriteria	Koefisien
1	*R*	0,972
2	*R Square*	0,945
3	*Adjusted R Square*	0,940

Hasil perhitungan regresi pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,940. Hal ini berarti 94,0% variasi variabel Kepuasan pemakai lapangan keputusan futsal Zona dapat dijelaskan oleh *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsibility*

(Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), sedangkan sisanya sebesar 0,06 atau 6% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial, semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat karena taraf signifikansi lebih besar dari t hitung. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. **Pengaruh Bukti Langsung (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pemakai lapangan futsal**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,200) >dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. Dengan indikator-indikator yaitu x1.1 r hitung (0,806) > dari r tabel (0,2542), x1.2 r hitung (0,693) > dari r tabel (0,2542), x1.3 r hitung (0,809) > dari r tabel (0,2542). Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa *tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Artinya bahwa ada pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal dilapangan Futsal Gumuk Kerang . Sesuai dengan pendapat Amanullah (2012) yang mengemukakan bahwa *tangibles* merupakan suatu kondisi dari bukti langsung berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Hasil ini memperkuat dari penelitian Lovenia (2012) yang menyatakan bahwa *tangibles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Penelitian sebelumnya yaitu Aji (2011) juga menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal.

2. **Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pemakai lapangan futsal.**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,056) > dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. dengan indikator-indikator yaitu x2.1 r hitung (0,768) > dari r tabel (0,2542), x2.2 r hitung (0,751) > dari r tabel (0,2542), x2.3 r hitung (0,777) > dari r tabel (0,2542). Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Artinya ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal dilapangan Futsal Gumuk Kerang . Sesuai dengan pendapat Aji (2011) mengemukakan *reliability* merupakan ukuran seberapa handal tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspetasi dari pemakai lapangan futsal tersebut. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Amanullah (2012) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Lovenia (2012) juga menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal.

3. **Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pemakai lapangan futsal.**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,003 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (3,129) > dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. dengan indikator-indikator yaitu x3.1 r hitung (0,830) > dari r tabel (0,2542), x3.2 r hitung (0,789) > dari r tabel (0,2542), x3.3 r hitung (0,797) > dari r tabel (0,2542). Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Artinya ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal dilapangan Futsal Gumuk Kerang. Sesuai dengan pendapat Lovenia (2012) mengemukakan *responsiveness* merupakan ukuran seberapa cepat dan tepat tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspetasi dari pemakai lapangan futsal tersebut. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Amanullah (2012) yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Aji (2011) juga menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal.

4. **Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pemakai lapangan futsal.**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,015 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (2,507) > dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. Dengan indikator-indikator yaitu x4.1 r hitung (0,755) > dari r tabel (0,2542), x4.2 r hitung (0,710) > dari r tabel (0,242), x4.3 r hitung (0,734) > dari r tabel (0,2542). Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Artinya ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal dilapangan Futsal Gumuk Kerang. Sesuai dengan pendapat Khatimah (2011) mengemukakan *assurance* merupakan ukuran seberapa kompeten tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspetasi dari pemakai lapangan futsal tersebut. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Aji (2011) yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Amanullah (2012) juga menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal.

5. **Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pemakai lapangan futsal**

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (5,946) > dari t tabel (1,67356) yang berarti hipotesis diterima. dengan indikator-indikator yaitu x5.1 r hitung (0,802) > dari r tabel (0,2542), x5.2 r hitung (0,785) > dari r tabel (0,2542), x.3 r hitung (0,782) > dari r tabel (0,2542). Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa adanya pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Artinya ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal dilapangan Futsal Gumuk Kerang. Sesuai dengan pendapat Khatimah (2011) mengemukakan *empathy* merupakan ukuran seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspetasi dari pemakai lapangan futsal tersebut. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Amanullah (2012) yang menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil ini memperkuat dari penelitian sebelumnya yaitu Lovenia (2012) juga menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Dari pengujian secara statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*)terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) mampu menjadi penentu kepuasan pemakai lapangan futsal untuk menggunakan produk jasa Lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember.
b. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor bukti langsung(*tangibles*) mampu menjadi penentu kepuasan pemakai lapangan futsal untuk menggunakan produk jasa Lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember.
c. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor kehandalan (reliability) mampu menjadi penentu kepuasan pemakai

lapangan futsal untuk menggunakan produk jasa Lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember.

d. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor daya tanggap (*responsiveness*) mampu menjadi penentu kepuasan pemakai lapangan futsal untuk menggunakan produk jasa Lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember.
e. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor jaminan (*assurance*) mampu menjadi penentu kepuasan pemakai lapangan futsal untuk menggunakan produk jasa Lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember.
f. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan faktor empati (*empathy*) terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil tersebut membuktikan bahwa faktor empati (*empathy*) mampu menjadi penentu kepuasan pemakai lapangan futsal untuk menggunakan produk jasa Lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut, hendaknya Lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember. Dalam upaya menjaga kepuasan pemakai lapangan futsal lebih menitik beratkan pada empati (*Empathy*), sehingga akan merasakan manfaat pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan pemakai lapangan futsal.

Untuk penelitian yang akan datang dengan objek dan topik yang sama hendaknya hanya memfokuskan pada lima variabel yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), penelitian ini belum memasukkan unsur yang lain yang memungkinkan dapat mempengaruhi penelitian lain. Karena dalam penelitian ini masih ada 5,5% dipengaruhi oleh variabel lain seperti lokasi, harga dan lain sebagainya.

Untuk meningkatkan pelayanan bukan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang ada. Peningkatan pelayanan dapat guna meningkatkan kepuasan pemakai lapangan futsal dapat dilaksanakan melalui perhatian atas kebutuhan pemakai lapangan futsal yang belum terpenuhi. Jadi terfokus pada pemakai lapangan futsal agar pemakai lapangan futsal merasakan nyaman ditempat ini, misalnya dengan menambahkan taman yang indah sehingga tercipta loyalitas terhadap lapangan futsal Gumuk Kerang, Jember.

DAFTAR PUSTAKA

Anang Firmansyah M 2015 ***Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian pada (Konsumen Sepeda Motor Honda di Surabaya)***. Jurnal Balance Vol. XII, No. 2.

Budiningsih, Asri. 2009. ***Belajar dan Pembelajaran***. Jakarta.Rineka Cipta.

Anang Firmansyah M 2015 ***Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian pada (Konsumen Sepeda Motor Honda di Surabaya)***. Jurnal Balance Vol. XII, No. 2.

Kotler, Phillip. 2009. ***Manajemen Pemasaran***, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2012), ***Principles of Marketing***, 12th Edition,Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), ***Principles of Marketing***, 12th Edition,Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), ***Principles of Marketing***, 12th Edition,Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. ***Marketing Managemen***, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

Kotler, P. (2002).***Manajemen Pemasaran***,Edisi Milenium.(2002). Jakarta: PT.Prehalindo.

Kotler Philip, 2002, ***Manajemen Pemasaran***, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta

Mida Azmi Muhammad 2015 ***Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada (Mahasiswa Yang Menggunakan Notebook Asus)***. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 28, No .1.

Nuramalasari Yesi 2015 ***Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Smart Phone pada (Maha siswa Universitas Muhammadiyah Jember Fakultas Ekonomi)***. Skripsi Program S1 F.E. Universitas Muhammadiyah Jember.

Setiawan Wilson 2015 ***Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian pada (Toyota Avanza Type G di Surabaya)***. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 12, No. 1.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. ***Pemasaran Strategik***. Yogyakarta,. ANDI.