BAB 4
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Lapangan Futsal Gumuk Kerang beralamat di jl Tidar nomor 17 Jember sudah berdiri sejak tahun 2010. Lapangan futsal tersebut mempunyai tujuh (7) buah lapangan, yang dilengkapi dengan ruangan ganti pakaian, dan toilet dalam kondisi baik yang terpisah untuk pria maupun wanita. Lapangan futsal tersebut menempati tanah seluas 1.500 meter persegi. Pemilik lapangan futsal ini adalah bapak H Ahmad Subaidi.

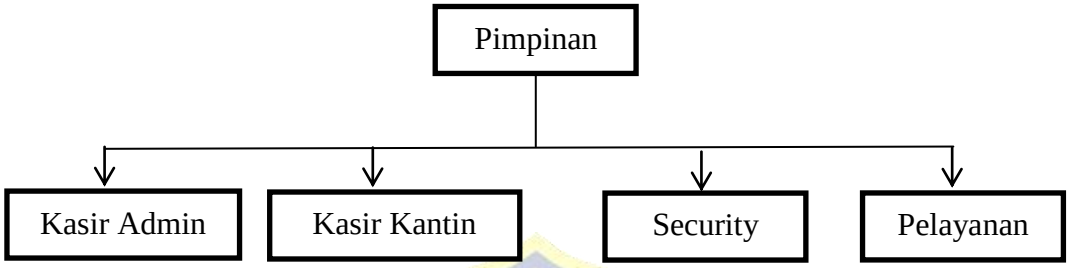
Tujuan pendirian lapangan Futsal ini adalah menyediakan sarana olah raga bagi penduduk Jember dan sekitarnya, baik dari kalangan non pendidikan maupun dari kalangan pelajar mulai dari tingkat SD sampai dengan perguruan tinggi yang jumlahnya sangat sangat banyak. Jumlah lapangan futsal sebanyak 7 lapangan futsal pada satu tempat dimaksudkan agar bisa digunakan acara-acara tournamen futsal tingkat RW, tingkat pendidikan SD sampai dengan tingkat Universitas dalam satu tempat sekaligus.

Untuk mengelola penggunaan lapangan futsal ini terdapat 10 orang personal yang ditugaskan oleh pemilik yang merangkap sebagai pimpinan Lapangan Futsal. Personal yang ditugaskan pada lapangan futsal ini tersusun pada struktur organisasi.

4.1.2 Struktur Organisasi lapangan Futsal Gumuk Kerang, Jember.

Struktur organisasi adalah sebuah susunan dan hubungan antara bagian dan posisi dalam suatu perusahaan. dengan adanya struktur organisasi maka pihak karyawan dapat mengetahui secara jelas tugas, wewenang, dan tanggung jawab mereka sehingga dapat terjalin kerjasama yang efektif dan efesien. Adapun struktur organisasi lapangan Futsal Gumuk Kerang, Jember dapat dijelaskan pada gambar 4.1. berikut ini:

Gambar 4.1. Struktur Organisasi lapangan Futsal Gumuk Kerang, Jember.



Sumber: Lapangan Futsal Gumuk Kerang Jember.

Adapun tugas dan wewenang dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan (dilaksanakan oleh Pemilik lapangan futsal: satu orang personel)
   1. Menetapkan rencana kerja, mengorganisir dan melaksanakan rencana serta mengawasi pelaksanaan pada tiap-tiap bagian.
   2. Menilai kinerja semua karyawan lapangan Futsal setiap bulan.
   3. Mewujudkan tujuan lapangan Futsal Gumuk Kerang agar dapat tercapai.

b. Kasir Admin (sebanyak 2 orang)

1. Menerima, dan mencatat pembayaran biaya sewa dari para pengguna lapangan.
   2. Membantu bagian Security dan bagian Pelayanan dalam mengawasi jadual pemakai lapangan futsal.

c. Kasir Kantin. (dua orang)
   1. Menerima, dan mencatat pembayaran para pembeli makanan dan minuman yang ada di kantin sekaligus melayani penjualan.
   2. Mempersiapkan jumlah persediaan makanan dan minuman yang ada di kantin dalam jumlah yang cukup pada setiap harinya.

d. Security. (tiga orang)
   1. Menjaga keamanan, dan ketertiban penggunaan lapangan futsal dan segala perlengkapannya.
   2. Mengawasi pemakaian lapangan futsal sesuai jadual masing-masing dan memeriksa pembayaran sewa lapangan.

e. Pelayanan. (dua orang)
   1. Menjadual para pemakai lapangan futsal sesuai hari dan jam yang ditentukan oleh kelompok pemakai lapangan futsal.

2. Mengawasi pemakai lapangan futsal sesuai hari dan jam kelompok masing-masing dan memeriksa pembayaran sewanya dengan selalu dikoreksi dengan bagian Kasir dengan bagian Administrasi.

4.1.4 Diskripsi Statistik Responden

4.1.4.1 Responden Menurut Usia

Responden penelitian ini adalah pemakai lapangan futsal yang dilihat dari usia dan jenis kelamin. Sangat penting dalam penelitian ini usia digunakan sebagai salah satu ukuran dalam mengidentifikasi responden. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang umur responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah (kelompk)	Persentase
1.	**< 12**	**14**	23,33333
2.	**12 – < 21**	**30**	50
3.	21 – 31	16	26,66667
	Total	60 Kelompok	100

Sumber : data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 12 tahun sebanyak 14 kelompok atau 23,3%, responden yang berusia antar 12 s/d kurang dari 21 tahun sebanyak 30 kelompok atau 50%, responden yang berusia antara 21 s/d 31 tahun sebanyak 16 kelompok atau 26,67%.

4.1.4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pria	36	60%
2.	Wanita	24	40%
	Total	60	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 36 kelompok atau 60%, dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 24 kelompok atau 40% dari total responden yang berjumlah 60 kelompok atau 100%.

4.1.4.3 Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang pekerjaan responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (kelompok)	Persentase
1.	Pelajar	33	55
2.	Mahasiswa	21	35
3.	Pegawai	6	10
	Total	60	100

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden tersebut sebanyak 33 kelompok adalah pelajar atau sebanyak 55%, responden yang masih status mahasiswa sebanyak 21 kelompok atau 35%, sedang responden yang berstatus pegawai berjumlah 6 kelompok atau 10%. dari total responden yang berjumlah 60 kelompok atau 100%.

4.1.5 Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis ini dilakukan dengan merinci jawaban dari responden yang dikelompokkan dalam katagori dan skor serta bertujuan memperjelas gambaran terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pemakai lapangan futsal. Berdasarkan analisis diskriptif didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik diukur dengan menggunakan 3 indikator dan tidak ada yang tidak valid, secara deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik

No	Pernyataan	Jumlah Skor					Total Prnyt
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
X1.1	bahwa lapangan Futsal Gumuk Kerang sudah memenuhi syarat	23 (38,3%)	35 (58,3%)	2 (3,3%)	-	-	60 (100%)
X1.2	lapangan Futsal Gumuk Kerang menunjukkan penampilan fasilitas fisik yang mudah dikenal oleh masyarakat	13 (21,7%)	46 (76,7%)	1 (1,7%)	-	-	60 (100%)
X1.3	lapangan Futsal Gumuk Kerang sudah memberikan kenyamanan	23 (38,3%)	30 (50,0%)	7 (11,7%)	-	-	60 (100%)
Rata-rata		32,77%	61,67%	5,57%	-	-	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan dari data frekuensi pernyataan di atas, diketahui bahwa secara umum pemakai lapangan futsal setuju dengan peryataan bukti fisik. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan pemakai lapangan futsal yang rata-rata menjawab pernyataan setuju sebanyak 61,67% kelompok dalam setiap item pernyataan.

a. Pada pernyataan pertama, mayoritas pemakai lapangan futsal menyatakan bahwa lapangan Futsal Gumuk Kerang yang sudah memenuhi syarat dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 23 kelompok atau 38,3% menjawab sangat setuju, 35 kelompok atau 58,3% menjawab setuju, 2 kelompok atau 3,3% menjawab cukup setuju.
b. Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan bahwa lapangan Futsal Gumuk Kerang menunjukkan penampilan fasilitas fisik yang mudah dikenal oleh masyarakat dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 13 kelompok atau 21,7% menjawab sangat setuju, 46 kelompok atau 76,7% menjawab setuju, dan 1 kelompok atau 1,7% menjawab cukup setuju.
c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan lapangan Futsal Gumuk Kerang sudah memberikan kenyamanan sarana dan prasarana dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 23 kelompok atau 38,3% menjawab sangat setuju, 30 kelompok atau 50,0% menjawab setuju, dan 7 kelompok atau 11,7% menjawab cukup setuju.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan diukur dengan menggunakan 3 indikator dan tidak ada yang tidak valid, secara deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kehandalan

No	Pernyataan	Jumlah Skor					Total pernyataan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
X2.1	Karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang memberikan pelayana yang ramah dan serius.	21 (35,0%)	35 (58,3%)	4 (6,7%)	-	-	60 (100%)
X2.2	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang dapat menangani keluhan pemakai lapangan futsal dengan baik.	22 (36,7%)	35 (58,3%)	3 5,0%)	-	-	60 (100%)
X2.3	Karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang memberikan pelayanan yang tepat dan akurat.	25 (41,7%)	30 (50,0%)	5 (8,3%)	-	-	60 (100%)
Rata-rata		37,8%	55,53%	6,67%	-	-	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan dari data frekuensi pernyataan di atas, diketahui bahwa secara umum pemakai lapangan futsal setuju dengan peryataan kehandalan. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan pemakai lapangan futsal yang kebanyakan rata-rata menjawab pernyataan setuju sebanyak 55,53% kelompok dalam setiap item pernyataan.

a. Pada pernyataan pertama, mayoritas pemakai lapangan futsal menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang memberikan pelayanan yang ramah dan serius dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 21 kelompok atau 35,0% menjawab sangat setuju, 35 kelompok atau 58,3% menjawab setuju, 4 kelompok atau 6,7% menjawab cukup setuju.
b. Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang dapat menangani keluhan pemakai lapangan futsal dengan baik dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 22 kelompo atau 36,7% menjawab sangat setuju, 35 kelompok atau 58,3% menjawab setuju, dan 3 kelompok atau 5,0% menjawab cukup setuju.
c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang memberikan pelayanan yang tepat dan

akurat dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 25 kelompok atau 41,7% menjawab sangat setuju, 30 kelompok atau 50,0% menjawab setuju, dan 5 kelompok atau 8,3% menjawab cukup setuju.

c. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya tanggap diukur dengan menggunakan 3 indikator dan tidak ada yang tidak valid, secara deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap

No	Pernyataan	Jumlah Skor					Total pernyataan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
X3.1	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang mampu melayani pemakai lapangan futsal dengan cepat.	15 (25,0%)	20 (33,3%)	25 (41,7%)	-	-	60 (100%)
X3.2	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang selalu memberikan informasi dengan jelas kepada pemakai lapangan futsal.	9 (15,0%)	26 (43,3%)	25 (41,7%)	-	-	60 (100%)
X3.3	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang dapat berkomunikasi dengan baik terhadap pemakai lapangan futsal.	10 (16,7%)	33 (55,0%)	19 (28,3%)	-	-	60 (100%)
Rata-rata		18,9%	43,87%	37,23%	-	-	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan dari data frekuensi pernyataan di atas, diketahui bahwa secara umum pemakai lapangan futsal setuju dengan peryataan daya tanggap. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan pemakai lapangan futsal yang kebanyakan rata-rata menjawab pernyataan setuju sebanyak 43,87% kelompok dalam setiap item pernyataan.

a. Pada pernyataan pertama, mayoritas pemakai lapangan futsal menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang mampu melayani pemakai lapangan futsal dengan cepat dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 15 kelompo atau 25,0% menjawab sangat setuju, 20 kelompok atau 33,3% menjawab setuju, 25 kelompok atau 41,7% menjawab cukup setuju.
b. Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang selalu memberikan informasi dengan jelas kepada pemakai lapangan futsal dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 9 kelompok atau 15,0% menjawab sangat setuju, 26 kelompok

atau 43,3% menjawab setuju, dan 25 kelompok atau 41,7% menjawab cukup setuju.

c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang dapat berkomunikasi dengan baik terhadap pemakai lapangan futsal dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 10 kelompok atau 16,7% menjawab sangat setuju, 33 kelompok atau 55,0% menjawab setuju, dan 17 kelompok atau 28,3% menjawab cukup setuju.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan diukur dengan menggunakan 3 indikator dan tidak ada yang tidak valid, secara deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan

No	Pernyataan	Jumlah Skor					Total pernyataan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
X4.1	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang mampu memberikan pelayanan dengan suasana yang bebas dari resiko.	21 (35.0%)	37 (61,7%)	2 (3,3%)	-	-	60 (100%)
X4.2	Pemakai lapangan Futsal Gumuk Kerang merasa aman ketika menggunakan jasa pelayanan koperasi.	28 (46,7%)	28 (46,7%)	4 (6,7%)	-	-	60 (100%)
X4.3	Karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang mampu memberikan rasa percaya terhadap konsumen dan rasa keragu raguan.	30 (50,0%)	25 (41,7%)	5 (8,3%)	-	-	60 (100%)
Rata-rata		43,9%	50,0%	6,1%	-	-	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan dari data frekuensi pernyataan di atas, diketahui bahwa secara umum pemakai lapangan futsal setuju dengan peryataan jaminan. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan pemakai lapangan futsal yang rata-rata menjawab pernyataan setuju sebanyak 50,0% kelompo dalam setiap item pernyataan.

a. Pada pernyataan pertama, mayoritas pemakai lapangan futsal menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang mampu memberikan pelayanan dengan suasana yang bebas dari resiko dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 21 kelompok atau 35,0% menjawab sangat setuju, 37

kelompok atau 61,7% menjawab setuju, 2 kelompok atau 3,3% menjawab cukup setuju.

b. Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan pemakai lapangan Futsal Gumuk Kerang merasa aman ketika menggunakan jasa pelayanan dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 28 kelompok atau 46,7% menjawab sangat setuju, 28 kelompok atau 46,7% menjawab setuju, dan 4 kelompo atau 6,7% menjawab cukup setuju.

c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang mampu memberikan rasa percaya terhadap konsumen dan rasa keragu raguan.dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 30 kelompok atau 50,0% menjawab sangat setuju, 25 kelompo atau 41,7% menjawab setuju, dan 5 kelompo atau 8,3% menjawab cukup setuju.

e. Empati (*Empathy*)

Empati diukur dengan menggunakan 3 indikator dan tidak ada yang tidak valid, secara deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati

No	Pernyataan	Jumlah Skor					Total pernyataan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
X5.1	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang dapat memberikan perhatian terhadap kepentingan pemakai lapangan futsal.	21 (35,0%)	38 (63,3%)	1 (1,7%)	-	-	60 (100%)
X5.2	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan keluhan pemakai lapangan futsal.	28 (46,7%)	30 (50,0%)	2 (3,3%)	-	-	60 (100%)
X5.3	Karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang mampu memberikan pelayanan yang adil pada pemakai lapangan futsal.	22 (36,7%)	34 (56,7%)	4 (6,7%)	-	-	60 (100%)
Rata-rata		39,47%	56,67%	3,9%	-	-	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan dari data frekuensi pernyataan di atas, diketahui bahwa secara umum pemakai lapangan futsal setuju dengan peryataan empati. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan pemakai lapangan futsal yang kebanyakan rata-rata menjawab pernyataan setuju sebanyak 56,67% kelompo dalam setiap item pernyataan.

a. Pada pernyataan pertama, mayoritas pemakai lapangan futsal menyatakan karyawan lapangan Futsal Gumuk Kerang dapat memberikan perhatian terhadap kepentingan pemakai lapangan futsal dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 21 kelompok atau 35,0% menjawab sangat setuju, 38 kelompok atau 63,3% menjawab setuju, 1 kelompok atau 1,7% menjawab cukup setuju.

b. Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang dapat memahami kebutuhan, keinginan, dan keluhan pemakai lapangan futsal dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 28 kelompok atau 46,7% menjawab sangat setuju, 30 kelompo atau 50,0% menjawab setuju, dan 2 kelompok atau 3,3% menjawab cukup setuju.

c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan karyawanlapangan Futsal Gumuk Kerang mampu memberikan pelayanan yang adil pada pemakai lapangan futsal dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 22 kelompok atau 36,7% menjawab sangat setuju, 34 kelompok atau 56,7% menjawab setuju, dan 4 kelompok atau 6,7% menjawab cukup setuju.

f. Kepuasan Pemakai lapangan futsal

Kepuasan pemakai lapangan futsal diukur dengan menggunakan 3 indikator dan tidak ada yang tidak valid, secara deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9 : Frek. Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pemakai lap. futsal

No	Pernyataan	Jumlah Skor					Total pernyataan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
Y1.1	Karyawan lapangan futsal memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemakai lapangan futsal.	30 (50,0%)	26 (43,3%)	4 (6,7%)	-	-	60 (100%)
Y1.2	Karyawan lapangan futsal memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan pemakai lapangan futsal.	15 (25,0%)	45 (75,0%)	-	-	-	60 (100%)
Y1.3	Karyawan lapangan futsal memberikan pelayanan yang mampu menarik minat pemakai lapangan futsal untuk kembali menggunakan jasalapangan Futsal Gumuk Kerang .	24 (40,0%)	35 (58,3%)	1 (1,7%)	-	-	60 (100%)
Rata-rata		38,33%	58,87%	2,8%	-	-	100%

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan dari data frekuensi pernyataan di atas, diketahui bahwa secara umum pemakai lapangan futsal setuju dengan pernyataan kepuasan pemakai lapangan futsal. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan pemakai lapangan futsal yang kebanyakan rata-rata menjawab pernyataan setuju sebanyak 58,87% kelompok dalam setiap item pernyataan.

a. Pada pernyataan pertama, mayoritas pemakai lapangan futsal menyatakan kualitas pelayanan lapangan Futsal Gumuk Kerang telah sesuai dengan harapan pemakai lapangan futsal dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 30 kelompok atau 50,0% menjawab sangat setuju, 26 kelompok atau 43,3% menjawab setuju, 4 kelompok atau 6,7% menjawab cukup setuju.
b. Berkaitan dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan lapangan Futsal Gumuk Kerang telah sesuai dengan kepentingan pemakai lapangan futsal dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 15 kelompok atau 25,0% menjawab sangat setuju, 45 kelompok atau75,0% menjawab setuju.
c. Pada pernyataan ketiga, mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan lapangan Futsal Gumuk Kerang mampu menarik minat pemakai lapangan futsal untuk kembali menggunakan jasa lapangan Futsal Gumuk Kerang dapat dilihat dari frekuensi pernyataan 24 kelompok atau 40,0% menjawab sangat setuju, 35 kelompok atau 58,3% menjawab setuju, dan 1 kelompok atau 1,7% menjawab cukup setuju.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Pengujian Instrumen Data

4.2.1.1 Pengujuan Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel (df=n-2) dan nilai signifikansi < 0,05 (Sugiyono, 2012). Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel/Indikator	Kriteria 1		Kriteria 2		Keterangan
	Tangibles	r hitung	r table	**Nilai sig**	**alpha**	
1.	X1.1	0,806	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
2.	X1.2	0,693	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
3.	X1.3	0,809	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
	Reliability					
1.	X2.1	0,768	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
2.	X2.2	0,751	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
3.	X2.3	0,777	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
	Responsiviness					
1.	X3.1	0,830	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
2.	X3.2	0,789	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
3.	X3.3	0,797	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
	Assurance					
1.	X4.1	0,755	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
2.	X4.2	0,710	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
3.	X4.3	0,734	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
	Empathy					
1.	X5.1	0,802	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
2.	X5.2	0,785	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
3.	X5.3	0,782	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
	Kepuasan Pemakai lapangan futsal					
1.	Y1.1	0,825	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
2.	Y1.2	0,661	0,2542	0,000	0,05	**Valid**
3.	Y1.3	0,826	0,2542	0,000	0,05	**Valid**

Sumber : Lampiran 4

Dari tabel 4.10 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

4.2.1.2 Pengujian Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11: Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Alpha hitung	Standar alpha	Keterangan
1.	Bukti Fisik / *Tangibles* (X_1)	0,683	0,600	**Reliabel**
2.	Kehandalan / *Reliability* (X_2)	0,646	0,600	**Reliabel**
3.	Daya Tanggap / *Responsiviness* (X_3)	0,727	0,600	**Reliabel**
4.	Jaminan / *Assurance* (X_4)	0,635	0,600	**Reliabel**
5.	Empati / *Empathy* (X_5)	0,694	0,600	**Reliabel**
6.	Kepuasan Pemakai lapangan futsal (Y)	0,661	0,600	**Reliabel**

Sumber : Lampiran 5

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu di atas 0,600, sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4.2.2 Pengujian Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regressi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

4.2.2.1 Pengujian multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang sempurna antar variabel bebas dalam model regresi. Gejala multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *Varian Inflation Faktor* (VIF). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya di atas 0,1 atau 10% maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas (Sugiyono, 2012).

Tabel 4.12: Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
1.	Bukti Fisik / *Tangibles* (X_1)	0,233	4,289
2.	Kehandalan / *Reliability* (X_2)	0,614	1,630
3.	Daya Tanggap / *Responsiviness* (X_3)	0,941	1,063
4.	Jaminan / *Assurance* (X_4)	0,302	3,310
5.	Empati / *Empathy* (X_5)	0,168	5,966

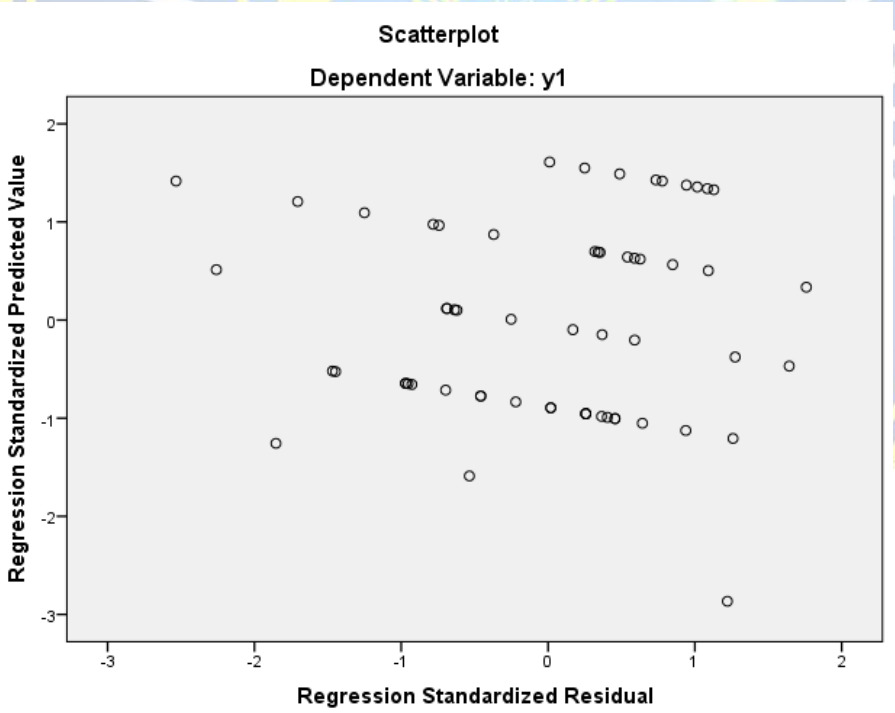
Sumber : Lampiran 6

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas

lebih dari 10% yang berarti tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

4.2.2.2 Pengujian Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat digunakan metode grafik *Scaterplot* yang dihasilkan dari *output* program SPSS versi 22, Apabila pada gambar menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini dapat di simpulkan tidak terjadi adanya heterokedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013).

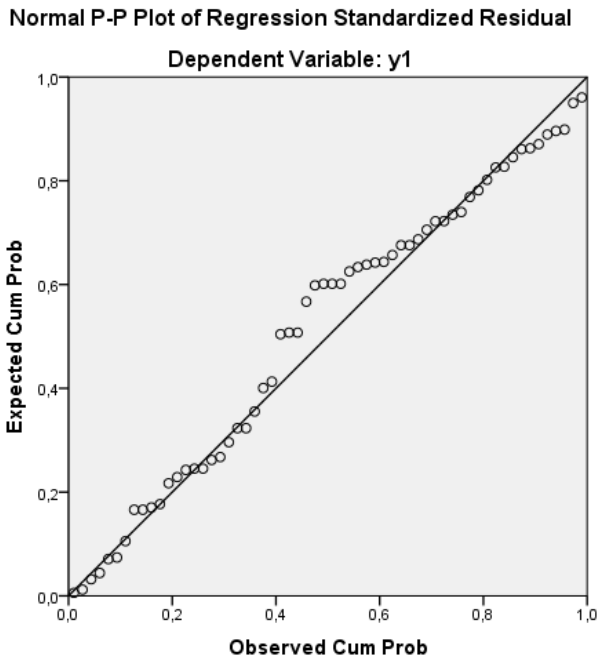


Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Lampiran 6

Dari hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan ternyata titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas pada model regresi yang dibuat, dengan kata lain menerima hipotesis homoskedastisitas.

4.2.2.3 Pengujian Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, keduanya tedistribusikan secara normal atau tidak. Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Ketentuan dari uji normalitas adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas

Sumber: Lampiran 6

Setelah dilakukan pengujian ternyata semua data terdistribusi secara normal, sebaran data berada di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala multikolinearitas dan terbebas dari heterokedastisitas. Dari analisis sebelumnya telah terbukti bahwa model persamaan yang diajukan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini sudah dianggap baik. Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan program SPSS versi 22 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi	Standar Error	t Hitung	Signifikan
1.	Konstanta	-0,447	0,485	-0,922	0,361
2.	Bukti Fisik / *Tangibles* (X_1)	0,261	0,062	4,200	0,000
3.	Kehandalan / *Reliability* (X_2)	0,149	0,037	4,056	0,000
4.	Daya Tanggap / *Responsiviness* (X_3)	0,072	0,023	3,129	0,003
5.	Jaminan / *Assurance* (X_4)	0,132	0,053	2,507	0,015
6.	Empati / *Empathy* (X_5)	0,435	0,073	5,946	0,000

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.13, dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$\mathbf{Y = -0{,}447 + 0{,}261X_1 + 0{,}149X_2 + 0{,}072X_3 + 0{,}132X_4 + 0{,}435X_5}$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pemakai lapangan futsal
X_1 = *Tangibles*
X_2 = *Reliability*
X_3 = *Responsiviness*
X_4 = *Assurance*
X_5 = *Empathy*

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa:

a. Konstanta sebesar -0,447 menunjukkan besarnya kepuasan pemakai lapangan futsal pada saat *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance,* dan *Empathy* sama dengan nol, maka nilai kepuasan pemakai lapangan futsal adalah sebesar nilai konstanta adalah nilai dari kepuasan pemakai lapangan futsal tanpa adanya pengaruh dari *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance,* dan *Empathy*.
b. Koefisien *Tangibles* sebesar 0,261 menunjukkan apabila *Tangibles* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pemakai lapangan futsal akan meningkat sebesar 0,261 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Tangibles* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Reliability, Responsiviness, Assurance,* dan *Empathy* adalah konstan.
c. Koefisien *Reliability* sebesar 0,149 menunjukkan apabila *Reliability* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pemakai lapangan futsal akan meningkat sebesar 0,149 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Reliability* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles, Responsiviness, Assurance,* dan *Empathy* adalah konstan.
d. Koefisien *Responsiviness* sebesar 0,072 menunjukkan apabila *Responsiviness* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pemakai lapangan futsal akan meningkat sebesar 0,072 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Responsiviness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Responsiviness* akan berdampak pada peningkatan kepuasan pemakai

lapangan futsal, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles, Reliability, Assurance,* dan *Empathy* adalah konstan.

e. Koefisien *Assurance* sebesar 0,132 menunjukkan apabila *Assurance* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pemakai lapangan futsal akan meningkat sebesar 0,132 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Assurance* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles, Reliability, Responsiviness,* dan *Empathy* adalah konstan.

f. Koefisien *Empathy* sebesar 0,435 menunjukkan apabila *Empathy* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan pemakai lapangan futsal akan meningkat sebesar 0,435 satuan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Empathy* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal, begitu pula sebaliknya dengan asumsi *Tangibles, Reliability, Responsiviness,* dan *Assurance* adalah konstan.

4.2.4 pengujian Hipotesis

4.2.4.1 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*) dimana df=n-k, 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.

Tabel 4.14: Hasil Uji t

No	Uji t					Keterangan
	Variabel	Signifikansi Hitung	Taraf Signifikansi	t_{hitung}	t_{table}	
1.	*Tangibles*	0,000	0,05	4,200	1,67356	**Signifikan**
2.	*Reliability*	0,000	0,05	4,056	1,67356	**Signifikan**
3.	*Responsiviness*	0,003	0,05	3,129	1,67356	**Signifikan**
4.	*Assurance*	0,015	0,05	2,507	1,67356	**Signifikan**
5.	*Empathy*	0,000	0,05	5,946	1,67356	**Signifikan**

Sumber: Lampiran 6

Dari tabel 4.14, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut:

a. Hasil uji *Tangibles* mempunyai nilai signifikansi hitung sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (4,200) > t_{tabel} (1,67356) yang berarti bahwa hipotesis *Tangibles* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Tangibles* mempengaruhi kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Tangibles* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal.

b. Hasil uji *Reliability* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (4,056) > t_{tabel} (1,67356) yang berarti bahwa hipotesis *Reliability*mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Reliability* mempengaruhi kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Reliability* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal.

c. Hasil uji *Responsiviness* mempunyai nilai signifikan hitung sebesar 0,003 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (3,129) > t_{tabel} (1,67356) yang berarti bahwa hipotesis *Responsiviness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Responsiviness* mempengaruhi kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Responsiviness* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal.

d. Hasil uji *Assurance* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,015 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (2,507) > t_{tabel} (1,67356) yang berarti bahwa hipotesis *Assurance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Assurance* mempengaruhi kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Assurance* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal.

e. Hasil uji *Empathy* mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05 dan t_{hitung} (5,946) > t_{tabel} (1,67356) yang berarti bahwa hipotesis *Empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai lapangan futsal diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa *Empathy* mempengaruhi kepuasan pemakai lapangan futsal yang berarti semakin baik *Empathy* akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan pemakai lapangan futsal.

4.2.4.2 Uji R^2(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 4.15: Hasil uji Koefisien Determinasi

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

Sumber: Lampiran 6

Hasil perhitungan regresi pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,945. Hal ini berarti 94,5% variasi variabel kepuasan pemakai lapangan futsal dapat dijelaskan oleh *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy*, sedangkan sisanya sebesar 0,055 atau 5,5% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial, semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan kelima variabel bebas tersebut bersifat positif artinya semakin baik *Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy* maka mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pemakai lapangan futsal. Hasil tersebut sesuai dengan hasil penetilitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.