

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN ZONA FUTSAL JEMBER**



**YOGA PRATAMA OKTAWANDA**

**16.1041.1229**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN ZONA FUTSAL JEMBER**



Oleh :

**YOGA PRATAMA OKTAWANDA**

**16.1041.1229**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ZONA FUTSAL JEMBER**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE, M. Si

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoga Pratama Oktawanda  
NIM : 1610411229  
Prodi : Ekonomi/ Manajemen

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Zona Futsal Jember adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

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

Jember,  
Yang menyatakan,



Yoga Pratama Oktawanda  
NIM. 16.1041.1229

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Zona Futsal Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 24 Februari 2021  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM  
NPK: 0203499

Jekti Rahayu, SE, M. Si  
NPK: 1509646

Maheni Ika San, SE, MM  
NPK: 197708112005012001

Ketua Program Studi  
Ahmad Hasan H, SE, MM  
NPK: 0714058604

## MOTTO

Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.

Surat Ath-Thalaq ayat 2-3

Rasulullah bersabda : Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.

HR. Musilm.

Kenapa Air Keringat Rasanya Asin ?

Karena Suatu Perjuangan Tidak Mengenal Kata Manis

Bangunlah, Ibumu Melahirkanmu Bukan Untuk Jadi Pecundang.

(Lovequotes.idn)

Jangan Kamu Hidup Hanya Untuk Menyenangkan Orang Lain, Lebih Baik Kamu Berjuang Untuk Menyenangkan Kedua Orang Tuamu, Ingatlah Tanpa Mereka

Kamu Bukan Apa – Apa.

(Ketikan Iseng)

Kita Dilahirkan Dari Kepala Dulu Kemudian Kaki, Hal Itu Mengajarkan Kita Untuk Berpikir Dulu Sebelum Melangkah.

(OverheardRacing)

Banyak hal Yang Bisa Menjatuhkanmu, Tapi Satu-Satunya Hal Yang Benar-Benar Bisa Menjatuhkanmu Adalah Sikapmu Sendiri.

(R.A Kartini)

Anda Mungkin Bisa Menunda, Tapi Waktu Tidak Akan Menunggu

(Benjamin Franklin)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahhi robbil alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan dan pemahaman dalam mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya Tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Semua Keluarga dan Kedua Orang tua saya tercinta yang telah mendidik dan memberikan kasih sayangnya sampai saya menyelesaikan skripsi ini. Serta selalu mendukung dan menjadi penguat disetiap langkah saya sampai hari ini.
3. Sahabatku Iftitah Undiniah, Umar Salim, Dita Ayuningtyas, Arik Bagus, Della Pratiwi, dan Deasy Briliana Novita Sari yang selalu memberikan semangat dan bantuan menyelesaikan skripsi ini tanpa kalian mungkin saya tidak sampai dititik ini.
4. Bapak ibu pembimbing dan bapak ibu dosen yang telah memberikan ilmunya di bangku perkuliahan.
5. Teman-teman kelas Manajemen F angkatan 2016, terimakasih untuk waktu yang berharga, kebersamaan dan keceriaan kalian.
6. Kelurga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen periode 2019-2020.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Zona Futsal Jember”

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Achmad Hasan H, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. Ibu Nurul Qomariah, SE, MM Selaku Dosen Pengaji Skripsi yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Jekti Rahayu,SE, M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini
6. Seluruh staf karyawan, Dosen dan bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
7. Seluruh keluarga besar Manajemen F 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
8. Bapak Hj Ahmad Fahmi selaku pemilik cabang di Jember yang telah memberikan ijin tempatnya untuk dilakukan penelitian beserta karyawan Zona Futsal jember
9. Almamaterku yang selalu aku cintai dan banggakan

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, Februari 2021  
Penulis

Yoga Pratama Oktawanda

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	7
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Konseptual .....	14
2.4 Hipotesis.....	15
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	18
3.1.1 Variabel Bebas .....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.3 Desain Penelitian.....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	22
3.4.1 Jenis Data.....	22
3.4.2 Sumber Data .....	22
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	22
3.5.1 Populasi .....	22
3.5.2 Sampel .....	22

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.6.1 Kuesioner .....	23
3.7 Metode Analisis Data .....	24
3.8 Teknik Analisis Data .....	24
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	24
3.8.1.1 Uji Validitas .....	24
3.8.1.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	25
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
3.8.4 Pengujian Hipotesis .....	26
3.8.4.1 Uji Parsial (t) .....	26
3.8.4.2 Uji Simultan F .....	27
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	27
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	28
4.2 Karakteristik Responden .....	28
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	29
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	29
4.4 Hasil Uji Instrumen Data .....	34
4.4.1 Uji Validitas.....	34
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	35
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	36
4.5.1 Uji Normalitas .....	36
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	37
4.5.3 Uji Heteroskedesitas .....	38
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
4.7 Uji Hipotesis.....	40
4.7.1 Uji Parsial (Uji T) .....	40
4.7.2 Uji Simultan F .....	41
4.8 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
4.9 Pembahasan.....	46
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	49
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Zona Futsal Selama Tahun 2015-2019 ....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X1).....	29
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan (X2).....	30
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan (X3) .....	31
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati (X4) .....	32
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap (X5).....	33
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan(Y) .....	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4.14 Hasil Uji t .....	40
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	42
Tabel 4.16 Pengujian Hipotesis .....	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	45

## **DAFTAR GAMBAR**

**Halaman**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	14
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	36
Gambar 4.2 Uji Heteroskedesitas.....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

**Halaman**

Lampiran 1 Kuesioner .....	54
Lampiran 2 Data Kuesioner Zona Futsal Jember .....	58
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	60
Lampiran 4 Karakteristik Jawaban Responden .....	61
Lampiran 5 Uji Validitas.....	66
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	73
Lampiran 7 Regresi Linier Berganda .....	75
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	76
Lampiran 9 Dokumentasi .....	79

