

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ZONA FUTSAL JEMBER

Yoga Pratama Oktawanda, Ni Nyoman Putu Martini, Jekti Rahayu
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Perkembangan zaman akibat masuknya teknologi semakin memberikan kemudahan beraktifitas. Kemudahan segala sesuatu menjadi semakin cepat sehingga orang memiliki lebih banyak waktu. Sehingga menjadikan seluruh bisnis ini berevolusi karena digital untuk saat ini semakin pasarnya secara lebih cepat dan dekat. Hal ini juga terjadi dalam bisnis futsal yang terdapat di daerah Jember yakni Zona Futsal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data melalui pembagian kuesioner. Analisis yang digunakan yakni analisis data instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t) serta analisis koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa bukti fisik (0,2229), kehandalan (0,219), jaminan (0,528) empati (0,277) dan daya tanggap (0,220) yang artinya semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa bukti fisik (0,000), kehandalan (0,044), jaminan (0,000) empati (0,029) dan daya tanggap (0,034) artinya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati dan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati, daya tanggap, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The development of the era due to the influx of technology increasingly provides ease of activity. The ease of things is getting faster so people have more time. So that makes this whole business evolved because digital for now semakin market faster and closer. This is also the case in the futsal business in jember area, namely Zona Futsal. This study aims to find out the effect of quality of service on customer satisfaction. Samples used in this study as many as 100 respondents with purposive sampling method with data collection techniques through the distribution of questionnaires. The analysis used is instrument data analysis (validity test and reliability test), classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroskedastisity test,), multiple linear regression analysis, hypothesis test (t test) and coefficient of determination analysis. The result of multiple linear regression analysis is known that physical evidence (0.2229), reliability (0.219), assurance (0.528) empathy (0.277) and responsiveness (0.220) which means that all service quality variables have a positive effect on consumer satisfaction. Based on the results of the t test it is known that physical evidence (0.000), reliability (0.044), guarantee (0.000) empathy (0.029) and responsiveness (0.034) mean that it partially affects consumer satisfaction. So it can be concluded that physical evidence, reliability, assurance, empathy and responsiveness have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: tangible, reliability, assurance, empathy, responsiveness, consumer satisfaction

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia bisnis yang semakin luas seiring dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia menjadi tolak ukur sebuah perusahaan dalam proses penyampaian produk kepada pelanggan serta pencapaian tujuan perusahaan berupa penjualan produk yang optimal. Di era globalisasi saat ini muncul beberapa trend cabang olah raga yang mulai banyak digemari oleh seluruh masyarakat, bahkan telah menjadi *lifestyle* bagi sebagian kalangan. Perkembangan zaman akibat masuknya teknologi semakin memberikan kemudahan beraktifitas. Kemudahan segala sesuatu menjadi semakin cepat sehingga orang memiliki lebih banyak waktu. Banyaknya waktu akhirnya mendorong lahirnya kebutuhan baru. Kebutuhan baru muncul diseluruh aspek kehidupan. Salah satunya yang paling utama adalah kebutuhan dan kepraktisan. Hal ini yang menjadikan seluruh bisnis ini berevolusi karena digital untuk saat ini semakin pasarnya secara lebih cepat dan dekat. Hal ini juga terjadi dalam bisnis futsal, kemajuan zaman semakin membuat orang ingin melakukan olahraga, tetapi olahraga yang diinginkan lebih ke olahraga yang saat ini di Indonesia lebih populer daripada olahraga sepakbola, begitu pula di Jember. Maka dari itu bisnis futsal sangat menjanjikan, karena pada saat ini olah raga futsal merupakan olahraga yang banyak diminati anak muda, mulai dari anak SMP sampai dengan orang dewasa. Selain itu olahraga futsal bisa dilakukan setiap saat sesuai waktu yang di inginkan.

Salah satu tempat olahraga futsal di Jember yang paling ramai dikunjungi adalah Zona Futsal Jember. Zona Futsal beralamat di Jl. Tidar No. 17, Klonding, Karangrejo Kecamatan Sumbersari, Jember. Lokasi Zona Futsal berada di tempat yang strategis, tak heran jika pengunjung setiap harinya sangat banyak, terutama dari kalangan mahasiswa. Zona Futsal menggunakan *member card* bagi pengunjung yang akan bermain futsal. Berikut ini merupakan rincian jumlah pengunjung Zona Futsal selama tahun 2015-2019 dengan pengunjung yang memiliki *member card*.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Zona Futsal Selama Tahun 2015-2019

Bulan	Jumlah Pengunjung				
	2015	2016	2017	2018	2019
Januari	347	421	512	606	720
Februari	355	435	518	617	745
Maret	362	439	520	628	768
April	375	462	540	630	782
Mei	360	457	537	610	665
Juni	387	460	525	627	784
Juli	396	452	545	632	802
Agustus	403	477	560	640	824
September	410	483	568	653	830
Oktober	415	496	572	670	846
November	420	500	580	687	850
Desember	418	520	595	700	865

Sumber : Zona Futsal Jember

Melihat fenomena bahwa Zona Futsal memiliki kekuatan untuk mempertahankan bisnis serta menghadapi tantangan persaingan dengan menentukan kualitas pelayanan serta perlu menerapkan strategi yang paling tepat agar Zona Futsal dapat bertahan ditengah persaingan yang sangat ketat. Zona futsal bisa menghadapi persaingan seperti sekarang ini dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan juga yang membuat zona futsal bisa bertahan sejauh ini dengan adanya *member card*. Dimana fasilitas yang ditawarkan seperti *member card* ini memberikan kemudahan bagi yang memilikinya. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, terciptanya loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan. Banyak cara yang dilakukan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya, seperti memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hubungan seperti ini dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Zona Futsal Jember?
2. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Zona Futsal Jember ?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Zona Futsal Jember ?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Zona Futsal Jember ?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Zona Futsal Jember?
6. Apakah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Zona Futsal Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perguruan tinggi

Diharapkan penelitian ini nantinya dapat memperkaya studi tentang ekonomi yang terkait dengan manajemen produksi dan manajemen operasional dalam suatu perusahaan.

2. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan.

3. Bagi penulis

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu sarana penulis dalam mempraktekan ilmu- ilmu pengetahuan yang telah penulis dapatkan selama menempuh pembelajaran di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

4. Bagi *Stakeholder*

Hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengoptimalkan nilai perusahaan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Menurut Olsen dan Wyckoff (2013), definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah perkembangan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan. Service quality dimensions, merupakan dimensi kualitas pelayanan dimana setiap pelayanan yang di tawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya, lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*) , menurut Lupiyoadi (2008) Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.
2. Kehandalan (*Reliability*), menurut Lupiyoadi (2008) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Jaminan (*Asurance*), menurut Lupiyoadi (2008) Jaminan (*Asurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.

4. Empati (*Emphaty*), menurut Lupiyoadi (2008) Empati (*Emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan untuk memenuhi kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
5. Daya tanggap (*Responsiveness*), menurut Lupiyoadi (2008) Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan menyampaikan informasi yang jelas sehingga *responsiveness* dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

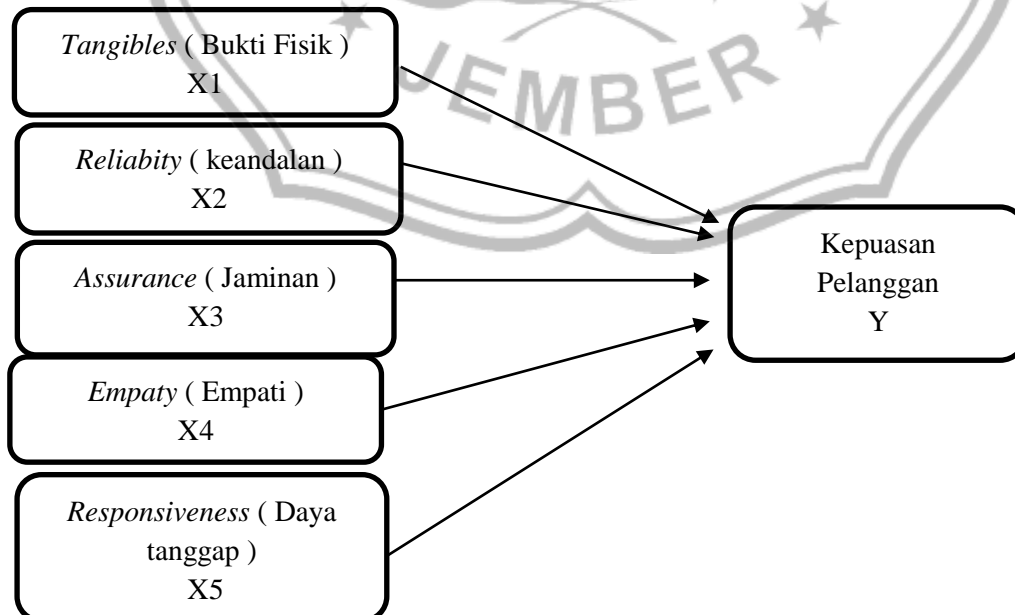
Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014) ialah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian Anggriani (2017) bahwa semua variabel yakni harga, promosi dan kualitas pelayanan signifikan, perlu ditingkatkan semua variabel yang ada agar kenyamanan jasa yang diberikan dapat dinikmati konsumen, dan konsumen merasa puas. Penelitian Sutrisno (2017) menghasilkan bahwa semua variabel berpengaruh positif. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota Koprimka "Anjasmoro". Penelitian yang juga dilakukan oleh Sofiati (2018) bahwa semua variabel berpengaruh signifikan. Bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen bengkel. Penelitian oleh Sulistyawati (2015) bahwa Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud. Serta penelitian yang dilakukan oleh Putrantaji (2014) bahwa kualitas pelayanan IFI Futsal memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

- H1 : Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Zona Futsal Jember
 H2: Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada Zona Futsal Jember
 H3: Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada Zona Futsal Jember

H4: Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan pada Zona Futsal Jember

H5: Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada Zona Futsal Jember

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur variabel. Berdasarkan karakteristik masalah, penelitian merupakan penelitian deskriptif yang merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi mengenai persepsi konsumen tentang Kualitas Pelayanan dari Zona Futsal Jember.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik menyebarkan kuisioner kepada yang pernah menggunakan jasa pelayanan Zona Futsal Jember untuk memperoleh tanggapan responden terhadap atribut-atribut penelitian yang akan diuji. Data yang bersifat kuantitatif diperoleh dari hasil kuisioner yang sudah diisi oleh responden. Misalnya laporan-laporan, dokumen literature dan bacaan yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu zona futsal Jember.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud yaitu menjadi kriteria dari sampel penelitian ini. Kriteria sampel atau responden dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. konsumen yang memiliki *member card* Zona Futsal Jember.
2. konsumen yang memiliki usia diatas 17 tahun.

Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Agar sampel yang diambil dapat mewakili populasi maka menentukan jumlah sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Ferdinand (2006) mengemukakan bahwa ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator dikalikan dengan angka 5 sampai 10 dalam penelitian ini jumlah total keseluruhan indikator sebanyak 20 dikalikan dengan angka 5, yaitu sebanyak 100. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada dibawah 0,05. (Ghozali, 2012).

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan *reable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuisioner dikatakan *reliable* (layak) jika cronbach's alpha > 0,06 dan dikatakan tidak *reliable* jika cronbach's alpha < 0,06. (Ghozali, 2012).

3.4.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusinormal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal

atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ (Imam Ghozali, 2011).

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2011) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Imam Ghozali, 2011).

3.4.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah pengembangan analisis regresi sederhana terhadap aplikasi yang terdiri dari dua arah atau lebih variabel independen yang menduga nilai dari variabel dependen, (Ghozali).

Analisis regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui atau mengukur intensitas pengaruh antara variabel terikat yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), jaminan (X3) empati (X4) daya tanggap (X5) maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Model persamaan regresi yang digunakan dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = bukti fisik

X2 = keandalan

X3 = jaminan

X4 = empati

X5 = daya tanggap

$b_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien Regresi

e = Variabel Pengganggu

3.4.4 Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen dan apakah variabel kepuasan konsumen benar-benar berpengaruh terhadap variabel loyalitas konsumen. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinan (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghazali, (2010).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Zona futsal merupakan salah satu lapangan futsal yang ada di Jember. Zona futsal sendiri beralamat di Jl. Tidar No 17, Kloncing, Karangrejo, Kecamatan Sumbersari, Jember. Zona futsal didirikan pada tahun 2007. Awalnya zona futsal didirikan di Situbondo. Pada saat di Situbondo zona futsal hanya mempunyai dua lapangan. Karena zona futsal mengalami peningkataan, maka pemilik menambah dua lapangan. Lapangan terdiri dari lapangan biasa dan lapangan sintetis. Pada awal tahun 2010, Hj Ahmad Fahmi selaku pemilik membuka cabang di Jember, usaha yang didirikan di Jember ini didirikan dengan nama Zona Futsal II. Saat zona futsal Jember baru dibuka masih terdapat 4 lapangan terdiri dari 3 lapangan biasa dan 1 lapangan sintetis. Baru pada tahun 2013 zona futsal Jember membangun 3 lapangan biasa, hingga sampai saat ini total menjadi 7 lapangan.

Selain menambah jumlah lapangan pada tahun 2012 pihak zona futsa juga membangun toko olahraga didepan area lapangan futsal. Toko tersebut menjual perlengkapan futsal seperti sepatu bola, kaos olahraga dan banyak lagi macamnya. Hingga saat ini usaha lapangan zona futsal di Jember terus mengalami peningkatan yang sangat pesat. Jumlah karyawan saat ini berjumlah 13 orang yang terdiri dari *offiesboy*, kasir, kebersihan, teknisi dan tukang parkir.

4.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan jumlah responden sebanyak 100 responden dengan kriteria tertentu. Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu : 1). Konsumen yang memiliki member card Zona Futsal Jember, 2). Konsumen yang memiliki usia diatas 17 tahun. Karakteristik responden pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia responden. Data yang didapatkan dalam penelitian ini melalui pertanyaan atau pernyataan kuesioner.

Berdasarkan jenis kelamin responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 100 responden atau 100%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan tidak terlibat dalam pengisian kuesioner tersebut. Hal ini dikarenakan responden yang memiliki member card Zona Futsal Jember mayoritas laki-laki dan merupakan olahraga yang diminati oleh kaum laki-laki.

Berdasarkan usia responden, jumlah responden dengan usia 17-22 tahun sebanyak 65 responden atau 65%. Jumlah responden yang berusia 23-29 tahun sebanyak 33 responden atau 33%. Sedangkan responden yang berusia 30 tahun keatas sebanyak 2 responden atau 2%. Mayoritas responden merupakan responden yang berusia 17-22 tahun. Hal ini dikarenakan waktu luang yang dimiliki saat usia tersebut lebih banyak dibandingkan dengan usia diatasnya sehingga waktu untuk berolahraga khususnya futsal menjadi pilihan responden tersebut.

4.3 Hasil Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Hasil uji validitas pada penelitian ini bahwa semua dinyatakan valid karena setiap indikator memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 yakni sebesar 0,000. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ghozali (2012) bahwa suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada dibawah 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan *reable* atau handal jika jawban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012). Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisien	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,60	0,813	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,60	0,795	Reliabel
Jaminan (X3)	0,60	0,824	Reliabel
Empati (X4)	0,60	0,824	Reliabel

Daya Tanggap (X5)	0,60	0,770	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,60	0,840	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena semua variabel mempunyai koefisien Alpha diatas 0,60. Artinya pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ghozali (2012) bahwa butir kuisioner dikatakan reliabel (layak) jika cronbach's alpha > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika cronbach's alpha < 0,60.

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusinormal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi > 0,05 (Imam Ghozali, 2011). Hasil uji statistik pada uji normalitas penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.68378438
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.067
	Positive	.047
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,2 yakni diatas 0,05. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ghozali (2011) bahwa untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi > 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2011: 105-106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas

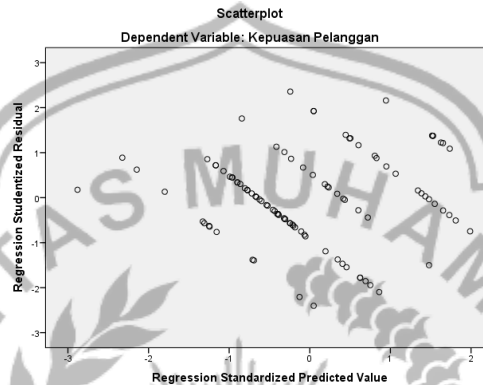
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,794	1,259	Tidak ada multikolinearitas
Kehandalan (X2)	0,697	1,262	Tidak ada multikolinearitas
Jaminan (X3)	0,771	1,297	Tidak ada multikolinearitas
Empati (X4)	0,674	1,263	Tidak ada multikolinearitas
Daya Tanggap (X5)	0,761	1,040	Tidak ada multikolinearitas

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Kesimpulannya adalah bahwa data tidak terjadi

multikolinearitas. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ghozali (2011) bahwa jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, ujipark, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y secara acak. Maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ghozali (2011) bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

4.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah pengembangan analisis regresi sederhana terhadap aplikasi yang terdiri dari dua arah atau lebih variabel independen yang menduga nilai dari variabel dependen, (Ghozali, 2013).

Tabel 4.4 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menghasilkan koefisien regresi, nilai t hitung dan tingkat signifikansi sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,027	1,255		,000	1,000		
Bukti Fisik	,229	,038	,414	6,117	,000	,794	1,259
Kehandalan	,219	,053	,428	5,474	,044	,697	1,262
Jaminan	,528	,071	,509	7,420	,000	,771	1,297
Empati	,277	,066	,421	5,071	,029	,674	1,263
Daya Tanggap	,220	,045	,413	5,830	,034	,761	1,040

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 10,027 + 0,229X_1 + 0,219X_2 + 0,528X_3 + 0,277X_4 + 0,220X_5 + e$

1. $a =$ konstanta sebesar 10,027 menyatakan bahwa variable bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati dan daya tanggap dinilai konstan, maka Kepuasan Pelanggan Zona Futsal Jember akan positif sebesar 10,027.
2. Variabel bukti fisik (X1) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,229. Artinya setiap penambahan variabel bukti fisik sebesar 1, maka bukti fisik akan mengalami peningkatan sebesar 0,229. Hal ini menunjukkan bukti fisik dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka konsumen akan terpuaskan.
3. Variabel kehandalan (X2) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,219. Artinya setiap penambahan variabel kehandalan sebesar 1, maka kehandalan akan mengalami peningkatan sebesar 0,219. Hal ini menunjukkan kehandalan dalam hal ini diartikan sebagai pelayanan yang cepat dan tepat terhadap konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Variabel jaminan (X3) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,528. Artinya setiap penambahan variabel jaminan sebesar 1, maka jaminan akan mengalami peningkatan sebesar 0,528. Hal ini menunjukkan jaminan atas keamanan dan kenyamanan pelanggan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Variabel empati (X4) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,277. Artinya setiap penambahan variabel empati sebesar 1, maka empati akan mengalami peningkatan sebesar 0,277. Hal ini menunjukkan empati yang dalam hal ini diartikan sebagai perhatian terhadap konsumen dan lebih mengutamakan kepentingan konsumen dianggap baik maka akan menciptakan kepuasan pelanggan.
6. Variabel daya tanggap (X5) memiliki arah koefisien positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai 0,220. Artinya setiap penambahan variabel daya tanggap sebesar 1, maka daya tanggap akan mengalami peningkatan sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan daya tanggap terhadap keluhan atau keinginan konsumen dinilai cepat dan tanggap oleh konsumen maka akan menciptakan kepuasan pelanggan

4.5 Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen dan apakah variabel kepuasan konsumen benar-benar berpengaruh terhadap variabel loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung pada hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS pada bagian *Unstandardized Coefficients B* dengan membandingkan *Unstandardized Coefficients B* dengan *Standard error of estimate* sehingga akan didapatkan hasil yang dinamakan t hitung. Pada penelitian ini uji t dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji t

Variabel	t tabel	t hitung	Signifikansi
Bukti Fisik (X1)	0,1660	6,117	0,000
Kehandalan (X2)	0,1660	5,474	0,044
Jaminan (X3)	0,1660	7,420	0,000
Empati (X4)	0,1660	5,071	0,029
Daya Tanggap (X5)	0,1660	5,830	0,034

Berdasarkan tabel 4.5 diatas hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Bukti Fisik (X1) dengan t hitung sebesar 6,117 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,661 dan nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah bahwa variabel Bukti Fisik (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Variabel Kehandalan (X2) dengan t hitung sebesar 5,474 dengan nilai signifikansi 0,044. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,661 dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah bahwa variabel Kehandalan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Variabel Jaminan (X3) dengan t hitung sebesar 7,420 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,661 dan nilai signifikansi lebih besar

daripada 0,05. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah bahwa variabel Jaminan (X3) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

4. Variabel Empati (X4) dengan t hitung sebesar 5,071 dengan nilai signifikansi 0,029. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,661 dan nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah bahwa variabel Empati (X4) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
5. Variabel Daya Tanggap (X5) dengan t hitung sebesar 5,830 dengan nilai signifikansi 0,034. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 1,661 dan nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah bahwa variabel Daya Tanggap (X5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinan (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghazali, (2010). Berikut ini merupakan hasil uji empiris menggunakan koefisien determinasi (R^2):

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,812 ^a	,659	,640	,70173

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa besarnya koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,659. Artinya bahwa 65,9% variasi variabel kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember dapat diterangkan oleh variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati dan daya tanggap. Sedangkan sisanya sebesar 34,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam model ini.

4.6 Pembahasan

Penelitian dan analisis yang telah dilakukan dengan pengujian 5 hipotesis memperoleh hasil yang sangat baik. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima yang berarti semua variabel bebas yakni bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati dan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan pelanggan.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember. Artinya, dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka konsumen akan terpuaskan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iis Sofiati, Nurul Qomariah, Haris Hermawan menyebutkan bahwa variabel Bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen bengkel.

Bukti fisik dalam kualitas layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh konsumen sesuai penggunaan dan pemanfaatannya sehingga puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil berdasarkan penelitian pada faktor bukti fisik diartikan bahwa Zona Futsal Jember sudah mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan Zona Futsal Jember merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Pada hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan juga dapat dibuktikan pada penelitian ini karena hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal

ini dapat diartikan bahwa kehandalan dalam hal ini diartikan sebagai pelayanan yang cepat dan tepat terhadap konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, Jekti bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Keandalan dapat diartikan memberikan pelayanan, setiap pegawai mampu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan konsumen. Hasil berdasarkan penelitian faktor keandalan diatas diartikan pegawai Zona Futsal Jember mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. Kesimpulan dari uji hipotesis kedua ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis alternatif diterima dengan kata lain penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis kedua.

Hipotesis yang ketiga yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila kehandalan yang dalam hal ini diartikan sebagai pelayanan yang cepat dan tepat terhadap konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember. Hipotesis ketiga ini didukung oleh hasil penelitian Rahayu, Jekti menyebutkan bahwa Hasil pengujian membuktikan jaminan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan layanan, sehingga konsumen semakin puas dan yakin bahwa pelayanan yang diberikan baik. Hasil berdasarkan penelitian faktor jaminan diartikan bahwa Zona Futsal Jember memastikan keselamatan dan keamanan bagi pelanggan, baik dari area bermain futsal, fasilitas yang aman dan nyaman serta tempat yang bersih dan strategis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima dan berhasil membuktikan hipotesis ketiga.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember. Artinya, apabila empati yang dalam hal ini diartikan sebagai perhatian terhadap konsumen dan lebih mengutamakan kepentingan konsumen dianggap baik maka akan menciptakan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno, Dwi Cahyono, Nurul Qomariyah (2017) variabel empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota Koprimga "Anjasmoro".

Empati dalam penelitian ini diartikan sebagai aktivitas yang memerlukan pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Hasil berdasarkan penelitian pada faktor empati diartikan bahwa Zona Futsal Jember memberikan perhatian yang baik dan akrab terhadap pelanggan, serta mengutamakan kebutuhan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima.

Pada hipotesis terakhir yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan juga dapat dibuktikan pada penelitian ini karena hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa jika daya tanggap terhadap keluhan atau keinginan konsumen dinilai cepat dan tanggap oleh konsumen maka akan menciptakan kepuasan pelanggan. Dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahayu, Jekti menyebutkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Daya tanggap apada penelitian ini diartikan memberikan pelayanan dengan cepat, menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan membantu kesulitan konsumen dengan cepat. Hasil berdasarkan penelitian faktor daya tanggap diatas diartikan pegawai Zona Futsal Jember mampu memberikan pelayanan secara cepat dan menanggapi keluhan konsumen dengan bijak, serta membantu kesulitan konsumen semaksimal mungkin. Kesimpulan dari uji hipotesis keempat ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis alternatif diterima dengan kata lain penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis keempat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka konsumen akan terpuaskan.

2. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya jika kehandalan yang dalam hal ini diartikan sebagai pelayanan yang cepat dan tepat terhadap konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila kehandalan yang dalam hal ini diartikan sebagai pelayanan yang cepat dan tepat terhadap konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila empati yang dalam hal ini diartikan sebagai perhatian terhadap konsumen dan lebih mengutamakan kepentingan konsumen dianggap baik maka akan menciptakan kepuasan pelanggan.
5. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya jika daya tanggap terhadap keluhan atau keinginan konsumen dinilai cepat dan tanggap oleh konsumen maka akan menciptakan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

1. Saran untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa variabel-variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka saran yang dapat diberikan, yaitu pengelola serta pegawai Zona Futsal Jember agar lebih meningkatkan pelayanannya untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember. Selain itu juga disarankan untuk selalu memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan konsumen di Zona Futsal Jember.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian yang peneliti temukan seperti keterbatasan variabel. Maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Zona Futsal Jember dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

REFERENSI

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Firdayanti, Restika. 2012. "Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion". *Journal of Social and Industrial Psychology*. FP-UNNES. halaman 1-7.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Gudono. (2014). *Teori organisasi*. Edisi 3. Yogyakarta: BPFPE.
- Haron, H., Sofri, J., Chambers, A., Manasseh, S. and Ismail, I. 2006. "Level of corporate social disclosure in Malaysia". *Malaysian Accounting Review*, Vol 5, No. 1, pp 159- 184.
- Hair, dkk. 2006. *Multivariate Data Analysis Pearson International Edition Edition 6*. New Jersey

- Istianto, J.Hendra dan Tyra, M.Josephine. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah makan KETTY RESTO*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius). Volume 1, Nomor 3, September 2011
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 12). Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-13 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2014. *Prinsip-prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*, Erlangga, Jakarta.
- Lhaksana, Justinus. 2011. *Taktik dan Strategi Futsal Modern*. Jakarta: Be Champion
- Olsen, R. Paul; Wyckoff, D. Daryl. 1978, *Management of Service Operations*. Allyn and Bacon, Boston.
- Putrantaji, Reza Dimas Sigit. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung)*. Universitas Telkom
- Stanton, William J. Michael J. Etzel and Bruce J. Walker, 2013, *Fundamentals of Marketing, Tenth Edition, Mc Graw-Hill International*, Singapore.
- Supranto J. 2010. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: UI Press.
- Sugiono. 1999. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Santoso, Singgih. (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, Sarlito W (2013). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sofjan Assauri. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sulistyawati, Ni Made Arie. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. Universitas Udayana
- Sunyoto, Danang. & Wika Harisa Putri. (2016). *Etika Bisnis. Cetakan ke 1*. Yogyakarta: CAPS
- Tambajong, G. 2013. *Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado*.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Urban, Glen L. & John R. Hauser . 1993. *“Design and Marketing of New Products”*, 2nd ed. Prentice Hall.

Veloutsou, 2005. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry*. Journal of Management Strategy, Vol. No. 3.

Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Keenam*. Ekonisia. Yogyakarta.

