

## **BAB 2**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### 2.1.1 Hakikat tingkat kepuasan

Menurut Kotler (dalam Ahmad, 2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Sedangkan menurut Tjiptono (2013) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Dalam hal ini, pelanggan akan mendapatkan rasa puas apabila layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya, pelanggan tidak akan merasa puas apabila layanan yang menjadi kebutuhannya tidak sesuai dengan harapan. (hal.277).

Suatu kepuasan individu sangatlah penting terhadap kinerja suatu bisnis atau usaha karena dengan adanya kepuasan tersebut, bisnis itu akan mengetahui letak kekurangannya atau letak yang harus ditingkatkan dalam usaha tersebut. Selain itu juga jika sarana prasarana yang telah diberikan kemudian pengguna tersebut merasa puas akan dan nyaman di samping pelayanannya yang baik, maka konsumen tersebut akan tetap memilih dan menggunakan tempat tersebut dibandingkan memilih tempat yang lainnya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mencakup harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila hasil kinerja yang dirasakan dibawah harapan, maka pengguna akan kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pengguna akan puas dan bila kinerja melebihi harapan akan sangat puas.

Supranto (dalam Purnama, 2019), menyatakan dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan, dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

1. Faktor keandalan (*Reability*)  
Keandalan adalah factor kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.
2. Faktor ketanggapan (*responsiveness*)  
Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.
3. Faktor keyakinan (*confidence*)  
Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”. Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.
4. Faktor empati (*emphaty*)  
Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.
5. Faktor berwujud (*tangible*)  
Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

### 2.1.3 Sarana prasarana olahraga futsal

Sarana merupakan perlengkapan atau segala bentuk hal yang mendukung kegiatan latihan atau sebagai alat yang sifatnya dinamis dapat berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain, misalnya bola, raket, net, dan lain-lain. Sedangkan Sarana menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008, hlm 1227) adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan Prasarana/fasilitas merupakan segala sesuatu penunjang didalam aktivitas dan bukan sebagai alat utamanya. Sedangkan Prasarana menurut

(Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008, hlm 1099) adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Sarana prasarana merupakan salah satu bagian yang penting untuk individu mengembangkan prestasinya atau sekedar ingin berolahraga seperti lapangan futsal, gawang serta perlekapan lainnya yang sesuai dengan standar, disamping itu juga bias digunakan untuk kegiatan agar lebih efektif. Berikut merupakan standar dari sarana dan prasarana pada olahraga futsal :

#### 2.1.3.1 Bola



Gambar 2.1 Bola

Sumber : <http://www.kabarsport.com/2016/05/bola-futsal-standar-internasional-fifa.html>

Menurut standar aturan resmi FIFA dalam law of the game (2014) bola yang digunakan harus :

1. Mempunyai bentuk bulat.
2. Menggunakan bahan kulit atau sejenisnya.
3. Minimal 62cm dan maksimalnya 64cm.
4. Ketika pertandingan berat bola minimal 400 gram dan maksimal 440 gram.
5. Mempunyai tekanan yang sama dengan 0,6-0,9 atmosfir (600-900 gram).
6. Ketika dipantulkan ketinggian bola antara 50 cm – 65 cm. (hlm. 5)

### 2.1.3.2 Lapangan Futsal



Gambar 2.2 Lapang Futsal

Sumber : <http://www.kabarsport.com/2016/05/ukuran-gawang-lapangan-futsal-standar.html>

Menurut Aji (2016) “lapangan futsal memiliki ukuran tersendiri seperti bentuk persegi panjang dengan ukuran 25-42 m, dan lebar lapangan 25 m. Dimaksudkan lapangan berbentuk bujar sangkar dengan garis ke samping kemudian pembatas lapangan harus lebih panjang dari pada garis gawang, minimal panjang 25 m kemudian untuk panjang 42 m lebar minimal 16 m dan maksimalnya 25 m. Ukuran yang digunakan untuk pertandingan internasional adalah panjangnya minimal 38 m, dan maksimalnya 42 m, kemudian lebar untuk ukurannya minimal 20 m, kemudian maksimalnya 25 m” (hlm. 96). Lapangan mempunyai segala sesuatu yang sudah diatur dalam menggunakan batas batas lapangan yang ditujukan kepada pemain agar mengetahui bola masih keadaan aktif atau tidak (Mulynoo, 2014, hlm. 10). Lapangan futsal juga mempunyai tandagaris yang menempel dilapangan, diperoleh dua garis pembatas utama yaitu garis pada gawang dan garis pada lapangan. Lapangan menjadi dua bagian dengan digunakannya garis tengah lapangan, dimana diameternya diberi tanda titik bulat yang persis di tengah-tengah lapangan. Tanda titik bulat letaknya di tengah memiliki fungsi untuk menaruh bola di tengah menandakan dimulainya pertandingan, kemudian titik bulat bertanda sebuah lingkaran yang memiliki radius 3 m.

Didalam area pinalti memiliki tanda garis yang berbentuk setengah lingkaran dari kedua garis berukuran seperempat lingkaran. Adapun ketentuannya sebagai berikut :

1. Tendangan titik penalti pertama : Terletak posisi yang berjarak 6 m dari titik tengah yang berada diantara kedua tiang gawang.
2. Tendangan titik penalti kedua : Terletak posisi 10 m dari titik tengah yang berada diantara kedua tiang dan gawang.

Tendangan sudut disetiap pojok lapangan telah dibuat garis berbentuk seperempat lingkaran yang mempunyai 25 jari-jari cm. Tendangan sudut adalah jalan untuk memulai kembali permainan, kemudian melalui tangan sudut dapat menciptakan gol akan tetapi diberikan untuk tim lawan. Mengenai pemberian tendangan pojok dalam.

#### 2.1.3.3 Gawang



Gambar 2.3 Gawang

Sumber : <https://www.ilmusiana.com/2019/06/ukuran-gawang-futsal-standar-fifa.html>

Menurut Aji (2016) “garis gawang harus ditempatkan pada bagian tengah” (hlm. 98). Gawang adalah salah satu alat perlengkapan futsal yang letaknya pada posisi kedua sisi lapangan (Mulyono, 2017, hlm. 55). Aturan law of the games futsal (2012) “posisi gawang wajib pada bagian tengah diantara masing-masing garis gawang” (hlm. 4). Pada dasarnya futsal dan sepak bola memiliki kesamaan mengenai gawang, yakni memiliki dua tiang diantara tiang yang satu dan tiang lainnya, kemudian bentuknya horizontal yang terletak bagian atas diantara masing-masing kedua tiang. Akan tetapi, ukuran gawang dalam permainan futsal memiliki ukuran yang lebih kecil ketimbang ukuran gawang dalam permainan sepak bola. Bentuk penopang pada tiang gawang hanya bolehkan berbentuk kotak dan lingkaran, dari kedua pilihan tersebut penopang yang berbentuk lingkaran lebih

untuk dianjurkan, alasannya karena relatif lebih aman bila bola terbentur pada penopangan menghasilkan pantulan bola yang akurat.

Tinggi gawang permainan futsal masing-masing memiliki 2 meter dan 3 meter. Jaring gawang lataknya pada bagian belakang tiang pas diluar garis pembatas. Ukuran bagian atas jaring gawang adalah 80 cm dan ukurang bagian bawah 100 cm, kemudian bahan tali gawang dianjurkan dengan tali nilon karena bahasnya agak kuat dan tahan lama.

Berikut ketentuan Sarana dan Prasarana olahraga berdasarkan PP 89 ayat 2 tahun 2007 (dalam Purnama,2019) :

- a. Ruang dan tempat berolahraga yang sesuai persyaratan teknis cabang olahraga. lingkungan yang terbebas dari polusi air, udara, dan suara.
- b. Keselamatan yang sesuai dengan persyaratan keselamatan bangunan. keamanan yang dinyatakan dengan terpenuhinya persyaratan sistem pengamanan.
- c. Kesehatan yang dinyatakan dengan tersedianya perlengkapan medik dan kebersihan.

Berikut ketentuan Sarana dan Prasarana olahraga berdasarkan PP 89 ayat 3 tahun 2007 (dalam Purnama, 2019):

- a. Perlengkapan dan peralatan yang sesuai persyaratan teknis cabang olahraga.
- b. Keselamatan yang sesuai dengan persyaratan keselamatan perlengkapan dan peralatan.
- c. Kesehatan yang dinyatakan dengan dipenuhinya persyaratan kebersihan dan higienis.
- d. Pemenuhan syarat produk yang ramah lingkungan.

#### 2.1.4 Sarana Prasarana Hayu Futsal Kabupaten Bandung

Lapang futsal merupakan salah satu kebutuhan fasilitas umum yang bias digunakan untuk siapapun. Dengan adanya lapang futsal, maka terdapat lapang futsal yang terletak di Kabupaten Bandung dengan nama Hayu Futsal yang terletak di Jln. Adipati Agung, Baleendah, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, dengan adanya fasilitas tersebut di Kabupaten Bandung maka masyarakat disekitarnya bias menggunakan fasilitas sarana prasarana tersebut karena adanya lapangan futsal *indoor* atau di ruangan tertutup. Tempat lapangan Hayu futsal tersebut terletak strategis di Kabupaten Bandung yang mudah di akses oleh

kendaraan apapun untuk jam operasional yang di tentukan oleh pihak Hayu futsal adalah dari pukul 08.00 – 23.00 Waktu Indonesia Bagian Barat, untuk pegawai pihak Sudirman diperbolehkan pulang setelah jam operasional tersebut. Untuk penyewaan lapangan futsal bias dilakukan dengan cara dating ke tempat langsung, dan bisa juga dilakukan dengan menghubungi nomor via whatapp yang sudah disediakan oleh pihak Hayu futsal.

1. Lapangan yang terdapat di Hayu futsal yaitu indoor yang sudah sesuai dengan standard internasional yang berjenis *vinyl* dan *semen* berukuran 28 meter dengan lebar 15 meter atau 28 x 15 meter.



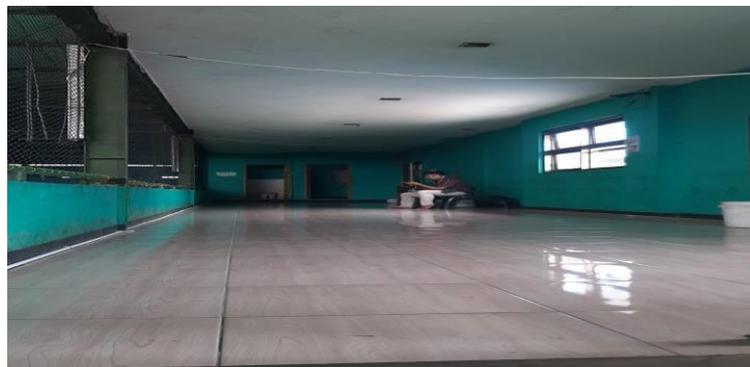
Gambar 2.4 Lapang *Vinyl* Hayu Futsal  
Sumber : Foto Pribadi



Gambar 2.5 Lapang *Semen* Hayu Futsal  
Sumber : Foto Pribadi

2. Disamping kanan lapangan *semen* terdapat tribun yang dapat digunakan untuk penonton, selain itu juga terdapat tribun yang berada diatas lapang

*vinyl*. Selain tribun, terdapat juga mushola dan kantin untuk kebutuhan pengguna lapangan Hayu futsal.



Gambar 2.6 Tribun samping dan atas  
Sumber : Foto Pribadi



Gambar 2.7 Mushola  
Sumber : Foto Pribadi



Gambar 2.8 Kantin  
Sumber : Foto Pribadi

3. Terdapat ruang administrasi yang diperuntukkan untuk mencari tau info lapangan yang tersedia dan jam berapa yang kosong untuk dipakai, selain itu juga untuk melakukan pembayaran dan pembookingan lapangan.



Gambar 2.9 Ruang Administrasi  
Sumber : Foto Pribadi

4. Untuk menunjang kebutuhan pengguna lapangan futsal disediakan 2 wc dengan kebersihan yang cukup terjaga tidak terlalu kotor, untuk ukuran wc tersebut adalah 1 x 1.5 meter yang berfungsi juga sebagai kamar ganti pakaian.



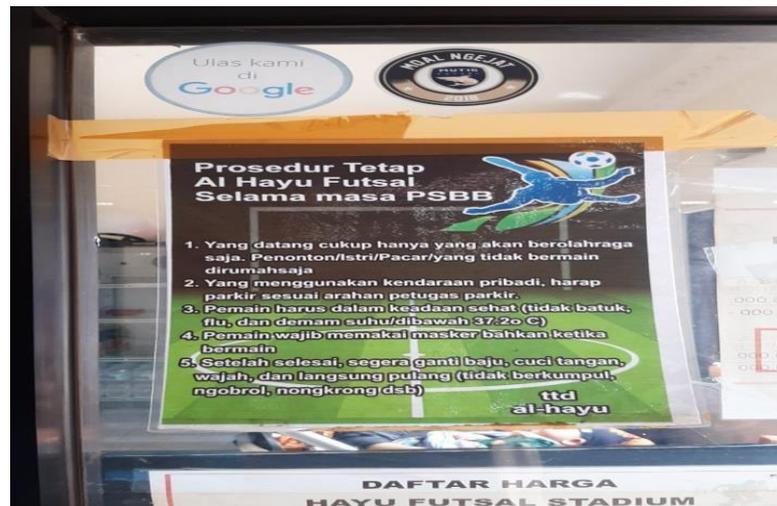


Gambar 2.10 Toilet  
Sumber : Foto Pribadi

5. Di masa pandemi ini pengguna lapangan Hayu futsal diwajibkan menerapkan protokol kesehatan seperti memakai masker dan wajib mencuci tangan sebelum masuk ke area lapangan futsal. Untuk kebutuhan mencuci tangan pun sudah disediakan oleh pihak Hayu futsal yang berada di tempat parkir sebelum masuk ke area lapangan. Selain itu ada aturan yang dibuat juga oleh pihak pengelola.



Gambar 2.11 Tempat mencuci tangan  
Sumber : Foto Pribadi



Gambar 2.12 Aturan selama PSBB

Sumber : Foto Pribadi

6. Lapangan parkir yang dimiliki Hayu futsal cukup luas untuk menampung beberapa kendaraan seperti mobil dan motor. Hanya saja ditempat parkir tersebut tidak memiliki petugas untuk menjaga keamanan parkir, yang bertugas dilapangan ini hanya di bagian administrasi untuk penyewaan lapangan futsal saja.



Gambar 2.13 Tempat parkir

Sumber : Foto Pribadi



Gambar 2.14 Pintu masuk  
Sumber : Foto Pribadi

## 2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan judul yang hampir sama seperti penelitian penulis, berikut merupakan hasil dari penelitian Ernanda Brian Purnama yang berjudul (Tingkat kepuasan atlet terhadap sarana prasarana olahraga tahun 2018/2019 di pusat Pendidikan latihan olahraga pelajar PLP DIY). Dengan data hasil penelitian ini agar mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) Daerah Istimewa Yogyakarta, yang diungkapkan dengan angket yang berjumlah 33 butir, dan terbagi dalam lima faktor, yaitu factor keandalan, factor daya tanggap, factor jaminan, factor empati, factor berwujud. Hasil analisis data sebagai berikut. Deskriptif statistik data hasil penelitian tentang tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY didapat skor terendah (minimum) 85,00, skor tertinggi (maksimum) 125,00, rerata (mean) 104, 94, nilaiengah (median) 106, 00, nilai yang sering muncul (mode) 113,00, standard deviasi (SD) 9,84.

Apabila ditampilkan dalam bentuk norma penilaian, tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY. Berdasarkan norma penilaian tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat

Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY bahwa tingkat kepuasan atlet terhadap sarana dan prasarana olahraga tahun 2018/2019 di Pusat Pendidikan Latihan Olahraga Pelajar (PPLP) DIY berada pada kategori “sangat rendah” sebesar 12,12% (4 atlet), “rendah” sebesar 21,21% (7 atlet), “cukup” sebesar 30,30% (10 atlet), “tinggi” sebesar 30,30% (10 atlet), dan “sangat tinggi” sebesar 6,06% (2 atlet).

Adapun penelitian yang kedua yaitu dengan judul “survey kondisi sarana prasarana dan tingkat kepuasan peserta didik terhadap sarana dan prasarana penjasorkes di smp/ sederajat se-kecamatan Cisaat Kabupaten Sukabumi tahun ajaran 2017/2018 oleh Nadia Arisa dan Firman Septiadi dengan hasil penelitian sebagai berikut, rincian kondisi sarana dan prasarana penjasorkes pada smp/ sederajat se Kecamatan Cisaat tahun ajaran 2017/2018 adalah Rerata presentase kondisi sarana dan prasarana untuk Smpn 1 Cisaat sebesar 100% atau dalam kategori sangat ideal, kemudian Smp Islam Al Hidayah rerata presentase kondisi sarana dan prasarana sebesar 100% atau dalam kategori sangat ideal, Smp MTs Yasti 1 Cisaat Rerata presentase sarana dan prasarana sebesar 100% dalam kategori sangat ideal, rerata presentase sarana dan prasarana sebesar 100% untuk Smp Daarul Falaah termasuk ke dalam kategori sangat ideal, rerata presentase kondisi sarana dan prasarana untuk Smp Islam Al-Anhar sebesar 100% dalam kategori sangat ideal, dan rerata presentase kondisi sarana prasarana untuk Smp PGRI Cisaat sebesar 53,13% atau dalam kategori cukup ideal. Untuk hasil penelitian berdasarkan rekapitulasi perhitungan luas tempat bermain/berolahraga kondisi sarana prasarana adalah rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smpn 1 Cisaat sebesar 20,25 % dalam kategori sangat kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp 1 Al-hidayah sebesar 27% dalam kategori kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk MTs Yasti 1 Cisaat sebesar 23,95% dalam kategori kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp Daarul Falaah sebesar 13,72% dalam kategori sangat kurang ideal, rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp Islam Al-Anhar sebesar 41,6% dalam kategori cukup ideal, dan rerata presentase luas tempat bermain/berolahraga untuk Smp

PGRI Cisaat sebesar 45% dalam kategori cukup ideal. Untuk hasil penelitian berikutnya yaitu berupa rekapitulasi tingkat kepuasan peserta didik terhadap sarana dan prasarana penjasorkes tahun ajaran 2017/2018 Smp/ sederajat se- Kecamatan Cisaat di Kabupaten Sukabumi dengan terdiri dari aspek keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Respon-siveness*), keyakinan (*Confidence*), empati (*Emphaty*), dan berwujud (*Tangible*) berikut hasil dari keempat aspek tersebut yaitu rerata presentase sangatpuas sebesar 16,8%, rerata presentase puas sebesar 38,8%, rerata presentase cukup puas sebesar 26,3%, kemudian rerata presentase tidak puas 13%, dan rerata presentase sangat tidak puas sebesar 5,3%.

### **2.3 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual atau kerangka berfikir merupakan hal yang terpenting dalam penelitian karena suatu penelitian berjalan dari kerangka konseptual. Menurut Sekaran (dalam Sugiyono, 2017, hlm.60) Mengemukakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.”

Setiap olahraga memiliki sarana dan prasarananya masing-masing dalam pengaplikasiannya, begitu juga dengan futsal. Dalam futsal telah diatur mengenai peraturan-peraturan resmi yang ditetapkan oleh Federation Internationale de Football Association (FIFA). Termasuk didalam hayu futsal sebagai tempat penyewaan jasa lapang futsal terdapat sarana dan prasarana. Peneliti merupakan pengguna di hayu futsal dan melihat dan merasakan jasa yang diberikan oleh hayu futsal seperti sarana dan prasarana yang disediakan seperti lapangan futsal, mushola, kantin, toilet, tempat parkir. Kelebihan dari hayu futsal adalah memiliki prasarana yang baik seperti tempat parkir yang sangat luas serta waktu toleransi untuk penyewaan lapangan yang diberikan oleh pihak hayu futsal yang sangat baik. Sedangkan kekurangan dari hayu futsal adalah tidak tersedianya penjaga di area parkir, beberapa bola yang sudah kurang memadai serta kebersihan yang kurang terjaga oleh pihak hayu futsal.

Dengan demikian sarana dan prasarana yang baik akan menunjang tercapainya suatu tujuan yang sudah di tentukan, tanpa sarana dan prasarana yang

baik, maka akan menghambat tujuan yang ingin dicapai. Namun demikian Peneliti berasumsi bahwa usaha dalam bidang penyewaan jasa harus ada tolak ukur sejauh mana usahanya berhasil, dalam hal ini peran pengguna sangat dibutuhkan untuk mengetahui kepuasan para pengguna yang diberikan oleh penyewa jasa dan kepuasan tersebut dapat diukur dari sarana dan prasarana yang ada didalam jasa tersebut. Menurut (Tjiptono, 2019, hlm.377) mengemukakan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik”. Seringkali para pengusaha tidak memperhatikan kepuasan dari penggunanya sehingga mengakibatkan kurang diminatinya tempat penyewaan jasa tersebut, maka dari itu pihak pengusaha harus memahami tingkat kepuasan dari penggunanya, yang dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan harus memenuhi keinginan penggunanya.

Menurut Yudi (dalam Ednanda brian purnama, 2015) Mengemukakan bahwa “Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah dan Prasarana atau fasilitas adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam latihan, bersifat permanen atau tidak dapat dipindah-pindahkan”. Dengan demikian kepuasan pengguna di hayu futsal dapat diukur dari kebutuhan dan keinginan pengguna yang harus diperhatikan dan sesuai dengan yang diharapkan, serta harus terpenuhi dengan baik dari pemberian sarana dan prasarananya agar sesuai.

#### **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara penulis terhadap penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2017) Mengemukakan bahwa “Hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berfikir. Tetapi perlu diketahui bahwa tidak setiap penelitian harus merumuskan hipotesis. Penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif sering tidak merumuskan hipotesis”(hlm.63).

Bedasarkan anggapan diatas mengenai pengertian dari hipotesis dan kerangka berfikir maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut : ”Tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana di hayu futsal Cukup Puas”.