

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SARANA
DAN PRASARANA DIPAHALA FUTSAL KECAMATAN
ARJAWINANGUN**

(Studi Deskriptif Pada Pelanggan Pahala Futsal di Kecamatan Arjawinangun)

**ADEN ALAMAMBA
172191137**

disetujui oleh

Dosen Pembimbing I,



**Iman Rubiana, M.Pd.
NIDN :0422048304**

Dosen Pembimbing II,



**Defri Mulyana, M.Pd.
NIDN :0031128603**

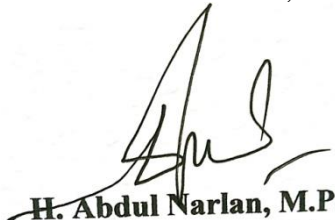
disahkan oleh

Dekan FKIP
Universitas Siliwangi,



**Dr. H. Cucu Hidayat, M.Pd.
NIP 19630409 198911 1 001**

Ketua Jurusan,



**H. Abdul Narlan, M.Pd.
NIDN 0415116301**


**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SARANA
DAN PRASARANA DIPAHALA FUTSAL KECAMATAN
ARJAWINANGUN**


(Studi Deskriptif Pada Pelanggan Pahala Futsal di Kecamatan Arjawinangun)

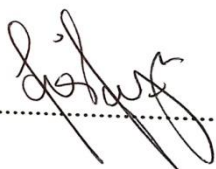
**ADEN ALAMAMBA
172191137**


Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 27 Juli 2021


Dewan Penguji :

Penguji 1 : Dr. Nanang Kusnadi, M.Pd.  (.....)

Penguji 2 : Dicky Tri Juniar, M.Pd.  (.....)

Penguji 3 : Endah Listyasari, M.Pd.  (.....)

Penguji 4 : Iman Rubiana, M.Pd.  (.....)

Penguji 5 : Defri Mulyana, M.Pd  (.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA DIPAHALA FUTSAL KECAMATAN ARJAWINANGUN** (Studi Deskriptif dengan Pendekatan Survei Pada Pelanggan Pahala Futsal di Kecamatan Arjawinangun) beserta seluruh isinya adalah sepenuhnya karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung konsekuensi atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Tasikmalaya, 1 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Aden Alamamba
NIM : 172191137

MOTTO HIDUP

”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap” (Q.S. ALAMNSYRAH : 6-8)

“Kemarin adalah masa lalu dan masa lalu adalah sejarah yang dapat menjadikan contoh bagi kita. Hari ini adalah perjuangan untuk masa depan, masa depan adalah cita-cita” (Kahlil Gibran)

”Sesuatu yang paling berharga adalah detik-detik yang telah kita lewati, karena kita tidak bisa mengulanginya kembali” (Alexandria)

“Senajan jalan ora alus sing penting wani terus (Walaupun jalan tidak baik yang penting berani terus)”. (Penulis)

ABSTRAK

ADEN ALAMAMBA. 2021. **Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana dan Prasarana DiPahala Futsal Kecamatan Arjawinangun.** Jurusan Pendidikan Jasmani. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Siliwangi, Tasikmalaya.

Tingkat Kepuasan pelanggan ditentukan oleh sarana dan prasarana yang disediakan oleh jasa itu sendiri sesuai atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap sarana dan prasarana. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah Pelanggan Pahala Futsal dengan mengambil sampel Member/pelanggan yang rutin menggunakan pahala futsal dengan menggunakan teknik *Proporsionate Stratified Random Sampling*. Dengan menyebar kuisioner kepada pelanggan diperoleh data primer berupa hasil pernyataan dari pelanggan pahala futsal. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan uji statistik, ternyata secara empiris tingkat kepuasan pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal termasuk kategori Cukup Puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Sarana dan Prasarana, Pahala futsal.

ABSTRACT

ADEN ALAMAMBA. 2021. *Level of Customer Satisfaction with Facilities and Infrastructure at Pahala Futsal, Arjawinangun District. Department of Physical Education. Faculty of Teacher Training and Education. Siliwangi University, Tasikmalaya.*

The level of customer satisfaction is determined by the facilities and infrastructure provided by the service itself according to or not in accordance with what the customer expects. This study aims to find out information about the level of customer satisfaction with facilities and infrastructure. This type of research is descriptive quantitative. The population of this study is the Futsal Rewards Customers by taking samples of Members/customers who routinely use futsal rewards using the Proportionate Stratified Random Sampling technique. By distributing questionnaires to customers, primary data is obtained in the form of statements from reward futsal customers. Based on data processing using statistical tests, it turns out that empirically the level of customer satisfaction with the facilities and infrastructure in futsal is included in the Quite Satisfied category.

Keywords: *Customer Satisfaction, facilities and infrastructure, Pahala futsal.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Sarana dan Prasarana di Pahala Futsal kecamatan Arjawinangun”.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing bidang studi dan teman-teman yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis dalam menyusun tugas ini serta kepada semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca, khususnya dari teman-teman dan dosen pembimbing. Penulis akan sangat menerima segala kritik dan saran.

Tasikmalaya, 1 Juli 2021
Penulis,

Aden Alamamba

UCAPAN TERIMAKASIH

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari berbagai bantuan baik moril maupun materil karena itu pada kesempatan ini dengan rasa tulus dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya, terutama kepada:

- 1) Allah SWT atas segala nikmat dan ridha-Nya senantiasa memberikan kelancaran dan banyak kemudahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 2) Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., M.S selaku Rektor Universitas Siliwangi beserta stafnya yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Universitas Siliwangi.
- 3) Bapak Dr. H. Cucu Hidayat, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Siliwangi beserta stafnya, yang telah memberikan kemudahan penyelesaian berbagai administrasi untuk kelancaran pelaksanaan penelitian.
- 4) Bapak Drs. H. Abdul Narlan, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Jasmani Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Siliwangi yang senantiasa mempermudah penulis untuk membereskan tugas akhir skripsi.
- 5) Bapak Iman Rubiana, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memotivasi dan memberikan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya.
- 6) Bapak Defri Mulyana, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing, memotivasi dan memberikan arahan kepada penulis dengan sebaik-baiknya.
- 7) Ibu Ida Wahidah, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memotivasi selama menempuh pendidikan di Universitas Siliwangi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan Pendidikan Jasmani.
- 8) Dosen-dosen di lingkungan Jurusan Pendidikan Jasmani Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Siliwangi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, sikap, kepedulian dan ketulusan hati.

- 9) Kepada orang tua yang luar biasa, malaikat tak bersayap yang selalu menundukkan wajah dan bangun malam hari menghadap-Nya, mencari rizki tanpa lelah ayahanda Sunarjo dan Ibunda Suwarti serta keluarga besar semuanya yang telah memberikan do'a juga bantuan moril maupun materil kepada penulis.
- 10) Kepada Ang Gio dan Mba Dyoty yang tidak pernah lelah untuk membimbing adiknya dan membantu secara moril dan materil.
- 11) Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa angkatan 2017 Jurusan Pendidikan Jasmani, khususnya kelas D yang telah memberikan kenangan indah selama menempuh pendidikan sarjana.
- 12) Rekan-rekan KKN 44 Desa Kudadepa yang telah memberikan pengalaman bersama-sama terjun langsung kepada masyarakat.
- 13) Pemilik Pahala Futsal Khairul Anwar, dan Bowo yang telah memberikan Izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
- 14) Seluruh Pelanggan Pahala futsal yang turut berpartisipasi dalam penelitian dan senantiasa mendukung terselesaikannya skripsi ini.
- 15) Pihak-pihak lain yang turut membantu penelitian ini.

Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak/ibu dan saudara-saudara sekalian dengan balasan yang berlipat ganda. Aamiin Allahumma Aamiin.

Tasikmalaya, 1 Juli 2021
Peneliti,

Aden Alamamba

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR ..	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Definisi Operasional.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	26
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB 3 PROSEDUR PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.2 Variabel Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Instrumen Penelitian.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.7 Langkah-langkah Penelitian	49
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian.....	40

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian.....	41
4.2 Pembahasan	74

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Populasi Penelitian	32
Tabel 3.2 Sampel Penelitian	33
Tabel 3.3 Kisi-kisi Angket Tingkat Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.4 Skor Alternatif Jawaban	36
Tabel 3.5 Norma Penelitian.....	39
Tabel 3.6 Waktu dan Tempat Penelitian	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.2 Data Hasil Penelitian	42
Tabel 4.3 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.4 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.5 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan Faktor <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	46
Tabel 4.6 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Faktor <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	46
Tabel 4.7 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan indikator Alat dan Fasilitas	48
Tabel 4.8 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Alat dan Fasilitas	48
Tabel 4.9 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan indikator Hasil yang dirasakan	50
Tabel 4.10 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Hasil yang dirasakan.....	50

Tabel 4.11 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap sarana dan prasarana Faktor <i>Emphaty</i> (Empati)	52
Tabel 4.12 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Faktor <i>Emphaty</i> (Empati).....	52
Tabel 4.13 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarlan indikator Kemudahan dan Perhatian.....	54
Tabel 4.14 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Kemudahan dan perhatian.....	54
Tabel 4.15 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarlan indikator Komunikasi	55
Tabel 4.16 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Komunikasi	56
Tabel 4.17 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap sarana dan prasarana Faktor <i>Realiblity</i> (Keandalan).....	57
Tabel 4.18 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Faktor <i>Realiblity</i> (Keandalan)	58
Tabel 4.19 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarlan indikator Penetapan Harga	59
Tabel 4.20 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Penetapan Harga	59
Tabel 4.21 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarlan indikator Kinerja dan Profesionalisme staf/Karyawan	61
Tabel 4.22 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Kinerja dan Profesionalisme staf/Karyawan	61
Tabel 4.23 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarlan indikator Perhatian dan Pelayanan pada Pelanggan	63

Tabel 4.24 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Perhatian dan Pelayanan pada Pelanggan	63
Tabel 4.25 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap sarana dan prasarana Faktor <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
Tabel 4.26 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Faktor <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	65
Tabel 4.27 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan indikator Respon Terhadap masukan Pelanggan.....	66
Tabel 4.28 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Respon Terhadap masukan Pelanggan	67
Tabel 4.29 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap sarana dan prasarana Faktor <i>Assurance</i> (Jaminan)	68
Tabel 4.30 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Faktor <i>Assurance</i> (Jaminan).....	68
Tabel 4.31 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan indikator Jaminan Keamanan bagi Pelanggan	70
Tabel 4.32 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Jaminan Keamanan bagi Pelanggan	70
Tabel 4.33 Deskriptif Statistik Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan indikator Kenyamanan Pelanggan	71
Tabel 4.34 Norma Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap sarana dan prasarana di pahala futsal Indikator Kenyamanan Pelangga.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Lapangan Futsal.....	15
Gambar 2.2 Area Pinalti.....	16
Gambar 2.3 Tendangan Sudut	17
Gambar 2.4 Zona Pergantian Pemain	17
Gambar 2.5 Gawang Futsal	18
Gambar 2.6 Bola Futsal	18
Gambar 2.7 Perlengkapan Pemain.....	19
Gambar 2.8 Mushola.....	22
Gambar 2.9 Lapangan Pahala Futsal	23
Gambar 2.10 Bola.....	23
Gambar 2.11 Kantin.....	24
Gambar 2.12 Tempat Parkir	24
Gambar 2.13 Cctv.....	25
Gambar 2.14 Papan Skor Otomatis.....	25
Gambar 2.15 Tribun Penonton	26
Gambar 2.16 Toilet.....	26
Gambar 2.17 Genset.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Penentuan jumlah Sampel.....	84
Lampiran 2 Dokumentasi Penyebaran Kuisioner Non Sampel di SFC KotaTasikmalaya	85
Lampiran 3 Pengambilan Data Penelitian di Pahala Futsal	86
Lampiran 4 Surat Balasan dari Tempat Penelitian	87
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Pahala Futsal.....	88
Lampiran 6 SK Bimbingan	89
Lampiran 7 SK Seminar Proposal	90
Lampiran 8 Kisi-kisi Angket Tingkat Kepuasan Setelah Uji Validitas	91
Lampiran 9 Pernyataan Angket Sebelum Uji Validitas	92
Lampiran 10 Pernyataan Angket Setelah Uji Validitas	96
Lampiran 11 Tabel nilai-nilai Product Moment (r tabel).....	101
Lampiran 12 <i>Statistic Realibility</i> Menggunakan IBM SPSS 23.....	102
Lampiran 13. Tabel Harga-harga Z untuk test Run Waldz-Wolfowitz	104
Lampiran 14. Dokumentasi Observasi dengan Pemilik Pahala Futsal	105
Lampiran 15. Data Skor Total Sampel Penelitian	106