

BAB 2

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan

2.1.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat diharapkan oleh suatu perusahaan dan merupakan keberhasilan perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran. Perusahaan yang berusaha mencapai tujuan untuk mendapatkan laba dan mempertahankan kelangsungan hidupnya, maka kepuasan konsumen harus diperhatikan dan tidak boleh diabaikan.

Sesuai dengan pendapat Kotler dan Keller (dalam Ahmad, 2016), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasinya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi maka pelanggan akan puas. Kepuasan merupakan tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Berbeda dengan pendapat Danang Sunyoto (dalam Ahmad 2013) Menyatakan definisi kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira.

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)

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 pelanggan akan kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan akan sangat puas.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya, hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

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

1. Faktor keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasanya yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/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.

Sedangkan menurut Tjiptono menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*).

1. Keanekaragaman produk (*feature*)

Keanekaragaman adalah keanekaragaman alat-alat olahraga, sehingga proses pembelajaran pendidikan jasmani dapat terlaksana dengan baik di sekolah.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kualitas sarana dan prasarana pendidikan jasmani dalam pembelajaran pendidikan jasmani dan ditunjang dengan tenaga pendidik yang telah sertifikasi.

3. Kesesuaian (*conformance*)

Kesesuaian adalah kegunaan masing-masing peralatan olahraga dalam tiap cabang olahraga.

4. Daya tahan (*durability*)

Daya tahan adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam pemakaian pada tiap pembelajaran pendidikan jasmani dapat memiliki nilai umur yang cukup lama.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain).

6. Jaminan (*Assurance*)

Adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pemakainya.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah sarana dan prasarana memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi-dimensi tersebut yaitu: *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan/kepastian, *empathy* atau kepedulian.

2.1.2 Permainan Futsal

Olahraga futsal merupakan olahraga didalam ruangan yang menggunakan lapangan khusus dan tujuan permainannya sama dengan sepak bola hanya saja ada perbedaan dari segi jumlah pemain dan aturan permainannya. Futsal adalah singkatan dari *futbol* (sepak bola) dan *sala* (ruangan) dari bahasa spanyol atau *futebol* (portugal atau brasil) dan *salon* (francis)(John D Tenang, 2008, hlm 15). Sedangkan Menurut (Sukirno, 2011, hlm.1) Mengemukakan bahwa:

“Futsal adalah suatu bentuk permainan bola yang dimainkan oleh dua regu atau tim yang setiap regu atau tim mempunyai anggota lima orang. Tujuan dari permainan futsal adalah memasukan bola ke gawang lawan sebanyak-banyaknya dan menjaga gawang sendiri jangan sampai kemasukan bola dari lawan. Selain kelima pemain inti, dalam futsal juga memilik pemain cadangan. Istilah futsal dikenal dengan berbagai nama, namun istilah Internasionalnya berasal dari bahasa Spanyol atau Portugis, *foot ball* dan *sala*”

Dalam setiap olahraga memiliki induk organisasinya begitu juga dengan Induk organisasi futsal yang dinaungi oleh organisasi yang juga menaungi sepak bola, baik di tingkat Nasional maupun Internasional. Artinya, futsal Internasional berada di bawah naungan *Federation International de Football Association* (FIFA). Sedangkan di Nasional, futsal berada dinaungan PSSI. (Sutanto, 2016, hlm.132)

Sedangkan menurut Menurut Lhaksana (2012) menyatakan bahwa :

Futsal dalam bahasa Spanyol adalah "*futbolsala*" yang berarti sepak bola dalam ruangan. Permainan futsal sama dengan sepak bola, yang membedakan dari kedua pemain adalah jumlah pemain, ukuran bola, ukuran lapangan dan ada beberapa teknik dasar juga yang berbeda. Salah satu kelebihan permainan futsal adalah dengan ukuran lapangan yang kecil sehingga tidak membutuhkan lahan yang sangat luas seperti lapangan sepak bola. (hlm 5)

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diartikan bahwa futsal merupakan salah satu cabang olahraga beregu yang dinaungi oleh organisasi dunia FIFA. Olahraga ini berisikan lima pemain inti dan pemain cadangan, Futsal juga menjadi olahraga dengan intensitas tinggi, semuanya bergerak saling menutupi ruang satu sama lain serta kelebihan salah satunya olahraga futsal adalah memiliki lapangan yang kecil dan tidak ada batas pergantian pemain.

2.1.3 Peraturan Permainan Futsal

Aturan permainan futsal berbeda dengan aturan sepak bola di lapangan besar atau lapangan rumput. Mulai dari ukuran lapangan dan bola, jumlah pemain, hingga sistem pertandingan.

Peraturan permainan futsal yang dikeluarkan oleh FIFA terdiri atas 18 peraturan. Peraturan-peraturan tersebut ada yang baku, tetapi ada pula yang dapat diubah sesuai dengan kebutuhan pertandingan. Peraturan permainan yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan pertandingan disebut peraturan pertandingan futsal. Sebagai misal, peraturan pertandingan futsal menyebut lama pertandingan adalah 2 babak, masing-masing 20 menit bersih.

Artinya waktu pertandingan dihitung berdasarkan bola dalam permainan. Bola mati atau bola keluar tidak dihitung. Namun, peraturan pertandingan tersebut dapat diubah menjadi: lama pertandingan 2 babak, masing-masing 20 menit kotor.

Artinya saat bola mati atau bola keluar tidak dihitung. Banyak peraturan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pertandingan. Berikut adalah peraturan-peraturan permainan futsal disertai penjelasannya.

2.1.3.1 Lapangan

Lapangan permainan futsal harus berbentuk bujur sangkar. Garis samping pembatas lapangan harus lebih panjang dari garis gawang.

Panjang : Minimum 25m
Maksimum 42m

Lebar : Minimum 15m
Maksimum 25m

Ukuran standar internasional :

Panjang : Minimum 38m
Maksimum 42m

Lebar : Minimum 18m
Maksimum 25m



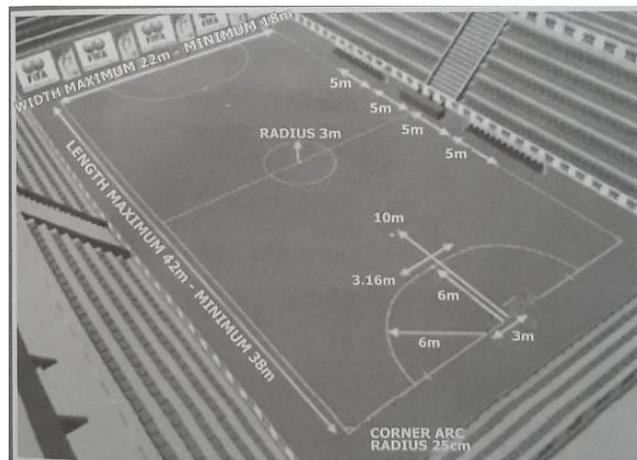
Gamabar 2.1 Lapangan Futsal

Sumber : (John D Tenang, 2008, hlm 26)

2.1.3.2 Area Pinalti

Area didepan gawang yang ditandai dengan garis setengah lingkaran disebut daerah pinalti. Area pealti ditandai pada masing-masing ujung lapangan sebagai berikut.

- Seperempat lingkaran dengan diameter 6 m ditarik sebagai pusat diluar masing-masing tiang gawang.
- Seperempat lingkaran dibuat garis pada sudut kanan hingga garis gawang dari luar tiang gawang. Bagian atas dari masing-masing seperempat lingkaran dihubungkan dengan garis sepanjang 3,16 m berbentuk sejajar dengan garis gawang antara kedua tuang tersebut.
- Titik penalti digambarkan dengan radius 6 m dari titik tengah antara kedua tiang gawang dengan jarak yang sama.
- Titik penalti kedua digambarkan dengan radius 10 m dari titik tengah antara kedua tiang gawang dengan jarak yang sama.

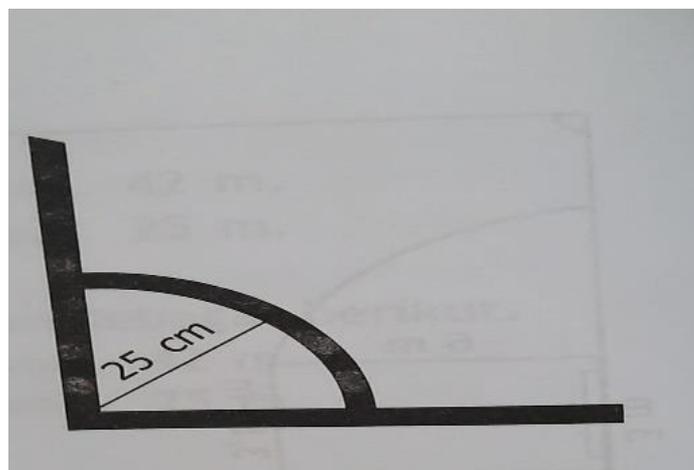


Gambar 2.2 Area Pinalti

Sumber : (John D Tenang, 2008, hlm 27)

2.1.3.3 Tendangan Sudut

Tendangan sudut digambarkan seperempat lingkaran dengan radius 25 cm ditarik dari setiap sudut pinggir gawang atau berjari-jari 25 cm.

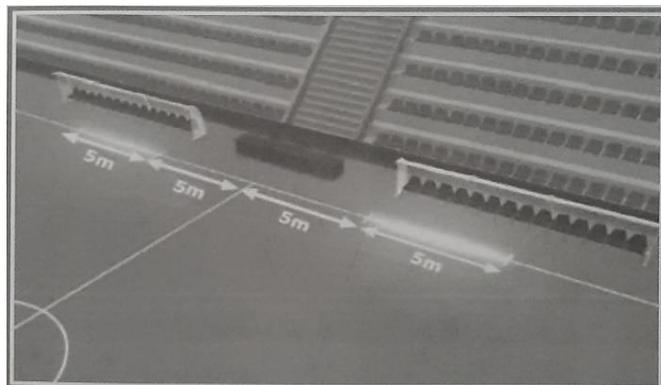


Gambar 2.3 Tendangan Sudut
Sumber : (Murhananto, 2007, hlm 14)

2.1.3.4 Zona Pergantian Pemain

Zona pergantian pemain cadangan adalah suatu area garis pinggir lapangan didepan tempat duduk tim yang digunakan pemain untuk masuk dan keluar lapangan atau pergantian pemain (John D Tenang, 2008, hlm 28).

Area pergantian pemain harus didepan tempat duduk tim dengan panjang 5 m. Area pergantian pemain terletak didepan tempat duduk pemain cadangan dengan panjang 5 m. Area ini ditandai pada masing-masing sisi dengan garis yang memotong garis samping, dengan lebar garis 8 cm dan panjang 80 cm, 40 cm diantaranya digambarkan didalam lapangan dan 40 cm di luar lapangan. Ada juga area bebas berjarak 5 m dari garis tengah dan garis samping. Area ini berada didepan pencatat waktu dan harus dalam keadaan kosong serta bebas pandangan.



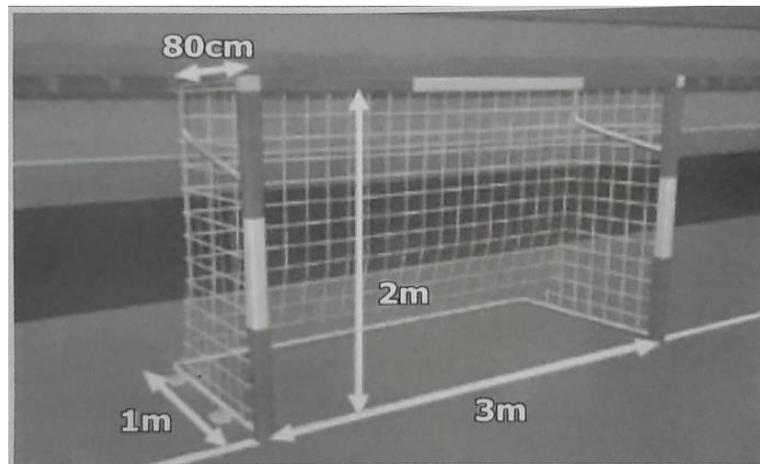
Gambar 2.4 Zona Pergantian Pemain
Sumber : (John D Tenang, 2008, hlm 29)

2.1.3.5 Gawang

Gawang harus ditempatkan pada bagian tengah dari masing-masing garis gawang. Gawang terdiri dari dua tiang gawang yang sama dari masing-masing sudut dan dihubungkan dengan puncak tiang oleh mistar gawang secara horizontal (*cross bar*).

Jarak antar tiang gawang adalah 3 m, sementara jarak dari tanah kemistar gawang adalah 2 m. Kedua tiang gawang dan mistar gawang memiliki lebar yang

sama yaitu 80 cm dibagian atas dan 1 m dibagian bawah. Jaring dapat dibuat dari nilon yang diikat ketiang gawang dan mistar gawang dibagian belakang yang tautkan pada pantek atau benda berat.



Gambar 2.5 Gawang Futsal

Sumber : (John D Tenang, 2008, hlm 30)

2.1.3.6 Bola

Bola harus berbentuk bulat dan terbuat dari kulit atau bahan serupa, berdiameter 62-64 cm dengan berat 400-440 gram serta tekanan 0,4-0,6 atmosfer (400-600 gram/cm³). Jika kondisi bola rusak atau pecah, pertandingan harus dihentikan sementara. Pertandingan bisa dimulai dengan menjatuhkan bola ditempat bola yang sebelumnya rusak.



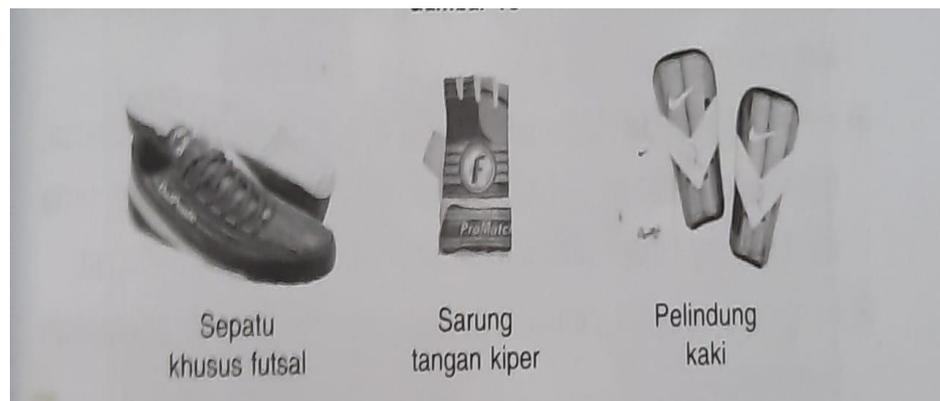
Gambar 2.6 Bola Futsal

Sumber : (John D Tenang, 2008, hlm 32)

2.1.3.7 Perlengkapan Pemain

Seorang pemain tidak boleh menggunakan perlengkapan atau aksesoris apapun yang bisa membahayakan dirinya atau pemain lain. Berikut adalah beberapa perlengkapan pemain yang harus dipenuhi :

- a. Seragam atau kostum dengan nomor.
- b. Celana pendek, jika menggunakan *stretch pants*, warnanya sama dengan celana.
- c. Kaos kaki.
- d. Pelindung kaki.
- e. Sepatu yang sudah ditentukan harus terbuat dari kulit lunak atau sepatu *ginnastik* dengan sol karet atau bahan yang sejenisnya. Penggunaan sepatu adalah wajib.



Gambar 2.7 Perlengkapan Pemain

Sumber : (John D Tenang, 2008, hlm 35)

2.1.4 Fasilitas Pendukung yang dibutuhkan Lapangan futsal

Selain fasilitas standar juga ada fasilitas pendukung yang sangat menunjang bagi para pengguna lapangan futsal. Berikut adalah beberapa fasilitas pendukung yang di butuhkan lapangan futsal :

2.1.4.1 Tempat Parkir

Yang pertama fasilitas yang dibutuhkan di lapangan futsal adalah Tempat Parkir, Tempat Parkir merupakan salah satu tempat yang sangat penting mengingat rata-rata para konsumen atau pelanggan membawa kendaraan untuk

menuju lapangan futsal. Umumnya Jasa sewa lapangan futsal menyediakan lahan tempat parkir yang bisa digunakan untuk memarkir motor dan mobil.

2.1.4.2 Mushola

Keberadaan Mushola pada jasa sewa lapangan futsal pun tak kalah penting. Mengingat sebagian masyarakat Indonesia beragama Islam dan wajibnya sholat bagi umat Islam, tentu ini akan membantu konsumen yang beragama Islam untuk melakukan ibadah bahkan tidak sedikit orang yang mempergunakan mushola untuk beristirahat.

2.1.4.3 Ruang Ganti

Meskipun sudah ada *water closet* atau toilet, ruang ganti sangat diperlukan di lapangan futsal karena tidak setiap orang selalu ingin mengganti pakaian di toilet.

2.1.4.4 Loker

Fasilitas ini masih sedikit jasa lapangan futsal yang menyediakan. Bagi pengguna loker sangat berguna untuk menyimpan barang, terutama barang-barang berharga seperti dompet, handphone dan lain-lain.

2.1.4.5 Toilet

Toilet pun menjadi fasilitas yang harus atau bahkan wajib ada. Jika fasilitas ini tidak ada, kenyamanan pengguna jasa sewa lapangan futsal akan terganggu. Jangan lupa pula tentang kebersihan toilet yang harus diperhatikan, karena jika toilet kotor, toilet tersebut akan berbau tidak sedap dan terlihat menjijikan. Dan pastinya, ujung-ujungnya Konsumen pasti akan kurang nyaman melihatnya.

2.1.4.6 Kantin

Setelah bermain futsal, pasti rasa lelah akan terasa. Pada momen inilah, pemain futsal membutuhkan air mineral untuk menghilangkan rasa dahaga atau makanan untuk mengisi perut. Disinilah fungsi fasilitas kantin berperan, Dengan adanya kantin, tentu akan membudhakan pengguna jasa sewa lapangan futsal untuk mendapatkan makanan dan minuman. Selain memudahkan konsumen, membuka kantin di lapangan futsal juga akan menambah pemasukan dari laba yang didapatkan dari kantin.

2.1.4.7 *Wi-fi* atau Koneksi Internet

Wi-fi atau koneksi internet gratis pun tidak kalah penting dengan yang lain karena dengan seiring berkembangnya zaman *gadget* menjadi salah satu alat elektronik yang selalu dibawa setiap orang, peluang inilah yang menjadi daya tarik bagi pemilik jasa untuk menyediakan koneksi internet gratis sebagai penarik minat pengguna untuk menggunakan jasa sewa lapangan futsal.

2.1.5 Sarana dan Prasarana

2.1.5.1 Pengertian Sarana

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.

Pendapat ini didukung oleh pendapat Yudi (dalam Ednanda brian purnama, 2015) Mengatakan bahwa Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sarana adalah semua perangkat atau segala sesuatu yang secara langsung digunakan dan untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu.

2.1.5.2 Prasarana

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.

Pendapat ini didukung oleh pendapat Yudi (dalam Ednanda brian purnama, 2015) Mengatakan Prasarana atau fasilitas adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam latihan, bersifat permanen atau tidak dapat dipindah-pindahkan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Prasarana adalah Segala sesuatu yang digunakan sebagai penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses.

2.1.6 Profil Pahala Futsal

Pahala Futsal merupakan salah satu lapangan futsal yang berada di kabupaten Cirebon yang bertepatan di Jl. Raya No.40, Desa Kebonturi, Kecamatan Arjawinangun. Lapangan futsal ini didirikan oleh Bapak khairul Anwar atau sering dikenal dengan sebutan Oheng, Beliau mendirikan *pahala futsal* di tanah seluas kurang lebih setengah hektar, pembangunan lapangan futsal *Pahala futsal* ini didasari semakin banyaknya masyarakat dari mulai kalangan anak sekolah sampai dengan usia lanjutan yang sangat menggemari olahraga futsal. *Pahala futsal* juga memberikan harga sewa lapangan yang cukup terjangkau, yaitu untuk lapangan A dan C atau VIP pagi dan siang hari sebesar Rp. 100.000 serta lapangan B Rp.50.000 dan pada malam hari biayanya ditambah Rp.20.000.

Berbagai macam turnamen telah diselenggarakan dimulai untuk kelompok usia, antar sekolah, liga pendidikan futsal yang diselenggarakan pencab Cirebon, *djarum super soccer* dan liga open yang tidak dibatasi usia.

2.1.6.1 Sarana dan Prasarana di Pahala Futsal

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Pahala Futsal* diantaranya sebagai berikut :

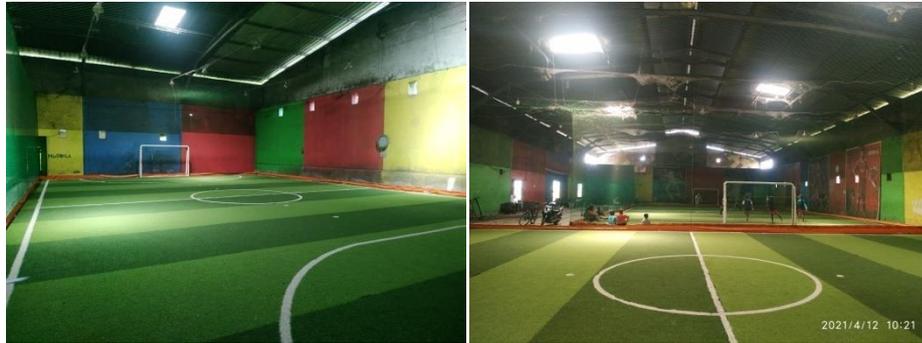
- 1) `Mushola



Gambar 2.8 Mushola
Sumber : *Pahala Futsal* (2021)

Pahala futsal juga menyediakan Mushola untuk tempat beribadah para pemain atau konsumen yang berkunjung.

2) Lapangan Pahala Futsal



Gambar 2.9 Lapangan Pahala Futsal
Sumber : *Pahala Futsal (2021)*

Pahala futsal Menyediakan lantai lapangan dengan rumput sintesis yang berstandar nasional yang merupakan salah satu keunggulan karena lantai lapangan ini banyak sekali diminati oleh para pemain futsal.

3) Bola Futsal



Gambar 2.10 Bola
Sumber : *Pahala Futsal (2021)*

Pahala Futsal Menyediakan bola futsal yang berstandar dengan kekhususan untuk bermain dilapangan rumput sintesis.

4) Kantin Pahala Futsal



Gambar 2.11 Kantin
Sumber : *Pahala Futsal* (2021)

Pahala futsal juga menyediakan kantin untuk para konsumen agar lebih muda untuk mendapatkan persediaan minuman dan makanan setelah bermain futsal dan untuk tempat beristirah para pemain.

5) Tempat Parkir



Gambar 2.12 Tempat Parkir
Sumber : *Pahala Futsal* (2021)

Pahala futsal juga memiliki tempat parkir yang lumayan luas dan terjaga dengan sangat ketat dengan petugas parkir dan dilengkapi dengan cctv sebagai penunjang apabila ada kehilangan yang terjadi.

6) Cctv



Gambar 2.13 Cctv
Sumber : Pahala Futsal (2021)

Cctv dipahala futsal untuk mengawasi para pengunjung atau konsumen dan sebagai alat pembantu keamanan.

7) Papan Skor Otomatis



Gambar 2.14 Papan Skor Otomatis
Sumber : Pahala Futsal (2021)

Pahala futsal menyediakan papan skor otomatis agar memudahkan dalam memberikan skor pada pengguna jasa lapangan.

8) Tribun Penonton



Gambar 2.15 Tribun Penonton
Sumber : *Pahala Futsal (2021)*

Tribun penonton dipahala futsal dibuat sebagai tempat tunggu tim A dan tim B yang sedang bermain.

9) Toilet



Gambar 2.16 Toilet
Sumber : *Pahala Futsal (2021)*

Toilet di pahala futsal disediakan agar para pengunjung bisa menggunakannya untuk keperluannya, dan agar pengunjung merasa nyaman.

10) Genset



Gambar 2.17 Genset
Sumber : *Pahala Futsal (2021)*

Pahala futsal juga menyediakan Genset agar ketika ada pemadaman listrik para pengguna jasa lapangan tidak terganggu dan masih bisa lanjut menikmati permainan.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini antara lain yaitu:

Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan pelanggan futsal terhadap pelayanan jasa pengelolaan Garuda Futsal pada tahun 2015 sebelumnya dilakukan oleh mahasiswa Universitas Surabaya, yaitu Agus Eko Prasetyo. Dengan hasil cukup atau pelanggan merasa puas dengan persentase kepuasan sebesar 80%. Hal yang menjadi faktor dalam tercapainya kepuasan tersebut antara lain faktor *tangibles* (bukti langsung), *reliabilitas* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), empati. Sehingga pemilik futsal Garuda Futsal harus memperhatikan faktor-faktor tersebut untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggannya.

.Penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Centro Futsal pada tahun 2011 dilakukan oleh Puji Sanyoto mahasiswa Universitas Surabaya dengan hasil penelitian berada pada kategori puas 82%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori puas 60%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* pada kategori sangat puas 56%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* pada kategori puas 49%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori puas 60%, dan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *empathy* pada kategori puas 59%.

Kesamaan dengan peneliti sebelumnya adalah mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini mengenai kepuasan pelanggan dipahala futsal terhadap sarana dan prasarana. Sedangkan penelitian sebelumnya terfokus pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pengelola tempat tersebut.

Dengan adanya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan dipahala Futsal dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang diberikan oleh pahala futsal.

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 pahala futsal sebagai tempat penyewaan jasa lapangan futsal terdapat sarana dan prasarana. Peneliti merupakan pelanggan tetap dipahala futsal dan melihat dan merasakan jasa yang diberikan oleh pahala futsal seperti sarana dan prasarana yang disediakan seperti lapangan futsal, mushola, kantin, toilet, tempat parkir.

Kelebihan dari pahala futsal adalah memiliki prasarana yang baik seperti tempat parkir yang sangat luas serta keamanan para pelanggan sangat terjamin dan waktu toleransi untuk penyewaan lapangan diberikan oleh pahala futsal yang sangat baik. Sedangkan kekurangan dari pahala futsal adalah memiliki lapangan yang sudah rusak, bola yang sudah kurang memadai serta kebersihan yang kurang terjaga oleh pihak pahala futsal.

Dengan demikian sarana dan prasarana yang baik akan menunjang tercapainya suatu tujuan yang sudah ditentukan, 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 pelanggan sangat dibutuhkan untuk mengetahui kepuasan para pelanggan 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 pelanggannya sehingga mengakibatkan kurang diminatnya tempat penyewaan jasa tersebut, maka dari itu pihak pengusaha harus memahami tingkat

kepuasan dari pelanggannya, yang dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan harus memenuhi keinginan pelanggannya.

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 pelanggan dipahala futsal dapat diukur dari kebutuhan dan keinginan pelanggan yang harus diperhatikan dan sesuai dengan yang diharapkan, serta harus terpenuhi dengan baik dari pemberian sarana dan prasarananya agar sesuai.

2.4 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian diperlukan hipotesis karena dibutuhkan jawaban sementara untuk penelitian yang akan dilakukan. 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 pelanggan terhadap sarana dan prasarana dipahala futsal Cukup Puas”.