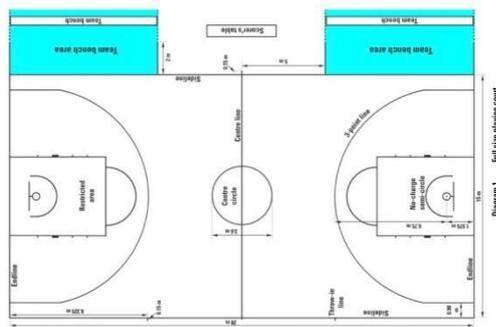


BAB 2 TINJAUAN TEORITIS

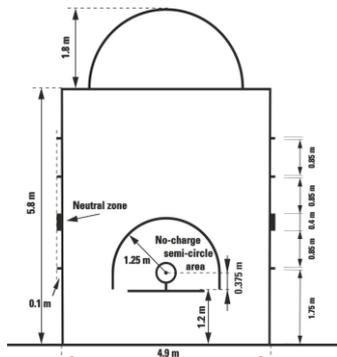
2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Permainan Bola Basket



Gambar 2.1 Ukuran lapangan basket 5x5
(Sumber FIBA, 2020, hlm 8)

- a) Ukuran lapangan
Panjang berukuran 28m
Lebar berukuran 15m
- b) Gari harus berwarna sama dan digambar dengan warna putih, lebar 5 cm dan terlihat jelas. Garis batas
- c) Lingkaran tengah memiliki radius dari 3.6m.



Gambar 2.2 Restricted area
(Sumber FIBA, hlm 9)

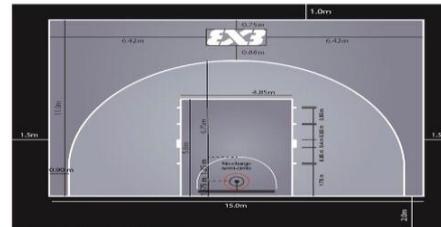
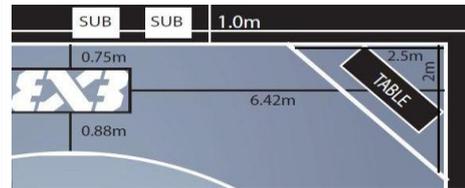


Diagram 1 Playing court

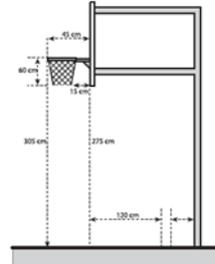


Gambar 2.7 Ukuran lapangan basket 3x3
(Sumber FIBA, 2020, hlm 7)

- a) Ukuran lapangan
Panjang berukuran 15m
Lebar berukuran 11m
Garis lemparan bebas, area terlarang, dan tempat rebound lemparan bebas. Garis lemparan bebas harus ditarik sejajar dengan setiap garis akhir. Itu akan memiliki yang terjauh tepi 5,80 m dari tepi bagian dalam garis akhir dan harus panjangnya 3,60 m.
- b) Gari harus berwarna sama dan digambar dengan warna putih, lebar 5 cm

- d) Garis lemparan bebas, area terlarang, dan tempat rebound lemparan bebas. Garis lemparan bebas harus ditarik sejajar dengan setiap garis akhir. Itu akan memiliki yang terjauh tepi 5,80 m dari tepi bagian dalam garis akhir dan harus panjangnya 3,60 m.
- e) Garis three point 2 garis sejajar memanjang dari dan tegak lurus terhadap garis akhir, dengan tepi luar 0,90 m dari tepi dalam pinggir lapangan. Busur berjari-jari 6,75 m diukur dari titik di lantai di bawah tepat tengah keranjang lawan ke tepi luar busur. Jarak dari titik di lantai dari tepi bagian dalam titik tengah garis akhir adalah 1,5 m.
- f) Setengah lingkaran free-throw harus ditandai di lapangan permainan dengan radius 1,80m
- g) Gari harus berwarna sama dan digambar dengan warna putih, lebar 5 cm dan terlihat jelas. Garis batas
- h) Lapangan permainan dibatasi oleh garis batas, yang terdiri dari garis akhir dan sela-sela.
- i) Garis-garis ini bukan bagian dari lapangan permainan. Segala halangan termasuk pelatih kepala yang duduk, asisten pelatih pertama, pemain pengganti, pemain yang dikecualikan dan anggota delegasi yang menyertai harus setidaknya 2 m dari lapangan bermain.
- j) Garis tengah, lingkaran tengah, dan setengah lingkaran lemparan bebas Garis tengah harus ditandai sejajar dengan garis akhir dari titik tengah garis sela-sela. Ini harus diperpanjang 0,15 m di luar setiap sideline. Garis tengah adalah bagian dari lapangan belakang.
- k) Lingkaran tengah harus ditandai di tengah lapangan permainan dan

- dan terlihat jelas. Garis batas
- c) Memiliki table score di pojok kanan atas lapangan.



Gambar 2.8 Ring Basket

(Sumber Buku Ajar Basket, hlm 13)

- d) Jumlah ring Pada pertandingan 3x3, terdapat satu ring yang digunakan. Ukuran bola



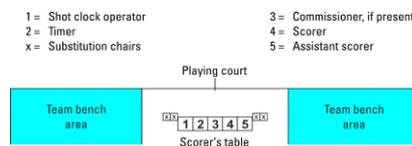
Gambar 2. 9 Ukuran lapangan basket 3x3

(Sumber FIBA, 2020, hlm 7)

- e) Bola di basket 3x3, umumnya menggunakan bola ukuran lingkaran 72,5 cm dengan massa seberat 0,6 Kilogram.

memiliki radius dari 1,80 m diukur ke tepi luar keliling.

- 1) Setengah lingkaran free-throw harus ditandai di lapangan permainan dengan radius 1,80m



Gambar 2. 3 Scorer's table and substitution chairs

(Sumber FIBA, 2020, hlm 10)

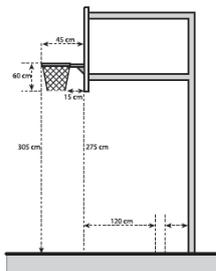
- m) Garis bench harus setidaknya 2 m dari lapangan bermain, dan memiliki Panjang 8,3m untuk benchnya sendiri. Dan di tengahnya meja pencatat angka atau table scoring.



Gambar 2.4 Bola basket

(Sumber FIBA, 2020, hlm11)

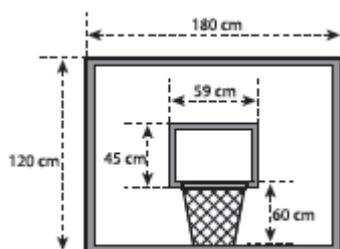
- n) Ukuran bola
Bola Basket Ukuran 6: keliling bola basket berkisar 724 – 737 mm, atau 28.5 – 29 in dengan berat 510 – 567 gram atau 18 – 20 ons. Bola Basket Ukuran 7; bola basket adalah 580-620 gram dengan keliling 75-77 cm.



Gambar 2.5 Ring Basket

(Sumber Buku Ajar Basket, hlm 13)

- o) Jumlah ring Pada pertandingan basket 5x5, ring yang digunakan ada dua ring. Jarak lantai sampai ke papan pantul bagian bawah adalah 2,75m. Sementara jarak papan pantul bagian bawah sampai ke ring basket adalah 0,30m. Ring basket memiliki Panjang yaitu 0,40m.



Gambar 2. 6 Papan Pantul

(Sumber Buku Ajar Basket, hlm 13)

- p) Panjang papan pantul bagian luar adalah 1,80m, sedangkan lebar papan pantul bagian luar adalah 1,20m. Dan panjang papan pantul bagian dalam adalah 0,59 m, sedangkan lebar papan pantul bagian dalam adalah 0,45m.

2.1.1 Perbandingan sarana prasarana

2.1.2 Perbedaan peraturan permainan

| | |
|---|---|
| <p>a) Permainan bola basket 5x5 terdiri dari 12 pemain, 5 pemain inti dan 7 pemain cadangan.</p> <p>b) Pergantian pemain inti dengan pemain cadangan tidak dibatasi.</p> <p>c) Satu pertandingan bola basket dibagi menjadi empat babak atau kuartar dengan durasi masing-masing kuartar adalah 10 menit.</p> | <p>a) Pemain bola basket 3x3 terdiri dari 4 pemain, 3 pemain inti, 1 pemain cadangan.</p> <p>b) Pertandingan dipimpin oleh 1 orang wasit dan dibantu oleh minimal 2 orang petugas meja.</p> <p>c) Permainan diawali dengan lempar koin (<i>Coin Flip</i>) untuk menentukan posisi serang.</p> <p>d) Poin. Setiap tembakan di dalam garis three poin dihitung 1 poin. Tembakan di garis three poin dihitung 2 poin. Setiap</p> |
|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>d) Di antara kuartar 1 dan 2 serta kuartar 3 dan 4 ada waktu istirahat selama dua menit.</p> <p>e) Pemenang sebuah pertandingan bola basket adalah tim yang mampu mencetak angka/poin paling banyak.</p> <p>f) Apabila skor kedua tim sama hingga akhir pertandingan, akan dilanjutkan dengan overtime yang berlangsung selama 1x5 menit (bersih).</p> <p>g) Time out (waktu istirahat ketika pertandingan berjalan) adalah 1 (satu) menit dengan masing-masing tim mendapatkan satu kali time out pada setiap kuartar.</p> <p>h) Jika seorang pemain mencetak angka dari dalam garis tiga poin, nilainya adalah dua poin. Jika dari luar garis tiga poin, nilainya adalah tiga poin. Lemparan bebas nilainya adalah satu poin.</p> <p>i) Dalam satu pertandingan, setiap pemain hanya diperbolehkan melakukan maksimal 4 (empat) kali personal foul. Jika melakukan personal foul ke-5, dia akan dikeluarkan dan tidak bisa bermain lagi.</p> <p>j) Apabila sebuah tim sudah melakukan 5 pelanggaran, ini akan dianggap sebagai team foul dan lawan akan diberikan hadiah berupa lemparan bebas (free throw).</p> <p>k) Setiap tim memiliki 24 detik untuk menembak bola. Tembakan baik masuk keranjang atau memukul tepi keranjang. Jika bola gagal masuk ke keranjang, maka</p> | <p>tembakkan free throw yang masuk dihitung 1 poin.</p> <p>e) Waktu pertandingan 1×7 menit kotor saat penyisihan, dan 1×7 menit bersih saat semifinal dan final yang akan berhenti pada saat bola mati dan saat Free Throw. Waktu bersih 2 menit di kuartar kedua.</p> <p>f) Pemenang pertandingan. Tim yang pertama mencetak sebanyak 21 poin dalam satu pertandingan sebelum waktu pertandingan berakhir, langsung dinyatakan sebagai pemenang dan wasit menghentikan pertandingan.</p> <p>g) <i>Overtime</i>. Apabila sampai waktu pertandingan berakhir terjadi skor yang sama, maka akan diberlakukan perpanjangan waktu selama 3 menit. Posisi bola ditentukan berdasarkan pelemparan koin (<i>Coin Flip</i>).</p> <p>h) Apabila terjadi <i>overtime</i> ke-2 dan merupakan <i>overtime</i> terakhir, bagi tim yang mencetak 2 pointer lebih dahulu mereka yang memenangkan pertandingan, apabila skor masih sama maka diadakan Adu <i>freethrow</i>.</p> <p>i) Untuk setiap perpanjangan waktu diberikan istirahat selama 1 menit.</p> <p>j) Team Foul. Suatu tim dinyatakan Team Foul apabila dalam satu babak tim tersebut telah melakukan 4 kali foul.</p> <p>k) Personal Foul. Pemain yang telah melakukan 5 kali foul dinyatakan Foul Out.</p> <p>l) Foul pada saat melakukan tembakan akan mendapatkan 1 tembakan free throw apabila</p> |
|---|---|

| | |
|--|--|
| <p>waktu tembakan kembali selama 24 menit.</p> <p>l) Bila bola keluar lapangan pertandingan, bola akan dilemparkan kembali ke dalam dan dimainkan oleh pemain pertama yang menyentuhnya. Pelempar bola diberi waktu 5 detik untuk melemparkan bola dalam genggamannya. Bila memegang lebih lama, maka kepemilikan bola berpindah</p> | <p>foul terjadi di dalam garis three poin, dan 2 tembakan free throw apabila terjadi di luar garis three poin.</p> <p>m) Pergantian pemain inti dengan pemain cadangan tidak dibatasi.</p> |
|--|--|

2.1.3 Tingkat Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen 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.

Menurut pendapat Kotler dan Keller (dalam Ahmad, 2016) mengungkapkan bahwa “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”.

Menurut Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan bahwa “kepuasan pelanggan mencerinkan penilaian dari seseorang mengenai kinerja produk dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristi produk atau jasa yang berdasar pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diinginkan”. (hlm.14).

Menurut MN Iskandarsyah (2017) mengungkapkan bahwa “Memahami perilaku bukanlah satu-satunya cara untuk membantu perusahaan mencapai tujuannya. Selain mencapai tujuan, ada hal lain yang harus dicapai oleh perusahaan

yaitu memenangkan persaingan. Perusahaan harus memenangkan persaingan agar konsumen tidak berpindah ke perusahaan lain dan setia pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut”.

Menurut Supranto (2012) mengungkapkan bahwa “Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa”.

Menurut Tjiptono (dalam Ahmad 2016) mengungkapkan bahwa “Kepuasan konsumen 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.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mencakup harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila hasil kinerja yang dirasakan tidak sesuai harapan, maka pelanggan akan kurang puas, bahkan tidak puas. Namun sebaliknya, jika sesuai harapan, pelanggan akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasakan sangat puas.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan seorang pelanggan atau pengguna jasa tidak 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.

Menurut Tjiptono (1997) mengungkapkan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan” (hlm.24). sedangkan menurut Supranto, (2006) mengungkapkan bahwa “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 jasa 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” (hlm.237).

Menurut Tjiptono (2006) mengungkapkan bahwa “Faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu keanekaragaman produk (*feature*), keandalan

(*reliability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), berujud (*tangibles*), jaminan (*assurance*)” (hlm.25).

- a) Keanekaragaman produk (*feature*) adalah keanekaragaman alat-alat olahraga, sehingga proses pembelajaran pendidikan jasmani dapat terlaksana dengan baik di sekolah.
- b) Keandalan (*reliability*) adalah kualitas sarana dan prasarana Pendidikan jasmani dalam pembelajaran pendidikan jasmani dan ditunjang dengan tenaga pendidik yang telah sertifikasi.
- c) Kesesuaian (*conformance*) adalah kegunaan masing-masing peralatan olahraga dalam tiap cabang olahraga.
- d) Daya tahan (*durability*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam pemakaian pada tiap pembelajaran pendidikan jasmani dapat memiliki nilai umur yang cukup lama.
- e) Berujud (*Tangibles*) 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).
- f) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan suatu alat olahraga dalam memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pemakainya.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan 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”

2.1.4 Sarana dan prasarana bola basket

1) 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.

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

2) Prasarana

Prasarana/fasilitas merupakan segala sesuatu penunjang didalam aktivitas dan bukan sebagai alat utamanya. Pendapat ini didukung oleh pendapat Yudi (dalam Ednanda brian purnama, 2015) mengatakan bahwa “Prasarana atau fasilitas adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam latihan, bersifat permanen atau tidak dapat dipindah pindahkan”.

3) Ketentuan Sarana dan Prasarana olahraga

Berdasarkan PP 89 ayat 2 Tahun 2007:

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

Berdasarkan PP 89 ayat 3 Tahun 2007:

- 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.

Pengadaan sarana parasana olahraga adalah upaya untuk mewujudkan atau menghadirkan kebutuhan sarana prasarana olahraga sesuai kebutuhan dan rancangan anggaran yang telah disusun. Adapun sumber dana untuk keperluan tersebut antara lain dari:

- 1) Subsidi bantuan pembiayaan dari pemerintah baik melalui APBN maupun APBD
- 2) Swadaya organisasi atau lembaga olahraga yang bersangkutan

Dana dari masyarakat atau sponsorship yang bersedia menyediakan dana guna pengadaan sarana prasarana olahraga. Pengadaan sarana prasarana olahraga dapat dilaksanakan dengan cara:

 - a) Pembelian dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b) Membuat sendiri yaitu sarana prasarana yang diproduksi oleh secara mandiri.
 - c) Penerimaan hibah atau bantuan, yaitu penerimaan dari pihak lain melalui proses serah terima.
 - d) Penyewaan, yaitu sarana prasarana yang disewa dari pihak lain untuk kepentingan organisasi/klub. Pinjaman, yaitu sarana prasarana yang dipinjamkan dari pihak lain untuk kepentingan organisasi/klub.
 - e) Pemanfaatan beberapa barang yang tidak terpakai menjadi barang yang bermanfaat.
 - f) Sarana Prasarana Lapangan Basket Libra 3x3
 - g) Lapangan 3X3



Gambar 2.10 Lapangan basket 3x3

Sumber: Lapangan basket libra 3x3

Lapangan basket 3x3 menggunakan marmer dengan di lapis cat yang tebal, dengan ukuran lapangan, menggunakan ring standar internasional, yang membuat pengunjung lebih merasakan kenyamanan bermain di lapangan tersebut.



Gambar 2.11 Mushola dan Toilet
Sumber: Lapangan basket libra 3x3

Mushola dan Toilet di lapangan basket libra disediakan, agar pengunjung merasa nyaman.



Gambar 2.12 Rak bola basket
Sumbe: Lapangan basket libra 3x3

Menggunakan bola berbagai ukuran dan kebutuhan pengunjung, dari ukuran anak anak hingga orang dewasa.



Gambar 2. 13 Kantin
Sumber: Lapangan basket libra 3x3

Lapangan basket libra juga menyediakan minuman untuk kebutuhan pengunjung.



Gambar 2.14 Kursi pemain dan pengunjung
Sumber: Lapangan basket libra 3x3

Tempat duduk tunggu pemain atau pengunjung.



Gambar 2.15 Parkiran
Sumber: Lapangan basket libra 3x3

Tempat parkir pengunjung.



Scoring board digital, untuk memudahkan pengunjung dalam menghitung point permainan basket.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian mengenai 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).

Kesamaan dengan peneliti sebelumnya adalah mengenai tingkat kepuasan.

Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini mengenai kepuasan pelanggan terhadap sarana prasarana lapangan basket 3x3 libra. Sedangkan peneliti sebelumnya mengenai kepuasan atlet terhadap sarana dan prasana di plpp DIY.

Dengan adanya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan di lapangan basket 3x3 libra dapat di jadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan fasilitas yang di berikan oleh lapangan basket 3x3 libra.

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) mengungkapkan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.”

Peneliti merupakan pelanggan dan melakukan survei di lapangan basket libra 3x3, melihat dan menanyakan ke pelanggan lainnya bahwa pelanggan yang menggunakan jasa lapangan basket libra 3x3. Merasakan sarana prasarana yang sesuai dengan harga yang di berikan atau masih kurang dalam pelayanan fasilitasnya. Lapangan masih layak pakai, kualitas bola yang bagus dan banyak di sediakan di lapangan sangat baik. Untuk prasarana yang ada seperti parkir, mushola, ruang ganti, toilet, tribun masih sangat layak.

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) mengungkapkan bahwa “kepuasan konsumen 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