

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang peneliti lakukan terhadap setiap item pernyataan, maka peneliti memperoleh hasil yang di dapatkan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

No.Soal	r hitung	r tabel	Keterangan	No.Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Item_1	0,518	0,361	Valid	Item_26	0,590	0,361	Valid
Item_2	0,739	0,361	Valid	Item_27	0,356	0,361	Tidak Valid
Item_3	0,798	0,361	Valid	Item_28	0,059	0,361	Tidak Valid
Item_4	0,762	0,361	Valid	Item_29	0,423	0,361	Valid
Item_5	0,740	0,361	Valid	Item_30	0,611	0,361	Valid
Item_6	0,385	0,361	Valid	Item_31	0,768	0,361	Valid
Item_7	0,381	0,361	Valid	Item_32	0,522	0,361	Valid
Item_8	0,386	0,361	Valid	Item_33	0,603	0,361	Valid
Item_9	0,712	0,361	Valid	Item_34	0,217	0,361	Tidak Valid
Item_10	0,597	0,361	Valid	Item_35	0,253	0,361	Tidak Valid
Item_11	0,555	0,361	Valid	Item_36	0,191	0,361	Tidak Valid
Item_12	0,703	0,361	Valid	Item_37	0,047	0,361	Tidak Valid
Item_13	0,554	0,361	Valid	Item_38	0,271	0,361	Tidak Valid
Item_14	-0,374	0,361	Tidak Valid	Item_39	0,223	0,361	Tidak Valid
Item_15	0,239	0,361	Tidak Valid	Item_40	0,734	0,361	Valid
Item_16	-0,459	0,361	Tidak Valid	Item_41	0,386	0,361	Valid
Item_17	0,659	0,361	Valid	Item_42	0,433	0,361	Valid
Item_18	0,370	0,361	Valid	Item_43	0,654	0,361	Valid
Item_19	0,396	0,361	Valid	Item_44	0,427	0,361	Valid
Item_20	0,643	0,361	Valid	Item_45	0,380	0,361	Valid

Item_21	0,360	0,361	Tidak Valid	Item_46	0,610	0,361	Valid
Item_22	0,707	0,361	Valid	Item_47	0,502	0,361	Valid
Item_23	0,609	0,361	Valid	Item_48	0,496	0,361	Valid
Item_24	0,204	0,361	Tidak Valid	Item_49	0,630	0,361	Valid
Item_25	0,065	0,361	Tidak Valid	Item_50	0,401	0,361	Valid

4.1.1.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji reabilitas instrumen peneliti menggunakan program *IBM SPSS* dengan dasar teori yang digunakan dengan *Cronbach Alpha*. Kriteria penentuan reliabilitas instrumen yaitu dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hitung. Menurut Jack R. Fraenkel, Norman E. Wallen (2012) apabila r hitung > 0.70 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel (hlm. 137).

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbah's Alpha	N of Items
0,849	50

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *IBM SPSS Stastitics 23* *Cronbach Alpha* dari butir soal keseluruhan 50 adalah 0,849. Dengan demikian $0,849 > 0,70$ maka instrumen tersebut reliabel.

4.1.2 Deskripsi Data

Hasil dari penelitian Deskriptif ini adalah untuk menggambarkan sebuah data tentang seberapa besar hasil persentase penelitian dari tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana Hayu Futsal di Kabupaten Bandung, dengan angket yang berjumlah 36 butir pernyataan yang terbagi atas lima faktor yaitu faktor keandalan (reliability), faktor daya tanggap (responsivennes), faktor keyakinan (confidence), faktor empati (emphaty), faktor berwujud (tangibles).

Untuk keseluruhan dari 5 faktor tingkat kepuasan penelitian deskriptif statistik hasil dari tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasana Hayu Futsal di Kabupaten Bandung didapat dengan skor terendah atau (minimal) 96. Dan untuk skor tertinggi yaitu (maksimal) 154, rerata (mean) 114, nilai tengah

(median) 110,5, nilai yang sering muncul (modus) 110, standar deviasi (SD) 12, berikut merupakan hasil dalam berbentuk tabel.

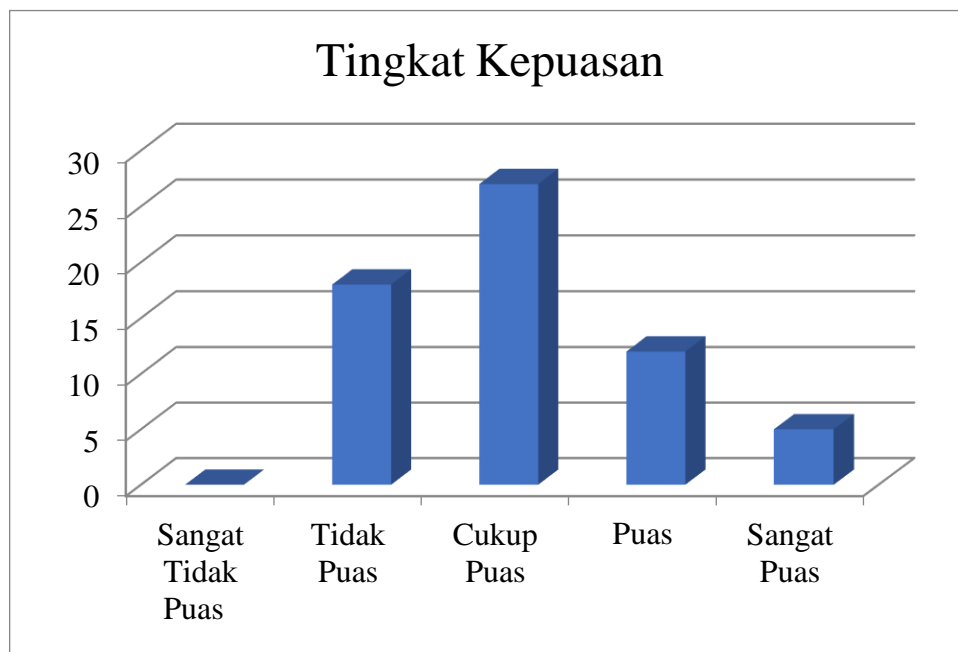
Tabel 4.3 Hasil Statistik

Hasil Statistik	
Mean	114
Median	110,5
Modus	110
Standar Deviasi	12
Minimal	96
Maksimal	154

Tabel 4.4 Norma Penilaian

	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	36 - 64,8	0	0%
Tidak Puas	64,8 - 93,6	18	29%
Cukup Puas	93,6 - 122,4	27	44%
Puas	122,4 - 151,2	12	19%
Sangat Puas	151,2 - 180	5	8%
Jumlah		62	100%

Tabel 4.5 Diagram Tingkat Kepuasan



Hasil dari tingkat kepuasan secara keseluruhan indikator untuk kategori sangat puas 8% sebanyak 5 orang, kategori puas sebesar 19% sebanyak 12 orang, dalam kategori cukup puas sebesar 44% sebanyak 27 orang, kategori tidak puas sebesar 29% sebanyak 18 orang, dan kategori sangat tidak puas yaitu nihil. Jadi hasil statistika tingkat kepuasan yang mencakup keseluruhan indikator berada pada kategori cukup puas.

1) Faktor Berwujud (*Tangibles*)

Hasil dari satu faktor deskriptif statistik data hasil dari penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana hayu futsal di kabupaten bandung berdasarkan dengan faktor berwujud di dapat dengan skor terendah (minimal) 34, skor tertinggi (maksimal) 70, rata-rata (mean) 48, nilai tengah (median) 46,5, nilai yang sering muncul (modus) 46, Standar deviasi (SD) 7, berikut merupakan hasil selengkapnya pada tabel.

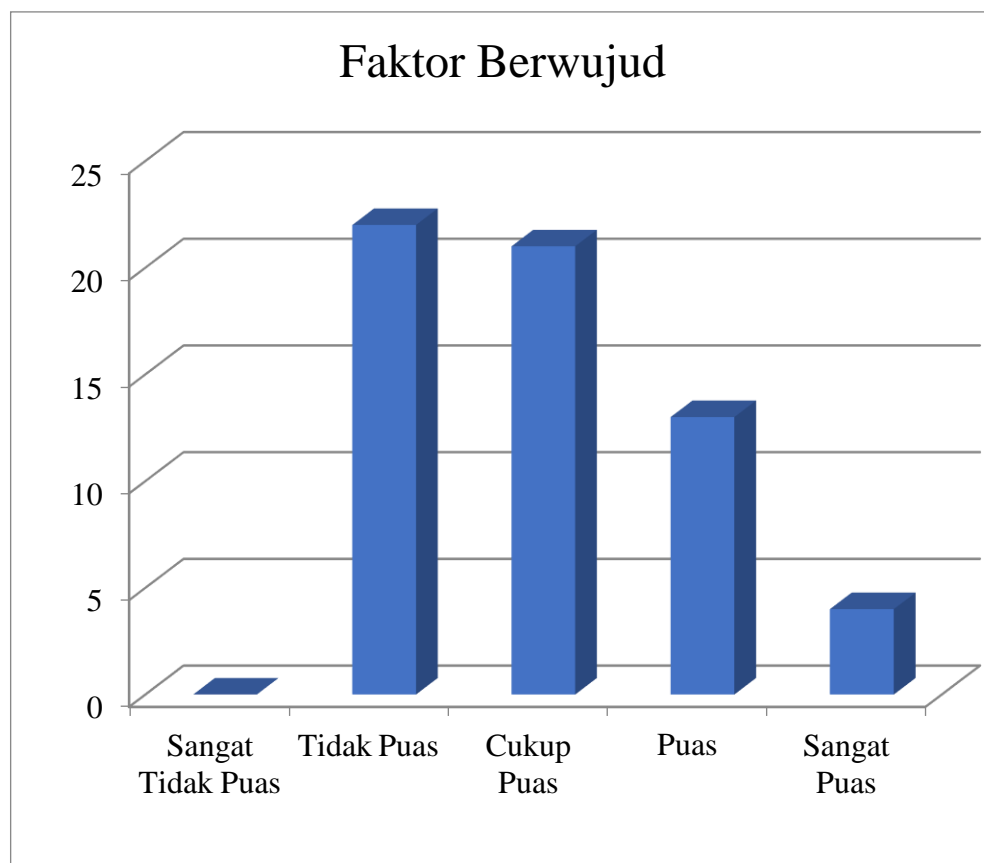
Tabel 4.6 Hasil Statistik

Hasil Statistik	
Mean	48
Median	46,5
Modus	46
Standar Deviasi	7
Minimal	34
Maksimal	70

Tabel 4.7 Norma Penilaian

	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	36 - 64,8	0	0%
Tidak Puas	64,8 - 93,6	22	37%
Cukup Puas	93,6 - 122,4	21	35%
Puas	122,4 - 151.2	13	22%
Sangat Puas	151,2 - 180	4	7%

Tabel 4.8 Diagram Faktor Berwujud



Hasil data statistika dari faktor yang pertama yaitu berwujud (*tangibles*), dengan didapatkan kategori sangat puas sebesar 7% sebanyak 4 orang, untuk kategori puas sebesar 22% sebanyak 13 orang, kategori cukup puas sebesar 35% sebanyak 21 orang, kategori tidak puas sebesar 37% sebanyak 22 orang, dan kategori sangat tidak puas yaitu nihil.

2) Faktor Empati (*Emphaty*)

Deskriptif hasil statistik pada penelitian yang berjudul Tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana Hayu futsal di Kabupaten Bandung, berdasarkan faktor empati didapat skor terendah (minimal) 13, skor tertinggi (maksimal) 24, rata-rata (mean) 18, nilai tengah (median) 18,

nilai yang sering muncul (modus) 18, standar deviasi (SD) 2. Hasil selengkapnya dapat dilihat dari tabel statistik dan tabel norma penilaian.

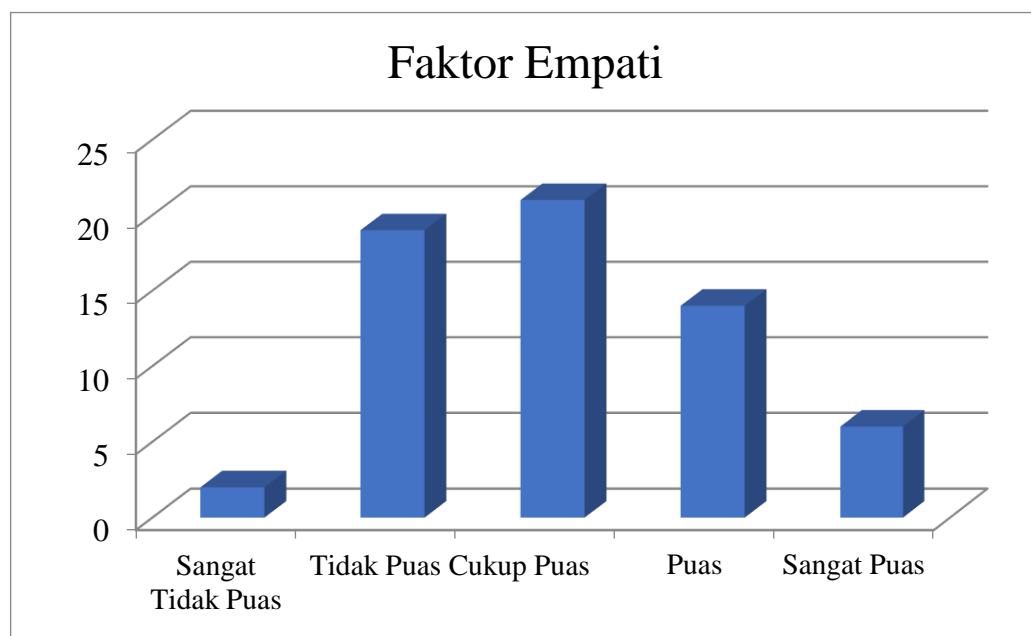
Tabel 4.9 Hasil Statistik

Hasil Statistik	
Mean	18
Median	18
Modus	18
Standar Deviasi	2
Minimal	13
Maksimal	24

Tabel 4.10 Norma Penilaian

	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	6 - 10,8	2	3%
Tidak Puas	10,8 - 15,6	19	31%
Cukup Puas	15,6 - 20,4	21	34%
Puas	20,4 - 25,2	14	23%
Sangat Puas	25,2 - 30	6	10%
Jumlah		62	100%

Tabel 4.11 Diagram Faktor Empati



Hasil data statistika dan persentase untuk indikator yang kedua yaitu faktor empati (*emphaty*) didapatkan hasil kategori sangat puas sebesar 10% sebanyak 6 orang, kategori puas sebesar 23% sebanyak 14 orang, kategori cukup puas sebesar

34% sebanyak 21 orang, kategori tidak puas sebesar 31% sebanyak 19 orang, dan pada kategori sangat tidak puas 3% sebanyak 2 orang.

3) Faktor Keandalan (*Reliability*)

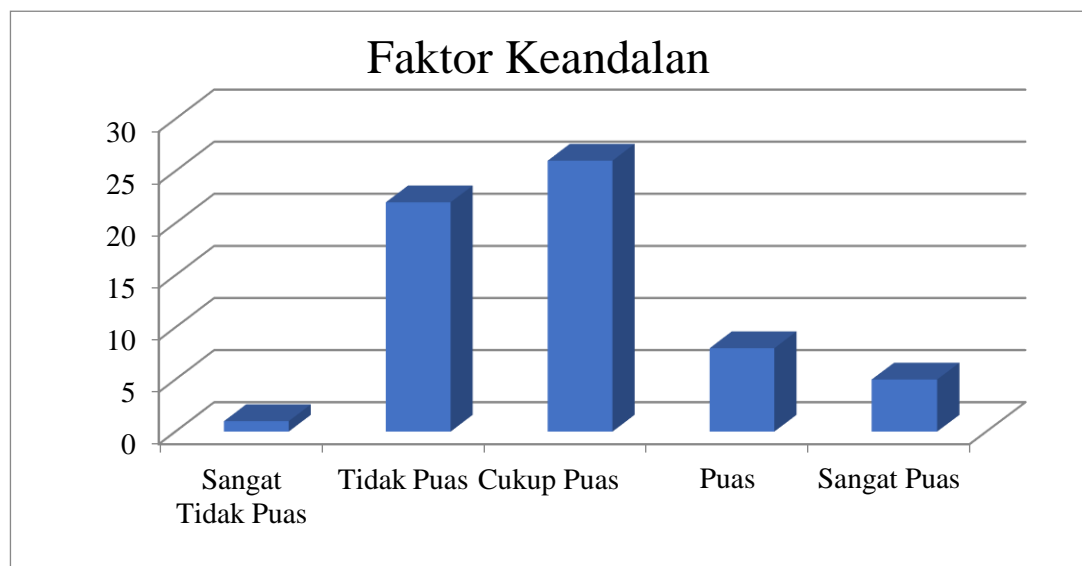
Hasil dari faktor ketiga statistik tersebut dari penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana Hayu Futsal di Kabupaten Bandung. Berdasarkan faktor keandalan didapat hasil skor terendah (minimal) 18, skor tertinggi (maksimal) 34, rata-rata (mean) 23, nilai tengah (median) 22, nilai yang sering muncul (modus) 21, standar deviasi (SD) 3, berikut merupakan hasil selengkapnya yang tertera pada tabel.

Tabel 4.12 Hasil Statistik

Hasil Statistik	
Mean	23
Median	22
Modus	21
Standar Deviasi	3
Minimal	18
Maksimal	34

Tabel 4.13 Norma Penilaian

	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	7 - 12,6	1	2%
Tidak Puas	12,6 - 18,2	22	35%
Cukup Puas	18,2 - 23,8	26	42%
Puas	23,8 - 29,4	8	13%
Sangat Puas	29,4 - 35	5	8%
Jumlah		62	100%

Tabel 4.14 Diagram Faktor Keandalan

Hasil data statistika dan persentase untuk indikator yang ketiga yaitu faktor keandalan (*Reliability*) didapatkan hasil kategori sangat puas sebesar 8% sebanyak 5 orang, kategori puas sebesar 13% sebanyak 8 orang, kategori cukup puas sebesar 42% sebanyak 26 orang, kategori tidak puas sebesar 35% sebanyak 22 orang, dan pada kategori sangat tidak puas 2% sebanyak 1 orang.

4) Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

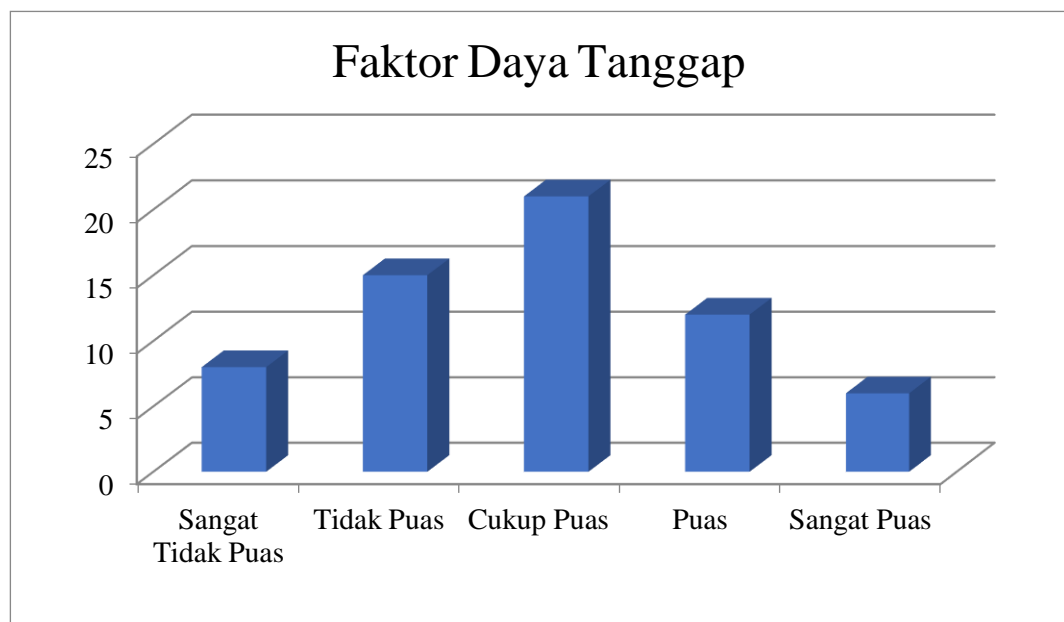
Hasil dari faktor keempat statistik tersebut dari penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana Hayu Futsal di Kabupaten Bandung. Berdasarkan faktor daya tanggap didapat hasil skor terendah (minimal) 4, skor tertinggi (maksimal) 8, rata-rata (mean) 5,9, nilai tengah (median) 6, nilai yang sering muncul (modus) 6, standar deviasi (SD) 1,2, berikut merupakan hasil selengkapnya yang tertera pada tabel.

Tabel 4.15 Hasil Statistik

Hasil Statistik	
Mean	5,9
Median	6
Modus	6
Standar Deviasi	1,2
Minimal	4
Maksimal	8

Tabel 4.16 Norma Penilaian

	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	2 - 3,6	8	13%
Tidak Puas	3,6 - 5,2	15	24%
Cukup Puas	5,2 - 6,8	21	34%
Puas	6,8 - 8,4	12	19%
Sangat Puas	8,4 - 10	6	10%
Jumlah		62	100%

Tabel 4.17 Diagram Faktor Daya Tanggap

Hasil data statistika dan persentase untuk indikator yang keempat yaitu faktor daya tanggap (*Responsiveness*) didapatkan hasil kategori sangat puas sebesar 10% sebanyak 6 orang, kategori puas sebesar 19% sebanyak 12 orang, kategori cukup puas sebesar 34% sebanyak 21 orang, kategori tidak puas sebesar 24% sebanyak 15 orang, dan pada kategori sangat tidak puas 13% sebanyak 8 orang.

5) Faktor Jaminan (*Assurance*)

Hasil dari faktor kelima statistik tersebut dari penelitian yang berjudul tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana Hayu Futsal di Kabupaten Bandung. Berdasarkan faktor jaminan didapat hasil skor terendah (minimal) 18, skor tertinggi (maksimal) 34, rata-rata (mean) 23,

nilai tengah (median) 22, nilai yang sering muncul (modus) 21, standar deviasi (SD) 3, berikut merupakan hasil selengkapnya yang tertera pada tabel.

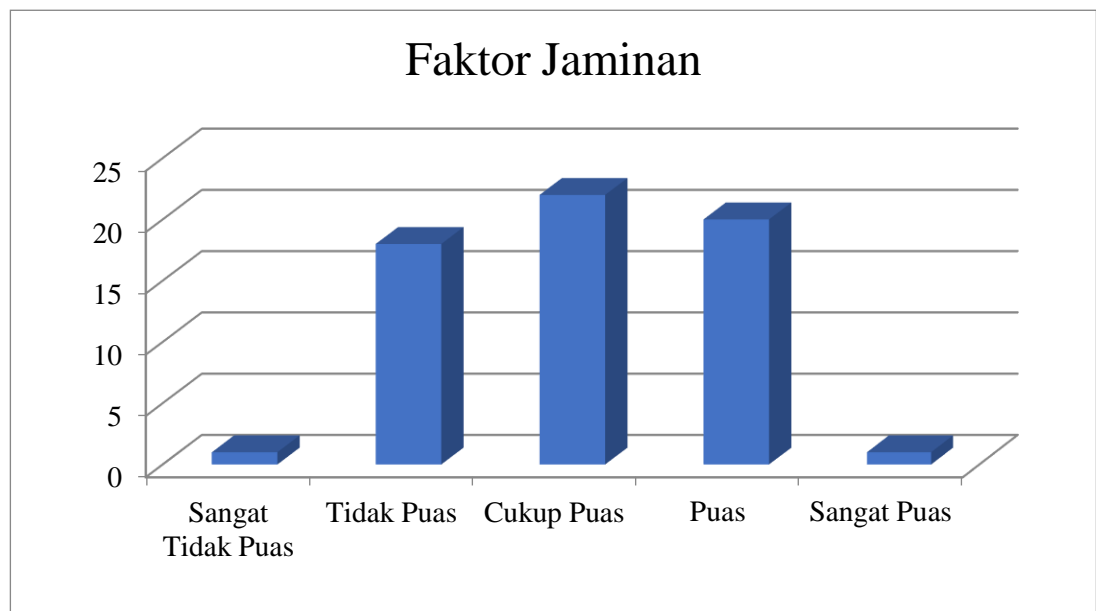
Tabel 4.18 Hasil Statistik

Hasil Statistik	
Mean	18,6
Median	18
Modus	18
Standar Deviasi	2,5
Minimal	8
Maksimal	26

Tabel 4.19 Norma Penilaian

	Interval	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	6 - 10,8	1	2%
Tidak Puas	10,8 - 15,6	18	29%
Cukup Puas	15,6 - 20,4	22	35%
Puas	20,4 - 25,2	20	32%
Sangat Puas	25, 2 - 30	1	2%
Jumlah		62	100%

Tabel 4.20 Diagram Faktor Jaminan



Hasil data statistika dan persentase untuk indikator yang kelima yaitu faktor jaminan (*Assurance*) didapatkan hasil kategori sangat puas sebesar 2%

sebanyak 1 orang, kategori puas sebesar 32% sebanyak 20 orang, kategori cukup puas sebesar 35% sebanyak 22 orang, kategori tidak puas sebesar 29% sebanyak 18 orang, dan pada kategori sangat tidak puas 2% sebanyak 1 orang.

4.1.3 Uji Hipotesis

Pada penelitian ini digunakan uji hipotesis dengan rumus Run Test. Menurut Karmini (2020, hal.31) Mengemukakan bahwa Teknik statistik Uji Run Test (*Run Test*) digunakan untuk menguji hipotesis Deskriptif (Satu Sampel) bila datanya berbentuk Ordinal.

H_o = Tingkat kepuasan pelanggan terhadap sarana dan prasarana dipahala futsal Tidak Cukup Puas.

H_a = Tingkat kepuasan pelanggan terhadap sarana dan prasarana dipahala futsal Cukup Puas.

Kaidah Keputusan menurut karmini (2020, hal.37) sebagai berikut:

ρ berdasarkan nilai z hitung $\leq \alpha$ maka H_o diterima dan H_a ditolak.

ρ berdasarkan nilai z hitung $> \alpha$ maka H_o ditolak dan H_a diterima.

Jumlah Sampel = 62

Median himpunan total skor = 110,5

Total skor dibawah median = -

Total skor diatas median = +

Jumlah - (N_1) = 18

Jumlah + (N_2) = 44

Berdasarkan Keterangan diatas uji run-test dengan sampel besar menurut Karmini (2020, hal.32) adalah sebagi berikut :

$$Z = \frac{r - \mu_r}{\sigma_r} = \frac{r - \left(\frac{2n_1n_2}{n_1+n_2} + 1\right) - 0,5}{\sqrt{\frac{2n_1n_2(2n_1n_2 - n_1 - n_2)}{(n_1+n_2)^2(n_1+n_2-1)}}} = \frac{28 - \left(\frac{2 \cdot 18 \cdot 44}{18+44} + 1\right) - 0,5}{\sqrt{\frac{2 \cdot 18 \cdot 44(2 \cdot 18 \cdot 44 - 18 - 44)}{(18+44)^2(18+44-1)}}} = \frac{28 - (26,55) - 0,5}{\sqrt{\frac{2 \cdot 409,264}{234,484}}} = \frac{0,95}{\sqrt{10,27}}$$

$$= \frac{0,95}{\sqrt{10,27}} = 0,2968$$

Harga ρ Berdasarkan harga z hitung = 0,2968 adalah = 0,4013 sedangkan untuk uji 2 pihak $\rho = 2 \times z \text{ hitung} = 2 \times 0,4013 = 0,8026$.

Harga $\rho = 0,4013 > \alpha = 0,05$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini membuktikan bahwa Tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana prasarana Hayu Futsal di Kabupaten Bandung berada dalam kategori Cukup Puas. Hal ini pun sudah terlihat di setiap indikator dari tingkat kepuasan pengguna yang memilih cukup puas lebih banyak.

4.2 Pembahasan Penelitian

Pada Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sarana prasarana pada pengguna yang sudah menjadi member. Hasil keseluruhan pada 5 faktor yang didapatkan pada penelitian ini adalah cukup puas, hal ini dapat dilihat dari indikator yang sudah tercantum. Dengan menunjukkan kategori cukup puas, itu berarti masih ada hal yang kurang memuaskan bagi pengguna lapangan hayu futsal. Salah satu contohnya adalah pelayanan yang dirasa kurang terhadap pengguna seperti petugas terkadang kurang gerak cepat dalam merespon suatu keinginan dari pengguna, lalu pemberian informasi seperti jadwal yang terkadang seringkali tidak akurat dan mengakibatkan bentrok jadwal dengan tim lain, kurangnya keamanan yang sering dirasakan pengguna, kebersihan toilet dan mushola yang kurang nyaman bagi pengguna, lalu bola futsal yang beberapa diantaranya sudah rusak dan tidak layak dipakai belum digantikan oleh pihak pemilik, lalu ada beberapa bagian atap lapang futsal yang bocor sehingga ketika hujan turun terdapat rintik-rintik air di lapangan, lalu ada juga jaring gawang yang sudah mulai rusak. Tata letak penyimpanan barang pun masih terlihat berantakan yang cukup mengganggu kenyamanan para penggunanya. Tapi disisi lain, terdapat beberapa kelebihan yang membuat pengguna nyaman akan fasilitas yang diberikan pihak hayu futsal seperti adanya kantin yang disediakan bagi para pengguna, lapang yang cukup nyaman dipakai, tribun untuk penonton yang disediakan oleh pihak hayu futsal pun cukup luas untuk menampung cukup banyak penonton atau suporter yang datang, lahan parkir yang cukup luas untuk diisi beberapa kendaraan bermobil dan motor, lalu ada juga disediakannya tempat cuci tangan dan sampah yang ditaruh disekitar luar lapangan agar pengguna dapat

dengan mudah membuang sampah. Kepuasan pengguna sangat penting untuk mengetahui sampai dimana fasilitas yang diberikan, dengan terpenuhinyakeinginan para pengguna tentu saja akan membuat pengguna tersebut nyaman dan akan terus memilih tempat tersebut sebagai tujuan utama, berbanding terbalik jika pengguna merasa tidak puas dan kurang nyaman, maka tempat tersebut tidak dijadikan tujuan utama dan pengguna pun akan mencari tempat lain yang memiliki fasilitas lebih lengkap dan lebih nyaman untuk dijadikan tujuan utama dan merekomendasikan kepada teman-temannya.

Pada indikator yang pertama yaitu faktor berwujud (*Tangibles*) yang berarti alat dan fasilitas di hayu futsal dengan hasil yang berada pada kategori cukup puas berarti untuk keseluruhan fasilitas yang berada di hayu futsal perlu adanya peningkatan dalam hal kelengkapan sarana prasarana, pergantian sarana prasarana yang sudah tidak layak pakai, dan hal-hal yang berkaitan dengan sarana prasana yang ada di hayu futsal. Contohnya seperti menggantikan bola futsal yang sudah rusak dan menambahkan lagi beberapa bola futsal sebagai cadangan, memperbaiki atap-atap yang bocor dan memperbaiki jaring gawang dan jaring lapang yang sudah rusak, dan juga membersihkan toilet dan mushola yang kurang nyaman bagi pengguna. Lahan parkir dan kantin yang disediakan sudah cukup memuaskan bagi para pengguna, tribun yang disediakan pun sudah cukup memadai untuk digunakan para suporter atau penonton yang berkunjung. Menurut Tjiptono (2019) Mengemukakan bahwa :

“*Tangibles* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.”(hal.70).

Pada hasil faktor berwujud ini menunjukkan ada pada kategori cukup puas yang berarti bahwa dalam kategori ini bisa dikatakan cukup tetapi jika ingin menghasilkan tingkat kepuasan lebih maksimal lagi harus ada sedikit perubahan atau peningkatan alat dan fasilitas yang sudah disediakan di hayu futsal.

Untuk hasil dari faktor selanjutnya yaitu faktor Empati (*emphaty*) yang berarti kemudahan serta perhatian dengan hasil yang berada dalam kategori cukup

puas. Masih perlu adanya peningkatan dalam upaya kebersihan lingkungan seperti petugas peka terhadap kebersihan lapangan, toilet, tribun, dan mushola di hayu futsal agar bisa terjaga kebersihannya, petugas juga perlu untuk pengecekan rutin sarana prasarana yang sudah disediakan. Menurut Tjiptono (2010) Mengemukakan bahwa :

“faktor Empati (*Emphaty*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telpon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan”

Dalam faktor yang empati ini perlu adanya sedikit perubahan pada segi komunikasi yang baik dengan pengguna agar tidak terciptanya respon yang negatif yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna tersebut, memberikan perhatian untuk kebutuhan pengguna yang terkait dengan lapang hayu futsal, pengguna tersebut bisa memberikan positif ketika kebutuhan terpenuhi karena petugas adanya rasa empati yang diberikan untuk para pengguna.

Untuk indikator yang ketiga yaitu faktor keandalan (*reliability*) meliputi tentang terkait dengan ketepatan, kedisiplinan, dan pelayanan dengan hasil yang diperoleh menunjukkan cukup puas pada faktor keandalan (*Reability*) hal ini menunjukkan bahwa masih perlu peningkatan lagi untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih maksimal dan mementingkan kualitas pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak hayu futsal itu agar memberikan kesan yang baik. Sarana dan prasarana yang disediakan pun harus benar-benar memenuhi keinginan pengguna dan pelayanan oleh petugas juga harus dapat diandalkan karena terkadang ketika pengguna yang datang cukup banyak, petugas seringkali kewalahan dalam melayani mereka, maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dan juga peningkatan sarana prasarana yang ada untuk

digunakan oleh pengguna dengan baik tanpa ada masalah ketika sedang digunakan.

Menurut Tjiptono (2019) Mengemukakan bahwa :

“kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggannya. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran pemecahan masalah dan harga. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Reliabilitas meliputi dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (performance) dan sifat dapat dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (right from the first time), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (record) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat”.(hal.70)

Jika pelayanan dari petugas tersebut bisa sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna dapat terpenuhi, maka tingkat kepuasan dalam pelayanan pun akan puas karena tingkat kepuasan ada keterkaitannya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai.

Dalam faktor yang keempat ini yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dengan hasil yang menunjukkan pada faktor ini berada pada kategori cukup puas maka bisa ditarik kesimpulannya bahwa pihak hayu futsal bisa memperbaiki ketanggapan dalam memenuhi keinginan pengguna meskipun dalam keadaan yang cukup banyak pengguna yang datang tetapi harus tetap bisa terlayani dengan tanggap karena disitulah tingkat kepuasan pengguna bisa muncul. Keterkaitan daya tanggap ini berhubungan dengan kesiapan dalam memberikan respon atau permintaan dari pengguna, jika ketanggapan yang dilakukan oleh pihak hayu futsal sangat cepat maka pengguna pun akan merasa puas karena merasa terlayani ketika mereka membutuhkan bantuan dari pihak hayu futsal, agar bisa terlayani semua pengguna, alangkah lebih baiknya petugas mempunyai pekerjaan masing-masing yang harus dikerjakan agar efektif dan efisien. Menurut Tjiptono (2019) Mengemukakan bahwa :

“Daya tanggap adalah kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu dan memberikan layanan yang tepat waktu. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya : ketepatan waktu pelayanan, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian pelayanan secara cepat. Dimensi ini

menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, complain dan masalah yang terjadi. Keinginan karyawan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat serta memuaskan.”(Hal.70)

Jika ingin kepuasan meningkat dalam faktor keyakinan ini, maka petugas harus dapat meyakinkan atau bisa menjamin pengguna disetiap pelayanannya, maka pengguna pun akan menaruh kepercayaan dan mengakibatkan tingkat kepuasan yang maksimal.

Untuk indikator yang terakhir yaitu faktor Jaminan (*Assurance*) yang berarti jaminan di dapat dengan hasil yang berada pada kategori cukup puas. Jaminan yang diberikan oleh pihak hayu futsal sangatlah penting bagi para penggunanya seperti contoh jaminan terhadap sarana prasarana yang disediakan cukup baik ketika digunakan oleh para penggunanya, jaminan akan kebersihan terhadap fasilitas yang disediakan dan juga jaminan keamanan bagi para penggunasehingga mereka dapat melakukan aktifitasnya dengan tenang berkat jaminan keamanan yang telah diberikan oleh pihak hayu futsal. Pihak hayu futsal dalam hal memberikan jaminan dirasa masih perlu adanya peningkatan seperti pemeliharaan sarana prasarana yang sudah rusak, kebersihan yang perlu ditingkatkan lagi, jaminan pelayanan ketika pengguna membutuhkan bantuan secara cepat. Menurut Tjiptono (2019) Mengemukakan bahwa :

“Jaminan (*assurance*) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dimensi ini mungkin menjadi bagian penting dari layanan dimana pelanggan merasa aman dan terjamin, bahwa pelanggan akan dilayani oleh krayawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa yang dijual oleh produsen. Mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keraguraguan.”(hal.70)

Jaminan yang telah diberikan sebetulnya sudah cukup memuaskan tetapi masih perlu peningkatan lagi agar pengguna lebih merasa nyaman ketika mereka membutuhkan sesuatu atau perlu pelayanan dari pihak hayu futsal.