

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA FORZA
FUTSAL YOGYAKARTA**

JURNAL PUBLIKASI



Nama : Rizky Alvian
Nomor Mahasiswa : 14311453
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA FORZA
FUTSAL YOGYAKARTA**

JURNAL PENELITIAN

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata 1 di Program Studi Manajemen ,Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia**



Oleh:

Nama : Rizky Alvian
Nomor Mahasiswa : 14311453
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA FORZA FUTSAL YOGYAKARTA

Nama : Rizky Alvian

Nomor Mahasiswa : 14311453

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta,
Telah disetujui dan disahkan oleh
dosen pembimbing,

Zulian Yamit Drs,MSi.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan konsumen atas kualitas pelayanan pada Forza Futsal Yogyakarta, kenyataan yang dirasakan konsumen atas kualitas pelayanan pada Forza Futsal Yogyakarta, kepuasan konsumen atas kualitas jasa pelayanan pada Forza Futsal Yogyakarta dan pelayanan konsumen apakah sudah sesuai SOP pada Forza Futsal Yogyakarta.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu mengambil sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis *servqua* dan diagram kartesius.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Tingkat harapan konsumen atas kualitas pelayanan pada Forza Futsal adalah sebesar 3,532 dalam kategori sangat setuju, Tingkat harapan konsumen atas kinerja kualitas layanan yang dirasakan konsumen pada Forza Futsal adalah sebesar 3,544 dalam kategori sangat setuju, Secara keseluruhan, nilai *serqual* lima dimensi bernilai positif yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai *Servqual* lima dimensi adalah 0,012 yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan uji beda, hanya variabel *responsiveness* yang sesuai dengan SOP yang diterapkan sedangkan variabel lain belum sesuai dengan SOP yang diterapkan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Analisis Servqual, dan Diagram kartesius

ABSTRACT

This study aims to determine consumer expectations for the quality of service at Forza Futsal Yogyakarta, the reality perceived by consumers for the quality of service at Forza Futsal Yogyakarta, customer satisfaction for the quality of service at Forza Futsal Yogyakarta and customer service is already in accordance with SOP in Forza Futsal Yogyakarta

The sampling method in this study uses a random sampling method, which takes a random sample from a predetermined population. In this study using 100 respondents. This study uses *servqua* analysis and Cartesian diagram.

The results of the study prove that the expectation level of consumer quality of service at Forza Futsal is 3,532 in the strongly agree category, the expectation level of consumers on the performance of service quality perceived by consumers in Forza Futsal is 3,544 in the strongly agree category, Overall, the five-dimensional equal value is positive, indicating that, the overall quality of services provided by the company has met customer expectations. This can be seen from the five-dimensional *Servqual* value is 0.012 which shows that, the overall quality of services provided by the company is able to meet customer expectations. Based on different tests, only the *responsiveness* variables are in accordance with the SOP applied while other variables are not in accordance with the applied SOP.

Keywords: Service Quality, Servqual Analysis, and Cartesian Diagram

1. PENDAHULUAN

Memasuki perdagangan bebas di era saat ini ditambah dengan adanya keterbukaan arus informasi telah menjadikan masyarakat menjadi sangat kritis, sehingga faktor kualitas menjadi permasalahan yang krusial dalam kegiatan produksi. Di mata masyarakat kualitas pelayanan maupun produk suatu perusahaan merupakan cermin keberhasilan dari perusahaan itu sendiri.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor utama yang menjadi perhatian dalam persaingan bisnis di era globalisasi saat ini, yang akan memaksa para pelaku bisnis untuk bersaing dalam memasarkan produk sesuai dengan keinginan konsumen”. Salah satu memenangkan persaingan ini adalah dengan melakukan peningkatan kualitas secara terus-menerus, hal ini diperlukan untuk mengikuti keinginan konsumen. Oleh sebab itu agar tetap *survive* ditengah persaingan yang semakin kompetitif maka perusahaan, terutama perusahaan jasa harus menerapkan manajemen kualitas secara total.

Pada dasarnya kualitas layanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan (Yamit, 2010)”. “kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan secara langsung dengan karyawan yang secara langsung bertatap muka dan berinteraksi dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik maka omzet atau penjualan akan meningkat.

Munculnya gaya hidup yang berkualitas dan peduli kesehatan telah mengubah perkembangan industri olahraga di Indonesia ke tingkat yang lebih tinggi. Olahraga merupakan kebutuhan. Inilah yang dilirik oleh para pengusaha untuk memulai kegiatan

bisnis. Salah satu kegiatan bisnis yang dilakuakn adalah dengan mendirikan bisnis penyewaan lapangan, salah satunya yaitu penyewaan lapangan futsal.

Perusahaan penyewaan lapangan futsal di Yogyakarta yang terkenal adalah Forza Futsal. Forza Futsal dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang memberikan layanan jasa karena memenuhi kriteria jasa, diantaranya adalah produknya dapat dirasakan, tidak menimbulkan kepemilikan, dan proses konsumsinya bersamaan dengan proses produksinya.

2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan, kenyataan dan kepuasan yang dirasakan konsumen atas kualitas pelayanan pada forza futsal di yogyakarta dan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan forza futsal sudah sesuai SOP.

3. Kajian Pustaka

Sanyoto (2011) melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Centro Futsal. Penelitian ini merupakan penelitian descriptive menggunakan metode survei. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang menggunakan jasa Centro Futsal dengan jumlah sampel yang digunakan sebagai penelitian sebanyak 100 konsumen. teknik pengambilan dengan menggunakan metode sampel kebetulan (accidental sampling). Instrumen yang digunakan berupa angket dengan uji validitas menggunakan rumus product moment dengan koefisien sebesar 0,824 dan uji realibilitas menggunakan rumus Alpha Cronchbach dengan koefisien sebesar 0,926. Untuk menganalisis data digunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil

penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen pada kategori puas sebesar 82%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* pada kategori sangat puas sebesar 56%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* pada kategori puas sebesar 49%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori puas sebesar 60%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *emphaty* berada pada kategori puas sebesar 59%.

Bandu (2013) meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) rayon Makassar Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibly* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Selain itu dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berdasarkan uji parsial T, semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) rayon Makassar Barat, variabel yang paling dominan adalah variabel *reliability* berdasarkan hasil uji T.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuisisioner yang telah

diisi oleh konsumen Forza Futsal Yogyakarta. Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel yang diambil dari data tersebut. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa Forza Futsal Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis data primer, yaitu data yang didapat dari lapangan penelitian. Teknik pengumpulan data kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan jawaban responden atas daftar pertanyaan tersebut (Umar, 2000). Sesuai dengan teori di atas maka dalam penelitian ini penulis menggunakan data dengan cara menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh responden yaitu konsumen Forza Futsal Yogyakarta.

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel (Soegiyono, 2004). Kriteria yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini adalah konsumen Forza Futsal Yogyakarta yang sudah sering menggunakan jasa Forza Futsal Yogyakarta dengan jumlah 100 responden. Teknik yang digunakan untuk mengukur dengan menggunakan skala Linkert yang memiliki empat alternatif jawaban: 1. Sangat tidak setuju (STS) – 4 Sangat setuju (SS). Hasil uji validitas dan reliabilitas pada semua item dan variabel pengujian menunjukkan bahwa mereka valid dan dapat diandalkan.

5. HASIL ANALISIS

5.1 Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung} Kinerja	r_{hitung} Harapan	r_{tabel}	Kesimpulan
Tangibles	1	0,900	0.827	0.201	Valid
	2	0,869	0.926		Valid
	3	0,888	0.915		Valid
	4	0,412	0,911		Valid
Reliability	1	0,834	0.953	0.201	Valid
	2	0,829	0.958		Valid
	3	0,832	0.958		Valid
	4	0,869	0.922		Valid
Responsiveness	1	0,791	0.910	0.201	Valid
	2	0,844	0.895		Valid
	3	0,854	0.878		Valid
	4	0,733	0.859		Valid
Assurance	1	0,704	0.981	0.201	Valid
	2	0,724	0.822		Valid
	3	0,872	0,864		Valid
	4	0,870	0.863		Valid
	1	0,958	0,913	0.201	Valid

Emphaty					
---------	--	--	--	--	--

Seperti dikemukakan diatas bahwa, bila koefisien korelasi sama dengan koefisien korelasi kritis ($r_{\text{tabel}} = 0.201$) atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid

Hasil Uji Reabilitas Tabel 2

Variabel	Nilai Cronbach Alfa Kinerja	Nilai Cronbach Alfa Harapan	Kesimpulan
<i>Tangibles</i>	0,794	0.916	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,862	0.962	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,805	0.908	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,807	0.882	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,932	0.919	Reliabel

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6.

5.2 Analysis Deskriptif Responden

Jenis Kelamin Responden Tabel 3

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	100	100%
Perempuan	0	0%
Total	100	100%

Usia Responden Tabel 4

Keterangan	Jumlah	Persentase
<30 tahun	59	59%
31 – 40 tahun	29	29%
41 – 50 tahun	12	12%
>51 tahun	0	0%
Total	100	100%

Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah mereka dengan usia < 30 tahun sebesar 59 responden atau 59 %.

Jenjang Pendidikan Responden Tabel 5

Keterangan	Jumlah	Persentase
SMA	29	29%
D3	30	30%
S1	39	39%
S2/S3	2	2%
Total	100	100%

5.3 Analisis Penilaian Variabel Penelitian Kinerja

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif jawaban terhadap masing-masing variabel. Penilaian responden ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut

1,00 s/d 1,74 Sangat Tidak Setuju

1,75 s/d 2,49 Tidak Setuju

2,50 s/d 3,24 Setuju

3,25 s/d 4,00 Sangat Setuju

5.4 Uji Beda

Uji beda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan dengan standar operasional prosedur Forza Futsal. Uji beda menggunakan uji independent sample t-test. Hasil analisis independent sample t-test adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Beda Tabel 6

		t	df	Sig. (2-tailed)
TAN	Equal variances assumed	3,437	198	0,001
	Equal variances not assumed	3,437	168,000	0,001
REL	Equal variances assumed	6,066	198	0,000
	Equal variances not assumed	6,066	196,306	0,000
RES	Equal variances assumed	1,702	198	0,090
	Equal variances not assumed	1,702	184,078	0,090
ASS	Equal variances assumed	2,002	198	0,047
	Equal variances not assumed	2,002	185,235	0,047
EMP	Equal variances assumed	3,182	198	0,002
	Equal variances not assumed	3,182	167,202	0,002

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat harapan konsumen atas kualitas pelayanan pada Forza Futsal adalah sebesar 3,532 dalam kategori sangat setuju. Hal ini berarti bahwa konsumen memiliki harapan sangat tinggi terhadap kualitas layanan Forza Futsal.
2. Tingkat harapan konsumen atas kinerja kualitas layanan yang dirasakan konsumen pada Forza Futsal adalah sebesar 3,544 dalam kategori sangat setuju. Hal ini berarti bahwa konsumen merasakan kualitas layanan Forza Futsal adalah sangat tinggi.
3. Secara keseluruhan, nilai serqual lima dimensi bernilai positif yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai Servqual lima dimensi adalah 0,012 yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.
4. Berdasarkan uji beda, hanya variabel responsiveness yang sesuai dengan SOP yang diterapkan sedangkan variabel lain belum sesuai dengan SOP yang diterapkan.
5. Faktor-faktor yang harus diperbaiki adalah indikator-indikator yang masuk dalam kategori kuadran A yaitu Karyawan mempunyai kecepatan dalam pelayanan, karyawan menangani masalah dengan segera, konsumen merasakan aman dalam melakukan transaksi, Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan, Kemudahan dalam pembayaran, kesediaan membantu konsumen, Karyawan memberitahu konsumen kapan layanan yang akan dilakukan, Karyawan mempunyai kecepatan dalam pelayanan, dan karyawan menangani masalah dengan segera

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti seperti Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) signifikan terhadap kepuasan konsumen maka pihak perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan mereka baik dalam hal Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*) Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).
2. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa *emphaty* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka perusahaan harus meningkatkan pemberian pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan karyawan, perhatian khusus kepada konsumen, mengutamakan kepentingan konsumen dan keramahan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. [Skripsi]. Jakarta
- Bandu, Muhammad Yunus. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) rayon Makassar Barat. Respository.unhas.ac.id.
- Boyd, Jr. 1995. Marketing Management: A Strategic Approach with a Global Orientation, 2nd Generation. Irwin: Chicago.
- Indah Puji, Hartatik,. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Yokyakarta: Laksana
- Insani, Istyadi. 2010. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah
- Laksmi, Fuad, dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Moekijat, 2008. Analisis Jabatan. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Pratiwi, A.A.Sagung Pipit Ingka dan Ni Ketut Seminari. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Metro Futsal Renon Denpasar. *E-Journal Manajemen Universitas Udayana*. ojs.unud.ac.id.
- Raditya, Dimas. 2013. Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi PO. Wisata Komodo, Denpasar. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB. Jimfeb.ub.ac.id.
- Sailendra, Annie. 2015. Langkah-langkah raktis Membuat SOP. Yogyakarta: Trans Idea Publishing
- Sanyoto, Puji. 2011. Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Centro Futsal. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Shafiq, dkk. 2013. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study of Hotel Industry of Faisalabad, Pakistan. *International Journal of Management & Organizational Studies*.
- Soegiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kedepalan. CV. Alfa beta: Bandung.
- Soehardi.
2003. "AnalisisFaktoryangDipertimbangkanNasabahdalamMempersepsikanKualitasLayan anBankdiMalang".JurnalEkonomi Bisnis;DianEkonomi,Vol.IX,No.1(Maret),69-80

Tahir, Izah Mohd dan Nor Mazlina Abu bakar. 2007. Service Quality Gap and Customers. Satisfaction of Commercial Banks in Malaysia. *Internatioal Review of Business Research Papers*. Vol.3 No.4 October 2007 Pp.327-336.

Tjiptono, Fandy. 2000. Prinsip-prinsip total quality service. Andi offset: Yogyakarta.

Umar, Husein. 2000. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Wibowo, Nugroho Setyo. 2001. Peningkatan Kualitas Jasa Transportasi dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Bus Malam Cepat Eksekutif Lorena Jurusan Jember-Jakarta). Diss. Tesis, Jurusan Teknik Industri, FTI, ITS, Surabaya.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemnen Kualitas Produk dan Jasa*. Cetakan kelima. Ekonisia: Yogyakarta.