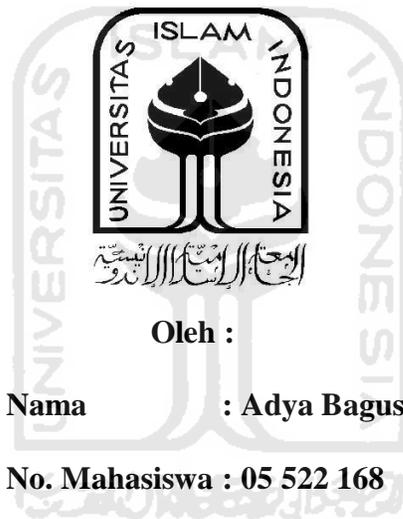


**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Tempat Bermain Futsal “Score  
Futsal” Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Teknik Industri**



**Oleh :**

**Nama : Adya Bagus Prayogo**

**No. Mahasiswa : 05 522 168**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2012**

## HALAMAN PENGAKUAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali, kutipan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika di kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.



Yogyakarta, Oktober 2012



*Adya Bagus Prayogo*  
Adya Bagus Prayogo  
05522158

Yogyakarta, 10 Maret 2012

Kepada Yth : Ketua Jurusan Teknik Industri  
Universitas Islam Indonesia  
Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa:

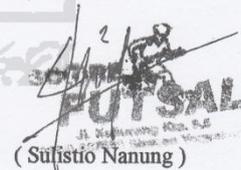
**Nama/NIM : Adya Bagus Prayugo ( 05.522.168 )**

**Jurusan : Tekink Industri**

Telah melaksanakan penelitian terhitung mulai tanggal 27 Febuari 2012 s/d 10 Maret 2012 dengan judul penelitian "**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Temapt Bermain Futsal Score Futsal Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Kano Yang Di Integrasikan Dengan Metode Servqual**".

Demikian surai ini disampaikan untuk diketahui dan digunakan seperlunya.

Manager Score Futsal



( Sulistio Nanung )

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Tempat Bermain Futsal “Score  
Futsal” Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual**

**TUGAS AKHIR**



**Dosen Pembimbing**

**Ir. Sunaryo, MP.**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Tempat Bermain Futsal "Score  
Futsal" Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual**

**TUGAS AKHIR  
Disusun Oleh :**

**Nama : Adya Bagus Prayogo  
No. Mhs : 05522168**

**Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta, 12 Juni 2012**

**Tim Penguji**

**Ir. Sunaryo, MP.**

**Ketua**

**Ir. Hudaya, MM.**

**Anggota I**

**Sri Indrawati, S.T., M.Eng.**

**Anggota II**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Teknik Industri**

**Universitas Islam Indonesia**



**Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE**

**1 / 11 2012**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang kusayangi :

- Bapak dan Ibu tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta ayah bunda padaku.
- Saudaraku Sintya Widyaningrum dan Tegar Gutama Putra
- Keluarga besar, yang telah memberiku kelonggaran waktu sehingga aku dapat melaksanakan perkuliahan hingga penyusunan skripsi sampai tuntas
- Sahabat-sahabatku seperjuangan di Teknik Industri UII dan semua teman-teman yang tak mungkin penulis sebutkan satu – persatu
- Anna Rohmawati, terimakasih atas semua dukungan dan kesabarannya.

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفَقُوا اللَّهَ حَقَّ نَفَقَاتِهِ ۗ وَلَا تَمُوتُنَّ إِلَّا وَأَنتُمْ مُسْلِمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kamu kepada Allah dengan sebenarnya taqwa dan janganlah kamu mati kecuali dalam keadaan muslim.”

(*Ali Imran: 102*)

وَمَا تَشَاءُونَ إِلَّا أَنْ يَشَاءَ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا

“Dan kamu tidak mampu (menempuh jalan itu), kecuali bila dikehendaki Allah.

Sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana”

(*Al Insaan: 30*)

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah mudahkan baginya jalan menuju Surga.”

(*HR. Muslim*)

## KATA PENGANTAR



*Assalamua'laikum Wr. Wb.*

Segala Puji bagi Allah atas segala rahmat dan nikmat serta anugerah yang telah diberikan kepada kita semua sehingga dapat bernafas dan beriman dalam Islam. Dengan segala rahmatNya pula Tugas Akhir dengan judul “ **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Tempat Bermain Futsal “ Score Futsal “ Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual**” ini dapat terselesaikan.

Tugas Akhir ini diselesaikan sebagai syarat mendapatkan gelar Strata-1 Fakultas Teknologi Industri Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

Kelancaran dalam mempersiapkan serta menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Gumbolo Hadi Susanto, Ir., M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Mohammad Ibnu Mastur, MSIE. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Ir.Sunaryo, MP selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Thoriq Farhan selaku Pemilik Score Futsal yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

5. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan dorongan, doa, kasih sayang, nasehat-nasehat serta dukungan moral maupun materi.
6. Anna Rohmawati yang selalu memotivasi dan member semangat.
7. Semua pihak yang telah memberi semangat dan segala masukan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Yogyakarta, 9 Oktober 2012

Penulis

## ABSTRAK

*Quality Service* adalah suatu hasil yang pelanggan inginkan/harapkan dari produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan dengan kenyataan pelayanan yang telah diterima. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Metode yang digunakan untuk menentukan *Quality Service* adalah Metode Servqual. Tujuan dari penelitian ini karena terdapat perbedaan-perbedaan persepsi dan harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. Pada penelitian kali ini akan dilakukan analisa kesenjangan/gap antara kinerja perusahaan terhadap harapan pelanggan Score Futsal. Hasil penelitian kesenjangan/gap yang terjadi menunjukkan adanya kesenjangan negatif pada semua dimensi layanan. Hal ini berarti bahwa harapan pelanggan lebih tinggi daripada kenyataan layanan yang diterimanya.

**Kata Kunci :** *Quality Service*, Servqual, Kesenjangan/Gap,



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAKUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
LEMBAR KETERANGAN PERUSAHAAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAKSI .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6

## BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Jasa .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan....	11
2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	17
3.2 Pengumpulan Data..	18
3.3 Teknik Pengujian Instrumen .....	20
3.4 Teknik Analisis Data .....	21
3.5 Teknik Pengambilan Kesimpulan dan .....	23
3.6 Kerangka Konsep Penelitian .....	24

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	25
4.1.1 Profil Perusahaan .....	25
4.1.2 Uji Kecukupan Data .....	26
4.1.3 Uji Validitas Data.....	27
4.1.4 Uji Reliabilitas Data.....	30
4.1.5 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan .....	31
4.1.6 Kualitas Layanan Tiap Dimensi .....	34
4.1.7 Diagram Kartesius .....	34

## BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan <i>Service Quality</i> .....	41
5.2 Pembahasan Diagram Kartesius .....	43

## BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan .....	50
6.2 Saran .....	52



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel uji validitas tingkat harapan pelanggan.....	28
Tabel 4.2 Tabel uji validitas tingkat kinerja Score Futsal.....	29
Tabel 4.3 Tabel uji reliabilitas tingkat harapan pelanggan.....	30
Tabel 4.4 Tabel uji reliabilitas tingkat kinerja Score Futsal.....	31
Tabel 4.5 Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan.....	31
Tabel 4.6 Tabel Rangkaing GAP dimensi servqual.....	33
Tabel 4.7 Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	34
Tabel 4.8 Tabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	34
Tabel 4.9 Tabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	36
Tabel 4.10 Tabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	37
Tabel 4.11 Tabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	38
Tabel 4.12 Tabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	39
Tabel 4.13 Tabel Kualitas Pelayanan pada Semua Dimensi Layanan.....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Gambar Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	24
Gambar 4.1	Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangible</i> .....	35
Gambar 4.2	Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i> .....	36
Gambar 4.3	Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	37
Gambar 4.4	Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i> .....	38
Gambar 4.5	Gambar Diagram Kartesius Dimensi <i>Emphaty</i> .....	39
Gambar 4.5	Gambar Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan.....	40

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Setiap perusahaan yang beorientasi pada keuntungan selalu mengharapkan profit dari usaha yang dikeluarkan, profit tersebut digunakan baik untuk eksistensi maupun ekspansi dari perusahaan juga untuk kesejahteraan *stake holder*. Perbedaan yang ada di dalam perusahaan berupa keunggulan-keunggulan selalu digunakan dalam menghadapi pesaing di dalam industri yang sama, keunggulan tersebut digunakan untuk memperoleh kepuasan konsumen sehingga dapat mendatangkan profit bagi perusahaan. Profit yang di dapat oleh perusahaan adalah dari konsumsi produk atau jasa perusahaan oleh konsumen. Kepuasan tersebut dapat terbentuk bila perusahaan mampu memberikan produk barang atau jasa sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yaitu dengan meningkatkan pelayanan.

Pihak manajemen harus sadar akan tingginya persaingan dalam pasar globalisasi saat ini, sehingga memicu bagi pihak manajemen untuk selalu mengantisipasi dengan berbagai cara agar dapat memperoleh pangsa pasar. Dengan semakin besarnya pangsa pasar yang diperoleh maka dimungkinkan suatu perusahaan tersebut memperoleh pasar yang tinggi agar dapat terus bersaing dan melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar biasanya memilih produk dan jasa yang memberikan nilai terbesar bagi mereka. Jadi,

kunci agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar tersebut adalah memahami lebih baik kebutuhan dan proses pembelian mereka, termasuk didalamnya dengan memberikan mutu dan servis yang terbaik.

Penelitian kali ini akan dilakukan di arena bermain futsal, yaitu score futsal yang berada di jalan Kaliurang KM 9, Yogyakarta. Hal ini di dasari fenomena meningkatnya minat masyarakat Indonesia khususnya warga Yogyakarta terhadap olahraga ini dan semakin banyaknya tempat futsal yang berdiri di daerah Yogyakarta. Di jalan Kaliurang setidaknya ada lima tempat bermain futsal dengan semua keunggulan – keunggulan yang ditawarkan, salah satunya adalah Star Futsal yang berada di jalan Kaliurang Km 10, Star Futsal menawarkan keunggulan yaitu lapangan yang berstandar nasional, lalu ada Bal-Balan Futsal yang memberikan penawaran harga sewa lapangan yang lebih murah. Disamping itu, semakin banyak berdirinya tempat bermain futsal yang ada di Yogyakarta membuat persaingan menjadi semakin ketat. Di Jalan Kaliurang saja tercatat ada tiga arena bermain futsal yang baru berdiri sepanjang tahun 2011 – 2012 ini, arena bermain futsal itu adalah Jakal KM 7 Futsal, Golden Futsal, dan Juragan Futsal. Hal ini mengharuskan manajemen Score futsal lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanannya agar jumlah pelanggannya tidak turun, yang secara langsung pasti mempengaruhi omset dan keuntungan.

Peneliti yang pernah melakukan penelitian tentang kualitas layanan diantaranya : Prasesti Widrisari Angelia (2008) melakukan penelitian tentang

pengukuran kualitas layanan pada *industry hospitality* dengan integrasi metode Servqual dan QFD (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta), Irma Wahyuningtyas (2006) menganalisis kualitas layanan perpustakaan pusat UII dengan menggunakan metode QFD dengan penentuan *importance rating* dengan metode Servqual dan Kano, dan Putri Perwitra Sari (2006) yang mengaplikasikan metode QFD dengan *Competitive Benchmarking* untuk meningkatkan kualitas layanan pada rumah sakit. Dalam penelitian ini, studi kasus yang diambil dalam bidang industri *manufactur*. Analisa kualitas pelayanan akan ditentukan dengan menggunakan metode servqual, pembobotan prioritasnya akan ditentukan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan rekomendasi/usulan perbaikan/peningkatan *Quality Service* ini akan menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Preferensi antara pihak Score Futsal dan pelanggan memiliki perbedaan. Atribut-atribut yang ada selalu dinilai menurut pertimbangan kesesuaian kepuasan di dalam diri pelanggan. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui fasilitas dan layanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah metode servqual.

Dengan metode servqual pihak penyedia jasa dapat menentukan atribut – atribut apa saja yang harus ditingkatkan. Dengan demikian pihak penyedia jasa dapat menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan

kualitas pelayanan sehingga strategi *Costumer Relationship Management* dapat berjalan seperti yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka di lakukan penelitian dengan judul :

**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Tempat Bermain  
Futsal “Score Futsal” Dengan Menggunakan Pendekatan Metode  
Servqual**

**1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Score Futsal sudah memenuhi kepuasan pelanggan ?
2. Atribut – atribut apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini menganalisa kualitas pelayanan Score Futsal terhadap pelanggannya.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah metode Servqual.
3. Kuesioner disebarakan pada pelanggan Score Futsal.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menentukan seberapa besar tingkat kepuasan yang diberikan Score Futsal kepada pelanggan.
2. Untuk menentukan atribut – atribut apa saja yang perlu di kembangkan dan diperbaiki kualitasnya.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Aspek Akademis
  - a. Pengembangan khasanah ilmu pengetahuan mengenai analisis kepuasan konsumen.
  - b. Sebagai referensi bagi peneliti-peneliti berikutnya, untuk menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya

mengenai analisa tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servqual.

## 2. Aspek Bisnis

Penelitian ini di harapkan dapat digunakan pihak Score Futsal dalam proses meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan.

### 1.6.Sistematika Penulisan

Untuk lebih terstrukturnya penulisan Tugas Akhir ini maka selanjutnya sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut :

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Memuat kajian singkat tentang latar belakang dilakukan kajian. Permasalahan yang dihadapi, rumusan masalah yang dihadapi, batasan masalah yang dijumpai, tujuan penelitian, tempat dilakukannya penelitian beserta objek penelitiannya, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Berisi tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Disamping itu juga memuat uraian tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagan alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan atau materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang dipakai.

### **BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada sub bab ini berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Hasil pengolahan data ditampilkan baik dalam bentuk tabel maupun grafik. Yang dimaksud dengan pengolahan data juga termasuk analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh. Pada sub bab ini merupakan acuan untuk pembahasan hasil yang akan ditulis pada sub bab V yaitu pembahasan hasil.

### **BAB V. PEMBAHASAN**

Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian, dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian, sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk dikaji pada penelitian lanjutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Jasa

Sebagian besar definisi jasa menekankan ketidakmampuan jasa untuk diraba (*Intangibility*) sebagai kebalikan dari kemampuan untuk diraba (*Tangibility*) dari suatu barang.

Dalam ilmu ekonomi, jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Menurut Basu swastha yang dikutip oleh Agung (2006) jasa secara umum juga dapat di golongkan dalam dua golongan antara lain :

1. Jasa industri (*Industrial Service*)

Jasa ini di sediakan untuk organisasi dalam bentuk yang luas termasuk pengolahan, pertambangan, pertanian, organisasi non laba dan pemerintah.

2. Jasa konsumen (*Costumer Service*)

Jasa yang berfokus pada kepentingan masyarakat luas, yang terdiri atas jasa konvinien, jasa shopping, jasa special.

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan,

memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.

Terdapat lima karakteristik utama jasa menurut Kotler dan Keller (1997) antara lain :

1. *Intangibility* (tidak berwujud) Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, atau benda; maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance), atau usaha. Oleh sebab itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi karena terbatasnya search qualities, yakni karakteristik fisik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) Barang biasa diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. *Variability / Heterogeneity* (berubah-ubah) Jasa bersifat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsur

manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.

4. *Perishability* (tidak tahan lama) Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.
5. *Lack of ownership* merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).

## **2.2 Kepuasan Pelanggan**

Fokus dari kualitas terletak pada kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (1997) kepuasan pelanggan adalah sebuah perasaan senang atau kecewa dari pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja yang di prepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi standar kualitas tertentu. Kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah

produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/ pemakaiannya. Pengertian secara umum Kepuasan Konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi/perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefits) bagi pelanggan.

Dalam kaitannya dengan kepuasan Konsumen/pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok, tergantung pada konteksnya. Dalam kasus pemasaran barang, ada delapan dimensi utama yang biasanya digunakan menurut Supranto (1997), yaitu :

1. Kinerja (*performance*):

Karakteristik operasi dasar dari suatu produk, misalnya kecepatan pengiriman barang, serta jaminan keselamatan barang.

2. Fitur (*features*):

Karakteristik pelengkap khusus yang dapat menambah pengalaman pemakaian produk, contohnya minuman gatis pada saat penerbangan.

3. *Reliabilitas*:

yaitu probabilitas terjadinya kegagalan atau kerusakan produk dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan, semakin andal produk bersangkutan.

4. Konformasi (*conformance*):

yaitu tingkat kesesuaian produk dengan standar yang telah ditetapkan, misalnya ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api.

5. Daya Tahan (*Durability*):

yaitu jumlah pemakaian produk sebelum produk bersangkutan harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian normal yang dimungkinkan, semakin besar pula daya tahan produk

6. *Serviceability*:

yaitu kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahan staf layanan.

7. Estetika (*aesthetics*):

menyangkut penampilan produk yang bisa dinilai dengan panca indra (rasa, bau, suara dst).

8. Persepsi terhadap kualitas (*perceived quality*):

yaitu kualitas yang dinilai berdasarkan reputasi penjual. Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

## 2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

### 2.3.1 Metode Servqual

Metode ini juga dikenal sebagai *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelangganyang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (Oliver, 1997) dalam Tjiptono (2005:145). Ancangan ini menegaskan jika kinerja pada suatu atribut meningkat lebih besar dari harapan atas atribut yang bersangkutan maka persepsi atas kualitas jasa akan meningkat juga dan sebaliknya.

Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985), mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu jasa pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu hasil yang pelanggan inginkan dari produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan (Dahai Liu et al, 2005). Ada lima dimensi kerakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan jasa tersebut adalah (Yamit, 2002) :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*Reliability*), kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Daya Tangap (*Responsiveness*), merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Metode Servqual ini mendefinisikan bahwa kesenjangan (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu adalah

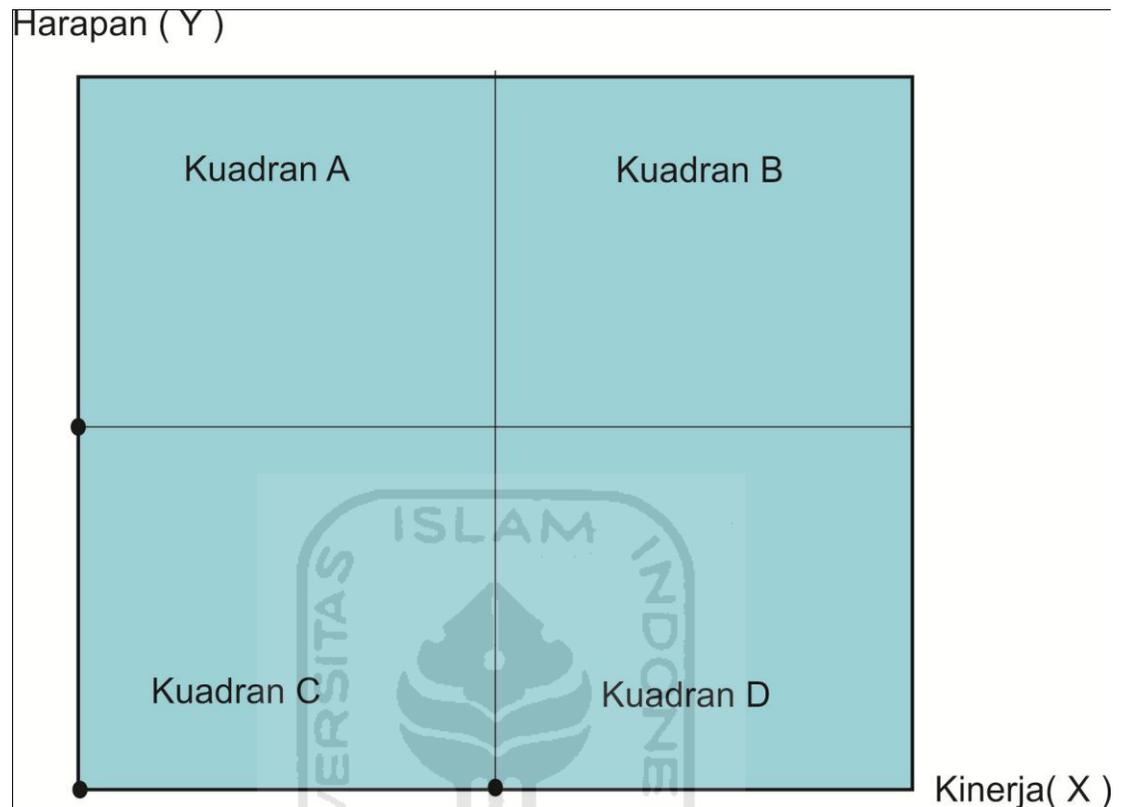
$$G = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expetations})$$

Untuk meenganalisis kualitas pelayanan yang diberikan di gunakan rumus :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Harapan}}$$

Jika kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik

Setelah didapat nilai kualitas pelayanannya, selanjutnya dibuat diagram kartesius. Diagram kartesius yaitu merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y) dimana x merupakan rata-rata dari skor rata-rata pelaksanaan atau kinerja perusahaan seluruh faktor-faktor yang mempengaruhi; dan y merupakan rata-rata dari skor rata-rata kepentingan konsumen seluruh faktor-faktor yang mempengaruhinya.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Keterangan :

Bagian A : Daerah prioritas Utama harus dibenahi karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah.

Bagian B : Daerah yang harus dipertahankan dimana harapan dan persepsi sama-sama tinggi.

Bagian C : Daerah prioritas rendah karena harapan dan persepsi sama-sama rendah.

Bagian D : Daerah yang berlebihan karena tingkat harapan rendah sedangkan persepsi tinggi

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan metode penelitian, yaitu tahapan-tahapan yang akan dilalui oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Alur metode penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1

#### 3.1 Penentuan Jumlah Sampel

Sebelum melakukan pengumpulan data terlebih dahulu harus di tentukan sampel yang akan di teliti. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki populasi. Kesimpulan akan sampel itu akan di berlakukan untuk populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul respresentatif. Artinya, jumlah sampel yang di tentukan harus dapat mewakili populasi yang ada, jumlah sampel untuk pelanggan ditentukan dengan rumus (Supranto, 1992) :

$$n = p(1 - p) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

Dimana :  $E = Z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$

n = Jumlah sampel

p = Proporsi sampel

E = *Error*

### 3.2 Pengumpulan Data

Jenis alat pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian harus diuraikan dengan jelas, seperti melalui pengamatan partisipatif, pembuatan jurnal harian, observasi aktivitas, penggambaran interaksi (analisis sosiometrik), dan sebagainya. Adapun beberapa alat yang dapat dipakai untuk membantu dalam penelitian, yaitu :

1. Observasi
2. *Interview*
3. Kuisisioner

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- a. Observasi

Observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan secara aktual.

- b. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab antara pewawancara dengan yang diwawancara untuk meminta keterangan atau pendapat mengenai suatu hal. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada subyek yang diteliti. Wawancara memiliki sifat yang luwes, pertanyaan yang diberikan dapat disesuaikan dengan

subyek, sehingga segala sesuatu yang ingin diungkap dapat digali dengan baik. Ada dua jenis wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Dalam wawancara berstruktur, pertanyaan dan alternative jawaban yang diberikan kepada subyek telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pewawancara. Wawancara tidak berstruktur bersifat informal. Pertanyaan tentang pandangan, sikap, keyakinan subyek, atau keterangan lainnya dapat diajukan secara bebas kepada subyek.

c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara membuat sejumlah pertanyaan tertulis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kontak langsung dengan para subyek yang diperlukan dalam wawancara memakan waktu yang lama, tenaga, dan biayanya. Banyak informasi yang dapat dikumpulkan dengan perantaraan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subyek yang diteliti. Kuisisioner ada dua macam kuisisioner berstruktur atau bentuk tertutup dan kuisisioner tidak berstruktur atau terbuka. Kuisisioner berstruktur berisi pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban. Kuisisioner tak berstruktur pertanyaan tidak disertai dengan jawaban. Kuisisioner tentang tingkat kinerja Score Futsal, harapan pelanggan, *functional question*, *disfunctional question* dapat dilihat pada lampiran.

### 3.3 Teknik Pengujian Instrumen

#### a. Uji Validitas

Dalam penelitian kali ini digunakan *software* SPSS 15.0 untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas. Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Semakin tinggi suatu validitas variabel maka tes tersebut akan mengenai sasarannya (valid). Uji validitas penelitian harus diukur untuk menjamin didapatnya data yang benar-benar menggambarkan fenomena yang ingin diukur.

Item Instrumen dianggap Valid jika lebih besar dari 0,3 atau bisa juga dengan membandingkannya dengan r tabel, jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka valid. Hal ini berarti bahwa pernyataan-pernyataan tersebut memiliki validitas konstruk atau terdapat konsistensi internal dalam pernyataan-pernyataan tersebut. Konsistensi internal adalah pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama. Korelasi yang negatif menunjukkan bahwa pernyataan tersebut bertentangan dengan pernyataan lainnya.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0.6.

Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan reliable maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliable. Perbedaan antara penelitian yang valid dan reliable dengan instrument yang valid dan reliable sebagai berikut :

Penelitian yang valid artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Artinya, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Sedangkan penelitian yang reliable bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

## 3.4 Teknik analisis data

### 3.4.1. Metode Servqual

Metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode servqual terdapat lima faktor utama atau dimensi servqual yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible* (hal-hal secara fisik). Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reability* (keandalan). Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan
- e. *Empati* yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Metode Servqual ini mendefinisikan bahwa kesenjangan (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu adalah

$$G = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expetations})$$

Untuk meenganalisis kualitas pelayanan yang diberikan di gunakan rumus :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Harapan}}$$

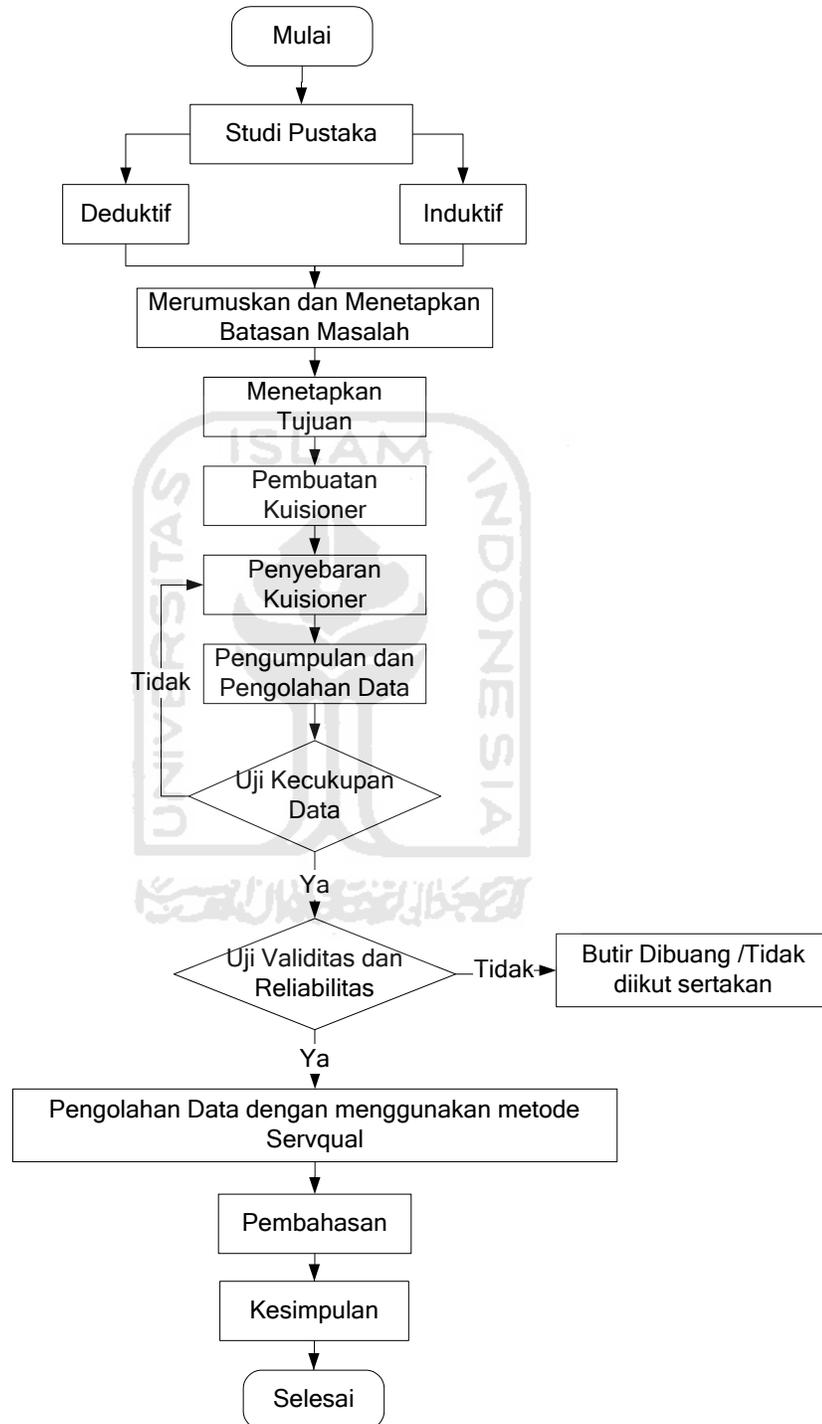
Jika kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

### 3.5 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa tersebut, maka dapat dibuat kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari suatu penelitian serta saran mengenai hasil penelitian.



### 3.6 Kerangka konsep Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data

##### 4.1.1 Profil Perusahaan

Score Futsal adalah salah satu tempat futsal yang berada di Yogyakarta, tepatnya berada di jalan Kaliurang KM 9.5. Score Futsal didirikan oleh Bapak Thoriq Farhan pada tahun 2009.

Score Futsal mempunyai satu masa bangunan yang terdiri dari tiga lapangan rumput sintetis, area parkir, ruang tunggu pemain, dua kamar mandi dan dua ruang ganti pemain. Adapun tarif untuk bermain di Score Futsal pada hari – hari biasa yaitu pada jam 08.00 s/d 15.00 WIB sebesar Rp. 60.000/Jam dan pada jam 15.00 s/d 24.00 WIB sebesar Rp. 120.000/Jam. Pada hari libur dan hari besar nasional akan mendapat diskon sebesar 10%.

Terdapat dua shift bagi karyawan Score Futsal yaitu *shift* 1 ( 08.00 s/d 16.00 WIB ) dan *shift* 2 ( 16.00 s/d 24.00 WIB ) dengan jumlah karyawan tujuh orang per *shift* nya yang terdiri dari dua orang *teller*, dua orang petugas lapangan, dan tiga orang petugas parkir.

#### 4.1.2 Uji kecukupan Data

Jumlah sampel untuk pelanggan ditentukan dengan rumus (Supranto, 1992) :

$$n = p(1 - p) \left( \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}}{E} \right)^2$$

$$\text{Dimana : } E = Z_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

$n$  = Jumlah sampel

$p$  = Proporsi sampel

$E$  = *Error*

Karena besarnya proporsi sampel  $p$  tidak diketahui, maka  $p(1-p)$  juga tidak diketahui, tetapi nilai  $p$  selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai  $p$  maksimum.

$p = 0,5$

Harga maksimum  $f(p)$  adalah  $p(1-p) = 0,5 (1-0,5) = 0,25$

Tingkat kepercayaan 95%

Derajat ketelitian ( $\alpha$ ) = 5 % = 0,5 ;  $\frac{\alpha}{2} = 0,25$  ;  $Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1,645$  ;  $E = 0,1$

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah :

$$n = p(1 - p) \left( \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}}{E} \right)^2$$

$$n = 0,5(1 - 0,5) \left( \frac{1,645}{0,1} \right)^2$$

$$n = 67,65 \approx 68 \text{ responden}$$

Data yang didapat ( $N=70$ )  $> 68$ , maka data dinyatakan cukup.

#### 4.1.3 Uji Validitas Data

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila pengukuran mampu mengukur data dari variable yang diukur secara tetap.

Uji validitas ini untuk mengetahui item yang valid dan item yang tidak valid. Item yang lebih besar dari  $r$  tabel disebut item valid dan yang lebih kecil dari  $r$  tabel merupakan item yang tidak valid sehingga item tersebut tidak dapat digunakan sebagai alat ukur.

Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menyebar kuesioner sebanyak 70 orang. Pengujian di lakukan menggunakan program SPSS 15 dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Uji validitas ini untuk mengetahui item yang valid dan item yang tidak valid. Item yang lebih besar dari  $r$  tabel disebut item valid dan yang lebih kecil dari  $r$  tabel merupakan item yang tidak valid sehingga item tersebut tidak dapat digunakan sebagai alat ukur.

Berikut ini adalah perhitungan uji validitas untuk setiap butir pertanyaan pada kuesioner 1 dan kuesioner 2 :

**Tabel 4.1** Tabel uji validitas tingkat harapan pelanggan

NO	DAFTAR PERTANYAAN	Harapan		
		r tabel	r hitung	status
<b>Tangibles (Hal Yang Berwujud )</b>				
1	Tempat Parkir yang Nyaman	0.235	0.261	Valid
2	Adanya Fasilitas Pendukung (WC, TV, P3K, Mushola, Minuman Gratis)	0.235	0.580	Valid
3	Kondisi Lapangan Yang Baik ( Rumput sintetis, Gawang, Bola, Jaring )	0.235	0.376	Valid
4	Kondisi Ruang Tunggu Nyaman dan Bersih	0.235	0.246	Valid
5	Tingkat Pencahayaan yang baik	0.235	0.519	Valid
6	Adanya Jarak yang cukup antara area permainan dengan tembok	0.235	0.396	Valid
7	Adanya Kantin yang nyaman	0.235	0.698	Valid
8	Sirkulasi Udara yang baik	0.235	0.528	Valid
9	Menyelenggarakan Turnamen	0.235	0.374	Valid
<b>Reliability ( Konsistensi )</b>				
10	Tersedianya Informasi Yang jelas Tentang Jadwal Pemesanan Lapangan	0.235	0.464	Valid
11	Ketersediaan Wasit	0.235	0.321	Valid
12	Ketersediaan karyawan yang cukup dari pihak Score Futsal	0.235	0.685	Valid
13	Kecepatan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan	0.235	0.400	Valid
14	Kecekatan Pegawai Dalam Melayani Pelanggan	0.235	0.304	Valid
<b>Responsiveness (Tanggung Jawab )</b>				
15	Pihak Score Futsal mampu untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul	0.235	0.474	Valid
16	Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi Tentang Jam Kosong Yang Bisa di pesan	0.235	0.587	Valid
17	Harga Sewa Lapangan yang Murah dan sistem Pembayaran yang Mudah dan Cepat	0.235	0.365	Valid
<b>Assurance ( Jaminan )</b>				
18	Jaminan Keamanan Barang - Barang Pelanggan di loker Room	0.235	0.293	Valid
19	Jaminan Keamanan Kendaraan Pelanggan	0.235	0.500	Valid
20	Jaminan Alat Permainan Aman Untuk di gunakan	0.235	0.266	Valid
<b>Emphaty ( Empati )</b>				
21	Adil Dalam Pelayanan	0.235	0.612	Valid
22	Pelayanan yang Ramah dan Sopan Dari Para Pegawai Score Futsal	0.235	0.530	Valid
23	Adanya Paket Harga bagi Member Tetap	0.235	0.540	Valid
24	Waktu Tengat Antar Shift Permainan Yang Baik	0.235	0.273	Valid

**Tabel 4.2** Tabel uji validitas tingkat kinerja Score Futsal

NO	DAFTAR PERTANYAAN	Kinerja		
		r tabel	r hitung	status
<b>Tangibles (Hal Yang Berwujud )</b>				
1	Tempat Parkir yang Nyaman	0.235	0.408	Valid
2	Adanya Fasilitas Pendukung (WC, TV, P3K, Mushola, Minuman Gratis)	0.235	0.522	Valid
3	Kondisi Lapangan Yang Baik ( Rumput sintetis, Gawang, Bola, Jaring )	0.235	0.363	Valid
4	Kondisi Ruang Tunggu Nyaman dan Bersih	0.235	0.498	Valid
5	Tingkat Pencahayaan yang baik	0.235	0.599	Valid
6	Adanya Jarak yang cukup antara area permainan dengan tembok	0.235	0.459	Valid
7	Adanya Kantin yang nyaman	0.235	0.377	Valid
8	Sirkulasi Udara yang baik	0.235	0.374	Valid
9	Menyelenggarakan Turnamen	0.235	0.406	Valid
<b>Reliability ( Konsistensi )</b>				
10	Tersedianya Informasi Yang jelas Tentang Jadwal Pemesanan Lapangan	0.235	0.667	Valid
11	Ketersediaan Wasit	0.235	0.269	Valid
12	Ketersediaan karyawan yang cukup dari pihak Score Futsal	0.235	0.320	Valid
13	Kecepatan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan	0.235	0.516	Valid
14	Kecekatan Pegawai Dalam Melayani Pelanggan	0.235	0.309	Valid
<b>Responsiveness (Tanggung Jawab )</b>				
15	Pihak Score Futsal mampu untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul	0.235	0.381	Valid
16	Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi Tentang Jam Kosong Yang Bisa di pesan	0.235	0.532	Valid
17	Harga Sewa Lapangan yang Murah dan sistem Pembayaran yang Mudah dan Cepat	0.235	0.373	Valid
<b>Assurance ( Jaminan )</b>				
18	Jaminan Keamanan Barang - Barang Pelanggan di loker Room	0.235	0.511	Valid
19	Jaminan Keamanan Kendaraan Pelanggan	0.235	0.507	Valid
20	Jaminan Alat Permainan Aman Untuk di gunakan	0.235	0.304	Valid
<b>Emphaty ( Empati )</b>				
21	Adil Dalam Pelayanan	0.235	0.627	Valid
22	Pelayanan yang Ramah dan Sopan Dari Para Pegawai Score Futsal	0.235	0.500	Valid
23	Adanya Paket Harga bagi Member Tetap	0.235	0.488	Valid
24	Waktu Tenggat Antar Shift Permainan Yang Baik	0.235	0.631	Valid

Dari hasil uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan yang di jawab oleh responden untuk r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05 dan jumlah data (n) = 70, maka di dapat r tabel sebesar 0.235. jika r hitung > r tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid.

#### 4.1.4 Uji Reliabilitas Data

Alat ukur dikatakan reliable jika alat ukur tersebut dapat dipercaya, konsisten, atau stabil. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan reabilitas, konsisten internal dan homogenitas antar butir dalam variabel yang diteliti. Instrumen yang dipakai dalam variabel itu dikatakan handal apabila memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.6 .

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan spss 15.0 :

**Tabel 4.3** Tabel uji reliabilitas tingkat harapan pelanggan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	24

**Tabel 4.4** Tabel uji reliabilitas tingkat kinerja Score Futsal**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	24

**4.1.5 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan**

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan, tahapan selanjutnya dari penelitian ini adalah menentukan Gap Skor dari hasil jawaban terhadap kuesioner yang telah di sebarakan untuk menentukan apakah kualitas pelayanan yang di berikan sudah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Identifikasi kebutuhan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat prioritas kebutuhan pelanggan inginkan dari pelayanan yang pihak Score Futsal berikan, prioritas keinginan pelanggan ini akan dijadikan tolok ukur perusahaan dalam meningkatkan *service quality*. Dalam identifikasi kebutuhan pelanggan ini akan dihitung seberapa besar kesenjangan/gap yang terjadi. Hasil dapat dilihat pada Tabel 4.5.

**Tabel 4.5** Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan

No	Atribut	GAP		
		Harapan	Kinerja	Gap
	<b>Tangible ( Hal Yang Berwujud )</b>			
1	Tempat Parkir yang Nyaman	4,828	3,657	-1,171
2	Adanya Fasilitas Pendukung (WC, TV, P3K, Mushola, Minuman Gratis)	4,9	3,828	-1,072
3	Kondisi Lapangan Yang Baik ( Rumput sintetis, Gawang, Bola, Jaring )	4,728	3,685	-1,043
4	Kondisi Ruang Tunggu Nyaman dan Bersih	4,757	3,7	-1,057
5	Tingkat Pencahayaan yang baik	4,685	3,528	-1,157

6	Adanya Jarak yang cukup antara area permainan dengan tembok	4,485	3,485	-1
7	Adanya Kantin yang nyaman	4,742	3,642	-1,1
8	Sirkulasi Udara yang baik	4,6	3,6	-1
9	Menyelenggarakan Turnamen	4,657	3,61	-1,047
	<b>Mean</b>	<b>4,70911</b>	<b>3,63722</b>	<b>-1,0719</b>
	<b>Reliability ( Konsistensi )</b>			
10	Tersedianya Informasi Yang jelas Tentang Jadwal Pemesanan Lapangan	4,641	3,742	-0,872
11	Ketersediaan Wasit	4,542	3,514	-1,028
12	Ketersediaan karyawan yang cukup dari pihak Score Futsal	4,771	3,628	-1,143
13	Kecepatan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan	4,6	3,671	-0,929
14	Kecekatan Pegawai Dalam Melayani Pelanggan	4,671	3,642	-1,029
	<b>Mean</b>	<b>4,645</b>	<b>3,6394</b>	<b>-1,0002</b>
	<b>Responsiveness ( Tanggung Jawab )</b>			
15	Pihak Score Futsal mampu untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul	4,642	3,714	-0,928
16	Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi Tentang Jam Kosong Yang Bisa di pesan	4,542	3,728	-0,814
17	Harga Sewa Lapangan yang Murah dan sistem Pembayaran yang Mudah dan Cepat	4,828	3,7	-1,128
	<b>Mean</b>	<b>4,67067</b>	<b>3,714</b>	<b>-0,9567</b>
	<b>Assurance ( Jaminan )</b>			
18	Jaminan Keamanan Barang - Barang Pelanggan di locker Room	4,585	3,72	-0,865
19	Jaminan Keamanan Kendaraan Pelanggan	4,657	3,77	-0,887
20	Jaminan Alat Permainan Aman Untuk di gunakan	4,7	3,671	-1,029
	<b>Mean</b>	<b>4,64733</b>	<b>3,72033</b>	<b>-0,927</b>
	<b>Emphaty ( Empati )</b>			
21	Adil Dalam Pelayanan	4,671	3,8	-0,871
22	Pelayanan yang Ramah dan Sopan Dari Para Pegawai Score Futsal	4,714	3,428	-1,286
23	Adanya Paket Harga bagi Member Tetap	4,742	3,771	-0,971
24	Waktu Tenggat Antar Shift Permainan Yang Baik	4,457	3,742	-0,715
	<b>Mean</b>	<b>4,646</b>	<b>3,68525</b>	<b>-0,9608</b>

Dari hasil identifikasi Gap kebutuhan pelanggan di atas maka dapat akan dibuat rangking Gap. Berikut adalah hasil rekap rangking GAP dimensi servqual :

**Tabel 4.6** Rangking GAP dimensi servqual

<b>No</b>	<b>Atribut</b>	<b>Rangking Gap</b>	<b>Nilai Gap</b>
1	Pelayanan yang Ramah dan Sopan Dari Para Pegawai Score Futsal	1	-1.286
2	Tempat Parkir yang Nyaman	2	-1.171
3	Tingkat Pencahayaan yang baik	3	-1.157
4	Ketersediaan karyawan yang cukup dari pihak Score Futsal	4	-1.143
5	Harga Sewa Lapangan yang Murah dan sistem Pembayaran yang Mudah dan Cepat	5	-1.128
6	Adanya Kantin yang nyaman	6	-1.1
7	Adanya Fasilitas Pendukung (WC, TV, P3K, Mushola, Minuman Gratis)	7	-1.072
8	Kondisi Ruang Tunggu Nyaman dan Bersih	8	-1.057
9	Menyelenggarakan Turnamen	9	-1.047
10	Kondisi Lapangan Yang Baik ( Rumput sintetis, Gawang, Bola, Jaring )	10	-1.043
11	Kecekatan Pegawai Dalam Melayani Pelanggan	11	-1.029
12	Jaminan Alat Permainan Aman Untuk di gunakan	12	-1.029
13	Ketersediaan Wasit	13	-1.028
14	Adanya Jarak yang cukup antara area permainan dengan tembok	14	-1
15	Sirkulasi Udara yang baik	15	-1
16	Adanya Paket Harga bagi Member Tetap	16	-0.971
17	Kecepatan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan	17	-0.929
18	Pihak Score Futsal mampu untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul	18	-0.928
19	Jaminan Keamanan Kendaraan Pelanggan	19	-0.887
20	Tersedianya Informasi Yang jelas Tentang Jadwal Pemesanan Lapangan	20	-0.872
21	Adil Dalam Pelayanan	21	-0.871
22	Jaminan Keamanan Barang - Barang Pelanggan di loker Room	22	-0.865
23	Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi Tentang Jam Kosong Yang Bisa di pesan	23	-0.814
24	Waktu Tenggat Antar Shift Permainan Yang Baik	24	-0.715

#### 4.1.6 Kualitas layanan Tiap Dimensi

Untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak perusahaan maka digunakan rumus (Besterfield, 1998) dalam (Dorothea, 2003) yaitu :

$$\text{Kualitas Layanan (Q)} = \frac{\text{Penilaian (Kepuasan)}}{\text{Harapan (Kepentingan)}}$$

Jika  $Q \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

**Tabel 4.7** Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Harapan ( E )	Kinerja ( P )	GAP	Q=P/E
1	Tangible	4.709	3.637	-1.071	0.772350818
2	Realibility	4.645	3.639	-1.0002	0.783423036
3	Responsiveness	4.6706	3.714	-0.956	0.795186914
4	Assurance	4.647	3.7203	-0.927	0.80058102
5	Emphaty	4.646	3.685	-0.9608	0.793155402
<b>Mean</b>		<b>4.66352</b>	<b>3.67906</b>	<b>-0.983</b>	<b>0.788939438</b>

#### 4.1.7 Diagram Kartesius

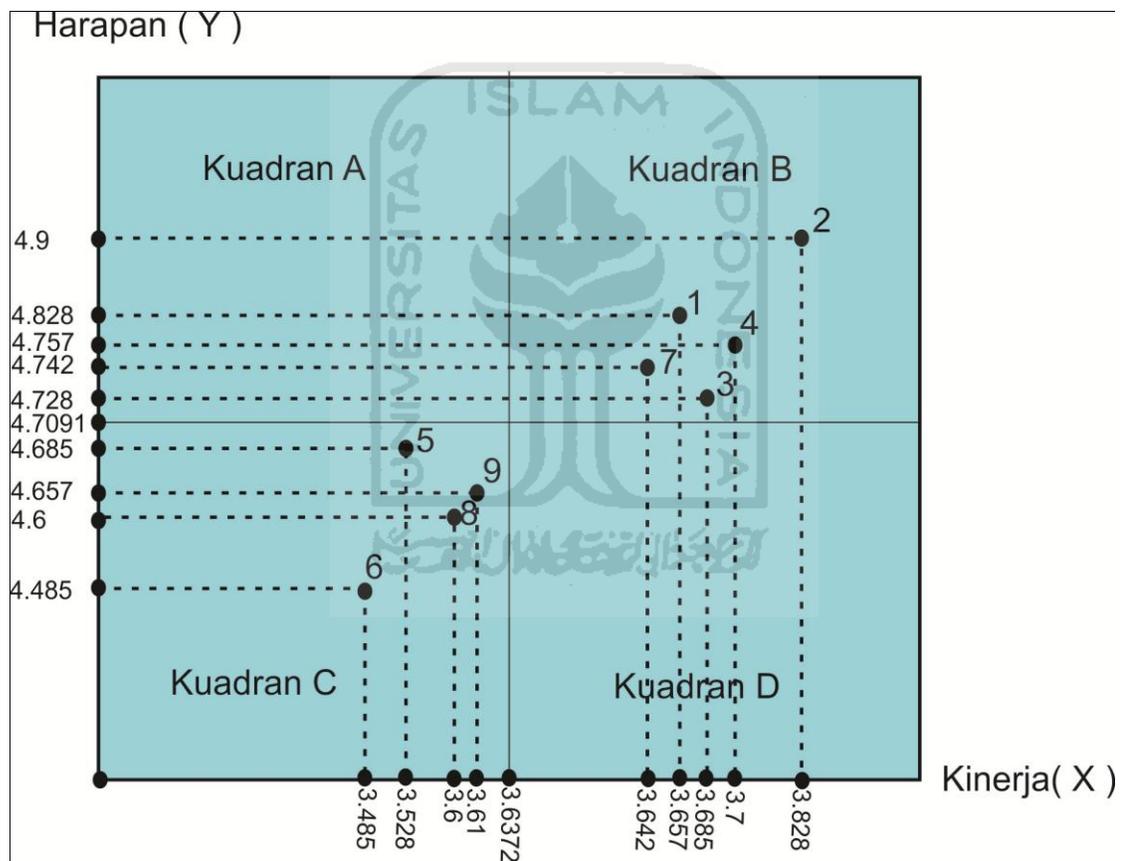
Diagram kartesius untuk tiap atribut dalam tiap dimensi pada Score Futsal.

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 4.8** Kualitas Pelayanan pada Dimensi *Tangible*

No	Tangible ( Hal Yang Berwujud )	Harapan	Kinerja
1	Tempat Parkir yang Nyaman	4.828	3.657
2	Adanya Fasilitas Pendukung (WC, TV, P3K, Mushola, Minuman Gratis)	4.9	3.828
3	Kondisi Lapangan Yang Baik ( Rumput sintetis, Gawang, Bola, Jaring )	4.728	3.685
4	Kondisi Ruang Tunggu Nyaman dan Bersih	4.757	3.7

5	Tingkat Pencahayaan yang baik	4.685	3.528
6	Adanya Jarak yang cukup antara area permainan dengan tembok	4.485	3.485
7	Adanya Kantin yang nyaman	4.742	3.642
8	Sirkulasi Udara yang baik	4.6	3.6
9	Menyelenggarakan Turnamen	4.657	3.61
	<b>Mean</b>	<b>4.70911</b>	<b>3.63722</b>

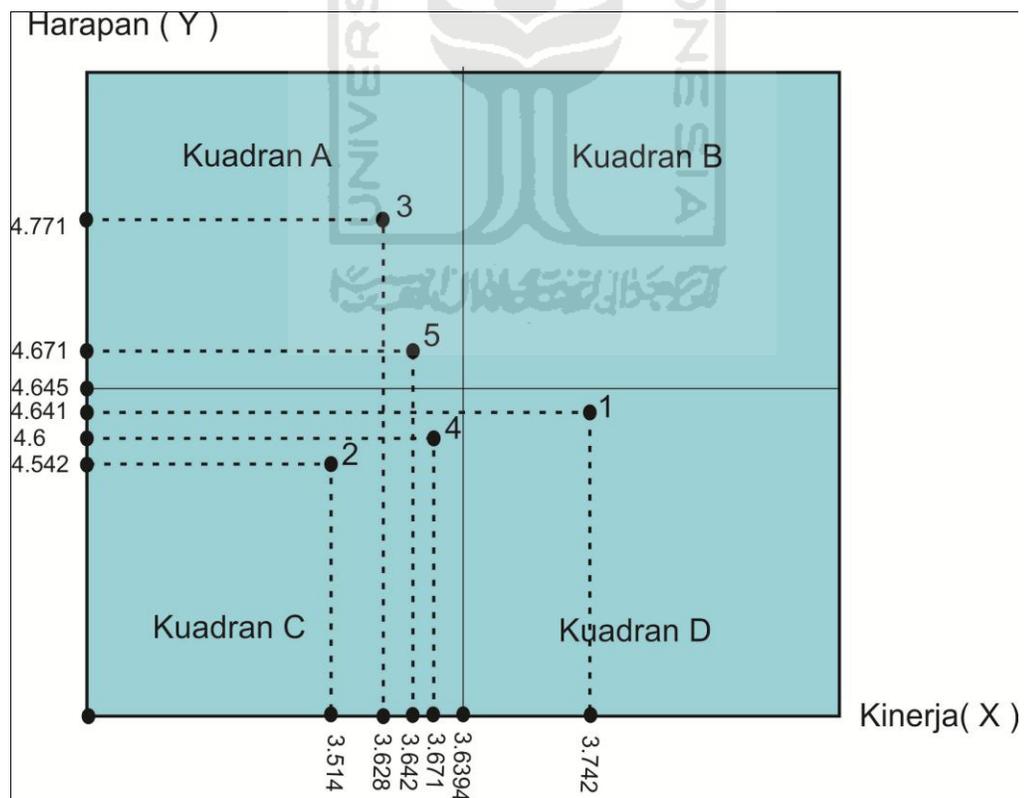


Gambar 4.1 Diagram Kartesius Dimensi *Tangible*

b. Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 4.9** Kualitas Pelayanan pada Dimensi Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Reliability ( Konsistensi )	Harapan	Kinerja
1	Tersedianya Informasi Yang jelas Tentang Jadwal Pemesanan Lapangan	4.641	3.742
2	Ketersediaan Wasit	4.542	3.514
3	Ketersediaan karyawan yang cukup dari pihak Score Futsal	4.771	3.628
4	Kecepatan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan	4.6	3.671
5	Kecekatan Pegawai Dalam Melayani Pelanggan	4.671	3.642
	<b>Mean</b>	<b>4.645</b>	<b>3.6394</b>

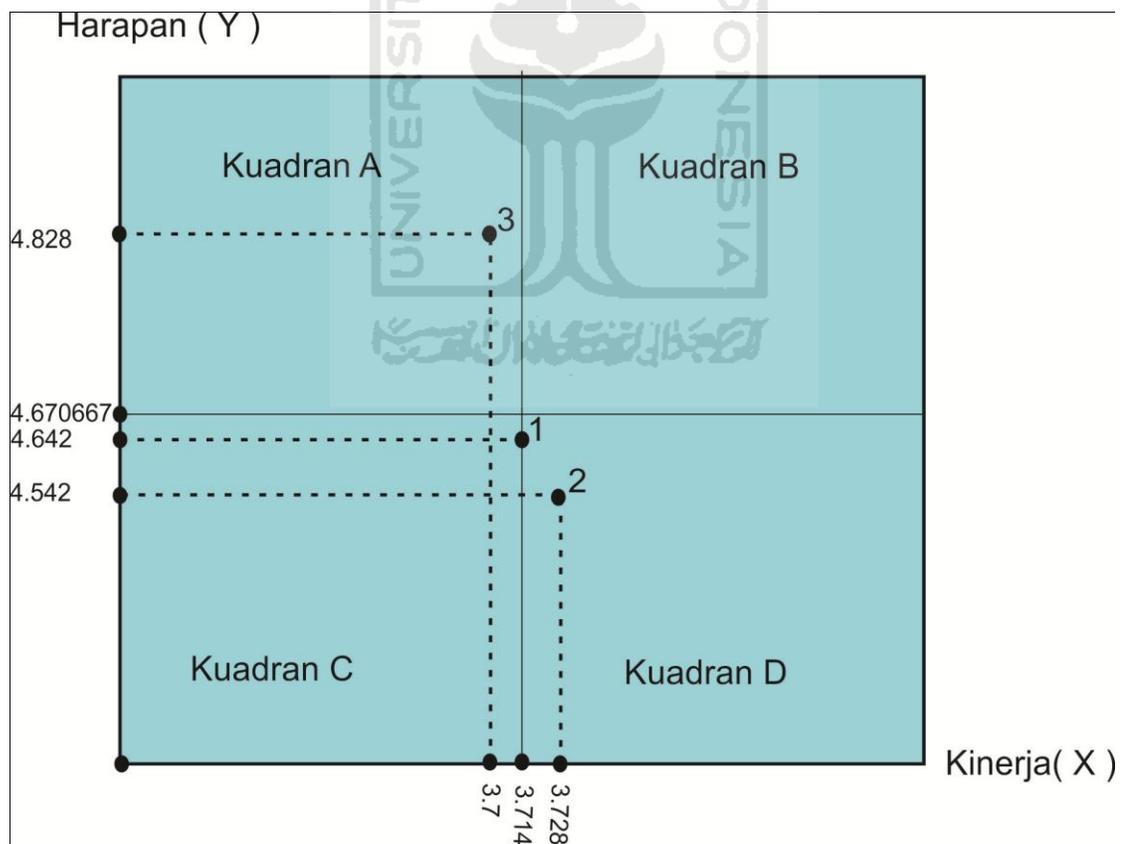


Gambar 4.2 Diagram Kartesius Keandalan (*Reliability*)

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 4.10** Kualitas Pelayanan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

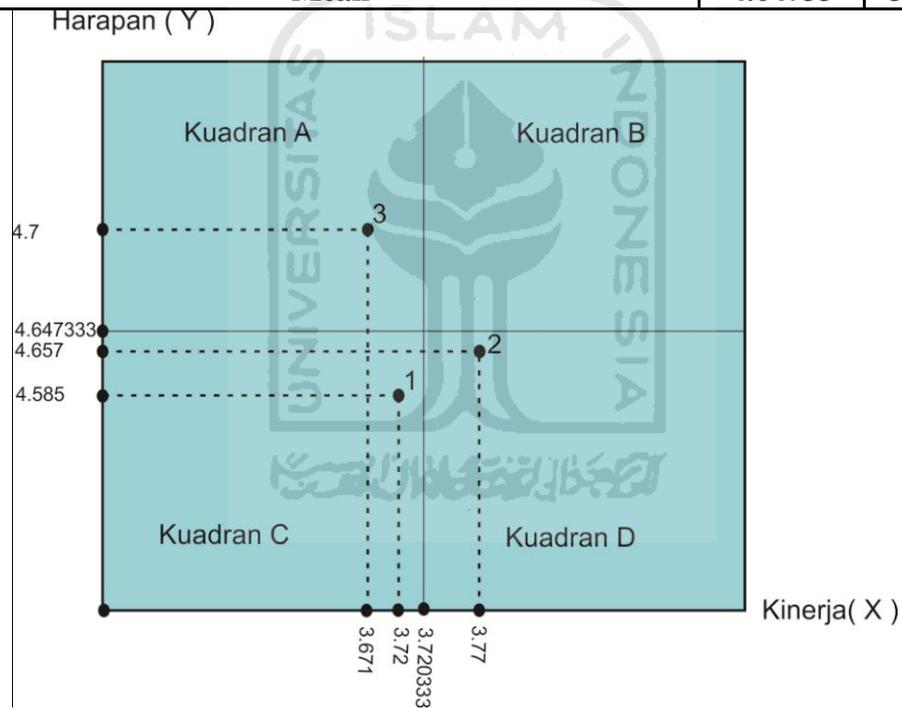
No	Responsiveness ( Tanggung Jawab )	Harapan	Kinerja
1	Pihak Score Futsal mampu untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul	4.642	3.714
2	Kemudahan Untuk Memperoleh Informasi Tentang Jam Kosong Yang Bisa di pesan	4.542	3.728
3	Harga Sewa Lapangan yang Murah dan sistem Pembayaran yang Mudah dan Cepat	4.828	3.7
	<b>Mean</b>	<b>4.67067</b>	<b>3.714</b>



Gambar 4.3 Diagram Kartesius Daya Tanggap (*Responsiveness*)

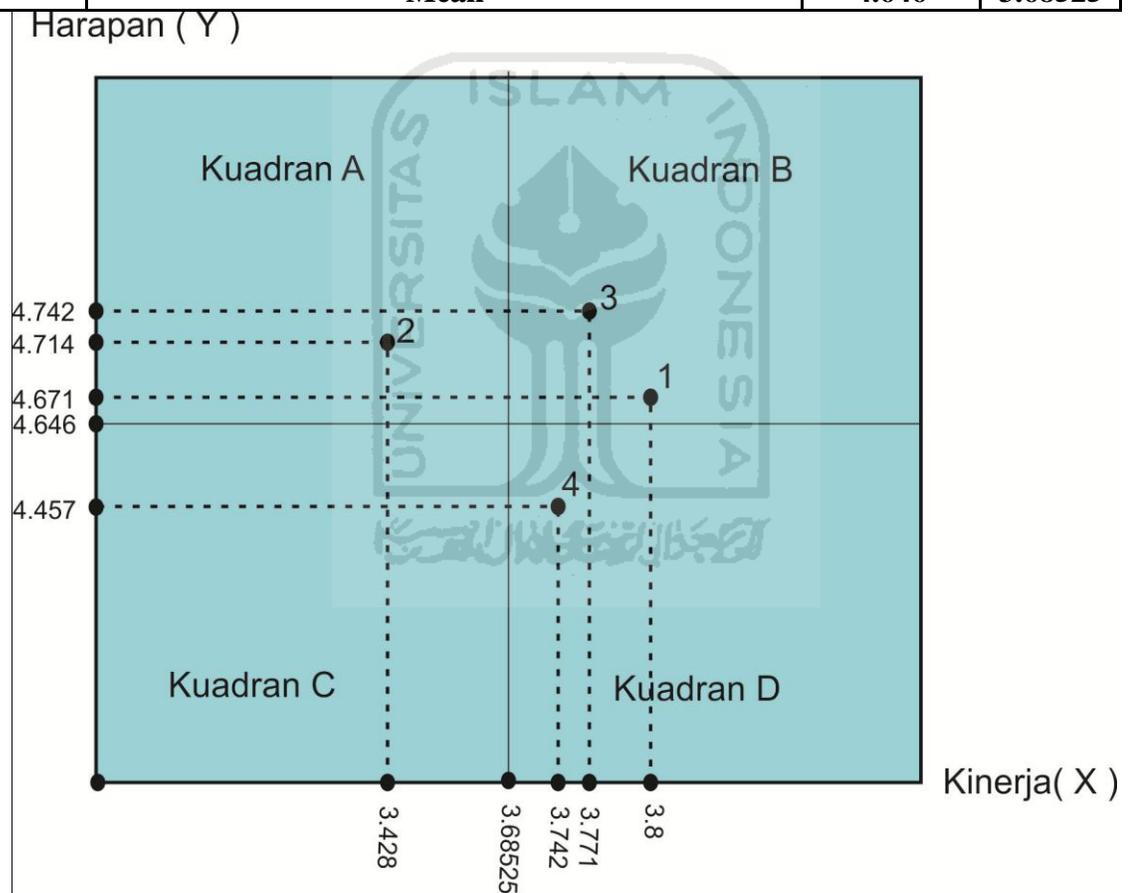
d. Jaminan (*Assurance*)**Tabel 4.11** Kualitas Pelayanan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Assurance ( Jaminan )	Harapan	Kinerja
1	Jaminan Keamanan Barang - Barang Pelanggan di loker Room	4.585	3.72
2	Jaminan Keamanan Kendaraan Pelanggan	4.657	3.77
3	Jaminan Alat Permainan Aman Untuk di gunakan	4.7	3.671
	<b>Mean</b>	<b>4.64733</b>	<b>3.72033</b>

Gambar 4.4 Diagram Kartesius Jaminan (*Assurance*)

e. Empati (*Emphaty*)**Tabel 4.12** Kualitas Pelayanan pada Dimensi Empati (*Emphaty*)

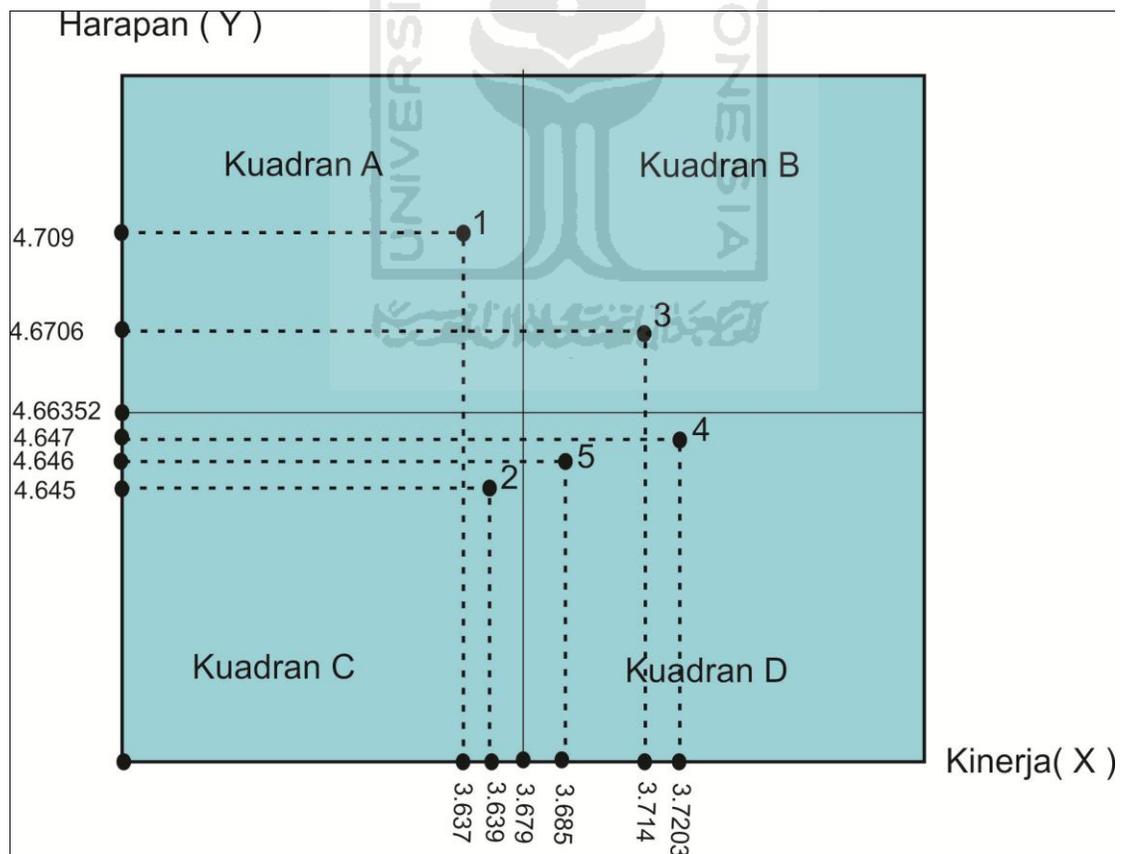
No	Emphaty ( Empati )	Harapan	Kinerja
1	Adil Dalam Pelayanan	4.671	3.8
2	Pelayanan yang Ramah dan Sopan Dari Para Pegawai Score Futsal	4.714	3.428
3	Adanya Paket Harga bagi Member Tetap	4.742	3.771
4	Waktu Tenggat Antar Shift Permainan Yang Baik	4.457	3.742
	<b>Mean</b>	<b>4.646</b>	<b>3.68525</b>

Gambar 4.5 Diagram Kartesius Empati (*Emphaty*)

Dari diagram kartesius diatas maka dapat dibuat diagram kartesius untuk semua dimensi layanan. Gambar 4.6 akan menggambarkan diagram kartesius untuk semua dimensi layanan.

**Tabel 4.13** Kualitas Pelayanan pada Semua Dimensi Layanan

No	Dimensi	Harapan ( E )	Kinerja ( P )
1	Tangible	4.709	3.637
2	Realibility	4.645	3.639
3	Responsiveness	4.6706	3.714
4	Assurance	4.647	3.7203
5	Emphaty	4.646	3.685
<b>Mean</b>		<b>4.66352</b>	<b>3.67906</b>



Gambar 4.6 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Pembahasan *Service Quality*

Pada bab ini akan dianalisis hasil pengolahan data. Analisis terdiri dari analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL dan analisis preferensi pelanggan dengan pihak Score Futsal. Dalam penelitian ini, dimensi-dimensi yang terkait dalam kualitas layanan suatu perusahaan adalah dimensi fisik (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*).

Hasil perhitungan mengenai kualitas pelayanan tiap – tiap atribut dapat dilihat pada tabel 4.5. Dalam tabel 4.5 tersebut memperlihatkan bahwa skor rata –rata untuk harapan pada dimensi *tangible* adalah sebesar 4,70911 lebih besar dibanding dengan skor kinerja yang sebesar 3,63722 dan terjadi gap/kesenjangan sebesar -1,0719 dari nilai GAP maksimal sebesar -5. Pada dimensi *reliability*, skor rata –rata untuk harapan adalah 4,645 lebih besar dibanding dengan skor kinerja yang sebesar 3,6394 dan terjadi gap/kesenjangan sebesar -1,0002 dari nilai GAP maksimal sebesar -5. Pada dimensi *responsiveness*, skor rata – rata untuk harapan adalah 4,67067 lebih besar dibanding dengan skor kinerja yang sebesar 3,714 dari nilai GAP maksimal sebesar -5 dan terjadi gap/kesenjangan sebesar -0,9567 dari nilai GAP maksimal sebesar -5. Pada dimensi *assurance*, skor rata – rata untuk harapan adalah 4,64733 lebih besar dibanding dengan skor kinerja yang sebesar 3,72033 dan terjadi gap/kesenjangan

sebesar -0,927 dari nilai GAP maksimal sebesar -5. Pada dimensi *emphaty*, skor rata – rata untuk harapan adalah 4,646 lebih besar dibanding dengan skor kinerja yang sebesar 3,68525 dan terjadi gap/kesenjangan sebesar -0,9608 dari nilai GAP maksimal sebesar -5. Terjadinya gap/kesenjangan ini menunjukkan bahwa pelayanan Score Futsal terhadap pelanggannya belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Hal ini juga di tunjukan dengan nilai kualitas pelayanan yang diberikan Score Futsal. Pada tabel 4.7 dapat dilihat nilai kualitas pelananan yang diberikan pihak Score Futsal kepada pelanggannya. Pada dimensi *tangible* nilai kualitas pelayanannya ( Q ) adalah sebesar 0,772350818, pada dimensi *reliability* nilai kualitas pelayanannya ( Q ) adalah sebesar 0,783423036, pada dimensi *responsiveness* nilai kualitas pelayanannya ( Q ) adalah sebesar 0,795186914, Pada dimensi *assurance* nilai kualitas pelayanannya ( Q ) adalah sebesar 0,80058102, Pada dimensi *emphaty* nilai kualitas pelayanannya ( Q ) adalah sebesar 0,793155402. Sedangkan rata – rata kualitas pelayanan ( Q ) tiap dimensi nya adalah sebesar 0,788939438.

Berdasarkan data tersebut maka secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Score Futsal belum memenuhi harapan pelanggan, karena masih terdapat gap/kesenjangan dan rata – rata nilai kualitas pelayanannya ( Q )  $\leq 1$ , yaitu sebesar 0,788939438.

## 5.2 Pembahasan Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius ini merupakan suatu diagram yang dibagi kedalam empat kuadran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kenyataan dan harapan pelanggan. Pada analisis tingkat kepentingan, dilakukan pembagian menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kuadran A mempunyai tingkat kepentingan sangat penting (Prioritas Utama), kuadran B mempunyai tingkat kepentingan penting (Prioritas Kedua), kuadran C mempunyai tingkat kepentingan kurang penting (Prioritas Rendah) dan kuadran D mempunyai tingkat kepentingan tidak terlalu penting (Prioritas sangat Rendah).

Hasil diagram kartesius untuk tiap dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut :

### 5.2.1 Kuadran A

Dari hasil pengolahan data, variabel-variabel pernyataan yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

#### a. Dimensi *tangible*

Pada dimensi ini tidak ada atribut yang masuk pada kuadran A. Sehingga pada dimensi ini tidak ada atribut yang mempunyai tingkat kepentingan sangat penting (Prioritas Utama)

#### b. Dimensi *reliability*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 11 yaitu ketersediaan karyawan yang cukup dari pihak Score Futsal, dengan nilai gap sebesar -1,143 dari nilai GAP maksimal sebesar -5 dan atribut nomer 14 yaitu

kecekatan pegawai dalam melayani pelanggan, dengan nilai gap sebesar -1,029 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

c. Dimensi *responsiveness*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 17 yaitu harga sewa lapangan yang murah dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat, dengan nilai gap sebesar -1,128 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

d. Dimensi *assurance*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 20 yaitu jaminan alat permainan aman untuk di gunakan, dengan nilai gap sebesar -1,029 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

e. Dimensi *emphaty*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 22 yaitu pelayanan yang ramah dan sopan dari para pegawai Score Futsal, dengan nilai gap sebesar -1,286 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

### 5.2.2 Kuadran B

Dari hasil pengolahan data, variabel-variabel pernyataan yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

a. Dimensi *tangible*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 1 yaitu Tempat Parkir yang Nyaman dengan nilai gap sebesar -1,171 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 2 yaitu adanya fasilitas pendukung (WC, TV, P3K, mushola, minuman gratis) dengan nilai gap sebesar -1,072 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 3 yaitu kondisi lapangan yang baik ( rumput sintetis, gawang, bola, jaring ) dengan nilai gap sebesar -1,043 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 4 yaitu kondisi ruang tunggu nyaman dan bersih dengan nilai gap sebesar -1,057 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, dan atribut nomer 7 yaitu adanya kantin yang nyaman, dengan nilai gap sebesar -1,047 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

b. Dimensi *reliability*

Pada dimensi ini tidak ada atribut yang masuk pada kuadran B. Sehingga pada dimensi ini tidak ada atribut yang mempunyai tingkat kepentingan penting untuk ditingkatkan.

c. Dimensi *responsiveness*

Pada dimensi ini tidak ada atribut yang masuk pada kuadran B. Sehingga pada dimensi ini tidak ada atribut yang mempunyai tingkat kepentingan penting untuk ditingkatkan.

d. Dimensi *assurance*

Pada dimensi ini tidak ada atribut yang masuk pada kuadran B. Sehingga pada dimensi ini tidak ada atribut yang mempunyai tingkat kepentingan penting untuk ditingkatkan.

e. Dimensi *emphaty*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 21 yaitu adil dalam pelayanan dengan nilai gap sebesar -0,871 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, dan atribut nomer 23 yaitu adanya paket harga bagi member tetap dengan nilai gap sebesar -0,971 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

### 5.2.3 Kuadran C

Dari hasil pengolahan data, variabel-variabel pernyataan yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

a. Dimensi *tangible*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 5 yaitu tingkat pencahayaan yang baik nilai gap sebesar -1,157 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 6 yaitu Adanya Jarak yang cukup antara area permainan dengan tembok dengan nilai gap sebesar -1 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 8 yaitu sirkulasi udara yang baik dengan nilai gap sebesar -1.0 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, dan atribut nomer 9 yaitu menyelenggarakan turnamen dengan nilai gap sebesar -1,047 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

b. Dimensi *reliability*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 11 yaitu ketersediaan wasit dengan nilai gap sebesar -1,028 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, dan atribut nomer 13 yaitu kecepatan memberikan informasi kepada pelanggan dengan nilai gap sebesar -0,929 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

c. Dimensi *responsiveness*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 15 yaitu pihak score futsal mampu untuk cepat tanggap dalam menghadapi permasalahan yang timbul dengan nilai gap sebesar -0,928 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

d. Dimensi *assurance*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 18 yaitu Jaminan Keamanan Barang - Barang Pelanggan di loker Room dengan nilai gap sebesar -0,865 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

e. Dimensi *emphaty*

Pada dimensi ini tidak ada atribut yang masuk pada kuadran C. Sehingga pada dimensi ini tidak ada atribut yang mempunyai tingkat kepentingan kurang penting untuk ditingkatkan.

#### 5.2.4 Kuadran D

Dari hasil pengolahan data, variabel-variabel pernyataan yang masuk kedalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

a. Dimensi *tangible*

Pada dimensi ini tidak ada atribut yang masuk pada kuadran D. . Sehingga pada dimensi ini tidak ada atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tidak penting untuk ditingkatkan.

b. Dimensi *reliability*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 10 yaitu tersedianya informasi yang jelas tentang jadwal pemesanan lapangan dengan nilai gap sebesar -0,872 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

c. Dimensi *responsiveness*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 16 yaitu kemudahan untuk memperoleh informasi tentang jam kosong yang bisa di pesan dengan nilai gap sebesar -0,814 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

d. Dimensi *assurance*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 19 yaitu jaminan keamanan kendaraan pelanggan dengan nilai gap sebesar -0,887 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.

e. Dimensi *emphaty*

Pada dimensi yang masuk kedalam kuadran ini adalah atribut nomer 24 yaitu waktu tenggat antar shift permainan yang baik dengan nilai gap sebesar -0,715 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan Score Futsal belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang di hitung  $\leq 1$ , tetapi sudah cukup baik dengan nilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. pada dimensi *tangible* nilai kualitas pelayanan 0,772350818, dimensi *reliability* dengan nilai kualitas pelayanan 0,783423036, dimensi *responsiveness* dengan nilai kualitas pelayanan 0,795186914, dimensi *assurance* dengan nilai kualitas pelayanan 0,80058102, dan dimesi *empathy* dengan nilai kualitas pelayanan 0,793155402, dengan nilai kualitas pelayanan rata-rata sebesar 0,788939438.
2. Mengacu pada kuadran A diagram kartesius metode servqual maka atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan adalah atribut nomer 11 yaitu ketersediaan karyawan yang cukup dari pihak Score Futsal, dengan nilai gap sebesar -1,143 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 14 yaitu kecekatan pegawai dalam melayani pelanggan, dengan nilai gap sebesar -1,029 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 17 yaitu harga sewa lapangan yang murah dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat, dengan nilai gap sebesar -1,128 dari nilai

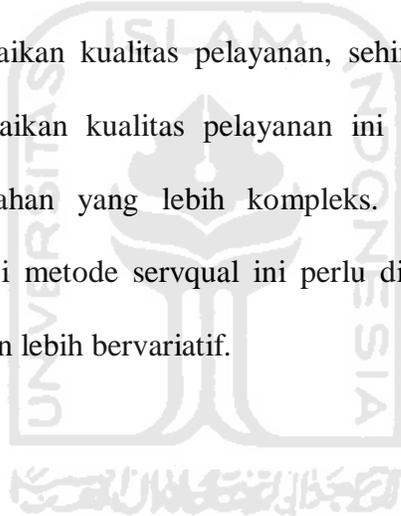
GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 20 yaitu jaminan alat permainan aman untuk di gunakan, dengan nilai gap sebesar -1,029 dari nilai GAP maksimal sebesar -5, atribut nomer 22 yaitu pelayanan yang ramah dan sopan dari para pegawai Score Futsal, dengan nilai gap sebesar -1,286 dari nilai GAP maksimal sebesar -5.



## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak Score Futsal perlu memperbaiki kinerja mengenai kualitas pelayanannya, terutama dimensi yang memiliki kesenjangan (gap) yang besar atau diatas rata-rata.
2. Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah keilmuan khususnya dalam perancangan perbaikan kualitas pelayanan, sehingga penelitian mengenai perancangan perbaikan kualitas pelayanan ini perlu dilanjutkan dengan metode permasalahan yang lebih kompleks. Khusus untuk penelitian mengenai integrasi metode servqual ini perlu dikembangkan lagi sehingga lebih kompleks dan lebih bervariasi.



Basu Swastha., 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Cetakan Kedelapan.

Jakarta : Penerbit Liberty.

Dahai Liu, Ram R. Bistu and Lotfollah Najjar., 2005. *Using The Analytical Hierarchy Process as a Tool for Assessing Service Quality. IEMS*, Vol. 4, No. 2, 129-135.

Irma Wahyuningtyas., 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat UII Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Dengan Penentuan Importance Rating Dengan Metode Servqual Dan Kano. *Tugas Akhir Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia*.

Kotler, P dan Keller, K., 1997. *Manajemen Perusahaan*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga

Nurhayati., 2010. Analisis Kebutuhan Proses Bisnis Menggunakan Metode Kano. *Tugas Akhir Jurusan Teknik Komputer Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Unikom*.

Parasuraman A, Zeithaml V. A, and Berry L.L., 1985. Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50.

Prasesti Widrisari Angelia., 2009. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Industri Hospitality Dengan Integrasi Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta). *Tugas Akhir Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia*.

Putri Perwitasari., 2006. Aplikasi Metode QFD dan *Competitive Benchmarking* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Rumah Sakit. *Tugas Akhir Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.*

Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy., 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.

Yamit, Zulian., 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.



## PENGANTAR

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner  
Lampiran : Satu Berkas

Program S-1 Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia  
Yogyakarta

Kepada Yth.  
Bpk/Ibu/Saudara/I Pelanggan  
Score Futsal  
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan dalam rangka menyusun Tugas Akhir yang berjudul **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Tempat Bermain Futsal “Score Futsal” Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Kano Yang Di Integrasikan Dengan Metode Servqual**, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner berikut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan Score Futsal kepada pelanggan dengan cara membandingkan kualitas layanan yang diterima pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan, guna memberikan suatu usulan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan Score Futsal kepada pelanggan.

Berkenaan dengan maksud di atas, maka saya sangat mengharapkan bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara-I untuk bersedia meluangkan waktu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dalam lembar kuesioner berikut dengan sejujur-jujurnya atau tanpa ada paksaan maupun tekanan. Semua keterangan yang penulis dapatkan semata-mata digunakan untuk kepentingan studi penelitian.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara-I sekalian, saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 2012

Hormat saya,

## KUESIONER 1 ( Servqual )

### I. PETUNJUK PENGISIAN

- a. *Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.*
- b. *Berilah tanda (x) atau check point (√) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/I pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.*
- c. *Ada lima alternatif jawaban, yaitu :*
  - *Skala Kepentingan/Harapan*
    1. *Sangat Tidak Penting*
    2. *Tidak Penting*
    3. *Cukup Penting*
    4. *Penting*
    5. *Sangat Penting*
  - *Skala Kepuasan*
    1. *Sangat Tidak Puas*
    2. *Tidak Puas*
    3. *Cukup Puas*
    4. *Puas*
    5. *Sangat Puas*
- d. *Pada kolom skala kepentingan/harapan, Bapak/Ibu/Sdr/I diminta memberikan penilaian berupa harapan/kepentingan untuk kinerja pelayanan yang harus diberikan oleh pihak Score Futsal. Untuk skala 1 berarti pelayanan sangat tidak diharapkan (sangat tidak penting), skala 2 berarti pelayanan tidak diharapkan (tidak penting), skala 3 berarti pelayanan cukup diharapkan (cukup penting), skala 4 berarti pelayanan diharapkan (penting), dan skala 5 berarti pelayanan sangat diharapkan (sangat penting).*
- e. *Pada kolom skala kepuasan, Bapak/Ibu/Sdr/I diminta memberikan penilaian terhadap kondisi kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Score Futsal. Untuk skala 1 berarti pelayanan sangat tidak memuaskan, skala 2 berarti pelayanan tidak memuaskan, skala 3 berarti pelayanan cukup memuaskan, skala 4 berarti pelayanan memuaskan, dan skala 5 berarti pelayanan sangat memuaskan.*

### II. DATA RESPONDEN

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin : a. Pria  
b. Wanita
3. Umur : a. <25 tahun c. 41-50 tahun  
b. 26-40 tahun d. >50 tahun
4. Pekerjaan : a. Tidak bekerja d. PNS/TNI/POLRI  
b. Pelajar/Mahasiswa e. Pegawai Swasta

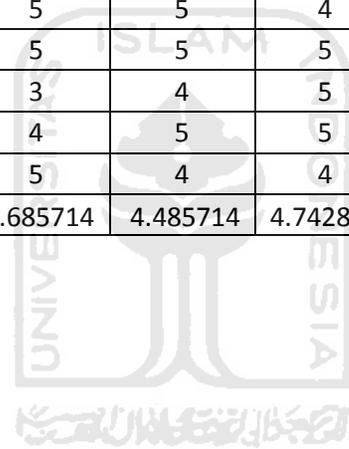


Rekap Data Harapan Pelanggan Score Futsal

Responden	Skor Item Atribut harapan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
12	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
13	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
14	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
15	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
16	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3
17	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
20	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
26	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4

27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
29	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
30	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
33	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
34	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
38	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
39	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
40	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
41	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
46	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
47	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
50	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
51	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
52	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
53	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
56	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5

57	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
58	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
59	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
62	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
63	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5
69	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
70	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
	4.828571	4.9	4.728571	4.757143	4.685714	4.485714	4.742857	4.6	4.657143	4.614286

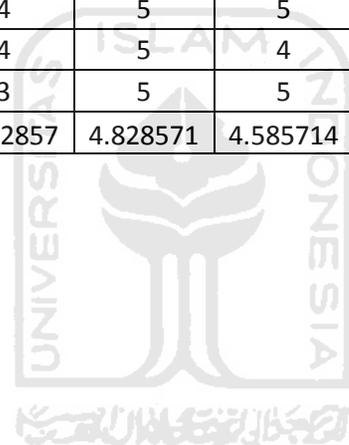


**Skor Item Atribut harapan**

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5



4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
3	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5
4.542857	4.771429	4.6	4.671429	4.642857	4.542857	4.828571	4.585714	4.657143	4.7	4.671429	4.714286	4.742857	4.457143

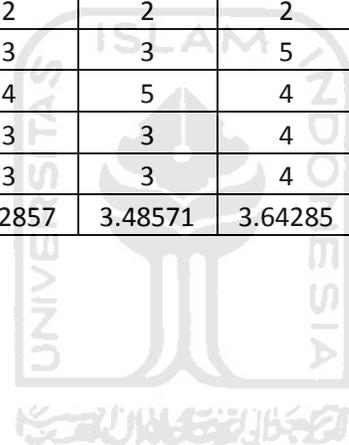


Rekap data kinerja Score Futsal

Responden	Skor Item Atribut Kinerja Score Futsal											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4
11	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
12	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
17	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
18	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
19	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
20	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
24	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
25	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3
26	3	5	3	3	3	4	2	4	5	4	4	3

27	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	5	3
29	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
30	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3
32	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5
33	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4
34	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
35	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	2	3
36	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	1	5
37	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4
38	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	1	3
39	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3
40	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4
41	3	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5
42	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	2	3
43	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3
44	4	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4
45	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	3	3
46	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
47	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
48	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3
49	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
50	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	5
51	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4
52	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4
53	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3
54	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
56	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4

57	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3
58	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3
59	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
60	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3
61	4	4	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4
62	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4
63	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3
64	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4
65	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3
66	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
67	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5
68	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5
69	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	3.65714	3.82857	3.68571	3.7	3.52857	3.48571	3.64285	3.6	3.61428	3.742857	3.514286	3.628571

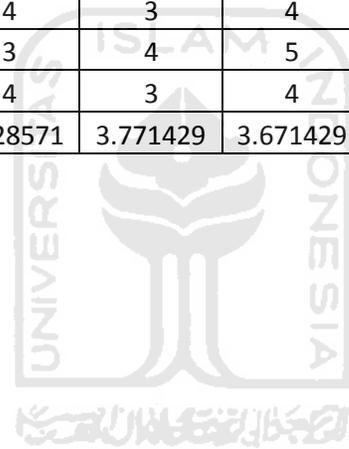


**Skor Item Atribut Kinerja Score Futsal**

13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4
4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	4
4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	4
3	5	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4
4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4
3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	4
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4
4	3	2	4	5	3	5	4	4	4	3	4
3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4

3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3
4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	3
4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4
5	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4
3	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	3
5	3	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4
4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	5	3
4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4
5	5	4	3	3	4	4	2	3	4	5	3
5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4
5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4

3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4
4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4
4	2	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4
3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4
4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4
4	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	4
2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	5	4	4	3	4	5	2	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3.671429	3.642857	3.714286	3.728571	3.7	3.728571	3.771429	3.671429	3.8	3.428571	3.771429	3.742857



## Uji Reliability Data Harapan Pelanggan

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007  
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015  
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023  
VAR00024  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

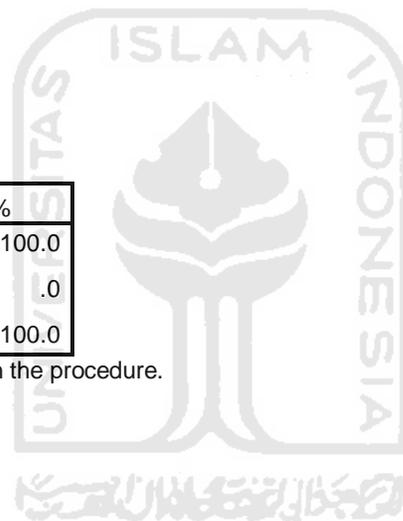
#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	24



## Uji Data Kinerja Score Futsal

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007  
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015  
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023  
VAR00024  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

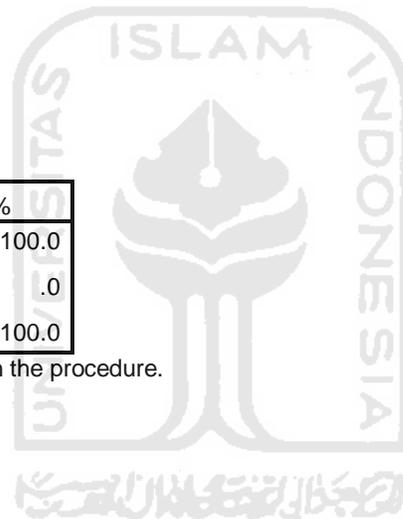
### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded( a)	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	24



**Validitas Data Harapan Pelanggan**

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE .
    
```

**Correlations**

[DataSet0]

**Correlations**

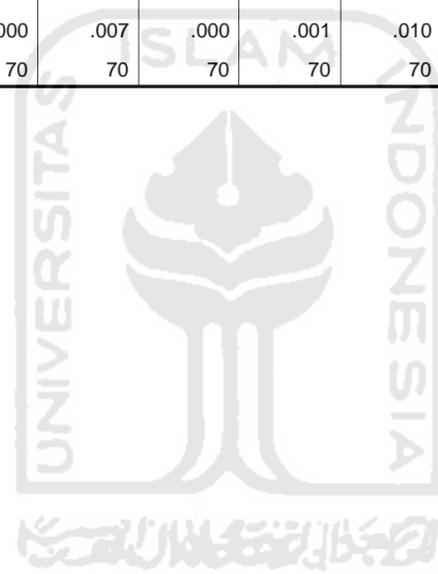
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025
VAR00001 Pearson Correlation	1	.101	.234	-.081	.094	.290(*)	.079	.013	-.009	.027	-.087	.023	.279(*)	.080	.202	-.028	.178	.134	.067	.029	.085	.132	.253(*)	-.037	.261(*)
VAR00001 Sig. (2-tailed)		.405	.051	.506	.438	.015	.514	.917	.944	.822	.474	.849	.019	.509	.093	.821	.140	.268	.584	.810	.483	.277	.035	.761	.029
VAR00001 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00002 Pearson Correlation	.101	1	.118	.144	.366(**)	.324(**)	.567(**)	.016	.151	.397(**)	-.015	.612(**)	.100	.258(*)	.234	.057	.092	.175	.340(**)	.175	.477(**)	.422(**)	.349(**)	.199	.580(**)
VAR00002 Sig. (2-tailed)	.405		.331	.233	.002	.006	.000	.895	.211	.001	.904	.000	.410	.031	.051	.640	.448	.148	.004	.147	.000	.000	.003	.098	.000
VAR00002 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00003 Pearson Correlation	.234	.118	1	.029	.197	.208	.155	.130	.158	.229	-.084	.203	.191	.177	.140	.111	.291(*)	.175	.031	-.044	.189	.041	.082	.164	.376(**)
VAR00003 Sig. (2-tailed)	.051	.331		.812	.102	.085	.199	.285	.190	.057	.491	.091	.112	.142	.248	.360	.014	.146	.799	.721	.118	.738	.500	.175	.001
VAR00003 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00004 Pearson Correlation	-.081	.144	.029	1	-.091	.017	.200	.291(*)	-.055	.287(*)	.012	.168	-.105	.094	.126	.061	.007	-.061	.011	.251(*)	.029	.158	.124	.112	.246(*)
VAR00004 Sig. (2-tailed)	.506	.233	.812		.456	.888	.096	.015	.652	.016	.923	.165	.387	.437	.297	.615	.955	.618	.926	.036	.809	.191	.306	.355	.040
VAR00004 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00005 Pearson Correlation	.094	.366(**)	.197	-.091	1	.098	.353(**)	.155	.658(**)	.197	.221	.480(**)	-.041	-.013	.179	.127	.086	.095	.313(**)	-.034	.417(**)	.366(**)	.287(*)	.113	.519(**)
VAR00005 Sig. (2-tailed)	.438	.002	.102	.456		.422	.003	.199	.000	.102	.066	.000	.739	.913	.138	.294	.479	.433	.008	.783	.000	.002	.016	.351	.000
VAR00005 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00006 Pearson Correlation	.290(*)	.324(**)	.208	.017	.098	1	.310(**)	.125	.037	.062	-.108	.189	.180	-.047	.064	.279(*)	.057	.104	.264(*)	.066	.132	.235	.376(**)	.079	.396(**)
VAR00006 Sig. (2-tailed)	.015	.006	.085	.888	.422		.009	.303	.759	.611	.372	.118	.135	.697	.597	.019	.637	.391	.027	.585	.276	.050	.001	.515	.001
VAR00006 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00007 Pearson Correlation	.079	.567(**)	.155	.200	.353(**)	.310(**)	1	.264(*)	.248(*)	.384(**)	.190	.614(**)	.275(*)	.006	.230	.379(**)	.072	.088	.573(**)	.101	.354(**)	.424(**)	.476(**)	.201	.698(**)
VAR00007 Sig. (2-tailed)	.514	.000	.199	.096	.003	.009		.027	.038	.001	.115	.000	.021	.963	.056	.001	.552	.469	.000	.405	.003	.000	.000	.096	.000
VAR00007 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00008 Pearson Correlation	.013	.016	.130	.291(*)	.155	.125	.264(*)	1	-.076	.102	.230	.149	.328(**)	.038	.189	.688(**)	.244(*)	.142	.114	.167	.143	.213	.209	.219	.528(**)
VAR00008 Sig. (2-tailed)	.917	.895	.285	.015	.199	.303	.027		.531	.399	.056	.220	.006	.752	.117	.000	.042	.240	.346	.167	.237	.077	.083	.069	.000
VAR00008 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00009 Pearson Correlation	-.009	.151	.158	-.055	.658(**)	.037	.248(*)	-.076	1	.206	.395(**)	.507(**)	.020	.006	.080	.044	-.076	-.146	.212	-.176	.248(*)	.260(*)	.183	.106	.374(**)



	Sig. (2-tailed)	.483	.000	.118	.809	.000	.276	.003	.237	.038	.002	.080	.000	.930	.469	.003	.037	.012	.048	.038	.131	.002	.003	.471	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
VAR000	Pearson	.132	.422(**)	.041	.158	.366(**)	.235	.424(**)	.213	.260(*)	.202	.188	.334(**)	.111	.154	.178	.182	.197	.150	.260(*)	.122	.365(**)	1	-.010	.069	.530(**)
	Sig. (2-tailed)	.277	.000	.738	.191	.002	.050	.000	.077	.030	.094	.119	.005	.361	.204	.141	.131	.102	.216	.030	.313	.002	.932	.572	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
VAR000	Pearson	.253(*)	.349(**)	.082	.124	.287(*)	.376(**)	.476(**)	.209	.183	.257(*)	.140	.380(**)	.160	.071	.165	.379(**)	-.007	.088	.248(*)	.164	.354(**)	-.010	1	.076	.540(**)
	Sig. (2-tailed)	.035	.003	.500	.306	.016	.001	.000	.083	.128	.031	.248	.001	.185	.559	.171	.001	.956	.469	.038	.174	.003	.932	.530	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
VAR000	Pearson	-.037	.199	.164	.112	.113	.079	.201	.219	.106	.071	.068	.150	.038	.028	-.084	.147	.229	-.130	-.002	-.021	.088	.069	.076	1	.273(*)
	Sig. (2-tailed)	.761	.098	.175	.355	.351	.515	.096	.069	.381	.560	.574	.216	.754	.818	.489	.224	.056	.283	.990	.863	.471	.572	.530	.022	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
VAR000	Pearson	.261(*)	.580(**)	.376(**)	.246(*)	.519(**)	.396(**)	.698(**)	.528(**)	.374(**)	.464(**)	.321(**)	.685(**)	.400(**)	.304(*)	.474(**)	.587(**)	.365(**)	.293(*)	.500(**)	.266(*)	.612(**)	.530(**)	.540(**)	.273(*)	1
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.001	.040	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.007	.000	.001	.010	.000	.000	.002	.014	.000	.026	.000	.000	.000	.022
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Validitas Data Kinerja Score Futsal**

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015
VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE .
    
```

**Correlations**

[DataSet0]

**Correlations**

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025
VAR00001 Pearson Correlation	1	.332(**)	.246(*)	.228	.305(*)	.227	-.087	.060	.126	.175	.027	.112	.055	.086	.216	.135	.092	-.037	.374(**)	.071	.214	.008	.145	.200	.408(**)
VAR00001 Sig. (2-tailed)		.005	.040	.057	.010	.059	.471	.623	.300	.147	.823	.355	.650	.478	.072	.266	.447	.760	.001	.557	.075	.946	.232	.097	.000
VAR00001 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00002 Pearson Correlation	.332(**)	1	.148	.297(*)	.162	.202	.017	.078	.061	.351(**)	-.056	.175	.282(*)	.018	.074	.330(**)	.365(**)	.330(**)	.409(**)	.158	.424(**)	.061	.114	.332(**)	.522(**)
VAR00002 Sig. (2-tailed)			.221	.013	.181	.093	.888	.522	.614	.003	.645	.147	.018	.885	.541	.005	.002	.005	.000	.192	.000	.618	.348	.005	.000
VAR00002 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00003 Pearson Correlation	.246(*)	.148	1	.275(*)	.287(*)	.259(*)	.191	.070	-.050	.154	-.147	.273(*)	.391(**)	-.027	.101	.220	.074	.063	.130	.052	.114	.090	.056	.102	.363(**)
VAR00003 Sig. (2-tailed)				.021	.016	.030	.113	.567	.681	.203	.226	.022	.001	.822	.407	.068	.542	.602	.283	.671	.347	.461	.647	.399	.002
VAR00003 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00004 Pearson Correlation	.228	.297(*)	.275(*)	1	.338(**)	.066	.267(*)	.147	.031	.260(*)	-.031	-.063	.305(*)	.016	.082	.198	.146	.230	.139	.238(*)	.477(**)	.297(*)	.233	.334(**)	.489(**)
VAR00004 Sig. (2-tailed)					.004	.587	.026	.225	.802	.030	.798	.603	.010	.895	.500	.100	.227	.056	.252	.047	.000	.012	.052	.005	.000
VAR00004 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00005 Pearson Correlation	.305(*)	.162	.287(*)	.338(**)	1	.323(**)	.118	.251(*)	.160	.602(**)	.069	.086	.304(*)	.150	.282(*)	.254(*)	.031	.282(*)	.220	.109	.371(**)	.337(**)	.316(**)	.256(*)	.599(**)
VAR00005 Sig. (2-tailed)				.004		.006	.330	.036	.187	.000	.570	.478	.011	.215	.018	.034	.802	.018	.067	.369	.002	.004	.008	.032	.000
VAR00005 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00006 Pearson Correlation	.227	.202	.259(*)	.066	.323(**)	1	.029	.118	.329(**)	.437(**)	.052	.215	.139	.159	.256(*)	.182	.230	.107	.100	-.067	.241(*)	.102	.154	.061	.459(**)
VAR00006 Sig. (2-tailed)					.006		.813	.332	.005	.000	.667	.074	.252	.189	.032	.131	.056	.379	.411	.584	.045	.400	.202	.613	.000
VAR00006 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00007 Pearson Correlation	-.087	.017	.191	.267(*)	.118	.029	1	.187	-.047	.217	.193	.139	.218	-.133	.180	.269(*)	.039	.058	.036	.044	.222	.209	.150	.168	.337(**)
VAR00007 Sig. (2-tailed)				.026	.330	.813		.121	.701	.072	.110	.252	.070	.272	.137	.024	.748	.631	.770	.718	.065	.083	.216	.164	.004
VAR00007 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00008 Pearson Correlation	.060	.078	.070	.147	.251(*)	.118	.187	1	.266(*)	.308(**)	.031	-.012	-.034	.082	.116	.225	.175	.091	.129	-.080	.241(*)	.316(**)	.136	.255(*)	.374(**)
VAR00008 Sig. (2-tailed)				.225	.036	.332	.121		.026	.009	.799	.922	.779	.498	.338	.061	.148	.453	.286	.510	.045	.008	.263	.033	.001
VAR00008 N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR00009 Pearson Correlation	.126	.061	-.050	.031	.160	.329(**)	-.047	.266(*)	1	.255(*)	.256(*)	-.065	.064	.302(*)	.007	.048	.054	.218	.354(**)	.057	.224	.322(**)	.150	.321(**)	.406(**)



	Sig. (2-tailed)	.075	.000	.347	.000	.002	.045	.065	.045	.062	.001	.419	.785	.014	.755	.288	.010	.397	.000	.011	.015		.028	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR000	Pearson	.008	.061	.090	.297(*)	.337(**)	.102	.209	.316(**)	.322(**)	.355(**)	.247(*)	.005	.261(*)	.087	.015	.160	.123	.348(**)	.290(*)	.200	.263(*)	1	.137	.380(**)	.500(**)
22	Correlation																									
	Sig. (2-tailed)	.946	.618	.461	.012	.004	.400	.083	.008	.007	.003	.040	.967	.029	.475	.899	.185	.309	.003	.015	.097	.028		.258	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR000	Pearson	.145	.114	.056	.233	.316(**)	.154	.150	.136	.150	.243(*)	.083	.162	.247(*)	.252(*)	.257(*)	.087	.123	.350(**)	.184	-.050	.396(**)	.137	1	.297(*)	.488(**)
23	Correlation																									
	Sig. (2-tailed)	.232	.348	.647	.052	.008	.202	.216	.263	.215	.043	.493	.182	.039	.036	.031	.472	.311	.003	.127	.679	.001	.258		.013	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR000	Pearson	.200	.332(**)	.102	.334(**)	.256(*)	.061	.168	.255(*)	.321(**)	.293(*)	.221	-.028	.396(**)	.286(*)	.156	.300(*)	.205	.263(*)	.422(**)	.313(**)	.487(**)	.380(**)	.297(*)	1	.631(**)
24	Correlation																									
	Sig. (2-tailed)	.097	.005	.399	.005	.032	.613	.164	.033	.007	.014	.066	.816	.001	.016	.198	.012	.089	.028	.000	.008	.000	.001	.013		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
VAR000	Pearson	.408(**)	.522(**)	.363(**)	.489(**)	.599(**)	.459(**)	.337(**)	.374(**)	.406(**)	.667(**)	.269(*)	.320(**)	.516(**)	.309(**)	.381(**)	.532(**)	.373(**)	.511(**)	.507(**)	.304(*)	.627(**)	.500(**)	.488(**)	.631(**)	1
25	Correlation																									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.004	.001	.000	.000	.025	.007	.000	.009	.001	.000	.001	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

