



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI *UNITED FUTSAL JEMBER***

*The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Although Customer
Satisfaction in UNITED FUTSAL JEMBER*

SKRIPSI

OLEH:

NOFI NILA SARI

NIM : 060810291226

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI *UNITED FUTSAL JEMBER***

*The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Although Customer
Satisfaction in UNITED FUTSAL JEMBER*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Nofi Nila Sari

NIM. 060810291226

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nofi Nila Sari

NIM : 060810291226

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Di *United Futsal Jember*”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Oktober 2012

Yang menyatakan,



Nofi Nila Sari

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI *UNITED FUTSAL* JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nofi Nila Sari
NIM : 060810291226
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 1 November 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr. Bambang Irawan, M.Si :
NIP. 19610317 198802 1 001
Sekretaris : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si :
NIP. 19591013 198802 1 001
Anggota : Dr. Moh. Dimayati SE, M.Si :
NIP. 19670421 199403 1 008

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Di
United Futsal Jember**

Nama : Nofi Nila Sari
NIM : 060810291226
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si

H.N.Ari Subagiyo, SE, MSi

NIP. 19591013 198802 1 001

NIP. 19731109 200003 1 002

Ketua Jurusan
Program Studi Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

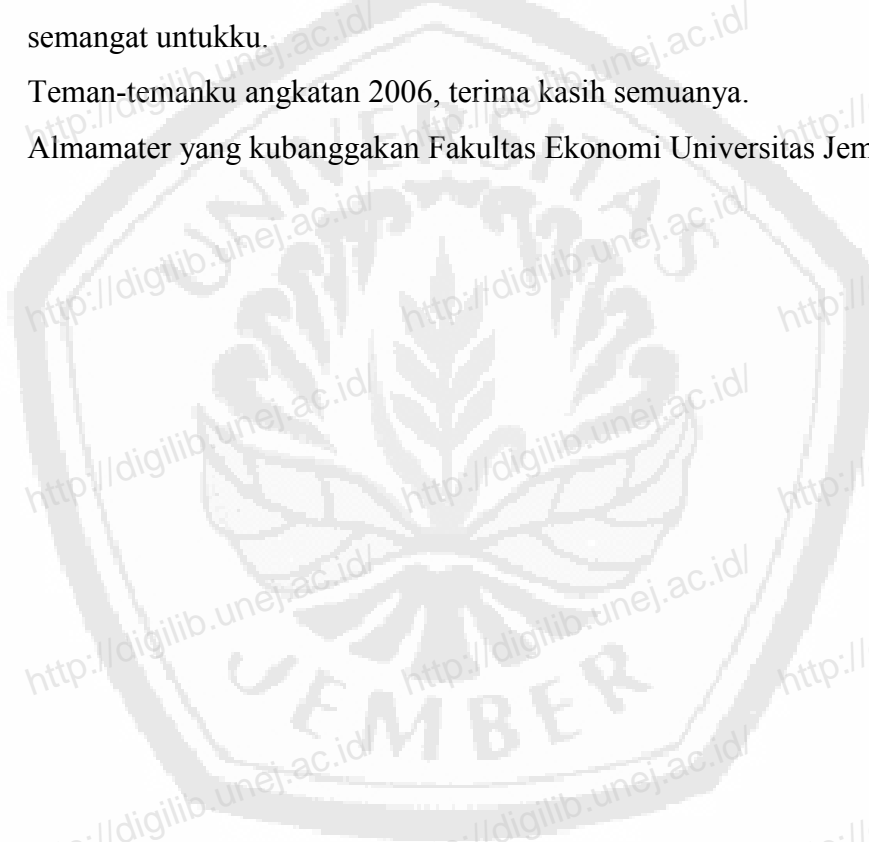
NIP.19661020 199002 2 001

Disetujui Tanggal :

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

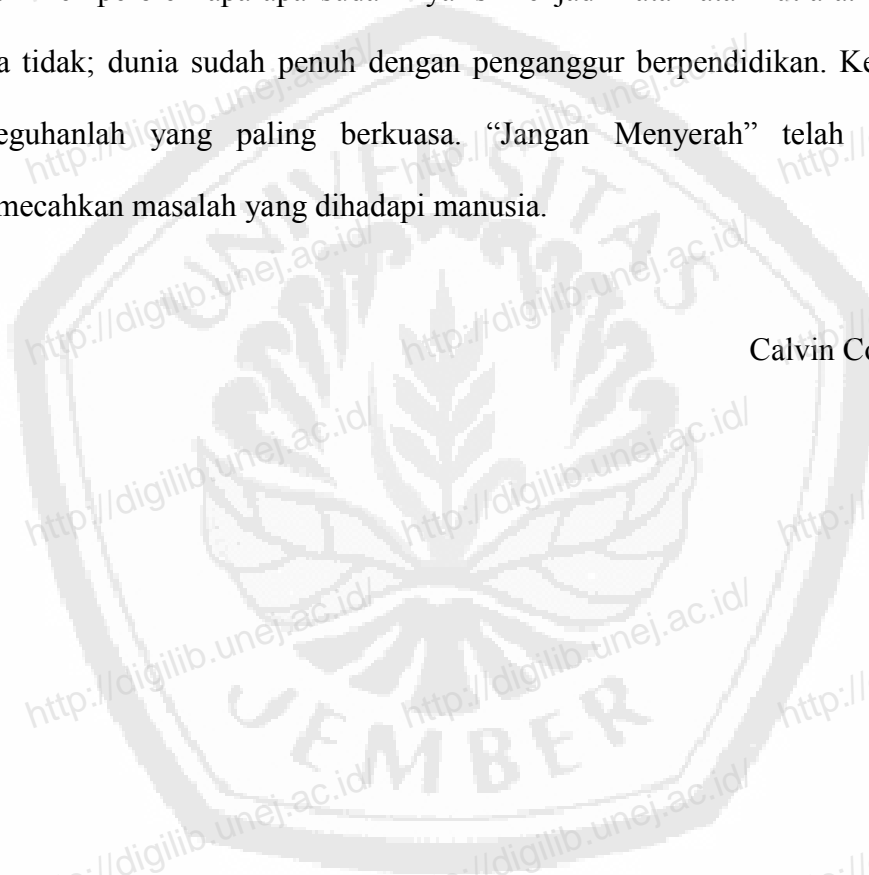
1. Kedua orang tua tercinta yaitu bapak Masduki dan ibu Sri Murwati yang telah memberi dukungan, mendoakan, mendidik dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Suamiku Beni Sagita Kurniawan yang telah membantu dan memberi semangat untukku.
3. Teman-temanku angkatan 2006, terima kasih semuanya.
4. Almamater yang kebanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.



MOTTO

Tak ada yang bisa menggantikan keuletan. Bakat juga tidak; orang berbakat yang tidak sukses adalah hal yang lumrah. Kejeniusan juga tidak; orang pandai yang tidak memperoleh apa-apa sudah nyaris menjadi kata-kata mutiara. Pendidikan juga tidak; dunia sudah penuh dengan penganggur berpendidikan. Keuletan dan keteguhanlah yang paling berkuasa. “Jangan Menyerah” telah dan selalu memecahkan masalah yang dihadapi manusia.

Calvin Cooligde



ABSTRAKSI

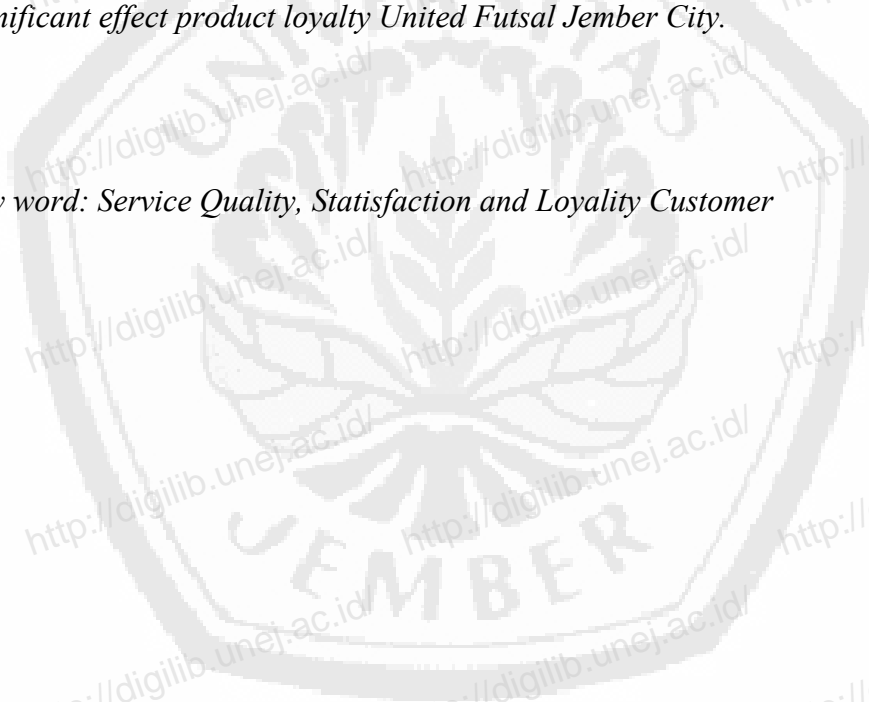
Tujuan penelitian ini antara lain mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di United Futsal Jember, mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen di United Futsal Jember dan mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen di United Futsal Jember. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen United Futsal Jember. Sampel terplih sebanyak 120 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen United Futsal di Kota Jember. Hal itu berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur yang menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas United Futsal di Kota Jember. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas produk United Futsal di Kota Jember.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research include knowing and analyzing the effect of service quality on customer satisfaction in the United Futsal Jember, investigate and analyze the effect of service quality on customer loyalty in the United Futsal Jember and identify and analyze the effect of satisfaction on customer loyalty in the United Futsal Jember. The study population were all consumers Jember United Futsal. Sample were 120 people. The method of data analysis was the analysis of SEM. The results showed that the quality of services has significant effect customer satisfaction in the United Futsal Jember City. It was based on the results of testing the path coefficients indicate that the first hypothesis which states that the quality of services has significant effect customer satisfaction evident. Service quality has significant effect loyalty United Futsal Jember City. Customer satisfaction has significant effect product loyalty United Futsal Jember City.

Key word: Service Quality, Statisfaction and Loyalty Customer



PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

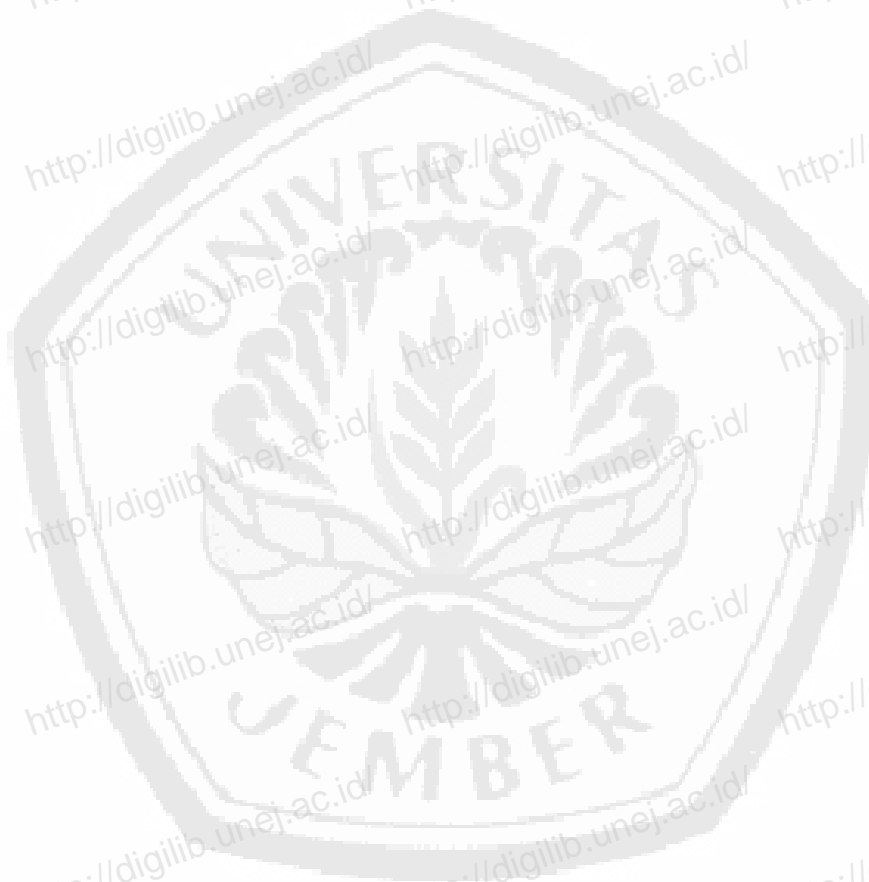
1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. H.N.Ari Subagiyo, SE, MSi selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Teman-temanku angkatan 2006.
5. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, 20 Oktober 2012

Penulis

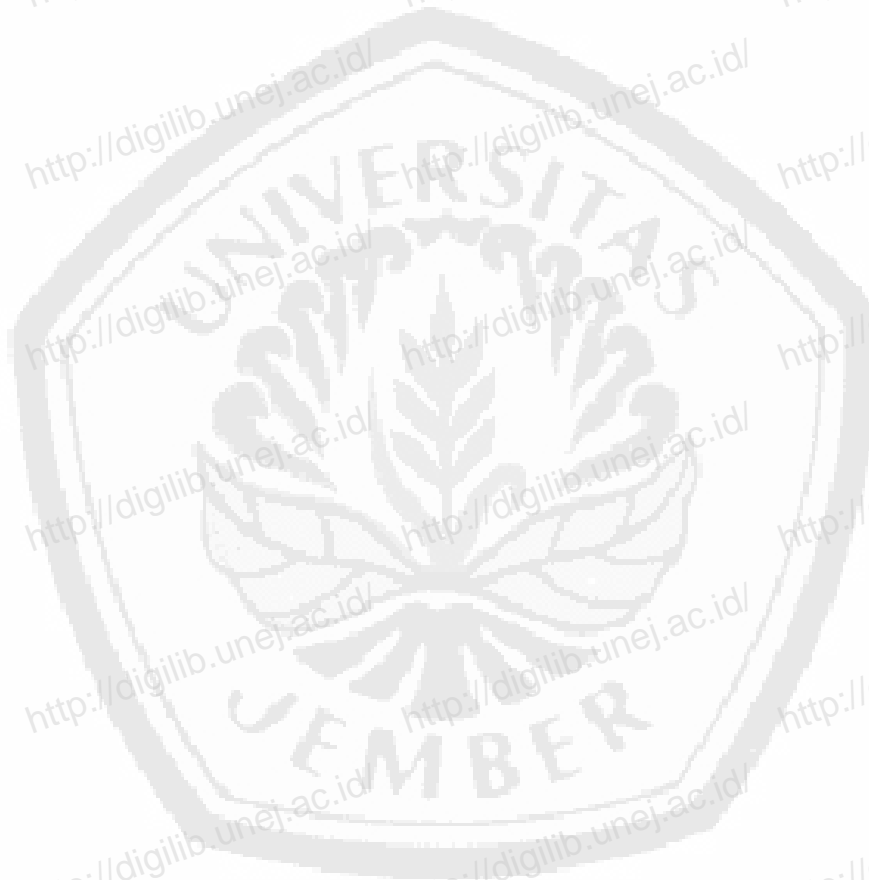


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Konsep dan Pengertian Jasa	12
2.2.2 Kualitas Jasa	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	18
2.2.4 Kepuasan Konsumen	21
2.2.5 Loyalitas Konsumen	23
2.2.6 Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	25
2.2.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	26

2.2.8 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	26
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis	30
BAB 3. METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1 Jenis Data	31
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Identifikasi variabel	33
3.6 Definisi Operasional Variabel	34
3.7 Teknik Pengukuran	36
3.8 Uji Instrumen Penelitian	34
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Reliabilitas	35
3.9 Metode Analisis Data	35
3.9.1 Uji Asumsi SEM	35
3.9.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	39
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.2 Karakteristik Responden	50
4.1.3 Diskripsi Variabel Penelitian	52
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.2 Analisis Data	59
4.2.1 Uji Asumsi SEM	59
4.2.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	61
4.3 Pembahasan	67
4.3.1 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	68
4.3.2 Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Konsumen ...	69

4.6.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen United Futsal	70
4.7 Keterbatasan Penelitian	71
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

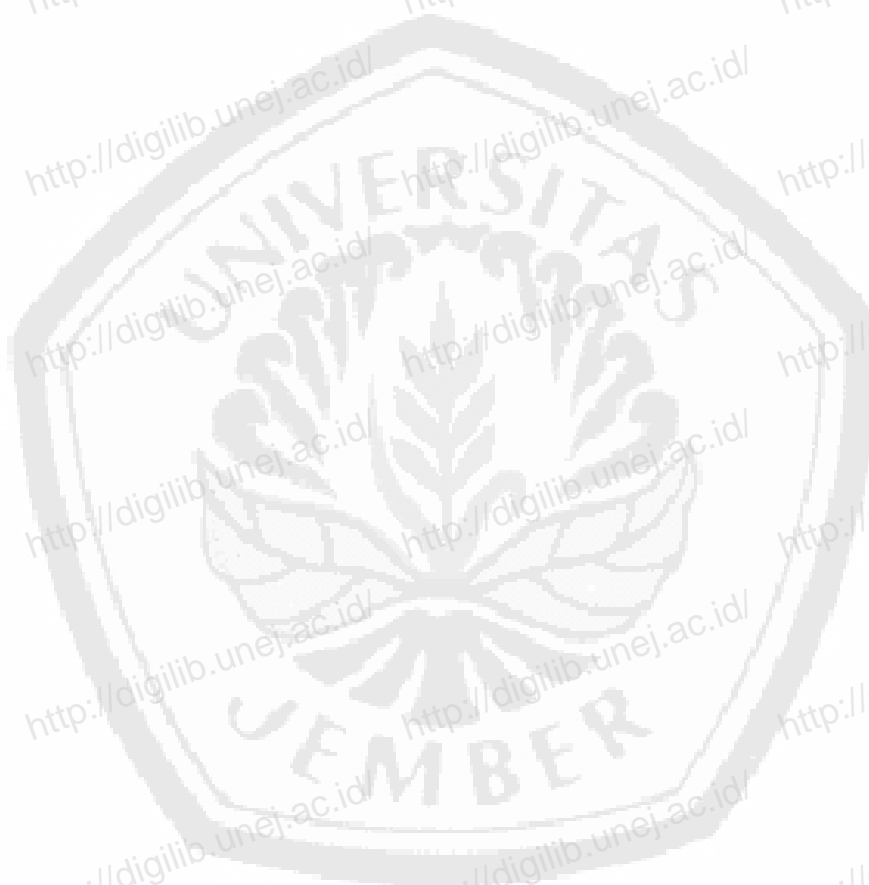


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
3.1 Uji Kesesuaian Model	42
4.1 Daftar Harga Sewa Lapangan United Futsal Jember	48
4.2 Daftar Nama Karyawan dan Tugas Karyawan.....	49
4.3 Usia Responden	50
4.4 Jenis Pekerjaan Responden	49
4.5 Frekuensi Pemakaian	52
4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas layanan (X)	53
4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)	53
4.8 Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (X)	55
4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kualitas layanan (X)	58
4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan (Y1)	58
4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)	62
4.12 Indeks Kesesuaian Model SEM	61
4.13 Hasil Pengujian Kausalitas	63
4.14 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.15 Pengaruh Langsung Antar Variabel	66
4.16 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel	67
4.17 Pengaruh Total Antar Variabel	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Hubungan Kualitas Jasa dengan Keuntungan Jangka Panjang.....	19
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	43
4.1 Struktur Organisasi United Futsal Jember	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data

Lampiran 6 Hasil Uji SEM



BAB. 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sepak bola dan futsal masih menjadi olah raga primadona di penjuru dunia. Olah raga yang memang tidak memandang umur, profesi, maupun latar belakang ini semakin hari peraturan dan jenisnya juga makin berkembang. Salah satu jenis olah raga yang menjadi pengembangan sepakbola adalah futsal. Olahraga Futsal merupakan hasil perkembangan dari cabang sepak bola yang memanfaatkan arena/lapangan lebih kecil baik *indoor* ataupun *out door*. Kebanyakan arena futsal banyak menggunakan rumput sintetis dan kayu sebagai lantai lapangan dimana sesuai dengan aturan yang berlaku. Futsal sendiri dimainkan oleh 5 orang pemain setiap timnya termasuk penjaga gawang (*goal keeper*).

Futsal adalah sebetulnya permainan bola (seperti sepakbola) yang terlahir dari ketidakmampuan orang-orang dalam membuat lapangan bola kaki. Futsal adalah permainan bola yang dimainkan oleh dua regu, yang masing-masing beranggotakan lima orang, tujuannya adalah memasukkan bola ke gawang lawan, dengan memanipulasi bola dengan kaki. Selain lima pemain utama, setiap regu juga diizinkan memiliki pemain cadangan. Futsal tidak seperti permainan sepakbola dalam ruangan lainnya, lapangan futsal memiliki batas garis bukan net atau papan.

Istilah futsal berasal dari kata Spanyol atau Portugis, yaitu *football* dan sala (<http://id.wikipedia.org>), sejalan dengan perkembangan zaman, sepakbola tidak hanya dimainkan dilapangan terbuka. Orang mulai melihat sepakbola dimainkan dilapangan tertutup (*indoor*), rintisan ini dilakukan pada tahun 1930 saat Piala dunia digelar di Uruguay. Olahraga baru ini dinamakan *futebol de salao* (bahasa Portugis) atau *futbol sala* (bahasa Spanyol) yang memiliki makna yang sama, yakni sepakbola ruangan. Kedua istilah sepakbola ruangan tersebut memunculkan singkatan yang lebih mendunia, yaitu : futsal.

Fenomena futsal memiliki dampak yang luar biasa, hal ini dibuktikan melalui *ESPN-Star Sports* yang menggelar event yang diklaim sebagai turnamen dengan hadiah terbesar di dunia. Hampir setengah miliar rupiah diberikan kepada

Brasil, yang akhirnya menjadi tim terbaik dengan memukul Argentina 4-0 di final (Bancin, 2009:2).

Saat ini futsal sudah menjadi trend pada anak muda di kota-kota besar di Indonesia, banyak dari kalangan anak muda merubah kebiasaan hidupnya dari berdiam diri di rumah dengan sejumlah permainan elektronik seperti *playstation* (PS), komputer (PC) dan sebagainya menjadi permainan yang bernuansa kesehatan. Banyak alasan mengapa futsal digemari, selain untuk menjaga kebugaran, futsal juga melatih mengelola emosi serta meningkatkan kemampuan kerjasama tim.

Secara teoritis, futsal melatih seseorang untuk cepat dalam mengambil keputusan, aturan permainan menyebutkan bahwa tiap eksekusi (tendangan maupun lemparan) harus dilakukan dalam rentang waktu empat detik, lebih dari rentang waktu tersebut diganjar pelanggaran. Futsal juga membentuk seorang pemain agar selalu fokus menerima dan mengumpan dan mencetak gol memang benar-benar harus dilakukan dengan cepat dan matang. Untuk melatih kerjasama antara pemain dan kekompakan tim, bagi sebagian pemain futsal, tidak hanya menjadi sebetulnya olahraga melainkan telah menjadi gaya hidup yang menarik dan dinamis.

Futsal sebagai olah raga alternatif kini menjadi salah satu olah raga yang paling digemari di Indonesia. Terbukti dengan semakin menjamurnya arena bermain futsal di setiap sudut kota. Di sejumlah arena futsal hampir selalu padat dengan jadwal tim-tim yang akan berlaga. Bahkan tidak sedikit arena futsal yang membuka jam operasi hingga menjelang subuh. Antusiasme masyarakat dari kaum remaja hingga dewasa untuk *bermain futsal* makin dimanjakan dengan semakin seringnya diadakan kompetisi-kompetisi futsal baik tingkat kelompok, daerah, hingga nasional.

Makin menjamurnya arena-arena futsal di berbagai daerah membuat persaingan dalam bisnis ini juga semakin menggairahkan. Kini, tidak hanya *line* futsal sebagai arena bermain futsal saja yang dikembangkan, namun fasilitas pendukung di setiap tempat tersebut juga semakin lengkap. Kini para pengelola arena futsal mulai menggabungkan *sport, food, dan leisure* dalam penyediaan