



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI LAPANGAN ZONA FUTSAL JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

**AHMAD NURHADI
100210301090**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2016



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI LAPANGAN ZONA FUTSAL JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh :

**AHMAD NURHADI
100210301090**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2016

PERSEMBAHAN

Terucap syukur kepada Allah SWT atas karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selama ini mendukung saya, memberi semangat serta doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini :

1. Kedua orang tua saya, Ibu Anik Sumartiyah dan Ayah Yunus Muhammad Slamet, terima kasih tak terhingga atas semua pengorbanan, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. Seluruh keluargaku tercinta terima kasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini;
3. Bapak/Ibu Guruku mulai tingkat TK, SD, SMP, dan SMA, dan Bapak/Ibu Dosen di Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ, serta semua orang yang telah dengan tulus memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, pengalaman dengan penuh kesabaran dan keikhlasan;
4. Almamater yang kubanggakan Prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTTO

*“Ilmu Pengetahuan tanpa Agama Lumpuh,
Agama tanpa Ilmu Pengetahuan Buta”
(Albert Einstein)*

*“Tujuan perusahaan tidak hanya memiliki pelayanan
pelanggan yang terbaik, tapi legendaris”
(Sam Walton)*

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah : 5)*

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Nurhadi

NIM : 100210301090

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Lapangan Zona Futsal Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan 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 sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 November 2015

Yang menyatakan,

Ahmad Nurhadi
NIM. 100210301090

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI LAPANGAN ZONA FUTSAL JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Nama Mahasiswa : Ahmad Nurhadi
NIM : 100210301090
Angkatan Tahun : 2010
Jurusan / Program Studi : P.IPS / P.Ekonomi
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 29 November 1991

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Retna Ngesti Sedyati, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

Drs. Joko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Lapangan Zona Futsal Jember”** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada :

Hari, tanggal : Senin, 30 November 2015

Jam : 08.00 WIB - selesai

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNEJ

Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Retna Ngesti Sedyati, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

Drs. Joko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Sri Kantun, M.Ed
NIP. 19581007 198602 2 001

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Lapangan Zona Futsal Jember, Ahmad Nurhadi, 100210301090, 2015, 66 halaman, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang disediakan oleh suatu badan usaha. Adanya kualitas pelayanan (terdiri dari daya tanggap, jaminan, kehandalan, bukti fisik, dan empati) yang baik dapat membuat pelanggan merasa puas akan jasa yang ditawarkan pengelola, lalu dengan adanya hal tersebut maka tidak menutup kemungkinan pelanggan akan melakukan pembelian ulang secara rutin di satu tempat. Hal tersebut juga terjadi pada lapangan Zona Futsal Jember, dimana pada lapangan futsal tersebut menyediakan pelayanan dan fasilitas yang baik, yang sesuai dengan keinginan para pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik yang telah diberikan, maka diharapkan jumlah pelanggan semakin banyak lalu mendaftar menjadi *member* dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan berapa besar pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di lapangan Zona Futsal Jember. Serta untuk menjawab hipotesis dari penelitian ini yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di lapangan Zona Futsal Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi, penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *accidental sampling* yaitu sebanyak 50 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan

analisis inferensial (yang terdiri dari persamaan regresi linier sederhana, analisis varian garis regresi, efektifitas garis regresi dan uji F)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di lapangan Zona Futsal Jember. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F menghasilkan $F_{hitung} = 134,493 > F_{tabel} = 4,043$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < = 0,05$ dan koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 76,2%, sedangkan sisanya 23,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti pengiklanan atau promosi.

Saran yang dapat diberikan peneliti bagi pihak Zona Futsal Jember yaitu harus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan semakin banyak bertambah dan banyak yang menjadi *member*. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian sejenis dengan memasukkan variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

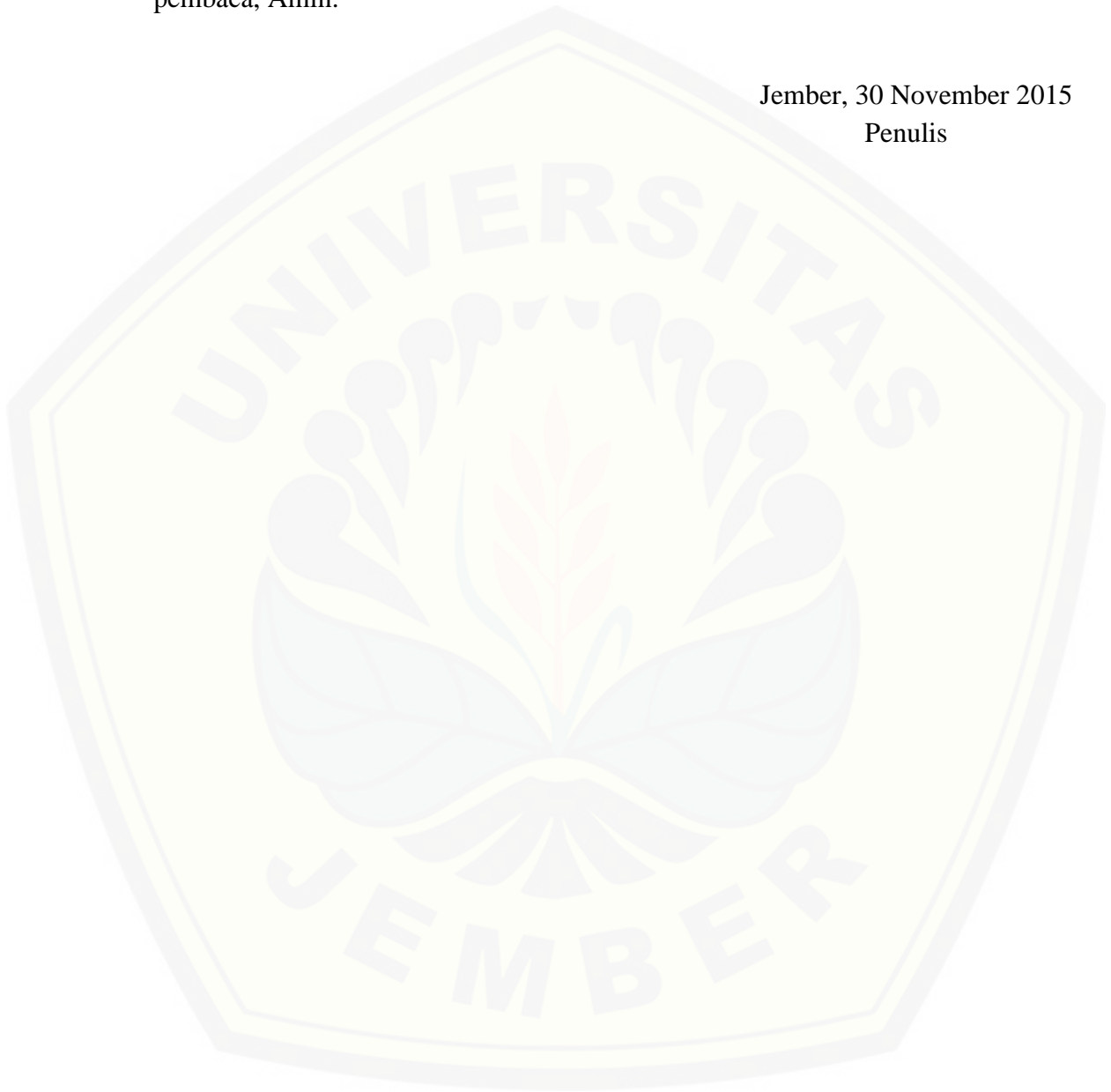
PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Titin Kartini, S.Pd, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember, sekaligus selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan masukan dalam penulisan skripsi ini;
4. Dra. Retna Ngesti Sedyati, M.P, selaku Dosen Pembimbing I, dan Drs. Joko Widodo, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini;
5. Dr. Sri Kantun, M.Ed selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik dan masukan dalam penulisan skripsi ini;
6. Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Bapak H. Ahmad Fahmi selaku pemilik lapangan Zona Futsal Jember, dan Bapak Bayu Cahyono selaku pengelola lapangan Zona Futsal Jember, terima kasih atas kesempatan waktu dan izin yang diberikan dalam melaksanakan penelitian skripsi ini;
8. Seluruh teman-teman Pendidikan Ekonomi 2010 tanpa terkecuali, yang telah memberikan banyak kenangan dan selalu membantu dengan tulus untuk segala urusan perkuliahan selama ini;
9. Teman-teman kost Nias Cluster *Community* yang telah banyak berbagi keceriaan, keluh kesah dan dukungan yang telah diberikan selama berada di Kota Jember;

10. Semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih untuk kalian semua. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, Amin.

Jember, 30 November 2015
Penulis



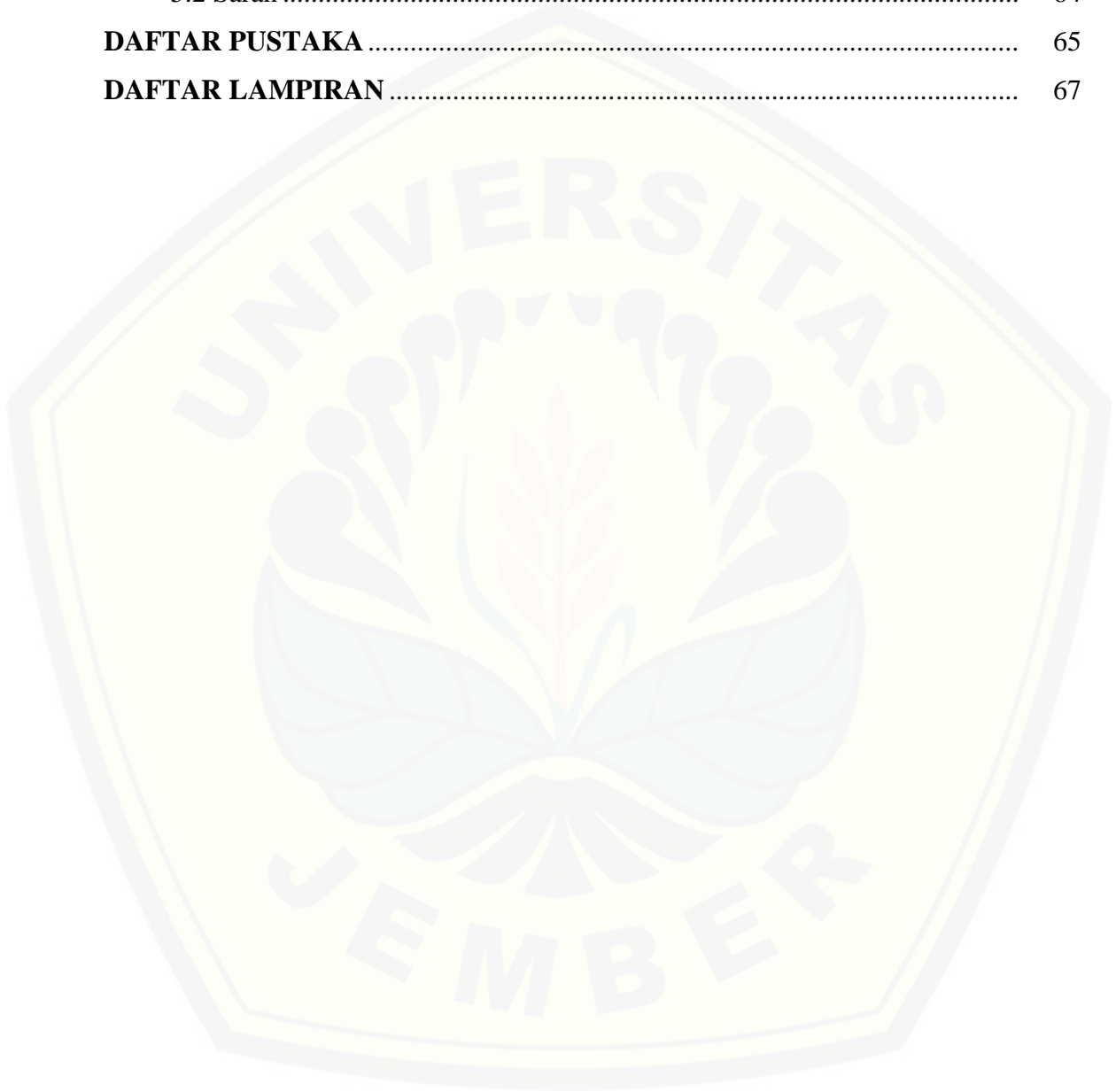
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori Kualitas Pelayanan.....	7
1. Daya Tanggap.....	9
2. Jaminan	9
3. Keandalan.....	10
4. Bukti Fisik	11
5. Empati	12
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18

2.5 Kerangka Berpikir	21
2.6 Hipotesis Penelitian	22
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel	23
3.2.1 Kualitas Pelayanan (X).....	23
3.2.1.1 Daya Tanggap	24
3.2.1.2 Jaminan	24
3.2.1.3 Keandalan.....	24
3.2.1.4 Bukti Fisik.....	24
3.2.1.5 Empati	24
3.2.1 Loyalitas Pelanggan (Y)	25
3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian.....	25
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.4.1 Populasi Penelitian	25
3.4.2 Sampel Penelitian	25
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data	26
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.6.1 Metode Angket	27
3.6.2 Metode Observasi	27
3.6.3 Metode Wawancara	27
3.6.4 Metode Dokumen	28
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	28
3.7.1 Editing	28
3.7.2 Skoring.....	28
3.7.3 Tabulasi	29
3.8 Uji Instrumen Penelitian	29

3.8.1 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.9 Metode Analisis Data	31
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	32
3.9.2 Analisis Inferensial	32
a. Persamaan Garis Regresi Sederhana	32
b. Analisis Varian Garis Regresi.....	33
c. Uji F.....	34
d. Efektifitas Garis Regresi	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Data Pelengkap	36
4.1.1 Sejarah Singkat Zona Futsal	36
4.2 Data Utama	37
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	37
a. Responden Menurut Usia	37
b. Frekuensi Penggunaan.....	38
4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian	39
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	40
4.4 Hasil Analisis Data	42
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	42
1. Kualitas Pelayanan	42
2. Loyalitas Pelanggan	49
4.4.2 Analisis Inferensial	53
4.4.2.1 Analisis Regresi Sederhana.....	53
4.4.2.2 Analisis Varian Garis Regresi.....	55
4.4.2.3 Uji F	55
4.4.2.4 Koefisien Determinasi.....	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56

BAB 5. PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	31
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Mengetahui Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	34
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.....	39
Tabel 4.4 Tingkat Hubungan.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.6 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	41
Tabel 4.7 Indikator Daya Tanggap.....	42
Tabel 4.8 Indikator Jaminan.....	44
Tabel 4.9 Indikator Keandalan	46
Tabel 4.10 Indikator Bukti Fisik	47
Tabel 4.11 Indikator Empati	48
Tabel 4.12 Indikator Memperoleh Kepuasan	50
Tabel 4.13 Indikator Melakukan Pembelian Ulang	50
Tabel 4.14 Indikator Merekomendasikan kepada orang lain	51
Tabel 4.15 Indikator Tidak Beralih pada usaha sejenis lainnya.....	52
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Sederhana	54
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian 21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Matrik Penelitian	67
Lampiran B. Tuntunan Penelitian	68
Lampiran C. Angket Penelitian.....	70
Lampiran D. Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran E. Data Identitas Responden.....	79
Lampiran F. Rekapitulasi Hasil Angket.....	81
Lampiran G. Tabulasi Data	87
Lampiran H. Hasil Data	89
Lampiran I. Transkrip Wawancara.....	110
Lampiran J. Tabel R.....	114
Lampiran K. Tabel F.....	115
Lampiran L. Surat Izin Penelitian	118
Lampiran M. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	119
Lampiran N. Lembar Konsultasi.....	120
Lampiran O. Daftar Riwayat Hidup.....	122
Lampiran P. Dokumentasi.....	123

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Olahraga futsal kini sudah menjadi gaya hidup di kalangan remaja, mulai dari pelajar sampai mahasiswa. Banyaknya peminat olahraga futsal mendorong berkembangnya usaha jasa penyewaan lapangan futsal. Salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki banyak peminat olah raga futsal adalah kota Jember, hal ini terlihat dari banyaknya usaha jasa yang penyewaan lapangan futsal di kota Jember. Tersedianya lapangan sepakbola yang minim atau kurangnya lahan kosong saat ini membuat masyarakat susah untuk menggali kemampuannya lebih dalam untuk dapat menjadi pemain profesional. Namun, dengan kurang tersedianya lapangan sepakbola, masyarakat masih dapat bermain bola selain di lapangan bola besar yaitu di lapangan bola mini atau yang biasa disebut dengan lapangan futsal

Menjamurnya penyewaan futsal di kota Jember membuat persaingan usaha ini semakin ketat, hal ini membuat pengelola lapangan futsal menawarkan fasilitas dan pelayanan yang menarik dan beragam untuk menarik banyak pelanggan. Dalam upaya memenangkan persaingan maka tiap-tiap pengelola lapangan futsal saling berpacu menawarkan keunggulan, antara lain memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada usaha yang dimilikinya.

Salah satu usaha yang dilakukan oleh para pemilik lapangan futsal di Kabupaten Jember untuk menghadapi persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan bisnis lapangan futsal tersebut. Adanya usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemilik lapangan futsal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Setelah mereka merasa cocok tentunya akan terus mengulang-ulang atau bahkan menjadi *member* pada usaha lapangan futsal tersebut. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan loyalitas pelanggan.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan. Perusahaan akan berhasil hanya kalau konsumen melihat suatu kebutuhan yang bisa dipenuhi oleh produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Keinginan setiap pelanggan tentu berbeda dengan pelanggan yang lainnya, oleh sebab itu perusahaan yang baik harus dapat memenuhi keinginan pelanggannya. Misalkan konsumen telah memesan lapangan A pada hari dan jam tertentu, maka hal tersebut harus dipenuhi oleh pengelola lapangan serta jika terdapat komplain harus menanggapi dengan baik.

Keberadaan lapangan futsal di daerah Kota Jember memang cukup banyak antara lain United Futsal, King Futsal, Elphasindo Futsal, GNI Futsal, Kick N Rush Futsal dan Zona Futsal. Peneliti memilih Zona Futsal sebagai objek penelitian dikarenakan menurut peneliti Zona sebagai tempat futsal yang ingin memperbaiki diri untuk menjadi tempat futsal yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing yang lainnya di Kota Jember.

Salah satu tempat penyewaan lapangan futsal di kota Jember adalah Lapangan Zona Futsal terletak di Jalan Tidar, dimana lokasinya cukup strategis dan dekat dengan kampus Universitas Jember. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di lapangan, dapat diketahui bahwa Zona Futsal merupakan salah satu lapangan futsal yang besar dan cukup diminati di Kabupaten Jember. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya konsumen yang menjadi pelanggan pada Zona Futsal. Hal ini terungkap dari salah satu pelanggan lapangan Zona Futsal yang mengatakan: *saya memilih bermain ditempat ini karena telah menjadi anggota member disini dan cukup dekat dengan tempat tinggal saya.* (B,26th.). Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh para pengusaha pemilik usaha jasa dalam menjalankan dan mengembangkan usaha yang dimiliki tersebut, begitu juga halnya dengan Zona Futsal.

Yazid, (2008:102) memberikan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*. Adanya *service quality* ini dapat dipantau, apakah kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Pada lapangan Zona Futsal kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman kepada pihak pelanggan. Kualitas pelayanan pada Zona Futsal tersebut dapat ditunjukkan dengan beberapa dimensi kualitas, diantaranya adalah bukti fisik (*Tangible*) yaitu kualitas lapangan dan kelengkapan sarana prasarana yang ditawarkan pada pelanggan, daya tanggap (*Responsiveness*) pengelola dalam melayani pelanggan dan menanggapi komplain pelanggan. Jaminan (*assurance*) kemampuan yang dimiliki pengelola dalam mengelola atau merawat lapangan sangat baik serta kenyamanan dan keamanan pelanggan terjamin. Pelayanan kepedulian (*emphaty*) yang dilakukan pengelolaan lapangan yaitu ramah dalam melayani pelanggan dan memahami keinginan pelanggan dengan baik serta kehandalan (*reliability*) pengelola yaitu kesesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dengan yang diterima dengan yang oleh pelanggan selalu dipenuhi, dan bonus yang mereka janjikan kepada pelanggan selalu ditepati.

Adanya sikap profesional yang dimiliki oleh pengelola lapangan Zona Futsal tersebut membuat pelanggan merasa percaya dalam menggunakan lapangan tersebut dan akhirnya memiliki loyalitas terhadap apa yang ditawarkan oleh lapangan itu. Mendapatkan rasa loyal pelanggan atau adanya minat untuk terus menggunakan lapangan di Zona Futsal merupakan hal yang paling penting dalam suatu usaha seperti penyewaan lapangan futsal. Mempertahankan seorang pelanggan jauh lebih sulit dibandingkan mencari pelanggan yang baru. Pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian ulang secara berulang-ulang atau berkali-kali, lalu mereka akan merekomendasikan kepada orang-orang terdekatnya dan tidak berpindah pada usaha sejenis lainnya. Sebab jika suatu usaha sudah tidak mendapatkan kepercayaan lagi dari para pelanggannya, maka usaha tersebut tidak lama lagi akan mengalami kebangkrutan.

Penelitian sejenis sebelumnya sudah dilakukan oleh Anna Nurfahrana (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan PT Telkomsel Malang”. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bukti bahwa secara

simultan kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh secara signifikan sebesar 76% terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel. Hal ini ditunjukkan dengan dari hasil F-hitung sebesar 83,774 sedangkan berdasarkan F-tabel untuk taraf kesalahan 0,05 dengan $n=50$ adalah sebesar 4,043.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Lapangan Zona Futsal Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan berapa besar pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di lapangan Zona Futsal Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan, tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di lapangan Zona Futsal Jember.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di lapangan Zona Futsal Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, memperoleh pengetahuan baru dalam bidang penelitian dan memberikan pengalaman dalam mengaplikasikan teori yang telah ditekuni di bangku kuliah.
2. Bagi perguruan tinggi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi serta tambahan kepustakaan

3. Bagi pemilik usaha, dapat menjadi masukan agar lapangan Zona Futsal lebih berkembang dan lebih ramai lagi
4. Bagi peneliti lain, sebagai bahan acuan atau referensi untuk penelitian pada masa yang akan datang



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang penelitian terdahulu, landasan-landasan teori tentang konsep kualitas pelayanan, konsep loyalitas pelanggan, kerangka berpikir, serta hipotesis dari penelitian yang dilakukan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sejenis dilakukan oleh Nuning Irawati Wilujeng (2006) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Tabungan Terhadap Loyalitas Anggota KPRI KRIDHA UTAMA Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2006”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan tabungan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KPRI KRIDHA UTAMA. Hal ini ditunjukkan dari hasil F-hitung sebesar 64,021 sedangkan berdasarkan F-tabel untuk taraf kesalahan 0,05 dengan $n=50$ adalah sebesar 2,4936

Penelitian kedua dilakukan oleh Anna Nurfahrana (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan PT Telkomsel Malang”. Dalam penelitian tersebut membuktikan bahwa secara simultan kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) berpengaruh secara signifikan sebesar 76% terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel. Sedangkan secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari indikator kehandalan terhadap loyalitas pelanggan Telkomsel.

Penelitian dahulu dengan sekarang terdapat persamaan dan sehingga dapat dijadikan acuan untuk penelitian sekarang. Adapun persamaan dalam penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuning Irawati dan Anna Nurfahrana yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota/pelanggan, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan analisis penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Nuning Irawati Wilujeng pada KPRI KRIDHA UTAMA menggunakan analisis deskriptif regresi linear sederhana, pemilihan sampel menggunakan *Cluster Random Sampling*. Penelitian yang sejenis

juga dilakukan oleh Anna Nurfahrana menggunakan analisis deskriptif regresi linear berganda, pemilihan sampel menggunakan *Cluster Random Sampling*, sedangkan lokasi penelitian sekarang pada lapangan Zona Futsal menggunakan analisis deskriptif regresi linear sederhana pemilihan sampel dengan menggunakan *Accidental Quota Sampling*.

2.2 Landasan Teori Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemberian bantuan yang mana diberikan seseorang kepada orang lain dalam jual beli barang atau jasa. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keramahan, kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh, terutama kepuasan dan loyalitas yang besar.

Menurut Lytle (2003:117) pelayanan merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi *superior need*, atau dengan kata lain layanan konsumen dapat menjadi pusat keuntungan suatu perusahaan. Menurut Tjiptono (2002:59) bahwa “Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Sedangkan menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:81) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Dalam rangka menyampaikan jasa terhadap pelanggan, interaksi antara karyawan dengan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi pelaksanaan suatu usaha. Interaksi tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis, maka tentu saja kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya yaitu menciptakan loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2001:194) secara garis besar peranan pelayanan terdiri dari beberapa yaitu :

- a. menciptakan perhatian calon pembeli
- b. menggugah minat calon pembeli
- c. menanamkan keyakinan calon pembeli
- d. memperlakukan calon pembeli adalah raja yang harus dihormati, dilayani dan keinginannya harus terpenuhi

Standar kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2001:196) antara lain adalah:

- a. tingkat keaktifan atau penjual atau pedagang dalam melayani calon pembeli
- b. tingkat keramahan penjual dalam menghadapi calon pembeli
- c. tingkat penjelasan produk yang ditawarkan oleh pedagang kepada calon pembeli
- d. tingkat demonstrasi yang diajukan oleh penjual terhadap calon pembeli

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan nilai bagi konsumen melalui pemenuhan dari keinginan konsumen, hal tersebut yang dinyatakan oleh Kotler (dalam Tjiptono, 2000:22) bahwa “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen”. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi perusahaan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen, konsumen dapat menilai apakah pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan jasa yang diberikan harus sesuai dengan jasa yang diharapkan. Apabila jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dikatakan baik. Sedangkan jika jasa yang diberikan lebih buruk dibandingkan dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dikatakan tidak baik. Oleh karena itu, pengelola lapangan Zona Futsal harus berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi keinginan pelanggannya dan memberi kemudahan dalam menggunakan lapangannya.

Apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pengelola lapangan Zona Futsal, maka pelanggan cenderung untuk menggunakan jasa yang diberikan secara berulang-ulang yang pada akhirnya timbul suatu loyalitas pelanggan. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Dimiyati, 2012:210) mengidentifikasi lima

dimensi pokok dalam menentukan kualitas jasa yang dikenal dengan istilah *service quality* yaitu *Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible, dan Emphaty*". Berdasarkan pendapat tersebut maka indikator pelayanan (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Daya Tanggap, Jaminan, Kehandalan, Bukti Fisik dan Empati.

1. Daya Tanggap / *Responsiveness*

Persaingan yang terjadi dalam setiap usaha yang dijalankan oleh masing-masing pengusaha, menuntut mereka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Apalagi bagi pengelola lapangan futsal yang juga berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para penggunanya. Menurut pendapat Yazid (2008:108) daya tanggap adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Pendapat serupa dikemukakan oleh Tjiptono (2002:26) bahwa "Daya tanggap adalah keinginan para karyawan dan pelayan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap". Jadi daya tanggap tersebut merupakan bentuk pelayanan pengelola lapangan dalam membantu dan memberikan jasa dengan segera dan sesuai terhadap keinginan pelanggan.

Maka dalam penelitian ini indikator daya tanggap yang ditunjukkan oleh pengelola lapangan Zona Futsal yaitu karyawan menanggapi dengan cepat dan tanggap terhadap calon pelanggan yang akan memesan lapangan dan memberikan dengan segera jika pelanggan memerlukan kostum bola yang akan dikenakan oleh timnya. Pelayanan lain yang dilakukan karyawan yaitu menanggapi komplain dari pelanggannya dengan segera. Misalnya ada pelanggan yang komplain soal bola yang dikenakannya karena kurang keras atau tidak nyaman, dengan segera karyawan memberi solusi seperti dengan mengganti bola tersebut dengan yang baru.

2. Jaminan / *Assurance*

Faktor yang menentukan kualitas pelayanan salah satunya adalah jaminan. Jaminan disini merupakan kebijakan dari pengelola lapangan untuk memberikan rasa aman, bebas dari resiko kepada pelanggan dalam menggunakan lapangan. Menurut

Lovelock (dalam Rangkuti, 2002:18), “*assurance* adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri”. Karyawan harus memiliki rasa percaya diri dalam melayani pelanggan, karena dengan percaya diri yang mereka miliki, maka pelanggan akan percaya dengan apa yang dilihat dan didengar. Sedangkan Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2002:27) menyatakan jaminan adalah tindakan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari resiko bahaya dan keragu-raguan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa jaminan khususnya dalam penelitian ini adalah kemampuan pelayan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kemampuan memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan pelayan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan mengenai tiap produk yang akan dibeli dari sikap resiko berbahaya dan keragu-raguan.

Dalam penelitian ini indikator jaminan dapat ditunjukkan bahwa pada Lapangan Zona Futsal diberikan ruang parkir motor yang luas dan cukup aman, sehingga pelanggan tidak perlu khawatir dengan keamanan kendaraannya, keamanan barang-barang yang dibawa pelanggan karena dapat dititipkan di kasir, harga sewa yang lebih murah dibandingkan dengan tempat futsal yang lain. Selain itu juga, perawatan dalam mengelola lapangan yang dilakukan pengelola cukup baik dan lapangan yang disediakan di Zona Futsal sudah sesuai dengan standar nasional

3. Kehandalan / *Reliability*

Menurut Parasuraman, dkk (dalam Hady, 2002:10) menyatakan kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, konsisten, kesesuaian dengan pelayanan dan memuaskan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007:273) “Reliabilitas yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kehandalan adalah kemampuan yang dimiliki pengelola dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, dan dilakukan dengan konsisten serta tanpa kesalahan. Pengelola lapangan Zona Futsal harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan dan konsisten serta tidak ada kesalahan.

Dalam penelitian ini, indikator kehandalan yang ditunjukkan oleh pengelola Lapangan Zona Futsal yaitu keakuratan pelayanan oleh pengelolanya. Contohnya calon pelanggan yang akan memesan lapangan, mereka harus dapat bermain di lapangan yang telah mereka pesan dan waktunya tidak boleh berbenturan dengan pelanggan lainnya di lapangan yang sama. Pengelola juga menepati bonus yang mereka janjikan kepada pelanggan, saat pelanggan bermain pada jam yang relatif sepi mereka terkadang mendapatkan tambahan waktu bermain dan hal tersebut selalu dipenuhinya.

4. Bukti Fisik / *Tangible*

Bukti fisik salah satu daya tarik bagi pelanggan karena pada saat pelanggan akan membeli barang atau jasa, pada mulanya akan tertarik pada apa yang mereka lihat, oleh sebab itu aspek fisik ini perlu diperhatikan untuk menarik minat para pelanggan. Parasuraman, dkk (dalam Hady, 2002:12) bukti fisik merupakan penampilan fasilitas fisik dari layanan seperti perlengkapan komunikasi, peralatan yang digunakan, ketersediaan lahan parkir, kerapian, kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik merupakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang diberikan oleh pengelola lapangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Begitu juga dengan kondisi fisik lapangan Zona Futsal, ruang ganti, musholla dan kamar mandi terlihat menarik dan tetap bersih, pencahayaan lampu yang terang

jika pelanggan bermain pada malam hari, dan lokasi mudah dijangkau bagi pelanggan karena berada di sekitar wilayah kampus.

5. Empati / *Empathy*

Pelanggan akan merasa nyaman dan terkesan apabila karyawan melayani segala kebutuhan mereka dengan sikap ramah dan bersahabat, oleh karena itu karyawan dituntut untuk berempati dalam melayani pelanggan. Parasuraman, dkk (dalam tjiptono, 2007:27) menyatakan empati merupakan pelayanan yang diberikan perusahaan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dalam memenuhi kebutuhan para konsumen. Sedangkan menurut Kotler (dalam Alma, B, 2000:231) menyatakan bahwa “Empati adalah kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. Berdasarkan kedua pendapat tersebut berarti sikap empati pengelola lapangan harus dapat ditunjukkan dengan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh serta memahami keinginan pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut maka sikap empati dalam penelitian ini adalah perhatian atau kepedulian yang diberikan pengelola lapangan futsal terhadap keluhan mengenai jasa yang ditawarkan, serta menunjukkan sikap penuh perhatian dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Jadi, pengelola lapangan futsal harus selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan tanpa membeda-bedakannya serta apa saja keluhannya.

2.3 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan tidak dapat terbentuk dalam waktu singkat tetapi melalui proses dan berdasarkan hasil pengalaman dari pelanggan itu sendiri. Bila yang diperoleh telah sesuai dengan harapan, maka proses pembelian ini akan terus berulang. Hal ini dapat dikatakan bahwa telah timbul kesetiaan. Berawal dari pembeli yang datang untuk mencoba, kemudian merasa senang dengan produk atau jasa yang ditawarkan lalu pembeli akan merasa puas. Menjaga kepuasan pelanggan adalah yang

paling penting dilakukan oleh penjual agar tingkat kesetiaan pembeli terhadap satu tempat tetap terjaga, bahkan akan lebih bagus jika tingkat kesetiaan pembeli semakin meningkat.

Loyalitas merupakan kegiatan konsumen akan suatu jasa dengan melakukan pembelian ulang terhadap barang dan jasa secara terus menerus, secara kebiasaan ini termotivasi sehingga sulit diubah dan sering mengakibatkan konsumen menjadi loyal. Menurut Tjiptono (2000:10) loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap toko, merk, ataupun pemasok yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin pada pembelian ulang secara konsisten. Menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan dapat menguntungkan usaha tersebut.

Menurut Wijayanti (2012:149), loyalitas pelanggan adalah perilaku konsumen yang merasa puas terhadap produk atau merek yang dikonsumsi atau dipakai akan membeli ulang produk tersebut. Sedangkan menurut Tandjung (2004:117), pelanggan yang loyal akan mempromosikan barang atau jasa yang sudah dibeli kepada orang lain (*word-of-mouth marketing*) dan membeli sesuatu karena faktor kebiasaan biasanya menggunakan produk tertentu atau karena sudah merasa cocok, dengan fanatik ini pelanggan tidak mau pindah membeli di tempat lain. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang merasa puas terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi dan besarnya frekuensi pembelian yang dilakukan pelanggan mencapai tingkat kepuasan tertinggi, dan tidak pindah membeli pada produk atau usaha yang sejenis.

Berdasarkan pendapat tersebut loyalitas pelanggan juga dapat terlihat di lapangan Zona Futsal, banyaknya pelanggan setiap hari, tidak hanya pada saat liburan atau akhir pekan tetapi pada hari-hari biasa juga ramai terutama pada sore hari. Hal ini menunjukkan terdapat rasa puas yang timbul dari pelanggan karena harapannya telah terpenuhi, sehingga tidak menutup kemungkinan pelanggan yang telah mencoba bermain di Zona Futsal untuk kembali bermain disana lagi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan semakin banyaknya *member* yang mendaftar di Zona Futsal.

Loyalitas konsumen pada suatu usaha didasari oleh motif langganan (*patronage motive*). Dalam hal ini konsumen lebih mengutamakan untuk membeli pada penjual tertentu. Adapun faktor-faktor yang menentukan adanya motif langganan (Basu dan T. Handoko, 2000:62) adalah :

- a. harga
- b. penggolongan dan keragaman barang
- c. lokasi penjual yang strategis dan mudah dijangkau
- d. desain fisik tempat usaha
- e. service yang ditawarkan pada pelanggan
- f. kemampuan tenaga penjual
- g. pengiklanan dan sales promosi usaha tersebut

Menurut Griffin (2002:223) keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain :

- a. mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal)
- b. mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negosiasi kontrak, pemrosesan pesanan, dan lain-lain)
- c. mengurangi biaya *turn over* pelanggan (karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit)
- d. meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan
- e. *word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
- f. mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya pergantian, dan lain-lain)

Kesetiaan pelanggan tidak dapat tercipta dalam waktu yang singkat (spontan) tetapi kesetiaan tercipta berdasarkan hasil pengalaman dari konsumen itu sendiri melalui pembelian yang konsisten sepanjang waktu. Menurut Wijayanti (2012:149), loyalitas pembeli terbagi dalam beberapa tingkatan, yaitu :

- a. konsumen loyal (*entrenched*), yaitu konsumen tidak akan pernah pindah ke produk lain.
- b. konsumen normal (*average*), yaitu konsumen mempunyai loyalitas cukup tinggi, tetapi masih ada kemungkinan untuk pindah ke produk lain
- c. konsumen setengah loyal (*shallow*), yaitu konsumen setengah loyal, setengah lagi mempunyai sikap *switcher*
- d. konsumen tidak lagi (*convertible*), yaitu konsumen akan selalu berpindah ke produk lain.

Seorang pelanggan yang loyal dapat mempertimbangkan dari produk, harga, dan tempat, akan tetapi menurut pelanggan Zona Futsal mereka mendapatkan kepuasan tersendiri dan memilih untuk kembali bermain di lapangan Zona dengan tawaran harga yang bervariasi dan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Sementara itu, sikap loyal (*attitudinal loyalty*) diukur dengan mengacu pada komponen-komponen sikap, seperti keyakinan, perasaan, dan kehendak untuk melakukan pembelian.

Enam hal yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas pembeli menurut Tjiptono (2002:85) yaitu :

1. pembelian ulang
2. kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut
3. selalu menyukai merek tersebut
4. tetap memilih merek tersebut
5. yakin bahwa merek tersebut yang terbaik
6. merekomendasikan merek tersebut pada orang lain

Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Konsumen yang loyal merupakan kunci sukses suatu bisnis atau usaha. Mempertahankan konsumen yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang paling utama dari pada mendapatkan pelanggan baru. Loyalitas pelanggan dapat dilihat dari adanya pelanggan yang kembali untuk melakukan pemakaian ulang di lapangan yang sama, sehingga timbul kebiasaan pelanggan untuk memakai jasa tersebut dan tidak menutup

kemungkinan pelanggan akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain dan memutuskan untuk tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ukuran loyalitas pelanggan pada lapangan Zona Futsal adalah sebagai berikut :

a. Memperoleh Kepuasan

Oliver (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai tanggapan pelanggan, yaitu penilaian atas fitur-fitur suatu produk atau jasa yang telah ditawarkan. Tingkat kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat dari perilaku pelanggan selanjutnya. Jika pelanggan yang mengkonsumsi produk merasa puas, maka dia akan menunjukkan perilaku untuk membeli kembali produk yang sama, dan cenderung akan memberikan referensinya terhadap produk tersebut kepada orang lain. Dan jika pelanggan tersebut tidak puas, maka pelanggan akan melakukan tindakan tidak kembali ke usaha tersebut, atau melakukan komplain kepada perusahaan. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan yang optimal maka akan mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tersebut.

b. Melakukan Pembelian Ulang

Pembelian ulang merupakan perilaku konsumen yang telah melakukan pembelian awal, timbul dengan perasaan senang dan puas, sehingga konsumen melakukan pembelian ulang terhadap produk yang telah memenuhi harapannya tersebut. Pembelian ulang dalam penelitian ini lebih menekankan pada seberapa sering pelanggan kembali bermain di lapangan Zona Futsal, serta penyewaan lapangan yang biasa banyak mencapai puncak keramaian pada saat akhir pekan (*weekend*). Berdasarkan pemaparan tersebut seseorang yang dikatakan loyal atau setia dapat dilihat dari frekuensi pembeliannya yang lebih dari dua kali, sehingga semakin tinggi frekuensi pembelian konsumen maka akan semakin tinggi pula tingkat kesetiiaannya pada suatu produk.

c. Merekomendasikan kepada orang lain

Merekomendasikan kepada orang lain merupakan tindakan yang dilakukan konsumen setelah mereka melakukan pembelian ulang dan mengkonsumsi produk yang sesuai dengan harapannya agar orang lain juga ikut merasakan harapan yang telah dirasakannya. Menurut Tandjung (2004:117) pelanggan loyal akan mempromosikan barang yang sudah dibeli kepada orang lain (*word-of-mouth marketing*) sehingga diharapkan akan mengurangi biaya pemasaran. Pelanggan di Zona Futsal tentunya akan merekomendasikan kepada orang lain jika dia telah merasa yakin akan lapangan futsal yang telah menjadi tempat favorit baginya. Menyebarkan informasi tentang lapangan futsal yang menjadi tempat favorit biasanya yang paling awal dilakukan adalah kepada keluarga dan teman dekat, kemudian akan disebar lagi kepada orang lain yang membutuhkan informasi tentang lapangan tersebut.

d. Tidak beralih pada usaha sejenis lainnya

Pembeli yang telah merasa yakin akan produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya maka kemungkinan dia tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah. Menurut Tandjung (2004:120) “..membeli sesuatu karena faktor kebiasaan biasanya menggunakan produk tertentu atau karena sudah merasa cocok, dengan fanatik ini pelanggan tidak mau pindah membeli di tempat lain..”. Berdasarkan pemaparan teori tersebut menunjukkan bahwa pelanggan yang loyal tidak akan mudah untuk dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah, tentunya pelanggan di Zona Futsal juga akan melakukan hal yang sama jika dia telah yakin akan produk/jasa yang ditawarkan pada lapangan tersebut. Pelanggan yang tidak beralih pada usaha sejenis lainnya dalam penelitian ini menekankan pada tidak ada keinginan pembeli untuk membandingkan lapangan Zona Futsal dengan tempat futsal lainnya dan ketetapan pelanggan untuk tidak beralih ke tempat usaha yang sejenis.

2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Saat ini perusahaan menyadari pentingnya loyalitas pelanggan, perusahaan tidak hanya merumuskan tujuan pemasaran untuk memperoleh kepuasan pelanggan akan tetapi perusahaan memulai memikirkan bagaimana menciptakan loyalitas pelanggannya karena konsumen yang loyal merupakan kunci sukses suatu bisnis atau usaha. Pelanggan yang loyal akan menjadi hambatan masuk bagi para pesaing, serta bisa menjadi benteng pelindung dari kemungkinan kompetisi harga. Mempertahankan konsumen yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama daripada mendapatkan pelanggan baru.

Setiap perusahaan jasa termasuk penyewaan lapangan futsal, salah satu cara meningkatkan kepuasan pelanggan atau *member* yang tercatat sebagai anggota yakni dengan jalan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pada setiap pelanggan yang datang untuk bermain. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan termasuk juga Zona Futsal karena tanpa pelanggan, suatu usaha tersebut tidak punya apa-apa bahkan tidak akan ada. Taylor dan Caruana (2002) mengemukakan bahwa “Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas”. Oleh karena itu, pengelola lapangan futsal harus selalu memberikan kepuasan yang superior pada pelanggan melebihi pesaingnya melalui kualitas pelayanan yang memuaskan, karena semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil pembelian produk/jasa yang diberikan oleh pengelola lapangan futsal, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan.

Lebih lanjut Kotler (2002:19) menjelaskan bahwa kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas akan :

- a. menjadi lebih setia
- b. membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada
- c. memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produknya

- d. kurang memberikan perhatian pada merek dan iklan pesaing serta sensitif terhadap harga
- e. membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada merekrut pelanggan baru karena transaksi menjadi rutin

Meskipun Lapangan Zona Futsal memiliki gedung yang megah namun jika tidak didukung oleh kegiatan layanan yang baik maka akan meninggalkan kesan yang kurang mengengakkan bagi pelanggan. Oleh karena itu pengelola lapangan Zona Futsal harus benar-benar memperhatikan dan berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan bagi pelanggannya.

Wellington (2001:181) juga menambahkan bahwa untuk dapat merebut loyalitas yang sepenuh hati dan seumur hidup ditentukan oleh pelayanan yang bermutu tinggi dan pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sedangkan menurut Swastha dan Irawan (2002:122) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah harga, penggolongan, keragaman barang, lokasi penjual yang strategis dan mudah dicapai, desain fisik toko, service yang ditawarkan pada pelanggan, kemampuan tenaga penjual dan pengiklanan, serta promosi di toko.

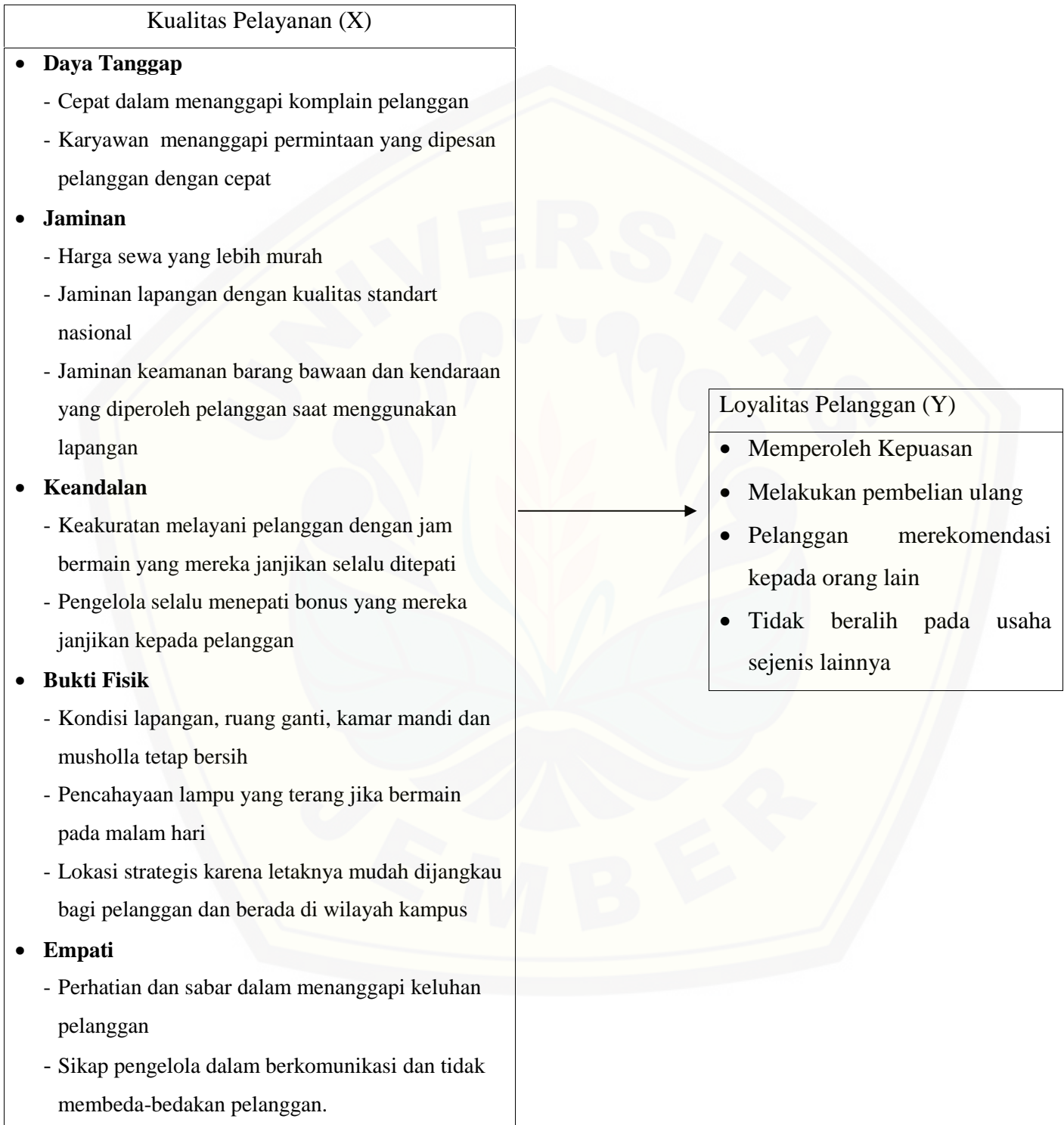
Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli dan tidak dapat dan tidak dapat dipaksakan. Kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima seiring berjalannya waktu dan usaha. Perusahaan termasuk usaha lapangan futsal tetap berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan dengan baik sehingga pelanggan akan merasa puas dan tetap loyal pada lapangan Zona Futsal. Loyalitas merupakan presentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat dipahami kualitas pelayanan dapat mempengaruhi pelanggan untuk tetap setia lalu menjadi *member*. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sangat erat karena jasa yang ditawarkan dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan akan mendorong

timbulnya kepuasan anggota yang selanjutnya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan dan selanjutnya mendaftar menjadi *member* terhadap usaha lapangan futsal ini.



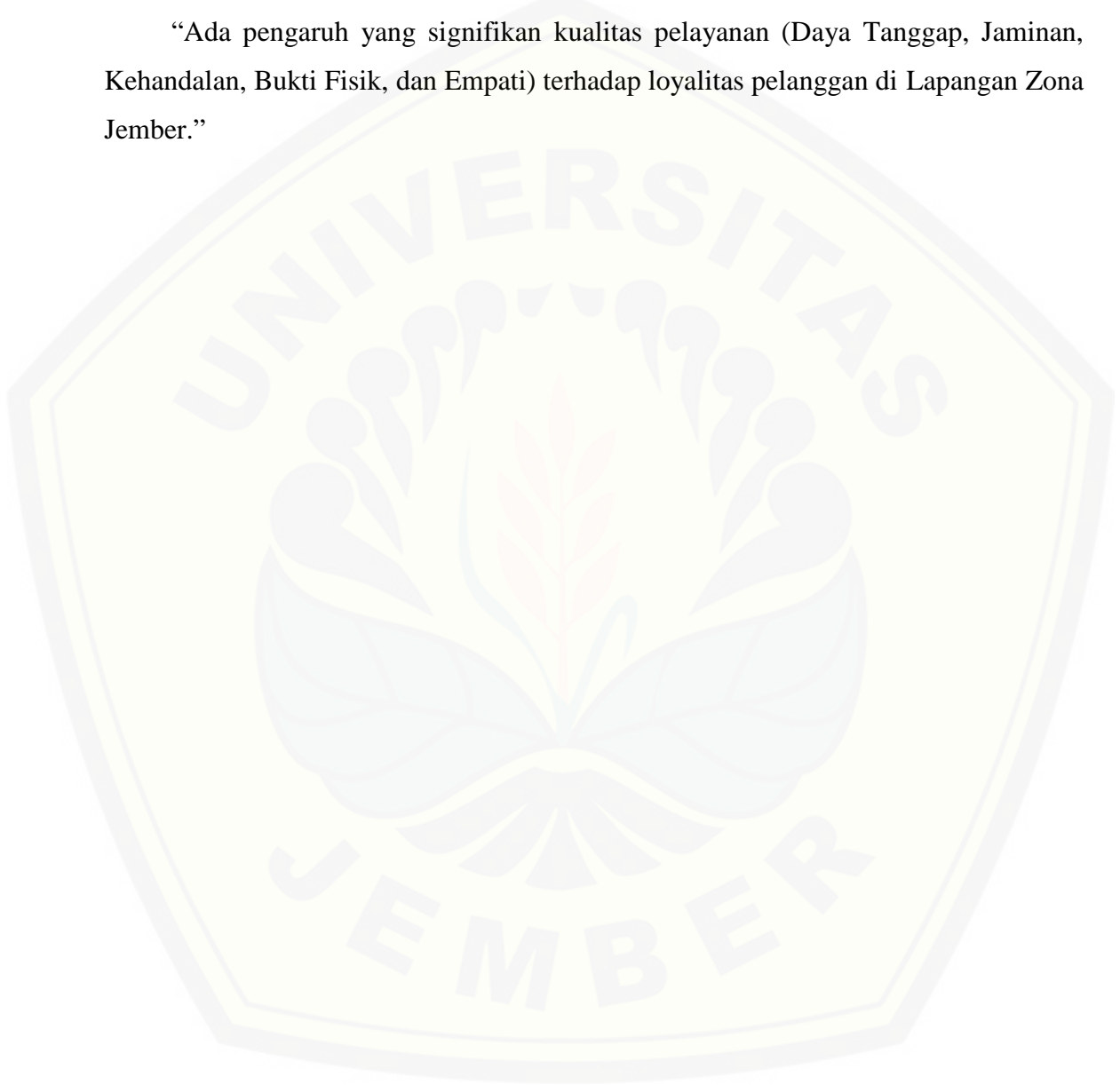
2.5 Kerangka Berpikir



2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

“Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan (Daya Tanggap, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik, dan Empati) terhadap loyalitas pelanggan di Lapangan Zona Jember.”



BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode dalam melakukan penelitian yang meliputi rancangan penelitian, definisi operasional variabel, penentuan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan pengumpulan data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan metode analisis data.

3.1 Rancangan Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka kerja dan dasar penelitian atau pemecahan masalah penelitian yang tercemin dalam variabel penelitiannya (Sukidin dan Munir 2005:167). Dalam pelaksanaan suatu penelitian tujuannya yaitu ingin mencapai hasil yang diharapkan, oleh karena itu perlunya suatu rencana penelitian yang sistematis dalam bentuk rancangan penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi karena untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Metode penentuan lokasi yang penelitian gunakan adalah metode *Purposive Area* (penentuan lokasi bertujuan), sedangkan untuk metode yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel penelitian adalah *Accidental Sampling*. Peneliti menggunakan metode angket sebagai metode utama, wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai pelengkap. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis data inferensial menggunakan Analisis Garis Regresi Sederhana, uji F, dan efektifitas garis regresi.

3.2 Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan segala kegiatan yang diberikan oleh pengelola lapangan Zona Futsal dalam melayani konsumen yang dapat menimbulkan loyalitas pelanggan. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

3.2.1.1 Daya Tanggap / *Responsiveness*

Indikator daya tanggap dalam penelitian ini adalah sikap tanggap pengelola lapangan Zona Futsal dalam melayani pelanggan seperti kemampuan menanggapi komplain dari pemain serta menanggapi permintaan dengan cepat dan segera.

3.2.1.2. Jaminan / *Assurance*

Indikator jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh pelanggan Zona Futsal yang meliputi harga sewa lapangan yang murah, ruang parkir motor yang luas dan aman, keamanan barang bawaan pelanggan, serta kualitas lapangan yang sudah sesuai dengan standart nasional

3.2.1.3 Kehandalan / *Reliability*

Indikator kehandalan dalam penelitian ini adalah kemampuan pengelola lapangan Zona Futsal dalam memberikan pelayanan kepada anggota sesuai yang dijanjikan dan dilakukan secara konsisten tanpa ada kesalahan. Hal ini meliputi keakuratan pengelola lapangan dalam menanggapi pemesanan dari pelanggannya dan harus sesuai dengan keinginan mereka. Pengelola juga selalu menepati bonus yang mereka berikan kepada pelanggannya.

3.2.1.4 Bukti Fisik / *Tangible*

Indikator bukti fisik yang dalam penelitian ini adalah penampilan fasilitas-fasilitas fisik di lapangan Zona Futsal seperti kondisi lapangan, ruang ganti, kamar mandi dan musholla yang selalu bersih, pencahayaan lampu lapangan yang terang pada malam hari, serta lokasi tempat futsal yang strategis

3.2.1.5 Empati / *Empathy*

Indikator empati dalam penelitian ini adalah perhatian atau kepedulian yang diberikan pengelola lapangan Zona Futsal kepada semua pelanggannya tanpa membedakan, seperti mampu berkomunikasi dengan baik dan ramah dalam melayani pelanggan serta berusaha sabar menyelesaikan keluhan yang dialami oleh pelanggan

3.2.2 Loyalitas Pelanggan (Y)

Variabel loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kesetiaan pelanggan dalam menggunakan lapangan di Zona Futsal yang meliputi melakukan pembelian ulang di Zona Futsal, melakukan rekomendasi kepada orang lain, serta tidak beralih pada usaha sejenis lainnya.

3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Metode penentuan lokasi penelitian disini menggunakan metode *purposive area* karena tempat penelitian sudah ditentukan dengan sengaja disesuaikan dengan tujuan penelitian. Lokasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah Lapangan Zona Futsal di Jalan Tidar, Sumpersari, Jember, dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Lapangan Zona Futsal merupakan salah satu lapangan futsal yang ada di kota Jember yang memiliki pelanggan dan *member* cukup banyak
2. Memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian karena terletak di daerah sekitar kampus

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2009:115). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang bermain di Zona Futsal lebih dari satu kali.

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini diambil menggunakan metode *Accidental Quota Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dapat dilakukan sewaktu-waktu sampai jumlah sampel (*quota*) yang diinginkan terpenuhi (Hadi, S. 2002:76). Diambil sampel sebanyak 50 orang dengan pertimbangan populasi yang diteliti tidak dapat diketahui secara pasti dan jumlah tersebut melebihi jumlah minimal dalam penelitian. hal ini sesuai dengan pendapat Soepeno (2005:134), yang menyatakan bahwa apabila

populasi besar maka jumlah sampel 30. Kriteria responden yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan yang bermain di Zona Futsal lebih dari satu kali serta pelanggan yang berumur dewasa untuk mengisi angket yang diberikan.

3.5 Jenis Data dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada responden, yaitu pelanggan di Zona Futsal Jember

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Data dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di Zona Futsal.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh meliputi data primer yang didapat melalui penyebaran angket pada responden (pelanggan Zona Futsal). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui pencatatan dokumen yang ada dan informasi yang terkait dengan penelitian ini.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang obyektif, dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu :

3.6.1 Metode Angket

Metode angket ini dipakai untuk memperoleh data-data dan keterangan-keterangan langsung dari responden. Jenis angket yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu suatu jenis angket dimana peneliti telah menyediakan pilihan jawaban sehingga responden hanya menuliskan salah satu jawaban yang menurut dirinya paling sesuai.

Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden yaitu pelanggan Zona Futsal tentang kualitas pelayanan (meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan oleh pengelola lapangan futsal terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal, Jember.

3.6.2 Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung dan sistematis di lapangan. Metode observasi dalam penelitian ini adalah melihat dan mengamati secara langsung aktivitas karyawan atau pengelola lapangan futsal dalam melayani pelanggan serta untuk mengetahui bukti fisik yang ada pada lapangan Zona futsal tersebut.

3.6.3 Metode Wawancara

Metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan keterangan tambahan dan melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan bertanya langsung kepada pihak yang terkait untuk mencocokkan terhadap informasi yang telah diperoleh dari Zona Futsal melalui angket yang telah disebar. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pelanggan dan pengelola lapangan Zona Futsal untuk memperoleh keterangan lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal serta tingkat loyalitas yang dirasakan oleh pelanggan.

3.6.4 Metode Dokumen

Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dokumen-dokumen baik dalam bentuk tulisan atau catatan dan gambaran. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sekunder, antara lain struktur pengelolaan usaha Zona Futsal, jadwal bermain pelanggan yang telah dicatat oleh karyawan di papan jadwal sewa lapangan, serta jumlah karyawan Zona Futsal.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data, dilakukan pengolahan data sehingga data siap untuk dianalisis. Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.7.1 Editing

Editing merupakan langkah awal untuk mengecek kelengkapan data dan identitas responden, sehingga data yang diperoleh tidak menimbulkan keragu-raguan. Hal-hal yang akan diproses dalam editing meliputi : kelengkapan dalam pengisian, kejelasan makna jawaban, relevansi jawaban, konsisten jawaban, dan keseragaman jawaban.

Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan dalam penelitian ini, peneliti mengecek kembali apakah angket sudah diisi dan dikembalikan kepada peneliti apabila angket sudah diisi semua. Jika angket tidak lengkap, peneliti mengembalikan angket tersebut kepada responden untuk dilengkapi.

3.7.2 Skoring

Skoring dilakukan apabila data yang diisi oleh responden sudah lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Skoring adalah kegiatan memberikan skor atau nilai terhadap data yang telah terkumpul berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan. Skor yang diberikan berdasarkan klasifikasi jawaban isian angket tersebut yang dibagikan kepada 50 responden mengenai pelayanan (X) terhadap loyalitas (Y). Adapun

kriteria skoring pada angket tertutup yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Responden yang menjawab a diberi skor 3
- b. Responden yang menjawab b diberi skor 2
- c. Responden yang menjawab c diberi skor 1

3.7.3 Tabulasi

Tabulasi adalah proses perhitungan frekuensi jawaban yang telah dipilih oleh responden terhadap option pertanyaan yang diberikan kepada responden yang ditulis dalam tabel. Proses tabulasi yakni penyusunan data ke dalam tabel sehingga diperoleh nilai variabel bebas (X) yaitu pelayanan yang terdiri atas, Daya Tanggap, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik, dan Empati dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden. Selain itu tabulasi juga digunakan untuk menyusun data dari variabel terikat (Y) yaitu loyalitas pelanggan Zona Futsal.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas tersebut dilakukan pada saat sebelum melakukan penelitian yaitu untuk menguji apakah angket dalam penelitian ini layak untuk disebarkan kepada responden. Untuk melakukan analisis uji validitas terhadap data-data yang hendak diolah tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menguji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Arikunto (2009:72)

Keterangan :

r_{xy} : koefisien antara variabel X dengan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

N : Jumlah responden

X : Total dari variabel x

Y : Total dari variabel y

XY : Total dari hasil kali variabel x dan y

Peneliti menggunakan program SPSS versi 19.00 untuk mempermudah mencari hasil dari uji validitas dalam penelitian ini.

2. Adapun kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai $r_{hit} > r_{tab}$ maka nomor angket dinyatakan valid dan dapat dipergunakan
- b. Jika nilai $r_{hit} < r_{tab}$ maka nomor angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan
- c. Nilai r_{tab} dapat dilihat pada taraf signifikansi = 5% dan derajat bebas (db) = n-2, dengan n adalah jumlah responden yang dilibatkan dalam uji coba instrument.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana sesuatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Adapun langkah-langkah dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan dokumen-dokumen berupa angket yang diperlukan untuk melakukan analisis
2. Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* berdasarkan *skala likert*. Dimana untuk menguji angka kritis pada uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah Butir Pertanyaan	Realiabilitas
1	5	0,20
2	10	0,33
3	20	0,50
4	40	0,67
5	80	0,80

Sumber : Santoso (2001:180)

Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r} \quad (\text{Umar, 2003:176})$$

Dimana :

= Koefisien reliabilitas

r = Koefisien rata-rata antar variabel

k = Jumlah independen variabel dalam persamaan

1 = Konstanta

Untuk mempermudah melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini maka digunakan program SPSS versi 19.00 *for windows*.

3. Memberikan interpretasi uji reliabilitas tersebut dengan menggunakan r dan melakukan kriteria pengujian sebagai berikut :
 - a. alat ukur reliabel jika nilai alpha > angka kritis reliabel
 - b. alat ukur tidak reliabel jika nilai alpha < angka kritis reliabel

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk mengolah data hasil penelitian sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan persamaan garis regresi sederhana.

3.9.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel-variabel yang diteliti di lapangan secara deskriptif dengan menginterpretasikan hasil tabulasi data dan memprosentasikan data yang diperoleh dengan harapan dapat mendukung hasil analisis penelitian serta dapat menjabarkan secara lebih rinci hasil penelitian. Data-data yang telah terkumpul dari hasil penelitian akan digambarkan dengan kalimat yang dipisahkan menurut kategori tertentu dan menguraikan serta menafsirkan untuk mempermudah dalam mendapatkan suatu kesimpulan. Jadi analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati serta variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan. Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas pelanggan tersebut akan digambarkan menurut kategori tertentu untuk mempermudah dalam mendapatkan suatu kesimpulan.

3.9.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini adalah sebagai berikut :

a. Persamaan Garis Regresi Sederhana

Persamaan ini digunakan untuk mencari persamaan garis regresi atau untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Zona Futsal (Y). Bentuk persamaan analisis garis regresi sederhana adalah sebagai berikut :

Rumus :

$$= a + bX + ei$$

Keterangan :

: Kriteria mengenai loyalitas pelanggan

X : Preditor mengenai kualitas pelayanan

b : Bilangan koefisien regresi

a : Konstanta

e_i : Variabel yang tidak diteliti

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi di atas, maka harus diketahui koefisien a dan b sebagai berikut :

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

sedangkan a adalah bilangan konstan yang dapat diperoleh dengan rumus :

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N}$$

b. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan komponen variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (loyalitas pelanggan). Adapun rumus analisis varian garis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$R_y = \sqrt{\frac{\alpha \sum XY}{\sum Y^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2009:271})$$

Keterangan :

R_y : Koefisien korelasi antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X)

α : Bilangan koefisien prediktor (X)

$\sum XY$: Total variabel X dengan variabel Y

$\sum Y^2$: Total kuadrat variabel Y

Tabel 3.2 Pedoman Untuk Mengetahui Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

c. Uji F

Uji F bertujuan untuk menguji hipotesis yang pertama yaitu untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$F_{\text{reg}} = \frac{Ry^2(1)(N-m-1)}{m(1-Ry^2(1))} \quad (\text{Sugiyono, 2009:272})$$

Keterangan :

F_{reg} = Harga garis regresi

Ry^2 = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = Banyaknya responden

M = Jumlah prediktor

1 = Bilangan konstan

Dari hasil Freg tersebut kemudian dikonsultasikan Ft 5% dengan menggunakan derajat kebebasan (db). Adapun rumus db adalah sebagai berikut :

$$db = \frac{m}{N-m-1}$$

Kemudian hasil perhitungan (F_{Reg}) tersebut dibandingkan dengan F_{tab}

Kesimpulan :

- 1) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal Jember.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal Jember.

d. Efektifitas garis regresi

Cara ini digunakan untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$R_y^2(1) \times 100 \% = \dots\dots\dots \% \quad (\text{Sugiyono, 2009:273})$$

Untuk mempermudah mengolah dan menganalisis data yang diperoleh, maka peneliti menggunakan program SPSS versi 19.00 *for windows*.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai tindak lanjut penelitian yang telah dilakukan, data-data yang diperoleh dalam penelitian ini perlu dianalisis dan dibahas sehingga dapat membuahkan hasil penelitian dan menjelaskan hal-hal yang ingin dijelaskan. Beberapa hal yang berkaitan dengan hasil penelitian akan disajikan lebih lanjut dalam pembahasan di bawah ini :

4.1 Data Pelengkap

Data pelengkap adalah data-data lain yang diperoleh dari kegiatan penelitian meliputi sejarah berdirinya Zona Futsal dan kegiatan lain yang ada di lapangan Zona Futsal.

4.1.1 Sejarah Singkat Zona Futsal

Pada awal mulanya, Zona Futsal dibangun di kota Situbondo tahun 2007. Pada saat itu masih terdapat dua lapangan disana, karena Zona Futsal terus mengalami peningkatan akhirnya ditambah lagi dua lapangan masing-masing lapangan sintetis dan lapangan biasa.

Pada awal tahun 2010, Haji Ahmad Fahmi selaku pemilik Zona Futsal membuka cabang lagi usaha lapangan futsal di kota Jember. Usaha penyewaan lapangan futsal tersebut diberi nama Zona Futsal II Jember yang terletak di jalan Tidar, kecamatan Sumbersari.

Saat Zona Futsal Jember baru dibuka, masih terdapat 4 lapangan, yaitu tiga lapangan biasa dan satu lapangan sintetis. Baru pada tahun 2013 Zona Futsal Jember membangun dua lapangan biasa hingga sampai saat ini total menjadi enam lapangan.

Selain menambah jumlah lapangan, pada tahun 2012 pihak Zona Futsal juga membangun toko olahraga di depan area lapangan futsal. Toko tersebut menjual perlengkapan dalam bermain futsal seperti sepatu bola, kaos olahraga, bola, dll.

Hingga saat ini usaha lapangan Zona Futsal di Jember terus mengalami peningkatan yang pesat. Jumlah karyawan saat ini saja berjumlah 13 orang yang terdiri dari office boy, kasir, kebersihan, teknisi dan tukang parkir

4.2 Data Utama

4.2.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yaitu pelanggan di lapangan Zona Futsal Jember. Berdasarkan hasil penyebaran angket diperoleh informasi mengenai gambaran umum responden meliputi usia dan frekuensi penggunaan. Informasi tersebut disajikan sebagai berikut :

A. Responden Menurut Usia

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh data tentang usia responden. Adapun secara lengkap deskripsi responden berdasarkan usia itu tersusun pada Tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	17 – 28	36	72%
2	29 – 40	12	24%
3	41 – 52	2	4%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa mayoritas responden yang menjadi pelanggan Zona Futsal Jember adalah berusia antara 17-28 tahun yaitu sebanyak 36 pelanggan atau sebesar 72%. Hal ini dikarenakan pada responden yang memiliki usia antara 17-28 tahun adalah usia yang produktif dan aktif-aktifnya dalam bermain

futsal. Selain itu, para pelanggan pada Zona Futsal Jember mayoritas adalah mereka yang masih duduk di bangku sekolah maupun kuliah. Untuk usia 29-40 tahun sebanyak 12 pelanggan atau sebesar 24%. Sedangkan untuk usia 41-52 sebanyak 2 konsumen atau sebesar 4%. Untuk usia 41-53 tahun merupakan pelanggan yang paling sedikit, karena responden pada usia tersebut sudah tidak begitu menggemari olahraga futsal. Jadi hanya sekali-kali saja mereka bermain di Zona Futsal Jember. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa pada lapangan Zona Futsal Jember banyak digemari oleh mahasiswa ataupun masyarakat yang masih usia muda.

B. Frekuensi Penggunaan

Karakteristik pelanggan Zona Futsal Jember berdasarkan frekuensi pembelian perbulan. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian ditunjukkan seperti tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan

No	Lama (bulan)	Jumlah	
		Orang	Persentase
1	1-2 kali	16	32%
2	3 kali	27	54%
3	4 kali	7	14%
	Jumlah	50	100%

Sumber : diolah dari hasil kuesioner

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bermain 3 kali dalam satu bulan dimana terdapat 27 responden atau 54% dari jumlah keseluruhan responden yang bermain. Sedangkan responden terkecil adalah pelanggan yang melakukan pembelian 4 kali atau lebih dalam satu bulan terdapat 7 responden atau 14% dari jumlah keseluruhan responden.

4.3 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran angket. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson Correlation)*. Suatu data dikatakan valid apabila :

- Memiliki koefisien korelasi (dalam *pearson correlation*) $> 0,279$
- Memiliki tingkat signifikansi $< 0,05$

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikansi	Kesimpulan
1	X _{1.1}	0,386	0,006	Valid
2	X _{1.2}	0,510	0,000	Valid
3	X _{1.3}	0,643	0,000	Valid
4	X _{1.4}	0,462	0,001	Valid
5	X _{1.5}	0,509	0,000	Valid
6	X _{1.6}	0,505	0,000	Valid
7	X _{1.7}	0,391	0,005	Valid
8	X _{1.8}	0,329	0,020	Valid
9	X _{1.9}	0,407	0,003	Valid
10	X _{1.10}	0,500	0,000	Valid
11	X _{1.11}	0,431	0,002	Valid
12	X _{1.12}	0,562	0,000	Valid
13	X _{1.13}	0,488	0,000	Valid
14	X _{1.14}	0,397	0,004	Valid
15	X _{1.15}	0,558	0,000	Valid
16	Y _{1.1}	0,392	0,005	Valid
17	Y _{1.2}	0,422	0,002	Valid
18	Y _{1.3}	0,686	0,000	Valid

19	Y _{1.4}	0,518	0,000	Valid
20	Y _{1.5}	0,454	0,001	Valid
21	Y _{1.6}	0,554	0,000	Valid
22	Y _{1.7}	0,550	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.3 tersebut, dapat diketahui bahwa semua pengujian terhadap variabel X maupun variabel Y menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $<0,05$ dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan dan keajegan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila alat ukur atau instrumen tersebut selalu memberikan hasil yang sama meskipun digunakan berkali-kali baik oleh peneliti yang sama maupun peneliti yang berbeda. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi sesungguhnya. Suatu data dikatakan reliabel apabila memenuhi persyaratan yang terdapat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Tingkat Hubungan

No	Interval	Kriteria
1	$< 0,200$	Sangat rendah
2	0,200 - 0,399	Rendah
3	0,400 - 0,599	Cukup
4	0,600 - 0,799	Tinggi
5	0,800 - 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiono (2002:107)

Hasil uji reliabilitas terhadap data penelitian disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria
1	X	0,751	Tinggi
2	Y	0,633	Tinggi

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas dari butir-butir pertanyaan kuesioner dengan menggunakan rumus *Standart Item Alpha*. Setelah diperoleh nilai (), selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas pada tabel , yaitu tabel yang menunjukkan hubungan antara jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen seperti terlihat pada Tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.6 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah butir pertanyaan	Reliabilitas
1	5	0,20
2	10	0,33
3	20	0,50
4	40	0,60
5	80	0,80

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel 4.6 di atas, suatu instrumen atau angket dari variabel kualitas pelayanan (X) dan loyalitas pelanggan (Y) terbukti reliabel. Hal ini membuktikan hasil penelitian cukup dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataannya, dan hasilnya tetap sama meskipun angket disebarakan sebanyak tiga kali kepada responden.

4.4 Hasil Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

4.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini berguna untuk mendukung hasil analisa data. Adapun hasil distribusi responden atas jawaban dari masing-masing pertanyaan indikator penelitian (kuesioner) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kelebihan atau keunggulan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember kepada pihak pelanggan. Berikut merupakan hasil deskriptif dari kualitas pelayanan yang ada pada lapangan Zona Futsal Jember tersebut.

a. Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember kepada pelanggan. Dimana daya tanggap merupakan suatu sikap ketanggapan yang dimiliki oleh karyawan pada lapangan Zona Futsal Jember dalam menghadapi permintaan yang dilakukan oleh pelanggan. Seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Indikator Daya Tanggap

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Bagaimana menurut anda apakah petugas cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan ? a. Sangat cepat, karena petugas selalu stand by di ruang informasi dan siap memberikan informasi yang dibutuhkan	20	40%

	b. Cukup cepat, karena petugas tidak selalu berada di ruang informasi dan cukup cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	25	50%
	c. Kurang cepat, karena petugas jarang berada di ruang informasi dan kemampuan dalam memberikan informasi juga kurang cepat	5	10%
2	Apakah karyawan cepat dalam memberi pelayanan terhadap pelanggan, misalkan pelanggan ingin mengganti bola yang dipakai dan memesan kostum bola yang akan dipakai ?		
	a. Sangat cepat, karena langsung menerima pelayanannya saat itu juga	14	28%
	b. Cukup cepat, karena masih harus menunggu beberapa saat untuk mendapatkan pelayanan tersebut	31	62%
	c. Kurang cepat, karena masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanannya	5	10%
3	Menurut anda, apakah karyawan dengan baik dalam menanggapi keluhan dan komplain pelanggan ?		
	a. Sangat baik, karena setiap keluhan pelanggan selalu berusaha untuk diselesaikannya dengan baik	20	40%
	b. Cukup baik, karena ada beberapa keluhan pelanggan yang tidak diselesaikannya	25	50%
	c. Kurang baik, karena keluhan pelanggan tidak pernah ditanggapi dan diselesaikan	5	10%

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa bentuk dari daya tanggap yang dapat diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember tersebut dapat berupa ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dan menanggapi komplain pelanggan. Dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, sebanyak 20 responden atau 40% menjawab sangat cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan karena petugas selalu stand by di ruang informasi dan siap memberikan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan karyawan

dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, sebanyak 31 responden atau 62% menjawab cukup cepat atau harus menunggu beberapa saat dalam menerima pelayanannya.

b. Jaminan

Jaminan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember kepada pihak konsumen. Dimana jaminan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember tersebut berupa janji mengenai kualitas pelayanan yang ada di lapangan Zona Futsal tersebut.

Tabel 4.8 Indikator Jaminan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
4	Apakah anda merasa nyaman dan senang ketika memakai jasa penyewaan lapangan Zona Futsal ?		
	a. Sangat nyaman dan senang ketika memakai lapangan Zona Futsal karena lapangan tersebut berkualitas tinggi dan berstandart nasional	14	28%
	b. Cukup nyaman dan cukup senang ketika memakai lapangan Zona Futsal karena lapangan layak untuk digunakan	31	62%
	c. Kurang nyaman dan kurang senang ketika memakai lapangan Zona Futsal karena lapangan dalam keadaan tidak baik	5	10%
5	Menurut anda, bagaimanakah pengelolaan kondisi lapangan yang dilakukan oleh pengelola lapangan?		
	a. Sangat baik, karena kondisi lapangan selalu dalam keadaan yang terbaik atau sempurna	14	28%
	b. Cukup baik, karena kondisi lapangan cukup layak untuk digunakan bermain	28	56%
	c. Kurang baik, karena kondisi lapangan terbengkalai dan tidak nyaman untuk digunakan bermain	8	16%

6	Menurut Anda, jaminan keamanan terhadap kendaraan yang dibawa pelanggan ?		
	a. Sangat aman, karena kendaraan pelanggan sudah ada petugas yang menjaganya	38	76%
	b. Cukup aman, karena kendaraan pelanggan berada di dalam tetapi tidak ada yang menjaga	11	22%
	c. Kurang aman, karena kendaraan berada di luar dan tidak ada petugas yang menjaga	1	2%
7	Bagaimana menurut anda mengenai harga sewa lapangan futsal di Zona Futsal?		
	a. Lebih murah, karena harganya lebih rendah dari tempat futsal lainnya	35	70%
	b. Cukup murah, karena harganya hampir sama dengan harga di tempat futsal lainnya	12	24%
	c. Lebih mahal, karena harganya lebih tinggi dari tempat futsal lainnya	3	6%

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, diketahui bahwa jaminan yang dapat diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember berupa tempat parkir yang aman karena sudah ada petugas yang menjaga dan harga sewa lebih murah dari tempat futsal lainnya. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang menyebabkan banyaknya pelanggan yang bermain di Zona Futsal Jember, yaitu sebanyak 76% responden menjawab kendaraan aman karena sudah ada petugas yang menjaga dan sebanyak 70% responden menjawab harga lebih rendah dari tempat futsal lainnya.

c. Kehandalan

Kehandalan merupakan salah satu bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember kepada para pelanggan. Kehandalan disini merupakan suatu keahlian, keterampilan, maupun kemampuan Karyawan Zona Futsal Jember dalam menjalankan usaha serta melayani para pelanggan, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Indikator Kehandalan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
8	Apakah jadwal pemesanan yang dilakukan pelanggan selalu ditepati oleh pengelola futsal ?		
	a. Selalu ditepati oleh pengelola dan tidak pernah berbenturan dengan pelanggan lain	43	86%
	b. Cukup baik tetapi jadwal bermain pernah diganti-ganti oleh pengelola Zona Futsal	6	12%
	c. Kurang baik karena pernah lapangan tersebut tutup dengan tiba-tiba dan tidak melayani pemesanan yang dilakukan pelanggan	1	2%
9	Apakah pengelola selalu menepati bonus yang mereka janjikan kepada pelanggan ?		
	a. Sangat Baik, karena bonus yang mereka janjikan selalu ditepati	33	66%
	b. Cukup Baik, karena bonus yang mereka janjikan terkadang tidak ditepati	13	36%
	c. Kurang baik, karena bonus yang mereka janjikan tidak pernah ditepati	4	8%

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa bentuk dari kehandalan yang dapat diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember tersebut dapat berupa bonus yang dijanjikan selalu ditepati sebanyak 66% dan jadwal bermain selalu ditepati pengelola sebanyak 86%.

d. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan salah satu dari bentuk kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember kepada pelanggan. Bukti fisik tersebut merupakan kondisi fisik dari lapangan Zona Futsal Jember yang dapat berupa kebersihan dan kenyamanan terjaga, kelengkapan fasilitas yang ditawarkan pada

pelanggan, kerapian karyawan saat bertemu pelanggan, dan lokasi yang strategis yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.10 Indikator Bukti Fisik

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
10	Menurut anda, apakah kebersihan lapangan terjaga ?		
	a. Sangat Bersih, karena di sekitar lapangan selalu dalam kondisi bersih dan tidak ada sampah	21	42%
	b. Cukup Bersih, karena tidak ada sampah yang berserakan meski area sekitar lapangan tidak terlalu bersih	24	48%
	c. Kurang Bersih, karena banyak sampah berserakan dan area sekitar lapangan kotor	5	10%
11	Bagaimana menurut anda penampilan karyawan di Zona Futsal ?		
	a. Sangat rapi karena menggunakan seragam yang sama	11	22%
	b. Cukup rapi karena menggunakan pakaian yang layak untuk melayani pelanggan	34	68%
	c. Tidak rapi karena menggunakan pakaian seadanya dalam melayani pelanggan	5	10%
12	Bagaimana menurut anda, apakah lokasi lapangan Zona Futsal cukup strategis dan mudah dijangkau ?		
	a. Sangat strategis karena akses menuju lapangan sangat mudah dan terletak di samping jalan yang ramai	33	66%
	b. Cukup strategis, karena akses menuju lapangan cukup mudah tetapi terletak di lokasi yang cukup jauh dari keramaian	15	30%
	c. Tidak strategis karena akses menuju lapangan sangat sulit	2	4%

13	Bagaimanakah pencahayaan lampu lapangan Zona Futsal jika bermain pada malam hari ?	31	62%
	a. area lapangan sangat terang dan area disekeliling lapangan juga terang	16	32%
	b. area lapangan cukup terang dan layak digunakan untuk bermain tetapi area disekeliling lapangan tidak begitu terang	3	6%
	c. area lapangan tidak terang dan pandangan pemain menjadi tidak nyaman		

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa akses menuju lapangan sangat strategis. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang telah dilakukan, banyak pelanggan Zona Futsal Jember menyatakan lokasi sangat strategis karena akses menuju lapangan sangat mudah dan terletak di samping jalan yang ramai sebanyak 66% responden, sedangkan sebanyak 62% responden menjawab area lapangan dan disekeliling lapangan sangat terang

e. Empati

Empati merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember kepada pelanggan. Dimana empati tersebut merupakan suatu rasa kepedulian yang dimiliki oleh karyawan pada lapangan Zona Futsal dalam melayani pelanggan yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.11 Indikator Empati

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
14	Menurut anda, apakah karyawan ramah dalam menanggapi pelanggan ?		
	a. Sangat ramah dalam menanggapi pelanggannya	24	48%
	b. Cukup ramah dalam menanggapi pelanggannya	24	48%
	c. Kurang ramah dalam menanggapi pelanggannya	2	4%

15	Menurut anda, apakah karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada pelanggan ?		
	a. Sangat Baik, mereka sering bertegur sapa dengan pelanggannya	21	42%
	b. Baik, mereka jarang bertegur sapa dengan pelanggannya	23	46%
	c. Kurang baik, mereka tidak pernah bertegur sapa dengan pelanggannya	6	12%

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa sangat ramah dalam menanggapi pelanggan. Sebanyak 48% responden menjawab sangat ramah dalam menanggapi pelanggannya, sedangkan 48% responden menjawab cukup ramah dalam menanggapi pelanggannya. Karyawan juga sering bertegur sapa dengan pelanggannya sehingga pelanggan merasa diperhatikan. Sebanyak 42% responden menjawab sering bertegur sapa dengan pelanggannya.

2. Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas pelanggan dalam penelitian ini merupakan kegiatan konsumen dengan melakukan pembelian ulang terhadap barang dan jasa secara terus menerus, secara kebiasaan ini termotivasi sehingga sulit diubah dan sering mengakibatkan konsumen menjadi loyal. Adapun penjelasan dari variabel Loyalitas Pelanggan dapat ditunjukkan dengan data dari hasil angket sebagai berikut :

a. Memperoleh Kepuasan

Memperoleh kepuasan merupakan salah satu bentuk perilaku pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 28 responden atau sebesar 56% menjawab bahwa saat bermain di lapangan Zona Futsal Jember sangat puas karena lapangannya berstandart nasional dan biaya sewanya murah.

Tabel 4.12 Indikator Memperoleh Kepuasan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
16	Apakah saudara merasa puas setelah bermain di Zona Futsal ?		
	a. Iya, saya sangat puas bermain di Zona Futsal karena lapangannya berstandart nasional dan harga sewanya murah	28	56%
	b. Cukup Puas bermain di Zona Futsal karena lapangannya berstandart nasional tetapi harga sewanya agak mahal	22	44%
	c. Kurang Puas bermain di Zona Futsal karena lapangannya tidak baik dan harga sewanya juga mahal	0	0%

b. Melakukan pembelian ulang

Melakukan pembelian ulang merupakan perilaku konsumen yang telah mealukan pembelian awal, timbul perasaan senang dan puas, sehingga konsumen melakukan pembelian ulang terhadap produk yang telah memenuhi harapannya tersebut. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 27 responden atau sebesar 54% menjawab bahwa dalam sebulan 3 kali bermain di Zona Futsal, sedangkan 20 responden atau sebesar 40% cukup ingin menjadi *member* di lapangan Zona Futsal.

Tabel 4.13 Indikator Melakukan Pembelian Ulang

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
17	Dalam satu bulan berapa kali anda bermain di lapangan Zona Futsal ?		
	a. 4 kali atau lebih dalam sebulan	7	14%
	b. 3 kali dalam sebulan	27	54%
	c. 1-2 kali dalam sebulan	16	32%

18	Apakah anda ingin menjadi <i>member</i> di Lapangan Zona Futsal ?		
	a. Iya, saya sangat ingin menjadi <i>member</i> di Lapangan Zona Futsal	19	38%
	b. cukup ingin menjadi <i>member</i> di Lapangan Zona Futsal	20	40%
	c. tidak ingin menjadi <i>member</i> di Lapangan Zona Futsal	11	22%

c. Merekomendasikan kepada orang lain

Merekomendasikan kepada orang lain merupakan tindakan yang dilakukan konsumen setelah mereka melakukan pembelian ulang dan mengkonsumsi produk atau jasa yang sesuai dengan harapannya agar orang lain juga ikut merasakan harapan yang telah dirasakannya. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 33 responden atau sebesar 66% responden menjawab akan merekomendasikan kepada orang lain dan 52% responden akan mengatakan hal positif kepada teman, kerabat, dan saudara saya bahwa Zona Futsal adalah tempat futsal yang paling tepat dan terbaik di kota Jember saat ini

Tabel 4.14 Indikator Merekomendasikan kepada orang lain

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
19	Setelah bermain di lapangan Zona Futsal apakah saudara ingin merekomendasikan Zona Futsal kepada orang lain ?		
	a. Saya akan merekomendasikan Zona Futsal kepada teman, kerabat, dan saudara	33	66%
	b. Saya akan mempertimbangkan untuk merekomendasikan Zona Futsal kepada teman, kerabat, dan saudara.	14	28%
	c. saya kurang yakin untuk merekomendasikan Zona Futsal kepada teman, kerabat, dan saudara.	3	6%

20	Setelah datang ke Zona Futsal dan menggunakan serta menikmati layanan jasa yang diberikan, apakah anda akan mengatakan hal positif tentang Zona Futsal kepada orang lain ?		
	a. Saya akan mengatakan hal positif kepada teman, kerabat, dan saudara saya bahwa Zona Futsal adalah tempat futsal yang paling tepat dan terbaik di kota Jember saat ini	26	52%
	b. Saya ragu untuk mempromosikan Zona Futsal sebagai tempat futsal terbaik saat ini di kota Jember	20	40%
	c. Saya akan menyarankan kepada teman, kerabat, dan saudara saya bahwa Zona Futsal bukan tempat futsal terbaik di kota Jember saat ini	4	8%

d. Tidak beralih pada usaha sejenis lainnya

Pelanggan yang loyal tidak akan mudah untuk dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah, tentunya pelanggan di Zona Futsal juga akan melakukan hal yang sama jika dia telah yakin akan produk/jasa yang ditawarkan pada lapangan tersebut. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebanyak 46% menjawab tidak ada keinginan untuk membandingkan tempat futsal lainnya karena sudah terlanjur cocok dan menjadi *member*.

Tabel 4.15 Indikator Tidak Beralih pada usaha sejenis lainnya

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
21	Apakah masih ada keinginan untuk membandingkan Zona Futsal dengan tempat futsal lainnya ?		
	a. Tidak, karena saya sudah terlanjur cocok dan menjadi <i>member</i> di Zona Futsal ini	23	46%
	b. Mungkin, karena saya ingin mencoba-coba tempat futsal lainnya.	25	50%
	c. Akan mencoba, karena saya ingin melihat tempat futsal lainnya dari segi pelayanannya dan harga yang	2	4%

	jauh lebih murah.		
22	Apakah anda akan memilih tempat futsal lain jika memiliki harga yang lebih murah ?		
	a. Tidak, karena saya sudah terlanjur cocok dan menjadi <i>member</i> di Zona Futsal ini lalu harga yang murah belum tentu pelayanannya juga baik.	16	32%
	b. Mungkin, karena saya ingin mencoba-coba tempat futsal lainnya.	30	60%
	c. Tentu akan pindah, karena bermain di tempat futsal ini ini tidak dapat memenuhi harapan saya.	4	8%

4.4.2 Hasil Analisis Inferensial

Analisis ini merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus garis regresi sederhana yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang berdasarkan pada data yang diolah melalui angket yang telah disebar. Berikut ini adalah hasil analisis inferensial yang telah dilakukan, meliputi :

4.4.2.1 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Pada penelitian ini, dilakukan analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS 19.0 *for windows*. Hasil analisis disajikan pada tabel 4.16 berikut ini :

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Variabel Penelitian	Label	Koefisien Regresi
	Konstanta	4,839
X	Label	0,434
R square : 0,762		
Multiple R : 0,882		
F Rasio : 134.493		

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.16 tersebut, maka persamaan garis regresi sederhana yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$= 4,839 + 0,434X + ei$$

Sesuai dengan persamaan garis regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta = 4,839 nilai konstanta menunjukkan nilai positif sebesar 4,839. Hal ini berarti bahwa, apabila nilai dari variabel X dan *ei* nilainya nol, maka nilai variabel Y (loyalitas pelanggan) sebesar 4,839
2. Nilai koefisien b = 0,434 berarti bahwa apabila nilai kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel independen lainnya bersifat tetap, maka loyalitas pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,434.
3. *ei* merupakan loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti pengiklanan serta promosi. Sesuai dengan pendapat Swastha dan Irawan (2002:122) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah harga, penggolongan dan keragaman produk, lokasi penjual yang strategis dan mudah dicapai, design fisik tempat usaha, pelayanan yang ditawarkan pada pelanggan, kemampuan tenaga jual dan pengiklanan serta promosi.

4.4.2.2 Analisis Varian Garis Regresi

Hasil analisis varian garis regresi diperoleh melalui perhitungan menggunakan SPSS 19.00 *for windows* diketahui nilai multiple R yang menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebesar 0,882.

Koefisien korelasi sebesar 0,882 tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dikategorikan mempunyai hubungan yang sangat kuat. Hal ini didasarkan koefisien korelasi tersebut mempunyai angka sebesar 0,882 yang mana angka tersebut berada antara 0,800-1,000 yang menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat.

4.4.2.3 Uji F

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS 19.00 *for windows*, diketahui nilai F_{hitung} sebagai berikut :

Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel}		Sig.F
X terhadap Y	134,493	4,043	0,05	,000

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, diketahui bahwa besarnya $F_{hitung} = 134,493 > F_{tabel} = 4,043$ dan $\alpha = 0,05 > 0,000$. Hal ini membuktikan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, kehandalan, bukti fisik, dan empati) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal, Jember (Y). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu “ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.

4.4.2.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Hasil SPSS 19.00 *for windows* diperoleh nilai koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,762.

$$R_{\text{square}} \times 100\% = 0,762 \times 100\% = 76,2 \%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Zona Futsal, Sumpalsari, Jember sebesar 76,2%, sedangkan sisanya yaitu 23,8 dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti, seperti pengiklanan serta promosi.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa, dimana pelayanan yang baik sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan yang sesuai dengan atau standar yang telah ditentukan, yang mana standar yang telah ditentukan dapat dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, kehandalan, bukti fisik, dan empati) yang merupakan harapan atau keinginan dari pelanggan Zona Futsal Jember. Jika pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan pengguna jasa tersebut secara konsisten.

Kualitas pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, kehandalan, bukti fisik, dan empati juga dapat menentukan loyalitas pelanggan di Zona Futsal Jember.

Hal tersebut terbukti dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana hasil dari uji F diketahui bahwa variabel bebas dimensi kualitas pelayanan jasa (daya tanggap, jaminan, kehandalan, bukti fisik, dan empati) secara keseluruhan mempengaruhi variabel terikat (loyalitas pelanggan). Dibuktikan dengan hasil perhitungan uji F yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($134,493 > 4,043$) dan $\alpha = 0,05 > Sig F = 0,000$. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di Zona Futsal Jember secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Zona Futsal Jember. Berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda (R^2) besarnya pengaruh tersebut adalah sebesar 76,2%.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Zona Futsal Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa karyawan dalam memberikan informasi dan melayani pelanggan dengan cepat dan penuh perhatian. Selain itu, para karyawan di Zona Futsal juga terbuka terhadap saran-saran yang diberikan oleh para pelanggan. Pengelola lapangan futsal tersebut beranggapan bahwa saran yang mereka terima dapat membuat usaha yang mereka jalankan menjadi lebih baik dan meningkat.

Daya tanggap lain yang ditunjukkan oleh karyawan Zona Futsal Jember adalah kemampuan karyawan dalam menanggapi komplain konsumen dengan cepat dan segera, misalkan jika ada pelanggan yang ingin meminjam kostum bola atau mengganti bola karena kurang nyaman, maka hal itu langsung ditanggapinya. Hal ini dimaksudkan untuk dapat membantu dan memberikan kenyamanan untuk mengatasi masalah yang dialami oleh pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008), tanggapan merupakan kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera, apabila karyawan segera tanggap melayani konsumen maka perusahaan akan mendapatkan simpati dari konsumen dengan baik dan akan mempengaruhi loyalitas konsumen itu sendiri. Seperti yang diungkapkan salah satu pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini tentang daya tanggap di lapangan Zona Futsal Jember adalah sebagai berikut :

“Saat saya datang kesini untuk membooking lapangan, saya langsung dilayani dengan baik oleh karyawan. Saya dijelaskan pada jam segitu lapangan mana saja yang dapat ditempati dan diberi tahu berapa biaya sewa lapangannya dalam satu jam”. (MIS, 28th)

Selanjutnya, jaminan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Zona Futsal Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa harga sewa lapangan Zona Futsal lebih murah dibandingkan tempat futsal lainnya. Selain itu, jaminan terhadap kendaraan yang dibawa pelanggan sangat aman, karena area parkir dekat dengan lapangan serta terdapat petugas yang menjaga area parkir tersebut. Kondisi lapangan juga sangat baik, karena lapangan futsal selalu siap digunakan kapanpun dan layak digunakan untuk bermain. Menurut Tjiptono (2007) dasar-dasar dari suatu pelayanan adalah keyakinan yang ditumbuhkan kepada konsumen, sehingga memberikan kepuasan yang sangat mempengaruhi loyalitas konsumen. Seperti yang diungkapkan salah satu pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini tentang jaminan di lapangan Zona Futsal Jember adalah sebagai berikut :

“Saya merasa senang ketika bermain futsal di tempat ini karena lapangan yang digunakan berkualitas tinggi dan nyaman digunakan. Saat saya sedang bermain, saya tidak khawatir dengan keamanan motor yang saya bawa, sebab sudah ada petugas yang menjaganya. Selain itu harga sewa lapangan disini cukup murah”. (AW, 23th)

Kehandalan juga merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Zona Futsal Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa para karyawan memiliki keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, karyawan Zona Futsal Jember juga menepati bonus yang dijanjikan kepada para pelanggannya.

Jadi Kehandalan di Zona Futsal Jember merupakan suatu kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam melayani pelanggan dengan tepat dan

akurat sehingga membuat konsumen menjadi puas dan tetap setia pada Zona Futsal Jember. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman (2002) bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap karyawan diharapkan memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, dan profesionalisme kerja sehingga aktifitas kerja dapat menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan yang dapat menimbulkan loyalitas pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden yaitu :

“Selama saya bermain di Zona Futsal ini, jadwal dan lapangan bermain saya tidak pernah berbenturan dengan pelanggan lain. Disini saya juga pernah bermain gratis, mengambil bonus yang diberikan oleh pengelola Zona Futsal”.
(HA, 32th)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kehandalan dalam bekerja dan melayani pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan dan meningkatkan usaha di Zona Futsal Jember. Pengelola lapangan Zona Futsal Jember akan memberikan bonus bermain selama satu jam jika pelanggan tersebut telah bermain selama 10 jam, dan bonus tersebut dapat diambil kapan saja. Adanya karyawan yang handal dan menepati apa yang telah dijanjikan dapat membuat pelanggan merasa puas dan memiliki keinginan untuk menjadi pelanggan tetap atau menjadi *member* di Zona Futsal Jember tersebut.

Bukti fisik merupakan salah satu kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Zona Futsal Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa kelengkapan fasilitas di lapangan Zona Futsal Jember sangat memadai, seperti kondisi lapangan yang terang, luas dan bersih, dan juga terdapat musholla, ruang ganti, kamar mandi, kantin yang menjual berbagai makanan dan minuman, serta toko yang menjual perlengkapan olahraga. Selain itu juga akses menuju lapangan Zona Futsal mudah dijangkau karena lokasi lapangan terletak di tempat yang strategis. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana ini

membuat banyak pelanggan menjadi betah untuk terus bermain di lapangan Zona Futsal Jember tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu responden yaitu:

“Menurut saya di lapangan Zona Futsal Jember memiliki fasilitas yang cukup lengkap, misalnya tersedia enam lapangan yang dapat digunakan bermain, kamar mandi yang cukup banyak, juga terdapat ruang ganti dan musholla. Selain itu, lapangan ini terletak di lokasi yang strategis sehingga mudah untuk datang kesini, oleh sebab itu saya lebih memilih untuk bermain disini”. (AW, 23th)

Menurut Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa, kualitas pelayanan dari suatu usaha sangat ditentukan bukti fisik berupa penggunaan alat, penampilan karyawan, dan kelengkapan fasilitas untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Selanjutnya empati merupakan salah satu kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Zona Futsal Jember. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden mengungkapkan bahwa pihak Zona Futsal Jember memberikan perhatian terhadap semua pelanggannya serta tidak membedakan pelanggan. Adanya sikap empati yang diberikan oleh Zona Futsal Jember dapat membuktikan bahwa Zona Futsal Jember sangat mengutamakan kepentingan serta kebutuhan pelanggannya. Jadi, pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Zona Futsal Jember. Tjiptono (2002) menyatakan bahwa empati dalam kualitas pelayanan merupakan keseriusan dan memberikan imej mengenai pengembangan usaha yang harus dipenuhi agar memberikan kepuasan pada konsumen sehingga tetap loyal. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pelanggan Zona Futsal Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini :

“Salah satu yang membuat saya nyaman bermain di Zona Futsal Jember adalah adanya rasa kepedulian yang diberikan oleh para karyawan Zona Futsal tersebut. Hal tersebut dapat terbukti dari karyawan yang ramah dalam melayani pelanggan, mampu memahami segala keinginan pelanggan dan dapat

berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Sehingga saya benar-benar merasa senang ketika bermain di Zona Futsal ini”. (MIS, 28th)

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Zona Futsal Jember tersebut merupakan suatu upaya untuk memberikan loyalitas kepada pelanggannya. Hal ini disebabkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola Zona Futsal Jember tersebut dapat memperlancar serta meningkatkan usaha yang dijalankan tersebut.

Pelanggan di Zona Futsal Jember serta responden dalam penelitian ini memiliki loyalitas yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya *member* yang saat ini mencapai 14 kelompok. Berikut merupakan penjelasan pelanggan Zona Futsal Jember yang memiliki loyalitas terhadap lapangan tersebut.

“Saya sudah menjadi member di Zona Futsal kira-kira sudah 4 bulan yang lalu, karena kualitas pelayanannya yang diberikan baik, pencahayaan lapangan sangat terang jika bermain pada malam hari, dan harga sewa yang cukup murah serta mendapat potongan harga jika menjadi member, oleh sebab itu saya memilih bermain disini”. (HF, 24th)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Zona Futsal Jember sangat menentukan loyalitas para pelanggannya yang menjadi konsumen tetap di lapangan tersebut. Selain itu, agar pelanggan tetap bermain di Zona Futsal, pengelola memberikan potongan harga sebesar 10% bagi *member*. Selain adanya pembelian ulang yang dilakukan oleh para pelanggan dalam menunjukkan bukti tentang loyalitas yang dirasakan pelanggan tersebut dapat dilihat dari pengambilan keputusan berkaitan dengan keinginan mereka untuk bermain di pada lapangan tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu responden yang menjelaskan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan oleh lapangan Zona Futsal Jember tersebut sangat bagus, sehingga membuat saya untuk dapat langsung memutuskan dimana sebaiknya saya menyalurkan hobi bermain futsal. Saya tidak perlu berfikir dua

kali untuk bermain disana karena saya sudah yakin tentang pelayanan dan harga yang cukup terjangkau yang diberikan Zona Futsal Jember". (AW, 23th)

Selain itu, bukti lain tentang loyalitas yang diberikan oleh pelanggan dapat ditunjukkan dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Zona Futsal Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sebagian besar dari pelanggan Zona Futsal Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa puas dan senang setelah bermain pada lapangan tersebut. Bahkan, para pelanggan yang pernah melakukan pembelian di toko olahraga Zona Futsal tersebut juga merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Zona Futsal Jember tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan responden yang menjelaskan bahwa :

"Pertama kali saya bermain di lapangan Zona Futsal Jember saya sangat merasa senang dan puas, karena lapangan cukup luas dan bersih. Saya juga pernah membeli sepatu bola di tokonya, salah satu karyawannya pun melayani dengan sabar dan menjelaskan secara rinci detail barang tersebut serta harga-harga perlengkapan olahraganya pun cukup terjangkau". (MIS, 28th)

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember dapat mempengaruhi kepuasan para konsumennya. Adanya rasa puas yang dirasakan oleh konsumen menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada usaha lapangan futsal tersebut telah berhasil dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan yang dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan. Jadi, hal yang terpenting dalam usaha futsal ini adalah kualitas pelayanan dalam bentuk jasa yang hendak diberikan kepada pelanggan. Hasil penelitian di atas juga sesuai dengan pendapat Yazid (2008:102) yang menyatakan bahwa setiap organisasi jasa bisa memilih satu dari lima dimensi kualitas jasa (daya tanggap, jaminan, kehandalan,

bukti fisik dan empati) dalam mengembangkan posisinya yang efektif. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti sesuai dengan teori dari hasil penelitian yang dilakukan pada Zona Futsal Jember. Hal tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal Jember.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal Jember dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, kehandalan, bukti fisik dan empati) terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 76,2% dan sisanya yaitu 23,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada beberapa pihak antara lain :

1. Bagi pengelola Zona Futsal Jember, untuk terus melaksanakan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan tambahan bonus agar dapat meningkatkan jumlah pelanggan atau anggota keanggotaannya.
2. Bagi karyawan di Zona Futsal Jember, untuk lebih giat dan lebih terampil dalam menjalankan tugasnya guna peningkatan usaha pada lapangan Zona Futsal Jember ini.
3. Bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi penelitian lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek. Edisi Revisi IV*. Jakarta: PT Asdhi Mahatsaya
- Caruana, A and Malta, M. 2002. *Servive Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Costumers Satisfaction*: Inform Global
- Dimiyati, M. 2012. *Konsep Inti dan Elemen Pemasaran Edisi I*. Mojokerto: Insan Global
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty (Kesetiaan Pelanggan)* alih bahasa : Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Irawan Hirdinis. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid1,2*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lytle, John F. 2003. *Cara Jitu Memuaskan Pelanggan (What Do Your Customers Really Wants)* Alih Bahasa Agus Sharno. Jakarta: Abdi Tandur
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 17 Mengelola Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: CV Elektronika Media Komputindo
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Sukidin dan Munir. 2005. *Metode Penelitian (Membimbing dan Mengantar Kesuksesan anda Dalam Dunia Penelitian)*. Surabaya: Insan Cendekia

- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Swastha, Basu dan T. Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku-perilaku Konsumen Edisi I*. Yogyakarta: BPFE
- Tandjung, W.J. 2004. *Marketing Manajement Pendekatan Pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Management dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wellington, Patricia. 2001. *Kaizen Strategies for Customer Care (Kepedulian pada pelanggan)*. Alih Bahasa Sindoro A. Jakarta: Interaksara
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonosia

Matrik Penelitian

Judul	Masalah	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Zona Futsal, Summersari, Jember	Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan (Daya Tanggap, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik dan Empati) terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal, Summersari, Jember	Kualitas Pelayanan (X) Loyalitas Pelanggan (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Daya Tanggap • Jaminan • Keandalan • Bukti Fisik • Empati <ul style="list-style-type: none"> - Memperoleh Kepuasan - Melakukan pembelian ulang - Rekomendasi - Tidak beralih pada usaha sejenis lainnya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responden sebanyak 50 orang 2. Informan : Pengelola dan karyawan Zona Futsal 3. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode penentuan lokasi penelitian adalah metode <i>purposive area</i>. Penentuan responden penelitian menggunakan metode <i>Accidental Quota</i>. 2. Metode Pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> a. Angket b. Wawancara c. Observasi d. Dokumen 3. Metode Analisis Data : Analisis deskriptif kuantitatif <ol style="list-style-type: none"> a. Persamaan garis regresi sederhana : $= a + bX + ei$ b. Uji F $F_{reg} = \frac{R^2(1)(N-m-1)}{m(1-R^2(1))}$ c. Efektifitas Garis Regresi $R_y^2(1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%$ 	Ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan (Daya Tanggap, Jaminan, Keandalan, Bukti Fisik dan Empati) terhadap loyalitas pelanggan di Zona Futsal, Summersari, Jember

TUNTUNAN PENELITIAN

Tuntunan Angket

No	Data yang diraih	Sumber Data
1	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Zona Futsal Jember	Pelanggan Zona Futsal Jember
2	Sikap konsumen mengenai loyalitas pelanggan terhadap Zona Futsal Jember	Pelanggan Zona Futsal Jember

Tuntunan Observasi

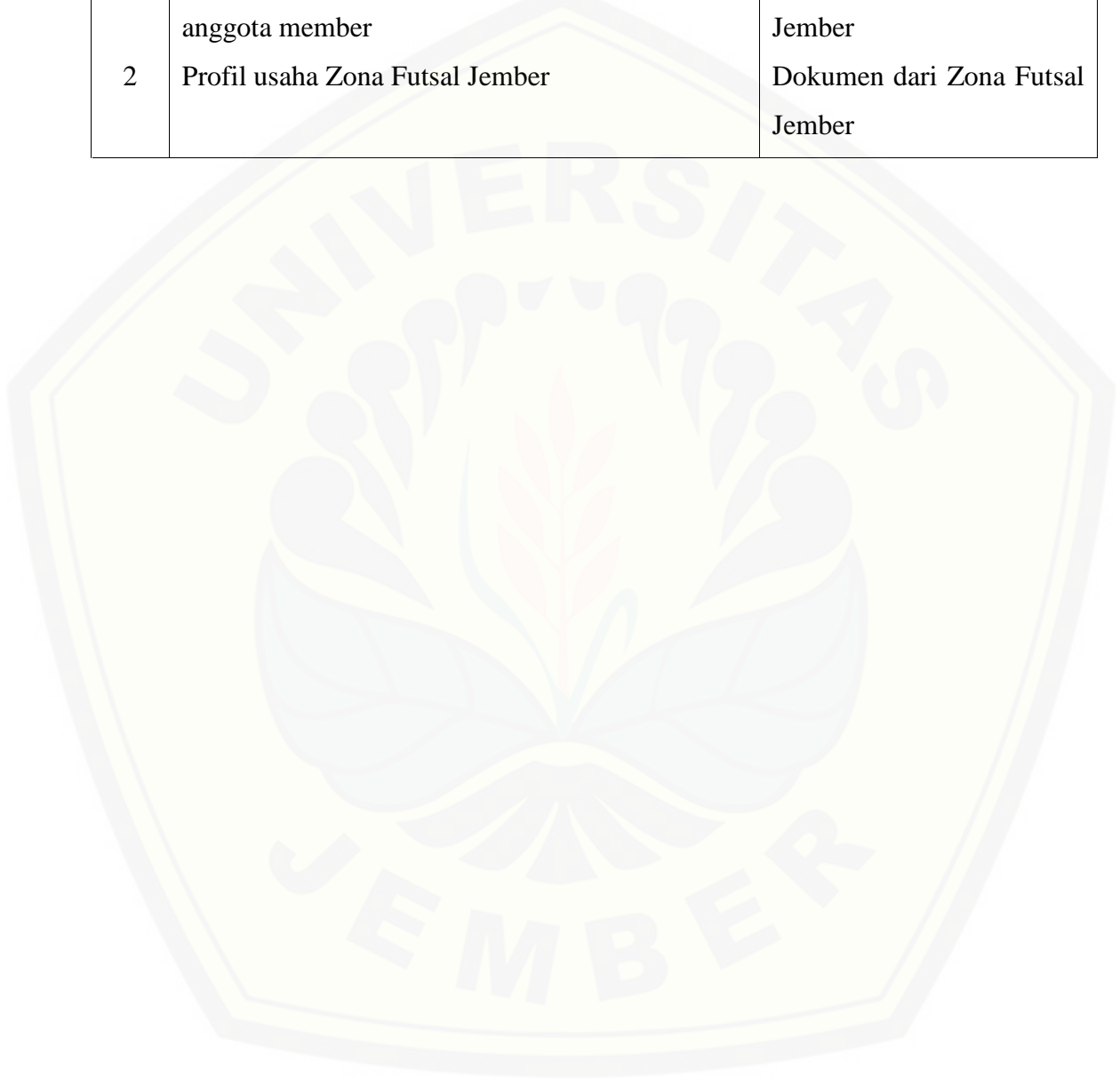
No	Data yang diraih	Sumber Data
1	Melihat dan mengamati secara langsung proses kegiatan di lapangan Zona Futsal Jember dalam melayani pelanggan	Karyawan dan pelanggan Zona Futsal Jember

Tuntunan Wawancara

No	Data yang diraih	Sumber Data
1	Menanyakan tentang pelayanan yang diberikan pihak Zona Futsal Jember	Pengelola Zona Futsal Jember
2	Menanyakan tentang loyalitas pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Zona Futsal Jember	Pelanggan Zona Futsal Jember

Tuntunan Dokumen

No	Data yang diraih	Sumber Data
1	Jumlah karyawan dan pelanggan yang menjadi anggota member	Dokumen dari Zona Futsal Jember
2	Profil usaha Zona Futsal Jember	Dokumen dari Zona Futsal Jember



ANGKET PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Saudara

Di

TEMPAT

Dengan hormat,

Dalam upaya menyelesaikan studi strata satu pada FKIP Universitas Jember, peneliti bermaksud menyusun karya tulis ilmiah (skripsi) dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Zona Futsal, Sumbersari, Jember**“. Peneliti memohon kepada Bapak/Saudara berkenan meluangkan waktu untuk memberikan keterangan dengan menjawab pertanyaan dalam angket ini.

Pengisian daftar pertanyaan ini bersifat bebas dan segala keterangan yang Bapak/Saudara berikan akan peneliti jaga kerahasiaannya. Peneliti mengharapkan Bapak/Saudara mengisi angket sesuai dengan pendapat, keyakinan dan keadaan yang sebenarnya secara jujur agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas kesediaan dan perhatian Bapak/Saudara dalam pengisian angket ini saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya,

Ahmad Nurhadi

NIM. 100210301090

ANGKET PENELITIAN

I. Petunjuk Pengisian

- a) Tulislah identitas saudara di tempat yang telah tersedia
- b) Isilah angket di bawah ini dengan menyilang pilihan jawaban yang telah tersedia sesuai dengan pendapat saudara

II. Identitas Responden

Nomor Responden : (di isi peneliti)
 Nama :
 Umur :
 Pendidikan : SD/SMP/SMA/DIPLOMA/SARJANA *)
 Alamat :

*) *Lingkari salah satu*

A. Variabel Bebas (X)

a. Indikator Daya Tanggap

1. Bagaimana menurut anda apakah petugas cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan ?
 - a. Sangat cepat, karena petugas selalu stand by di ruang informasi dan siap memberikan informasi yang dibutuhkan
 - b. Cukup cepat, karena petugas tidak selalu berada di ruang informasi dan cukup cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
 - c. Kurang cepat, karena petugas jarang berada di ruang informasi dan kemampuan dalam memberikan informasi juga kurang cepat
2. Apakah karyawan cepat dalam memberi pelayanan terhadap pelanggan, misalkan pelanggan ingin mengganti bola yang dipakai dan memesan kostum bola yang akan dipakai ?
 - a. Sangat cepat, karena langsung menerima pelayanannya saat itu juga

- b. Cukup cepat, karena masih harus menunggu beberapa saat untuk mendapatkan pelayanan tersebut
 - c. Kurang cepat, karena masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanannya
3. Menurut anda, apakah karyawan dengan baik dalam menanggapi keluhan dan komplain pelanggan ?
- a. Sangat baik, karena setiap keluhan pelanggan selalu berusaha untuk diselesaikannya dengan baik
 - b. Cukup baik, karena ada beberapa keluhan pelanggan yang tidak diselesaikannya
 - c. Kurang baik, karena keluhan pelanggan tidak pernah ditanggapi dan diselesaikan

b. Indikator Jaminan

4. Apakah anda merasa nyaman dan senang ketika memakai jasa penyewaan lapangan Zona Futsal ?
- a. Sangat nyaman dan senang ketika memakai lapangan Zona Futsal karena lapangan tersebut berkualitas tinggi dan berstandart nasional
 - b. Cukup nyaman dan cukup senang ketika memakai lapangan Zona Futsal karena lapangan layak untuk digunakan
 - c. Kurang nyaman dan kurang senang ketika memakai lapangan Zona Futsal karena lapangan dalam keadaan tidak baik
5. Menurut anda, bagaimanakah pengelolaan kondisi lapangan yang dilakukan oleh pengelola lapangan?
- a. Sangat baik, karena kondisi lapangan selalu dalam keadaan yang terbaik atau sempurna
 - b. Cukup baik, karena kondisi lapangan cukup layak untuk digunakan bermain

- c. Kurang baik, karena kondisi lapangan terbengkalai dan tidak nyaman untuk digunakan bermain
6. Menurut Anda, jaminan keamanan terhadap kendaraan yang dibawa pelanggan ?
- a. Sangat aman, karena kendaraan pelanggan sudah ada petugas yang menjaganya
 - b. Cukup aman, karena kendaraan pelanggan berada di dalam tetapi tidak ada yang menjaga
 - c. Kurang aman, karena kendaraan berada di luar dan tidak ada petugas yang menjaga
7. Bagaimana menurut anda mengenai harga sewa lapangan futsal di Zona Futsal?
- a. Lebih murah, karena harganya lebih rendah dari tempat futsal lainnya
 - b. Cukup murah, karena harganya hampir sama dengan harga di tempat futsal lainnya
 - c. Lebih mahal, karena harganya lebih tinggi dari tempat futsal lainnya

c. Indikator Keandalan

8. Apakah jadwal pemesanan yang dilakukan pelanggan selalu ditepati oleh pengelola futsal ?
- a. Selalu ditepati oleh pengelola dan tidak pernah berbenturan dengan pelanggan lain
 - b. Cukup baik tetapi jadwal bermain pernah diganti-ganti oleh pengelola Zona Futsal
 - c. Kurang baik karena pernah lapangan tersebut tutup dengan tiba-tiba dan tidak melayani pemesanan yang dilakukan pelanggan
9. Apakah pengelola selalu menepati bonus yang mereka janjikan kepada pelanggan ?
- a. Sangat Baik, karena bonus yang mereka janjikan selalu ditepati

- b. Cukup Baik, karena bonus yang mereka janjikan terkadang tidak ditepati
- c. Kurang baik, karena bonus yang mereka janjikan tidak pernah ditepati

d. Indikator Bukti Fisik

10. Menurut anda, apakah kebersihan lapangan terjaga ?
 - a. Sangat Bersih, karena di sekitar lapangan selalu dalam kondisi bersih dan tidak ada sampah
 - b. Cukup Bersih, karena tidak ada sampah yang berserakan meski area sekitar lapangan tidak terlalu bersih
 - c. Kurang Bersih, karena banyak sampah berserakan dan area sekitar lapangan kotor
11. Bagaimana menurut anda penampilan karyawan di Zona Futsal ?
 - a. Sangat rapi karena menggunakan seragam yang sama
 - b. Cukup rapi karena menggunakan pakaian yang layak untuk melayani pelanggan
 - c. Tidak rapi karena menggunakan pakaian seadanya dalam melayani pelanggan
12. Bagaimana menurut anda, apakah lokasi lapangan Zona Futsal cukup strategis dan mudah dijangkau ?
 - a. Sangat strategis karena akses menuju lapangan sangat mudah dan terletak di samping jalan yang ramai
 - b. Cukup strategis, karena akses menuju lapangan cukup mudah tetapi terletak di lokasi yang cukup jauh dari keramaian
 - c. Tidak strategis karena akses menuju lapangan sangat sulit
13. Bagaimanakah pencahayaan lampu lapangan Zona Futsal jika bermain pada malam hari ?
 - a. area lapangan sangat terang dan area disekeliling lapangan juga terang
 - b. area lapangan cukup terang dan layak digunakan untuk bermain tetapi area disekeliling lapangan tidak begitu terang

- c. area lapangan tidak terang dan pandangan pemain menjadi tidak nyaman

e. Indikator Empati

- 14. Menurut anda, apakah karyawan ramah dalam menanggapi pelanggan ?
 - a. Sangat ramah dalam menanggapi pelanggannya
 - b. Cukup ramah dalam menanggapi pelanggannya
 - c. Kurang ramah dalam menanggapi pelanggannya
- 15. Menurut anda, apakah karyawan mampu berkomunikasi dengan baik pada pelanggan ?
 - a. Sangat Baik, mereka sering bertegur sapa dengan pelanggannya
 - b. Baik, mereka jarang bertegur sapa dengan pelanggannya
 - c. Kurang baik, mereka tidak pernah bertegur sapa dengan pelanggannya

B. Variabel Terikat (Y)

a. Indikator memperoleh kepuasan

- 16. Apakah saudara merasa puas setelah bermain di Zona Futsal ?
 - a. Iya, saya sangat puas bermain di Zona Futsal karena lapangannya berstandart nasional dan harga sewanya murah
 - b. Cukup Puas bermain di Zona Futsal karena lapangannya berstandart nasional tetapi harga sewanya agak mahal
 - c. Kurang Puas bermain di Zona Futsal karena lapangannya tidak baik dan harga sewanya juga mahal

b. Indikator melakukan pembelian ulang

- 17. Dalam satu bulan berapa kali anda bermain di lapangan Zona Futsal ?
 - a. 4 kali atau lebih dalam sebulan
 - b. 3 kali
 - c. 1-2 kali

18. Apakah anda ingin menjadi anggota member di Lapangan Zona Futsal ?
 - a. Iya, saya sangat ingin menjadi anggota member di Lapangan Zona Futsal
 - b. cukup ingin menjadi anggota member di Lapangan Zona Futsal
 - c. tidak ingin menjadi anggota member di Lapangan Zona Futsal

c. Pelanggan merekomendasikan kepada orang lain :

19. Setelah bermain di lapangan Zona Futsal apakah saudara ingin merekomendasikan Zona Futsal kepada orang lain ?
 - a. Saya akan merekomendasikan Zona Futsal kepada teman, kerabat, dan saudara
 - b. Saya akan mempertimbangkan untuk merekomendasikan Zona Futsal kepada teman, kerabat, dan saudara.
 - c. saya kurang yakin untuk merekomendasikan Zona Futsal kepada teman, kerabat, dan saudara.
20. Setelah datang ke Zona Futsal dan menggunakan serta menikmati layanan jasa yang diberikan, apakah anda akan mengatakan hal positif tentang Zona Futsal kepada orang lain ?
 - a. Saya akan mengatakan hal positif kepada teman, kerabat, dan saudara saya bahwa Zona Futsal adalah tempat futsal yang paling tepat dan terbaik di kota Jember saat ini
 - b. Saya ragu untuk mempromosikan Zona Futsal sebagai tempat futsal terbaik saat ini di kota Jember
 - c. Saya akan menyarankan kepada teman, kerabat, dan saudara saya bahwa Zona Futsal bukan tempat futsal terbaik di kota Jember saat ini

d. Tidak beralih pada usaha sejenis lainnya

21. Apakah masih ada keinginan untuk membandingkan Zona Futsal dengan tempat futsal lainnya ?
 - a. Tidak, karena saya sudah terlanjur cocok dan menjadi anggota member di Zona Futsal ini
 - b. Mungkin, karena saya ingin mencoba-coba tempat futsal lainnya.
 - c. Akan mencoba, karena saya ingin melihat tempat futsal lainnya dari segi pelayanannya dan harga yang jauh lebih murah.
22. Apakah anda akan memilih tempat futsal lain jika memiliki harga yang lebih murah ?
 - a. Tidak, karena saya sudah terlanjur cocok dan menjadi anggota member di Zona Futsal ini lalu harga yang murah belum tentu pelayanannya juga baik.
 - b. Mungkin, karena saya ingin mencoba-coba tempat futsal lainnya.
 - c. Tentu akan pindah, karena bermain di tempat futsal ini ini tidak dapat memenuhi harapan saya.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara ditujukan kepada pengelola lapangan Zona Futsal Jember sebagai informan, adapun pertanyaan yang akan diajukan antara lain :

1. Pada tahun berapa lapangan Zona Futsal dibuka ?
2. Ada berapa banyak lapangan di Zona Futsal ini ?
3. Berapa banyak jumlah karyawan di Zona Futsal ini ?
4. Berapa harga sewa untuk bermain di lapangan Zona Futsal ini ?
5. Berapa jumlah anggota member dan bagaimana cara anda menjaganya agar tetap bermain di lapangan Zona Futsal ini ?
6. Apakah kelebihan lapangan Zona Futsal dibandingkan dengan lapangan futsal lainnya ?

B. Wawancara ditujukan kepada pelanggan Zona Futsal Jember sebagai responden, adapun pertanyaan yang akan diajukan antara lain :

1. Seberapa sering anda bermain di lapangan Zona Futsal ini ?
2. Menurut anda, bagaimanakah kondisi fisik dan fasilitas yang ada pada lapangan Zona Futsal ini ?
3. Bagaimanakah kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan di Zona Futsal ini ?
4. Apakah anda ingin menjadi anggota member di lapangan Zona Futsal ini ?
5. Apakah anda ingin kembali bermain disini lagi suatu saat nanti ?

DATA IDENTITAS RESPONDEN

No	Nama	Umur
1	Diva Dwi Alfarizi	19
2	Dwi Alfiyan Firmansyah	24
3	Aries Dwi Setiawan	24
4	M. Iwan Sanjaya	28
5	Ahmad Wagiono	23
6	Muhammad Baihaqi	22
7	Anggriawan N	20
8	Kurnia N. F	31
9	Anggi Febrianto	29
10	Galang Setyo Efendi	27
11	Helmi A	32
12	Arian Putra	19
13	Nico Setiawan	21
14	Ardi Baharudin R	27
15	Vanus Aris S. B	30
16	Havis Fahrudin	24
17	Saiful Bahri	32
18	Abidin	25
19	Nizam Arlovean	23
20	M. Noer Bayu Iskandar	20
21	Bayu	42
22	Eko A. S	26
23	Usman Heri P	29
24	Deny Prasetyo	25
25	Riyand	35

26	Toton Beni	28
27	Fahrizal	34
28	Gulmudin Hikmatyar	24
29	Prayogo Affandi	26
30	Rino Dwi Herwawan	36
31	Jefri Tarmizi	27
32	Angga Dias	28
33	Raga Ari Wibowo	44
34	Rudi Natra	23
35	Wawan K	24
36	Husein	24
37	Wawan Purwonegoro	25
38	Haerul Hidayat	31
39	Aan Ageng	26
40	Agung	27
41	Andreas Setiawan	32
42	Sonny Wido Pranata	22
43	Muhammad Ikhsan	23
44	Sigit Ardiansyah	23
45	Muhammad Arif	22
46	Feri Irawan	20
47	Teguh	30
48	Singgih Eko P	28
49	Agus Prasetyo Kusmiadi	26
50	Ariska Dani F	27

18	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	34
19	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	39
20	2	3	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	35
21	2	3	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	33
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	43
23	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	36
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
25	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40
26	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	35
27	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	38
28	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	37
29	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40
30	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	37
31	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	40
32	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	36
33	3	1	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	36
34	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	36
35	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	33
36	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	36
37	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	34

38	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	37
39	3	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	36
40	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	32
41	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	36
42	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	35
43	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	35
44	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	34
45	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	32
46	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	34
47	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	1	35
48	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	3	2	31
49	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	36
50	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	30
	115	109	115	109	106	137	132	130	124	116	106	131	128	122	115	1795

REKAPITULASI ANGKET VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN

No	Loyalitas Pelanggan							Jumlah
1	3	1	3	3	3	3	3	19
2	3	1	3	3	3	3	3	19
3	2	2	2	3	3	2	2	16
4	2	2	2	3	2	2	2	15
5	3	1	3	3	3	2	3	18
6	3	3	2	2	3	2	2	17
7	2	2	3	3	2	2	3	17
8	2	2	2	2	2	2	2	14
9	3	2	2	3	3	3	2	18
10	2	2	1	2	2	2	2	13
11	3	1	3	3	3	3	3	19
12	3	2	3	2	2	3	2	17
13	3	1	2	3	3	2	2	16
14	3	2	1	1	2	2	1	12
15	3	2	3	3	3	3	3	20
16	3	3	3	3	2	3	2	19
17	2	2	3	3	3	3	3	19
18	3	1	3	3	1	2	2	15
19	3	3	3	2	3	3	2	19
20	3	1	1	1	2	2	2	12
21	3	2	1	2	3	1	1	13
22	3	1	2	3	3	2	2	16

23	3	1	1	3	3	2	2	15
24	3	3	3	3	3	3	3	21
25	3	2	3	2	3	3	2	18
26	3	1	2	3	3	2	2	16
27	2	1	2	3	2	2	2	14
28	2	2	2	3	2	3	2	16
29	2	2	3	3	2	3	2	17
30	3	3	2	2	1	3	2	16
31	2	1	1	3	3	3	3	16
32	3	1	1	2	2	2	2	13
33	3	2	1	3	3	3	1	16
34	2	1	1	2	3	2	3	14
35	3	3	2	3	3	2	3	19
36	3	2	2	3	2	3	2	17
37	2	2	2	3	1	2	3	15
38	2	2	3	3	3	1	2	16
39	3	2	2	3	3	2	2	17
40	2	1	1	3	2	3	3	15
41	3	3	2	2	1	3	3	17
42	2	2	2	3	3	2	2	16
43	2	2	3	1	2	3	2	15
44	2	2	3	3	3	3	3	19
45	2	2	3	2	2	2	2	15
46	2	2	2	3	2	3	2	16
47	2	2	2	3	2	2	2	15

48	2	2	3	2	2	2	2	15
49	3	1	1	3	3	2	3	16
50	2	2	2	2	2	3	1	14
	128	91	108	130	122	121	112	812



HASIL TABULASI DATA

No	Variabel		Jumlah
	X	Y	
1	33	19	52
2	30	19	49
3	41	16	57
4	38	15	53
5	37	18	55
6	39	17	56
7	31	17	48
8	24	14	38
9	35	18	53
10	27	13	40
11	43	19	62
12	33	17	50
13	41	16	57
14	31	12	43
15	43	20	63
16	38	19	57
17	45	19	64
18	34	15	49
19	39	19	58
20	35	12	47
21	33	13	46
22	43	16	59
23	36	15	51
24	45	21	66

25	40	18	58
26	35	16	51
27	38	14	52
28	37	16	53
29	40	17	57
30	37	16	53
31	40	16	56
32	36	13	49
33	36	16	52
34	36	14	50
35	33	19	52
36	36	17	53
37	34	15	49
38	37	16	53
39	36	17	53
40	32	15	47
41	36	17	53
42	35	16	51
43	35	15	50
44	34	19	53
45	32	15	47
46	34	16	50
47	35	15	50
48	31	15	46
49	36	16	52
50	30	14	44

Frequencies

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Kualitas Pelayanan
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.30	2.18	2.30	2.18	2.12	2.74	2.64	2.60	2.48	2.32	2.12	2.62	2.56	2.44	2.30	35.90
Median		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	36.00
Mode		2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2 ^a	2	36
Std. Deviation		.647	.596	.647	.596	.659	.487	.598	.535	.646	.653	.558	.567	.611	.577	.678	4.292
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
Maximum		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
Sum		115	109	115	109	106	137	132	130	124	116	106	131	128	122	115	1795
Percentiles 25		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.75	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	33.00
50		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	36.00
75		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	38.25

Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	25	50.0	50.0	60.0
3	20	40.0	40.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	31	62.0	62.0	72.0
3	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	25	50.0	50.0	60.0
3	20	40.0	40.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	31	62.0	62.0	72.0
3	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	8	16.0	16.0	16.0
2	28	56.0	56.0	72.0
3	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.0	2.0	2.0
2	11	22.0	22.0	24.0
3	38	76.0	76.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	6.0	6.0	6.0
2	12	24.0	24.0	30.0
3	35	70.0	70.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.0	2.0	2.0
2	6	12.0	12.0	14.0
3	43	86.0	86.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	4	8.0	8.0	8.0
2	13	26.0	26.0	34.0
3	33	66.0	66.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	24	48.0	48.0	58.0
3	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	10.0	10.0	10.0
2	34	68.0	68.0	78.0
3	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	4.0	4.0	4.0
2	15	30.0	30.0	34.0
3	33	66.0	66.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	6.0	6.0	6.0
2	16	32.0	32.0	38.0
3	31	62.0	62.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	4.0	4.0	4.0
2	24	48.0	48.0	52.0
3	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

X1.15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	12.0	12.0	12.0
2	23	46.0	46.0	58.0
3	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	1	2.0	2.0	2.0
	27	1	2.0	2.0	4.0
	30	2	4.0	4.0	8.0
	31	3	6.0	6.0	14.0
	32	2	4.0	4.0	18.0
	33	4	8.0	8.0	26.0
	34	4	8.0	8.0	34.0
	35	6	12.0	12.0	46.0
	36	8	16.0	16.0	62.0
	37	4	8.0	8.0	70.0
	38	3	6.0	6.0	76.0
	39	2	4.0	4.0	80.0
	40	3	6.0	6.0	86.0
	41	2	4.0	4.0	90.0
	43	3	6.0	6.0	96.0
	45	2	4.0	4.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

X1.14	Pearson Correlation	.131	.121	.295*	.121	.234	.125	-.064	-.079	.188	.160	.086	.085	.155	1	.230	.397**
	Sig. (2-tailed)	.364	.402	.037	.402	.102	.387	.659	.584	.191	.266	.552	.558	.282		.109	.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.15	Pearson Correlation	.210	.268	.256	.015	.238	.179	.322*	-.056	.410**	.194	.280*	.143	.128	.230	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	.144	.060	.073	.917	.097	.213	.022	.698	.003	.178	.049	.321	.375	.109		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.386**	.510**	.643**	.462**	.509**	.505**	.391**	.329*	.407**	.500**	.431**	.562**	.488**	.397**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.001	.000	.000	.005	.020	.003	.000	.002	.000	.000	.004	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	33.60	16.694	.247	.322	.749
X1.2	33.72	16.165	.396	.309	.734
X1.3	33.60	15.265	.541	.500	.718
X1.4	33.72	16.410	.343	.504	.739
X1.5	33.78	15.971	.382	.498	.735
X1.6	33.16	16.545	.413	.461	.734
X1.7	33.26	16.768	.264	.335	.746
X1.8	33.30	17.194	.212	.285	.750
X1.9	33.42	16.575	.271	.371	.746
X1.10	33.58	16.044	.372	.409	.736
X1.11	33.78	16.665	.316	.323	.741
X1.12	33.28	16.002	.461	.393	.728
X1.13	33.34	16.229	.369	.349	.736
X1.14	33.46	16.784	.275	.216	.745
X1.15	33.60	15.633	.434	.381	.729

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.751	.751	15

Frequencies

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Loyalitas Pelanggan
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.56	1.82	2.16	2.60	2.44	2.42	2.24	16.24
Median		3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	16.00
Mode		3	2	2	3	3	2	2	16
Std. Deviation		.501	.661	.766	.606	.644	.575	.591	2.086
Minimum		2	1	1	1	1	1	1	12
Maximum		3	3	3	3	3	3	3	21
Sum		128	91	108	130	122	121	112	812
Percentiles	25	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	15.00
	50	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	16.00
	75	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	18.00

Frequency Table

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	22	44.0	44.0	44.0
	3	28	56.0	56.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	16	32.0	32.0	32.0
	2	27	54.0	54.0	86.0

	3	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	22.0	22.0	22.0
	2	20	40.0	40.0	62.0
	3	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	6.0	6.0	6.0
	2	14	28.0	28.0	34.0
	3	33	66.0	66.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	8.0	8.0	8.0
	2	20	40.0	40.0	48.0
	3	26	52.0	52.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.0	4.0	4.0
	2	25	50.0	50.0	54.0

	3	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	8.0	8.0	8.0
	2	30	60.0	60.0	68.0
	3	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Loyalitas Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12	2	4.0	4.0	4.0
	13	3	6.0	6.0	10.0
	14	4	8.0	8.0	18.0
	15	9	18.0	18.0	36.0
	16	12	24.0	24.0	60.0
	17	7	14.0	14.0	74.0
	18	3	6.0	6.0	80.0
	19	8	16.0	16.0	96.0
	20	1	2.0	2.0	98.0
	21	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Y1.6	Pearson Correlation	.088	.203	.308*	.082	-.068	1	.238	.554**
	Sig. (2-tailed)	.544	.157	.030	.571	.637		.096	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y1.7	Pearson Correlation	-.050	-.148	.274	.387**	.146	.238	1	.550**
	Sig. (2-tailed)	.732	.304	.054	.005	.312	.096		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Loyalitas Pelanggan	Pearson Correlation	.298*	.313*	.666**	.513**	.421**	.544**	.548**	1
	Sig. (2-tailed)	.035	.027	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.633	.625	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	13.68	3.977	.260	.191	.650
Y1.2	14.42	3.922	.233	.186	.597
Y1.3	14.08	2.810	.471	.317	.582
Y1.4	13.64	3.419	.351	.443	.569
Y1.5	13.80	3.633	.323	.384	.533
Y1.6	13.82	3.375	.305	.270	.645
Y1.7	14.00	3.347	.302	.289	.644

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Pelanggan	16.24	2.086	50
Kualitas Pelayanan	35.90	4.292	50

Correlations

		Loyalitas Pelanggan	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Loyalitas Pelanggan	1.000	.882
	Kualitas Pelayanan	.882	1.000
Sig. (1-tailed)	Loyalitas Pelanggan	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.
N	Loyalitas Pelanggan	50	50
	Kualitas Pelayanan	50	50

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.882 ^a	.762	.746	.847	.762	134.493	1	48	.000	1.757

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	49.424	1	49.424	134.493	.000 ^a
Residual	163.696	48	3.410		
Total	213.120	49			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.839	2.222		3.527	.001					
	Kualitas Pelayanan	.434	.061	.882	3.807	.000	.882	.882	.882	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1.993	1.000	.00	.00
	2	.007	16.959	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Residuals Statistics^a

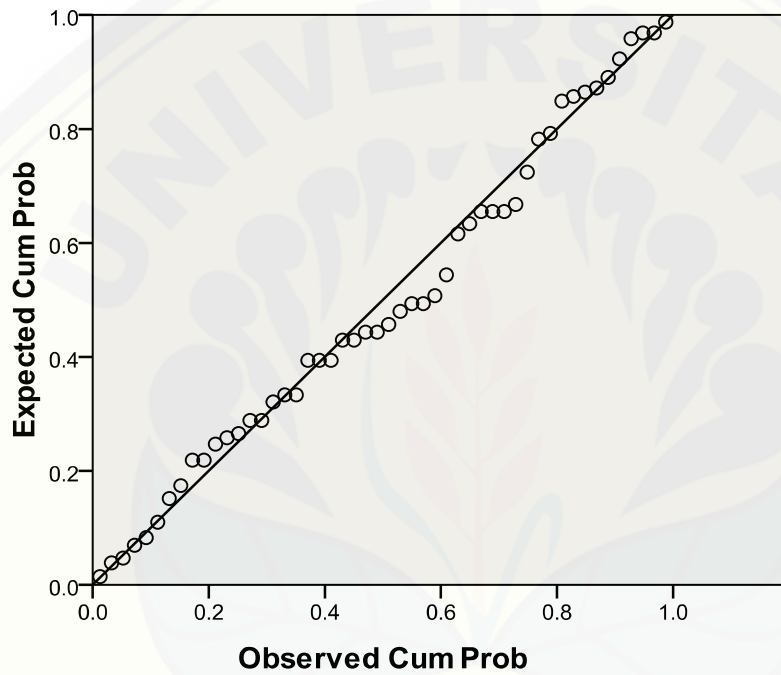
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.46	18.37	16.24	1.004	50
Residual	-4.029	4.141	.000	1.828	50
Std. Predicted Value	-2.773	2.120	.000	1.000	50
Std. Residual	-2.182	2.242	.000	.990	50

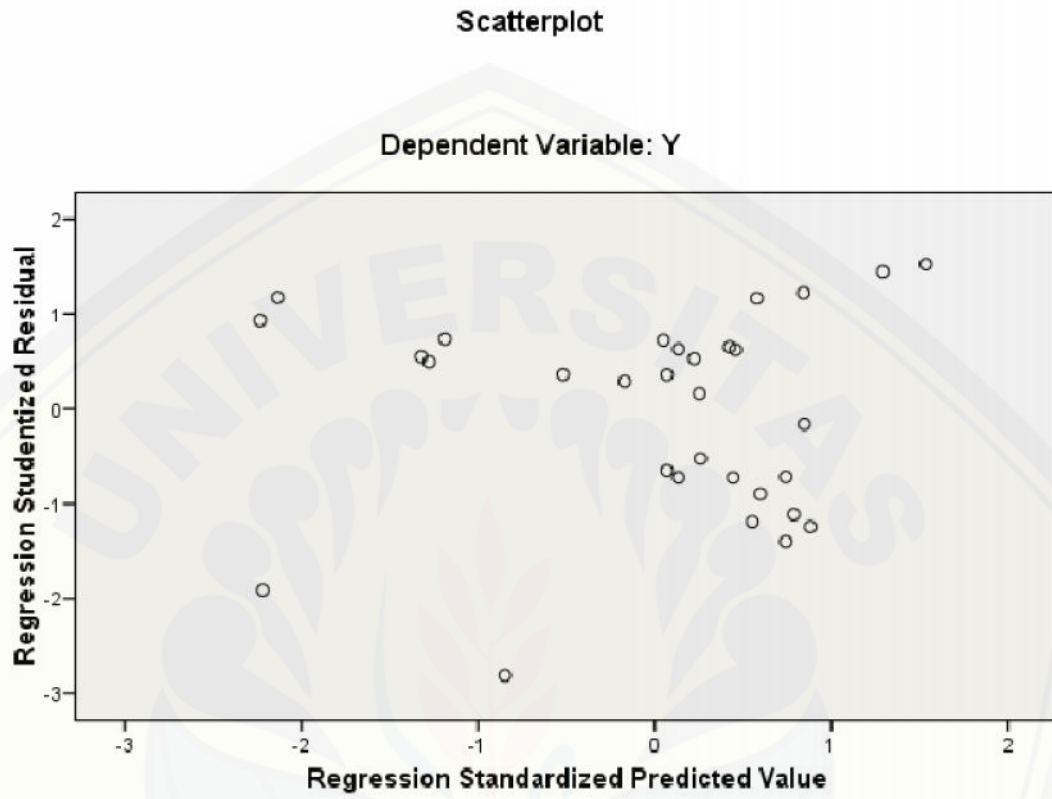
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan





TRANSKRIP WAWANCARA

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Bayu Cahyono selaku pengelola lapangan Zona Futsal Jember yaitu sebagai berikut :

- Peneliti : Selamat siang pak, maaf mengganggu waktunya.
- Informan : Siang juga mas, ada yang bisa saya bantu?
- Peneliti : Iya pak, saya ingin mengetahui tentang pelayanan di lapangan Zona Futsal ini.
- Informan : Oh iya mas, tidak apa-apa.
- Peneliti : Pada tahun berapa Zona Futsal ini dibuka pak ?
- Informan : Pada tahun 2010.
- Peneliti : Ada berapa lapangan di Zona Futsal ini pak ?
- Informan : Total saat ini terdapat enam lapangan, lima lapangan biasa satu lapangan sintetis. Pada saat pertama kali dibuka masih ada empat lapangan, lalu pada tahun 2013 dibangun dua lapangan hingga saat ini menjadi enam lapangan.
- Peneliti : Apakah anda merawat lapangannya secara rutin ?
- Informan : Ya, kami merawatnya secara rutin.
- Peneliti : Bagaimana cara anda merawatnya ?
- Informan : Kami disini mempunyai beberapa karyawan yang mempunyai tugas masing-masing. Terdapat sebelas pegawai saat ini, diantaranya petugas kebersihan tiga orang, teknisi tiga orang, admin dua orang, tukang parkir dan keamanan tiga orang.
- Peneliti : Disini apakah menerima penyediaan bola dan baju bola untuk digunakan bermain ?
- Informan : Iya, kami menyediakan bola gratis kalau baju bola satu jamnya 10 ribu, dan dua jamnya gratis.
- Peneliti : Disini apa bisa seseorang itu mendaftar menjadi anggota member ?

- Informan : Bisa mas.
- Peneliti : Jika bisa, berapa jumlah anggota member saat ini ?
- Informan : Saat ini kami memiliki 14 kelompok anggota member
- Peneliti : Bagaimana cara anda agar mempertahankan member itu tidak berhenti bermain disini ?
- Informan : Kami memberikan pelayanan yang baik dan memberikan diskon 10% bagi anggota member
- Peneliti : Berapa harga sewa untuk bermain futsal disini ?
- Informan : Untuk lapangan biasa sewanya kalau pagi sampai siang 50 ribu, kalau malam 100 ribu. Untuk lapangan sintetis pagi 75 ribu, sore 100 ribu, dan malam 125 ribu.
- Peneliti : Apakah disini menyediakan bonus bermain atau potongan harga ?
- Informan : Kami disini memberikan bonus bermain 1 jam, jika ada pemesan yang telah memesan sampai 10 jam atas nama yang sama. Satu jam gratis bisa diambil kapan saja asal tidak berbenturan dengan pelanggan lain.
- Peneliti : Biasanya buka dan tutup jam berapa ini pak ?
- Informan : Kami buka jam 7 pagi hingga 12 malam
- Peneliti : Menurut anda, apa kelebihan Zona Futsal ini dibandingkan dengan yang lainnya?
- Informan : Kelebihannya yaitu area parkir luas dan keamanan dijamin. Terdapat toilet wanita, musholla, ruang ganti, dan ukuran lapangan lebih luas.
- Peneliti : Biasanya yang banyak bermain disini itu dari kelompok mana saja pak?
- Informan : Kebanyakan yang bermain disini itu mahasiswa dan pelajar
- Peneliti : Terima kasih banyak atas waktu dan informasinya
- Informan : Iya sama-sama.

TRANSKRIP WAWANCARA

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu pelanggan Zona Futsal Jember yang menjadi responden yaitu sebagai berikut:

Peneliti : Selamat malam mas.

Responden : Selamat malam juga mas.

Peneliti : Maaf mengganggu, boleh minta waktunya sebentar ?

Responden : Iya

Peneliti : Apakah anda sering bermain futsal disini ?

Responden : Sering mas, kurang lebih dua kali dalam sebulan.

Peneliti : Apakah anda merasa senang bermain disini ?

Responden : Iya senang.

Peneliti : Apa yang membuat anda merasa senang bermain di tempat ini ?

Responden : Karena lapangannya banyak dan harganya pun terjangkau bagi saya yang seorang mahasiswa.

Peneliti : Menurut anda bagaimanakah kondisi fisik yang ada pada lapangan Zona Futsal ini ?

Responden : Lapangan cukup nyaman untuk digunakan dan bersih, terdapat lahan parkir yang luas dan aman serta karyawan sangat ramah dalam melayani pelanggan

Peneliti : Bagaimanakah kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan di Zona Futsal ini ?

Responden : Cukup baik, saya di jelaskan dengan jelas mana lapangan yang dapat digunakan untuk kami bermain dan berapa harga sewanya pada saat kami membooking lapangan

Peneliti : Apakah jadwal anda bermain pernah berbenturan dengan jadwal pelanggan lain ?

Responden : Tidak pernah mas.

Peneliti : Bersama siapa anda bermain futsal sekarang ?

Responden : Bersama teman saya.

Peneliti : Apakah anda menjadi anggota member di lapangan Zona Futsal ini ?

Responden : Tidak mas.

Peneliti : Apakah anda tertarik untuk menjadi anggota member ?

Responden : Iya tertarik jika ada yang mengajak.

Peneliti : Apakah anda ingin kembali bermain disini lagi suatu saat nanti ?

Responden : Iya mas, karena ketika saya bermain disini saya merasa senang dan nyaman sehingga saya memiliki keinginan untuk kembali bermain di lapangan Zona Futsal ini.

Peneliti : Terima kasih banyak atas waktu dan bantuannya mas....

Responden : Iya, sama-sama

TABEL
Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment
Pada Sig. 0,05 (Two Tail)
df = (N-2)

N	R	N	R	N	R	N	R	N	R	N	R
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

TABEL
Nilai-nilai Kritis F
untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81
18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64
24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545

30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356

66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121
 Telepon: 0331-334988, 330738 Fax: 0331-334988
 Laman: www.fkip.unej.ac.id

Nomor : 2325/UN25.1.5/PL.5/2015
 Lampiran :
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

16 APR 2015

Yth. Pemilik Zona Futsal
 Jember

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini.

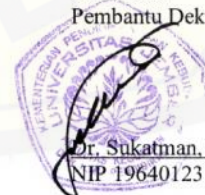
Nama : Ahmad Nurhadi
 NIM : 100210301090
 Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di tempat futsal yang Saudara miliki dengan Judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Zona Futsal, Sumbersari, Jember".

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
 Pembantu Dekan I,



Dr. Sukatman, M.Pd
 NIP 19640123 199512 1 001

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pengelola Lapangan Zona Futsal Jember, menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Nama : Ahmad Nurhadi
 NIM : 100210301090
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi FKIP UNEJ

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan penelitian berkenaan dengan penyelesaian studinya di Lapangan Zona Futsal Jember dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Zona Futsal, Sumpalsari, Jember” selama 5 hari, mulai tanggal 5 Oktober – 9 Oktober 2015

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 10 Oktober 2015

Pengelola Lapangan





KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Nurhadi
 NIM / Angkatan : 100210301090
 Jurusan / Program Studi : Pendidikan IPS / PendidikanEkonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Elphasindo Futsal
 Pembimbing I : Dra. Retna Ngesti Sedyati, M.P

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Ttd. Pembimbing I
1.	09-Oktober-2014	Judul	[Signature]
2.	16 Oktober 2014	Bab I	[Signature]
3.	22-Oktober-2014	Bab I	[Signature]
4.	5 November 2014	Bab II dan III	[Signature]
5.	3 Desember 2014	I, II, III	[Signature]
6.	16 Desember 2014	I, II, III	[Signature]
7.			
8.	2 September 2015	Bab IV - Bab V	[Signature]
9.	6 Oktober 2015	Bab IV - Bab V	[Signature]
10.	26 Oktober 2015	Bab IV - Bab V	[Signature]
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Catatan :

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
 Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Nurhadi
 NIM / Angkatan : 100210301090
 Jurusan / Program Studi : Pendidikan IPS / Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Elphasindo Futsal
 Pembimbing II : Drs. Joko Widodo, M.M ✓

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Ttd. Pembimbing I
1.	09-Oktober-2014	Judul	
2.	16-Oktober-2014	Bab I	
3.	22-Oktober-2014	Bab I	
4.	5-November-2014	Bab II dan III	
5.	3-Desember-2014	I, II, III	
6.	16-Desember-2014	all kemma, proposal	
7.			
8.			
9.	2-September-2015	Bab IV - Bab V	
10.	6-Oktober-2015	Bab IV - Bab V	
11.	26-Oktober-2015	Bab IV - Bab V	
12.	5-November-2015	Ujian Skripsi	
13.			
14.			
15.			

16/1/14

Catatan :

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

- 1. Nama : Ahmad Nurhadi
- 2. Tempat/ Tanggal Lahir : Bondowoso, 29 November 1991
- 3. Agama : Islam
- 4. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Yunus Muhammad Slamet
 - b. Ibu : Anik Sumartiyah
- 5. Alamat Jember : Jalan Nias III, Nias Cluster A8
- 6. Alamat Asal : Jalan Khairil Anwar 10 RT 6, RW 1,
Badean, Bondowoso

B. Pendidikan

No	Nama Sekolah	Tempat	Tahun
1	MI AT-Taqwa Bondowoso	Bondowoso	2004
2	SMP Negeri 2 Bondowoso	Bondowoso	2007
3	SMA Negeri 1 Bondowoso	Bondowoso	2010
4	Prog. Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember	Jember	2015

DOKUMENTASI



Gambar 1. Pintu Masuk Zona Futsal Jember



Gambar 2. Ruang tunggu para pemain atau penonton di Zona Futsal Jember



Gambar 3. Foto di dalam lapangan 1 Zona Futsal Jember



Gambar 4. Foto di dalam lapangan 1 Zona Futsal Jember



Gambar 5. Penjaga kendaraan bermotor di Zona Futsal Jember



Gambar 6. Bentuk keamanan terhadap barang-barang yang dibawa pelanggan oleh pihak Zona Futsal Jember



Gambar 7. Pengisian angket oleh responden



Gambar 8. Foto bersama pengelola lapangan Zona Futsal Jember