

**PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA LAPANGAN FUTSAL SAKA FUTSAL CAMP**

***THE EFFECT OF FACILITY, AND LOCATION  
ON CUSTOMER SATISFACTION SERVICE USAGE FIELD OF SAKA FUTSAL  
CAMP***

**Oleh :**

**Arif Kusuma Hadi**

**2018410307**

**SKRIPSI**



**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arif Kusuma Hadi

Nim : 2018410307

Jurusan : Ekonomi ( Manajemen )

Peminatan : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Lapangan Futsal SAKA Futsal Camp

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

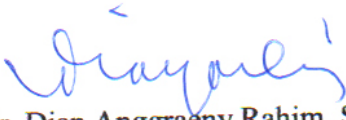
Jakarta, Agustus 2022

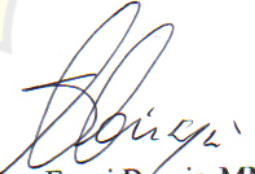
Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing

  
Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE, Msi

  
Drs. Fauzi Basyir, MM

**PENGARUH FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PENGGUNA LAPANGAN FUTSAL SAKA FUTSAL CAMP  
*THE EFFECT OF FACILITY, AND LOCATION ON CUSTOMER  
SATISFACTION SERVICE USAGE FIELD OF SAKA FUTSAL***

Oleh :

**Arif Kusuma Hadi**

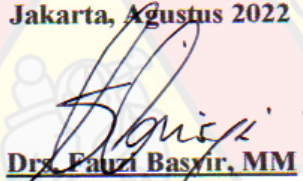
**2018410307**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Konsentrasi  
Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal 11 Agustus 2022 dengan nilai B-

Jakarta, Agustus 2022

  
**Drs. Fauzi Basyir, MM**  
Pembimbing

  
**Dr. Firsan Nova**  
Penguji I

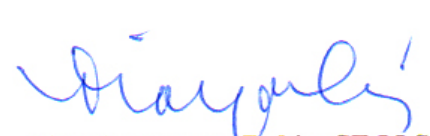
  
**Resa Nurlaela Anwar, SE, MM**

**Penguji II**

  
**Mu'man Nuryana, Ph.D**  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Drs. Fauzi Basyir, MM**

**Penguji III**

  
**Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si**  
Ketua Jurusan Manajemen

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arif Kusuma Hadi

NIM : 2018410307

Jurusan / peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Lapangan Futsal SAKA Futsal Camp** yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Basyir, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, Agustus 2022

Yang Membuat Peryataan,



Arif Kusuma Hadi

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa penyewaan lapangan futsal SAKA Futsal Camp. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang berkunjung dan bermain futsal di SAKA Futsal Camp. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel acak. Alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif & regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heterokedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji t. Fasilitas dan Lokasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan konsumen terlihat dari hasil perhitungan SPSS  $R^2$  0,524 (52,4,0%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara simultan (uji f), menunjukkan besaran f hitung  $>$  f tabel yaitu  $53,421 > 3,09$  yang artinya terdapat pengaruh antar Fasilitas terhadap Kepuasan konsumen, sedangkan besarnya pengaruh antara Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan konsumen memiliki persamaan positif. Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan konsumen terlihat dari hasil perhitungan SPSS  $R^2$  0,514 (51,4%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial (uji T) menunjukkan besaran  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $10,180 > 1,66$  yang artinya terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan konsumen., Lokasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan konsumen terlihat dari hasil perhitungan SPSS  $R^2$  0,183 (18,3%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial (uji T), menunjukkan besaran  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu  $5,137 > 1,66$  yang artinya terdapat pengaruh antara Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.

**Kata kunci :** Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan konsumen

## **ABSTRACT**

*The purpose of the study was to analyze the effect of facilities and location on consumer satisfaction of SAKA Futsal Camp futsal field service users. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents who visited and played futsal at the SAKA Futsal Camp. Sampling was done by using a random sample. The analytical tools used are descriptive statistics & multiple linear regression, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test) are carried out as statistical requirements that must be met in conducting regression analysis. Simultaneous hypothesis testing using the  $F$  test, partially using the  $t$  test. Facilities and location have an influence on consumers which can be seen from the calculation results of SPSS  $R^2$  0.524 (52.4.0%) and is influenced by other variables not examined. After performing the hypothesis test simultaneously ( $f$  test), it shows that the magnitude of  $f_{count} > f_{table}$  is  $53,421 > 3.09$ , which means that there is an influence between facilities on consumer goals, while the magnitude of the influence between Facilities and Location on consumers has a positive equation. Facilities have an influence on customers which can be seen from the calculation results of SPSS  $R^2$  0.514 (51.4%) and the influence of other variables not examined. After partially testing the hypothesis ( $T$  test) it shows the amount of  $T_{count} > T_{table}$ , which is  $10.180 > 1.66$ , which means that there is an influence between facilities and consumers. Location has an influence on consumers as seen from the calculation results of SPSS  $R^2$  0.183 (18.3%) and the influence of other variables not examined. After partially testing the hypothesis ( $T$  test), it shows the amount of  $T_{count} > T_{table}$ , which is  $5.137 > 1.66$ , which means that there is an influence between location on consumers.*

**Keyword:** Facilities, Location and Customer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pengguna lapangan futsal SAKA futsal *camp* ”.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, masukan serta dukungan baik secara moril maupun materil dari semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Sayan Karmadi, selaku Pemilik dan pengelola lapangan futsal SAKA futsal *camp* yang telah memberikan izin dalam penelitian.
2. Bapak Drs. Fauzi Basyir, MM selaku pembimbing penulisan proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi dan selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
4. Untuk orang yang saya sangat sayangi dan cintai khususnya ayah, ibu, abang, kakak dan Dini Eka Julianti yang telah memberikan doa dan membantu dukungan baik moril maupun materil sehingga proposal skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Untuk sahabat saya dari awal saya kuliah di UNSADA sampai sekarang, hidup bersama dan Socca Unsada, terima kasih sudah memberikan saya motivasi dan dukungan untuk satu sama lain.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang bersifat membangun



sangat penulis harapkan. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak membutuhkan.

Jakarta, 4 Juli 2022

Penulis

Arif Kusuma Hadi



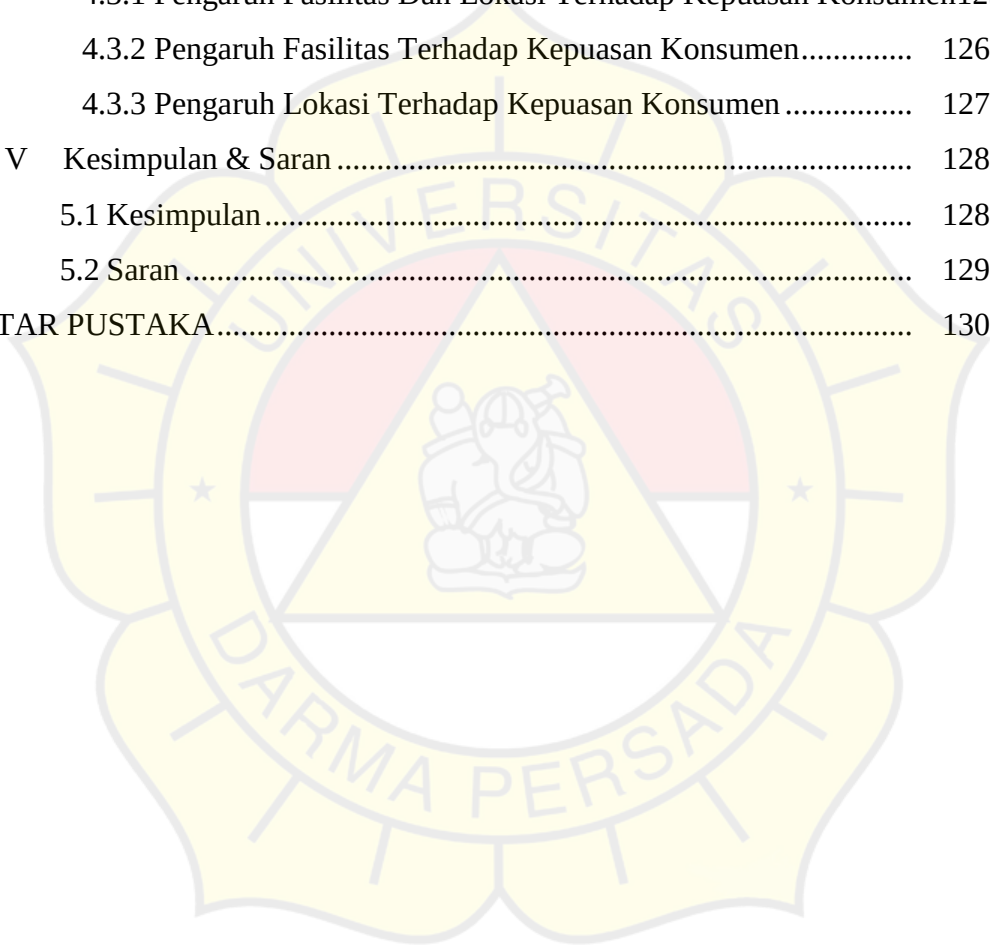


## DAFTAR ISI

|                                                                | Halaman |
|----------------------------------------------------------------|---------|
| JUDUL .....                                                    | 1       |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                       | ii      |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                        | iii     |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                        | iv      |
| ABSTRAK .....                                                  | v       |
| ABSTRACT .....                                                 | vi      |
| KATA PENGANTAR .....                                           | vii     |
| DAFTAR ISI .....                                               | ix      |
| DAFTAR TABEL .....                                             | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xiv     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                        | 1       |
| 1.1 Latar belakang .....                                       | 1       |
| 1.2 identifikasi masalah, Pembatasan dan Rumusan masalah ..... | 15      |
| 1.2.1 Identifikasi masalah .....                               | 15      |
| 1.2.2 Pembatasan masalah .....                                 | 15      |
| 1.2.3 Rumusan masalah .....                                    | 15      |
| 1.3 Tujuan masalah .....                                       | 16      |
| 1.4 Manfaat masalah .....                                      | 16      |
| 1.5 Jangka waktu dan tempat penelitian .....                   | 17      |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....             | 18      |
| 2.1 Pemasaran .....                                            | 18      |
| 2.1.1 Manajemen pemasaran .....                                | 19      |
| 2.1.2 Pemasaran jasa .....                                     | 21      |
| 2.1.3 Kualitas jasa .....                                      | 24      |
| 2.1.4 Bauran pemasaran .....                                   | 25      |
| 2.2 Fasilitas .....                                            | 28      |
| 2.2.1 Dimensi fasilitas .....                                  | 30      |

|         |                                                |    |
|---------|------------------------------------------------|----|
| 2.2.2   | Faktor penting fasilitas jasa .....            | 31 |
| 2.3     | Lokasi .....                                   | 32 |
| 2.3.1   | Fungsi Lokasi .....                            | 33 |
| 2.3.2   | Dimensi Lokasi .....                           | 35 |
| 2.3.3   | Faktor – faktor yang mempengaruhi lokasi ..... | 36 |
| 2.3.4   | Pemilihan lokasi.....                          | 37 |
| 2.4     | Perilaku konsumen .....                        | 38 |
| 2.5     | Kepuasan konsumen .....                        | 39 |
| 2.5.1   | Dimensi kepuasan.....                          | 40 |
| 2.5.2   | Mengukur kepuasan konsumen .....               | 42 |
| 2.6     | Penelitian terdahulu .....                     | 44 |
| 2.7     | Kerangka pemikiran .....                       | 49 |
| 2.9     | Hipotesis .....                                | 51 |
| 2.10    | Paradigma penelitian .....                     | 52 |
| BAB III | METODE PENELITIAN .....                        | 54 |
| 3.1     | Metode penelitian .....                        | 54 |
| 3.2     | Operasional variabel .....                     | 55 |
| 3.3     | Sumber dan cara penentuan data .....           | 60 |
| 3.3.1   | Waktu dan tempat penelitian .....              | 60 |
| 3.3.2   | Jenis dan sumber data .....                    | 60 |
| 3.3.3   | Populasi dan sampel .....                      | 61 |
| 3.4     | Teknik pengumpulan sampel data .....           | 64 |
| 3.5     | Rancangan analisis dan uji hipotesis .....     | 67 |
| 3.5.1   | Uji keabsahan data.....                        | 67 |
| 3.5.2   | Uji asumsi klasik .....                        | 68 |
| 3.5.3   | Alat analisis .....                            | 70 |
| 3.5.4   | Uji hipotesis.....                             | 73 |
| BAB IV  | GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....                  | 75 |
| 4.1     | Gambaran umum objek penelitian.....            | 75 |
| 4.2.1   | Profil Responden .....                         | 77 |

|                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel yang Diteliti.....       | 81  |
| 4.2.3 Uji Keabsahan Data .....                                      | 108 |
| 4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....                                       | 113 |
| 4.2.5 Alat Analisis .....                                           | 116 |
| 4.2.6 Pengujian Hipotesis .....                                     | 121 |
| 4.3 Pembahasan .....                                                | 125 |
| 4.3.1 Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 125 |
| 4.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....            | 126 |
| 4.3.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....              | 127 |
| BAB V Kesimpulan & Saran .....                                      | 128 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                 | 128 |
| 5.2 Saran .....                                                     | 129 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                 | 130 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                          | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Daftar Negara Penggila Bola.....                                               | 2       |
| Tabel 1.2 <i>Rating</i> Tempat Futsal Di Bekasi Barat .....                              | 4       |
| Tabel 1.2 Lokasi Dan Fasilitas Tempat Futsal Di Bekasi Barat.....                        | 7       |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                                      | 44      |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel .....                                                     | 56      |
| Tabel 3.2 Pengunjung SAKA Futsal Camp.....                                               | 62      |
| Tabel 3.3 Skala Likert Variabel.....                                                     | 64      |
| Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden.....                              | 65      |
| Tabel 3.5 Koefisien Determinasi $R^2$ .....                                              | 72      |
| Tabel 4.1 Butir pernyataan penyaring 1 .....                                             | 78      |
| Tabel 4.2 Butir pernyataan penyaring 2 .....                                             | 78      |
| Tabel 4.3 Hasil perhitungan berdasarkan kategori jenis kelamin responden ...             | 79      |
| Tabel 4.4 Hasil perhitungan berdasarkan kategori usia responden .....                    | 79      |
| Tabel 4.5 Hasil perhitungan berdasarkan kategori pendidikan terakhir<br>responden .....  | 80      |
| Tabel 4.6 Hasil perhitungan berdasarkan kategori pekerjaan responden .....               | 81      |
| Tabel 4.7 Hasil perhitungan berdasarkan kategori pengeluaran perbulan<br>responden ..... | 82      |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Fasilitas(X1).....                                         | 83      |
| Tabel 4.16 Tanggapan Responden Lokasi(X2) .....                                          | 92      |
| Tabel 4.25 Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen(Y).....                                 | 101     |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas(X1) .....                              | 86      |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi(X2).....                                  | 87      |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen(Y).....                        | 88      |
| Tabel 4.14 Uji Reabilitas Variabel Fasilitas(X1) .....                                   | 89      |
| Tabel 4.15 Uji Reabilitas Variabel Lokasi(X2).....                                       | 89      |
| Tabel 4.16 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen(Y).....                             | 89      |

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....                                                             | 92  |
| Tabel 4.18 Parameter Kuantitatif Variabel Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....      | 94  |
| Tabel 4.19 Parameter Kuantitatif Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....                 | 95  |
| Tabel 4.20 Parameter Kuantitatif Variabel Lokasi Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....                    | 96  |
| Tabel 4.21 Parameter Kuantitatif Kolerasi Berganda Fasilitas Dan Lokasi Kepuasan<br>Konsumen .....      | 97  |
| Tabel 4.22 Parameter Kuantitatif Kolerasi Sederhana Fasilitas Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....       | 98  |
| Tabel 4.23 Parameter Kuantitatif Kolerasi Sederhana Lokasi Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....          | 98  |
| Tabel 4.24 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap<br>Kepuasan Konsumen..... | 99  |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (uji t) Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....             | 100 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (uji t) Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan<br>Konsumen .....                | 101 |
| Tabel 4.27 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....                                                           | 102 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                        | Halaman |
|--------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                    | 50      |
| Gambar 2.2 Paradigma Penelitian .....                  | 52      |
| Gambar 4.1 Grafik Normal <i>Probability Plot</i> ..... | 90      |
| Gambar 4.2 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas.....   | 93      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                           | 111 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Penelitian .....             | 117 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian Variabel Fasilitas X1 ..... | 127 |
| Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian Variabel Lokasi X2.....     | 131 |
| Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Variabel Kepuasan Y1 .....  | 135 |
| Lampiran 6 Data Riwayat Hidup.....                              | 139 |

