

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PLANET FUTSAL**

SKRIPSI



Oleh
Hermika Br Nababan
170610042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PLANET FUTSAL**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh
Hermika Br Nababan
170610042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Hermika Br Nababan

NPM : 170610042

Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN dan LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PLANET FUTSAL ”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat saya pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digunakan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 16 Juli 2021



Hermika Br Nababan
170610042

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PLANET FUTSAL**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Hermika Br Nababan
170610042**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 16 Juli 2021



**Heryenzus,S.Kom.,M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Futsal merupakan olahraga yang tengah digemari seluruh kalangan baik anak, remaja atau orang tua kini. Berlimpah pengusaha yang tertarik bersama usaha penyewaan lapangan futsal. Selain kesadaran individu berolahraga naik, futsal ialah macam permainan yang berlimpah disenangi individu.

Tujuan dari studi ini guna mengetes Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan serta lokasi Pada kepuasan *customer* di Planet Futsal. Studi ini adalah studi yang bersifat kuantitatif serta pendistribusian datanya lewat kuesioner. Hasil di studi ini memperlihatkan kualitas layanan berdampak positif serta signifikan pada kepuasan *customer*, kepercayaan tidak berdampak pada kepuasan *customer*, variabel lokasi tidak berdampak pada kepuasan *customer*, dan variabel kualitas layanan, kepercayaan serta lokasi secara bersamaan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan *customer* pada Planet Futsal. Berdasarkan uji F, di peroleh nilai F yang dihitung dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan lokasi sebesar 4,105 lebih besar dari F table 2,70 serta angka signifikansi yang diperoleh yakni $0,045 < 0,05$ yang menunjukan kualitas layanan, kepercayaan serta lokasi bersamaan mempengaruhi kepuasan *customer*.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Futsal is a sport that is being favored by all people, both children, teenagers and parents at this time. Many entrepreneurs are interested in the futsal field rental business. In addition to increasing awareness of people exercising, futsal is a type of game that many people like.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, trust and location on customer satisfaction at Planet Futsal. This research is a quantitative study and the data is shared through a questionnaire. The results in this research represent that the service quality variable has a positive and significant impact on customer satisfaction, the trust variable has no impact on customer satisfaction, the location variable has no impact on customer satisfaction, and the service quality, trust and location together have a positive and significant impact. on customer satisfaction at Planet Futsal. Based on the F test, the F calculated from service quality, trustworthiness and location is $4.105 > F$ table 2.70 and the significant value obtained is $0.045 < 0.05$ which indicates that service quality, trust and location coincide affect customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Trust, Location and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

1. Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., sebagai Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr.Michael Rorong, S.T., M.I.Kom. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si., sebagai ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam
4. Bapak Heryenzus, S.Kom.,M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Kepada Pimpinan dan Staf Planet Futsal Batam yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selaku senantiasa membantu hingga selesai penelitian skripsi ini;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 16 Juli 2021

Hermika Br Nababan

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.3 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	12

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Kepercayaan.....	13
2.1.1.1 Definisi Kepercayaan	13
2.1.1.2 Karakteristik Kepercayaan	14
2.1.1.3 Jenis-jenis Kepercayaan	15
2.1.1.4 Indikator Kepercayaan	16
2.1.3 Lokasi.....	17
2.1.1.1 Pengertian Lokasi.....	17
2.1.1.2 Penentuan Lokasi	18
2.1.1.3 Tujuan Keputusan Lokasi	19
2.1.1.4 Indikator Lokasi	20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	22
2.1.1.4 Indikator kepuasan pelanggan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3.1.Korelasi antar kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan.....	27
2.3.2 Korelasi antar kepercayaan pada kepuasan pelanggan	27
2.3.3 Korelasi antar lokasi pada kepuasan pelanggan.....	27
2.3.4 Korelasi antar kualitas pelayanan kepercayaan serta lokasi pada kepuasan pelanggan	27
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III Metode Penelitian.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Sifat Penelitian	30
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	30
3.3.1 Lokasi Penelitian	31
3.3.2 Periode penelitian.....	31

3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Teknik penentuan besar Sampel.....	32
3.4.3 Teknik sampling.....	33
3.5 Sumber Data.....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.7.1 <i>Independent Variable</i>	35
3.7.1.1 Kualitas Pelayanan	35
3.7.1.2 Kepercayaan	35
3.7.1.3 Lokasi.....	36
3.7.2 <i>Dependent Variable</i>	36
3.7.2.1 Kepuasan Pelanggan	36
3.8 Metode Analisis Data	38
3.8.1 Statistik Deskriptif	38
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.8.2.1 Uji Validitas	39
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	41
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	41
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.8.4 Uji Pengaruh	42
3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	42
3.9 Uji Hipotesis	43
3.9.1 Uji Parsial (T).....	43
3.9.2 Uji Simultan (F)	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2 Deskripsi Karakteristik Reponden	46
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	46
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Berdasar Usia.....	47
4.2.3 Profil Responden Berdasar Pendidikan.....	47
4.3 Deskripsi Jawaban Respondent.....	48
4.3.1 Analisis <i>Descriptive</i>	48
4.3.1.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan (X1).....	49
4.3.2.1 Deskripsi Kepercayaan (X2).....	50
4.3.1.3 Deskripsi Lokasi (X3).....	52
4.3.1.4 Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y)	53
4.4 Analisis Data	55
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas	58
4.4.3.2 Hasil Multikolinearitas.....	61
4.4.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.4 Uji Pengaruh	63
4.4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	63
4.4.4.2 Hasil Uji R^2	66
4.5 Pengujian Hipotesis.....	66
4.5.1 Hasil Uji t.....	66
4.5.2 Hasil Uji F	68
4.6 Pembahasan.....	70
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan.....	70
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan pada Kepuasan Pelanggan.....	70

4.6.3 Pengaruh Lokasi pada Kepuasan Pelanggan.....	71
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	28
GAMBAR 4. 1 DIAGRAM HISTOGRAM.....	59
GAMBAR 4. 2 DIAGRAM NORMAL P_P OF REGRESSION STANDARDIZED RESIDUAL.....	60

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	DATA PELANGGAN 2020.....	4
TABEL 2.1	PENELITIAN TERDAHULU	25
TABEL 3.1	PENELITIAN TERDAHULU	31
TABEL 3.2	JADWAL PENELITIAN ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
TABEL 3.3	OPERASIONAL VARIABEL	37
TABEL 3.4	RENTANG SKALA.....	38
TABEL 4.1	RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	46
TABEL 4.2	RESPONDEN BERDASARKAN USIA	47
TABEL 4.3	RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN.....	48
TABEL 4.4	KRITERIA ANALISIS DESKRIPTIF.....	48
TABEL 4.5	HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS PELAYANAN.....	49
TABEL 4.6	HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KEPERCAYAAN ...	50
TABEL 4.7	HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABL LOKASI.....	52
TABEL 4.8	HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.....	53
TABEL 4.9	HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN (X1)	55
TABEL 4.10	HASIL UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN (X2).....	56
TABEL 4.11	HASIL UJI VALIDITAS LOKASI (X2).....	56
TABEL 4.12	HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN PELANGGAN (Y).....	57
TABEL 4.13	HASIL UJI REABILITAS	58
TABEL 4.14	HASIL UJI DATA ONE- SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV	61
TABEL 4.15	HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS.....	61
TABEL 4.16	HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS	63
TABEL 4.17	HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA.....	64
TABEL 4.18	HASIL UJI R SQUARE.....	66
TABEL 4.19	HASIL UJI T	67
TABEL 4.20	HASIL UJI F	69

DAFTAR RUMUS

RUMUS 3. 1 RUMUS SLOVIN	32
RUMUS 3. 2 VALIDITAS KORELASI	39
RUMUS 3. 3 RUMUS <i>RELIABILITY TEST</i>	40
RUMUS 3. 4 REGRESI LINEAR BERGANDA	42