

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PLANET FUTSAL BATAM**



Oleh:

Nicholas Arnold Leonardo Siburian

170910298

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PLANET FUTSAL BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Nicholas Arnold Leonardo Siburian

170910298

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nicholas Arnold Leonardo Siburian

Npm : 170910298

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PLANET FUTSAL BATAM.

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

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

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

Batam, 24 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Nicholas Arnold Leonardo Siburian

170910298

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PLANET FUTSAL BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Nicholas Arnold Leonardo Siburian
170910298**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini
Batam, 24 Januari 2022**



**Syaifullah, S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Perkembangan usaha saat ini menimbulkan persaingan yang signifikan. Hal itu menyebabkan pebisnis semakin dituntut untuk memiliki strategi bisnis yang tepat dalam memenuhi target volume penjualan serta keuntungan. Salah satunya ialah perkembangan usaha di bidang jasa penyewaan lapangan. Persaingan usaha ini di Indonesia mulai ketat, khususnya di Kota Batam sebagai daerah yang beraneka jenis usaha, yang membuat persaingan diantara konsumen local maupun global. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Planet Futsal Batam secara parsial dan simultan. Sampel dari konsumen Planet Futsal Batam sebanyak 181 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini diketahui dimana hasil uji t untuk fasilitas $3,671 > t_{tabel} 1,653$ nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan kualitas pelayanan $9,103 > 1,653$ nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dari hasil penelitian fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H1 diterima) dan kualitas pelayanan secara parsial juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (H2 diterima). Hasil uji f dimana $f_{hitung} 343,938 > f_{tabel} 3,04$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H3 diterima).

Kata Kunci : Fasilitas; Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

In the global enterprise development today has led to quite tight competition. One of them is business development in the field of field rental services. This causes businesses to be increasingly required to have the right business strategy in meeting sales volume targets and profits. One of them is the development of business in the field of field rental services. This business competition in Indonesia is getting tougher, especially in Batam City as an area with various types of business, which makes competition between local and global consumers. This research aims to determine partially along with simultaneously to impact of facilities also service quality on customer satisfaction in Futsal Batam. The formula make use of accidental sampling along with data collection techniques apply with a questionnaire. It can be stated the t-test result is $3.671 > t\text{-table } 1.653$, with significant score is $0.000 < 0.05$ also with the service quality is $9.103 > 1.653$, the significant figure is $0.000 < 0.05$. From results proved that the equipment partially positive then significant had influence on customer satisfaction (accepted H1) same with service quality had a positive also relevant to influence on customer satisfaction (accepted H2). F-test results, the number $343.938 > f\text{table } 3.04$ also for significance score of $0.000 < 0.05$. That could stated a equipment and service quality own a positive also relevant to influence of customer satisfaction (assumption H3).

Keywords: *Facilities, Quality Service, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Tuhan yang Maha Pengasih dan Maha Panyayang 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. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang sudah membantu, membimbing dan memberikan ilmu yang berharga kepada penulis.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak Heri selaku Supervisor Planet Futsal Batam yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Kedua orang tua dan saudara yang memberikan dukungan dan motivasi dan senantiasa memberikan doa.
8. Teman – teman saya yang telah membantu dan telah memberi dorongan ke saya dalam penulisan skripsi.
9. Para responden dan semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

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

Batam, 24 Januari 2022



Nicholas Arnold Leonardo Siburian

170910298



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Fasilitas	9
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas	9
2.1.1.2 Karakteristik fasilitas	9
2.1.1.3 Unsur-unsur fasilitas	10
2.1.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas	10
2.1.1.5 Indikator fasilitas	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2 Karakteristik layanan	13
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.4 Ciri-ciri Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.3 Pengukuran kepuasan konsumen	17
2.1.3.4 Manfaat kepuasan konsumen	18
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.3.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	21

2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.3.3	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.4	Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Sifat Penelitian.....	24
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian	25
3.3.1	Lokasi Penelitian	25
3.3.2	Periode Penelitian	25
3.4	Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1	Populasi	25
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	26
3.4.3	Sampel	27
3.5	Sumber Data	27
3.6	Metode Pengumpulan Data	27
3.7	Definisi Teoritis Variabel Penelitian	27
3.7.1	Variabel Independen.....	28
3.7.1.1	Fasilitas.....	28
3.7.1.2	Kualitas Pelayanan	28
3.7.2	Variabel Dependen	29
3.8	Metode Analisis Data	31
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	31
3.8.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
3.8.2.1	Uji Validitas.....	32
3.8.2.2	Reliabilitas Data	33
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	34
3.8.3.1	Uji Normalitas	34
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	34
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	35
3.8.4	Uji Pengaruh.....	35
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.8.4.2	Uji R ² (Analisis Determinasi).....	36
3.9	Uji Hipotesis	36
3.9.1	Uji t (Uji Signifikan Koefisien Regresi Secara Parsial)	36
3.9.2	Uji f (Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Simultan) ...	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1	Logo Perusahaan/Usaha	38
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Profil dari Responden	39
4.2.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	40
4.2.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.2.1.5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
4.2.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	42
4.2.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	42

4.2.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	45
4.2.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	47
4.2.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	49
4.2.3.1	Hasil Uji Validitas	49
4.2.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	51
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	53
4.2.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.2.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.2.5	Hasil Uji Pengaruh	57
4.2.5.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.2.5.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	58
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis	59
4.2.6.1	Hasil Uji t	59
4.2.6.2	Hasil Uji f	60
4.3	Pembahasan	60
4.3.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.3.3	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.4	Implikasi Hasil Penelitian.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	64
Daftar Pustaka		65
LAMPIRAN		68
Lampiran 1. Pendukung		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Logo Planet Futsal Batam.....	38
Gambar 4. 2 Diagram Histogram.....	53
Gambar 4. 3 Diagram <i>Normal P-P Of Regression Standardized Residual</i>	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Fasilitas di Planet Futsal Batam	2
Tabel 1. 2	Keluhan pelanggan Planet Futsal Batam tahun 2020-2021.....	3
Tabel 1. 3	Data yang menyewa pada Planet Futsal Batam tahun 2020-2021	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1	Periode Penelitian	25
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3. 3	Rentang Skor Kriteria Pernyataan	31
Tabel 3. 4	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	33
Tabel 4. 1	Berdasarkan Gender	39
Tabel 4. 2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. 3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4. 4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
Tabel 4. 6	Skor Indikator Variabel Fasilitas.....	42
Tabel 4. 7	Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 8	Skor Indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Fasilitas.....	49
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	51
Tabel 4. 12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	52
Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 15	Hasil Uji Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 17	Hasil Uji Heteroskedastisitas Park Gleyser.....	56
Tabel 4. 18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 19	Hasil Uji Rsquare	58
Tabel 4. 20	Hasil Uji t	59
Tabel 4. 21	Hasil Uji f.....	60

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	26
Rumus 3. 2 Rumus Rentang Skala.....	31
Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment.....	32
Rumus 3. 4 Conbrach Alpha.....	33
Rumus 3. 5 Regresi Linier Berganda.....	35
Rumus 3. 6 Koefisien Determinan.....	36