

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA-MAHASISWI BEASISWA
ATLET FUTSAL UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
TERHADAP PELAYANAN LAPANGAN FUTSAL
PERSADA HALIM JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Oleh

Ahmad Fauzi

1831150081



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA**

2022

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA-MAHASISWI BEASISWA
ATLET FUTSAL UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
TERHADAP PELAYANAN LAPANGAN FUTSAL
PERSADA HALIM JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia**

Oleh

Ahmad Fauzi

1831150081



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fauzi

NIM : 1831150081

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul adalah : **“Analisis Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswi Beasiswa Atlet Futsal Universitas Kristen Indonesia Terhadap Pelayanan Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur”**

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka skripsi ini dianggap batal.

Jakarta, 15 Agustus 2022



(Ahmad Fauzi)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

“Analisis Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswi Beasiswa Atlet Futsal Universitas Kristen Indonesia Terhadap Pelayanan Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur”

Oleh:

Nama : Ahmad Fauzi
NIM : 1831150081
Program Studi : S1 Manajemen
Peminatan : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 15 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I

Fenny B.N.L. Tobing, SE., MMA
(NIDN : 0309066102)

Pembimbing II

Frangky Yosua Sitorus, S.E., M.M., Ak., CA
(NIDN : 0323026904)

Ketua Program Studi S-I Manajemen

(Frangky Yosua Sitorus, S.E., M.M., Ak., CA)

Dekan



(Jonny Siagian., SE, MMA)






UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada 15 agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Ahmad Fauzi
NPM : 1831150081
Program Studi : S1 - Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswi Beasiswa Atlet Futsal Universitas Kristen Indonesia Terhadap Pelayanan Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1 Sautman sinaga,SE., MM.	: Sebagai Ketua	
2 Carolina F. Sembiring,SE.,MM.	: Sebagai Anggota	
3 Fenny B.N.L. Tobing, SE.,MMA.	: Sebagai Anggota	

Jakarta, 15 agustus 2022



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fauzi

NIM : 1831150081

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 - Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul : Analisis Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswi Beasiswa Atlet Futsal Universitas Kristen Indonesia Terhadap Pelayanan Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 15 Agustus 2022



Ahmad Fauzi

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :

“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA– MAHASISWI BEASISWA ATLET FUTSAL UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TERHADAP PELAYANAN LAPANGAN FUTSAL PERSADA HALIM JAKARTA TIMUR”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana untuk program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan yang telah diberikan dari semua pihak dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Jonny Siagian, SE., MMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia
2. Ibu Fenny BNL. Tobing, SE., MMA. Selaku Wakil Dekan dan dosen pembimbing materi yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Frangky Yosua Sitorus, SE., MM., CA., Ak. Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan selaku dosen pembimbing teknis yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga besar penulis Bapak, Ibu dan Adik, terima kasih atas doa dan dukungan untuk penulis.
5. Seluruh Dosen dan *Staff* Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu namanya.
6. Keluarga Richard Anggiat Siahaan SE., yang telah mendidik dan memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan sebagai bekal penulis di masa yang akan datang.
7. Seluruh pemain futsal, pembina, pengurus, alumni, dan keluarga besar tim sepak bola, futsal, dan tenis meja Universitas Kristen Indonesia.
8. Rekan – rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terimakasih telah memberikan dukungan yang diperlukan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan yang bersangkutan guna meningkatkan kinerja perusahaan serta bagi para pembaca lainnya dapat menambah wawasan

Jakarta, 15 Agustus 2022

DAFTAR ISI

LEMBAR KEASLIAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian	1
B. Rumusan masalah	4
C. Ruang lingkup penelitian	4
D. Tujuan penelitian	4
E. Manfaat penelitian	4
F. Sistematika penulisan	5
BAB II URAIAN TEORETIS	
A. Pengertian pemasaran	6
B. Bauran pemasaran jasa	7
C. Definisi jasa	8
D. Karakteristik jasa	8
E. Perilaku konsumen	9
F. Kepuasan konsumen	10
G. Pengertian pelayanan	11
H. Aspek kualitas pelayanan	12
I. Faktor kualitas pelayanan jasa	13
J. Definisi futsal	14
K. Lapangan futsal	15

L. Standar lapangan futsal	16
M. Jenis materi lapangan futsal	17
N. Kerangka pemikiran	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Definisi operasional	20
B. Lokasi dan waktu penelitian	21
C. Populasi dan sampel	22
D. Sumber dan jenis data	23
E. Metode pengumpulan data	26
F. Metode analisa data	26
G. Uji validitas dan uji reabilitas	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
A. Karakteristik responden	28
B. Pengujian responden	28
C. Pengolan data	31
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71
BIODATA PENULIS	88

DAFTAR TABEL

Tabel III-1	Populasi jumlah konsumen yang menyewa lapangan Persada Halimper bulan selama 6 bulan	22
Tabel III-2	Penilaian skala likert	24
Tabel IV-1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	28
Tabel IV-2	Hasil pengujian Validitas kinerja.....	29
Tabel IV-3	Hasil uji validitas kualitas kepentingan	30
Tabel IV-4	Hasil pengujian realibilitas	31
Tabel IV-5	Daftar atribut variabel kinerja	32
Tabel IV-6	Perhitungan skala likert kinerja	33
Tabel IV-7	Perhitungan skala likert baris kinerja	34
Tabel IV-8	Anova data kinerja	36
Tabel IV-9	data atribut variabel kepentingan	37
Tabel IV-10	Perhitungan skala likert kepentingan	39
Tabel IV-11	Kepentingan skala likert baris kepentingan	40
Tabel IV-12	Anova data kepentingan	41
Tabel IV-13	Skor skala likert	42
Tabel IV-14	nilai atribut dari variabel kinerja	43
Tabel IV-15	Data atribu variabel kepentingan	44
Tabel IV-16	Kinerja dan kepentingan kepuasan konsumen	45
Tabel IV-17	Evaluasi kepuasan konsumen	46
Tabel IV-18	Penelilaian kinerja kelayakan lapangan futsal di Persada Halim	47
Tabel IV-19	Tingkat kepentingan terhadap kelayakan lapangan futsal dipersada halim	47
Tabel IV-20	Penilaian kinerja terhadap kebersihan toilet dan ruang ganti Di Persada Halim	48
Tabel IV-21	Tingkat kepentingan terhadap kebersihan toilet di ruang ganti Persada Halim	48
Tabel IV-22	Penilaian kinerja terhadap kelayakan bola futsal dan papan	

score	49
Tabel IV-23 Tingkat kepentingan terhadap kelayakan bola futsal dan papan score	49
Tabel IV-24 Penilaian kinerja terhadap tersedianya kantin di Persada Halim	50
Tabel IV-25 Tingkat kepentingan terhadap tersedianya kantin di Persada Halim	50
Tabel IV-26 Penilaian kinerja terhadap penampilan karyawan Persada Halim	51
Tabel IV-27 Tingkat kepentingan terhadap penampilan karyawan di Persada Halim	51
Tabel IV-28 Penilaian kinerja terhadap pencahayaan lampu di lapangan Persada Halim	52
Tabel IV-29 Tingkat kepentingan terhadap pencahayaan lampu di lapangan Persada Halim	52
Tabel IV-30 Penilaian kinerja terhadap tersedianya pendingin udara di setiap lapangan lapangan Persada Halim	53
Tabel IV-31 Tingkat kepentingan terhadap tersedianya pendingin udara di setiap lapangan lapangan Persada Halim.....	53
Tabel IV-32 Penilaian kinerja terhadap Persada Halim memberikan toleransi waktu keterlambatan selama 15 menit	54
Tabel IV-33 Tingkat kepentingan terhadap Persada Halim memberikan toleransi waktu keterlambatan selama 15 menit	54
Tabel IV-34 Penilaian kinerja terhadap lapangan dengan materal interlock ...	55
Tabel IV-35 Tingkat kepentingan terhadap lapangan dengan materal interlock	55
Tabel IV-36 Penilaian kinerja terhadap karyawan membersihkan lapangan sebelum digunakan konsumen berikutnya	56
Tabel IV-37 Tingkat kepentingan karyawan membersihkan lapangan sebelum digunakan konsumen berikutnya	56

Tabel IV-38 Penilaian kinerja terhadap karyawan segera mempersiapkan perlengkapan futsal sebelum digunakan konsumen berikutnya..	57
Tabel IV-39 Tingkat kepentingan terhadap karyawan segera mempersiapkan perlengkapan futsal sebelum digunakan konsumen berikutnya..	57
Tabel IV-40 Penilaian kinerja terhadap terpasang beberapa CCTV di Persada Halim	58
Tabel IV-41 Tingkat kepentingan terhadap terpasang beberapa CCTV di Persada Halim	58
Tabel IV-42 Penilaian kinerja terhadap adanya beberapa security Persada Halim yang menjaga	59
Tabel IV-43 Tingkat kepentingan terhadap adanya beberapa security Persada Halim yang menjaga	59
Tabel IV-44 Penilaian kinerja terhadap karyawan Persada Halim memberikan pelayanan khusus jika ada kendala layanan.....	60
Tabel IV-45 Tingkat kepentingan terhadap karyawan Persada Halim memberikan pelayanan khusus jika ada kendala layanan.....	60
Tabel IV-46 Penilaian kinerja terhadap pertolongan karyawan Persada Halim kepada konsumen yang cidera pada saat bermain	61
Tabel IV-47 Tingkat kepentingan terhadap pertolongan karyawan Persada Halim kepada konsumen yang cidera pada saat bermain	61
Tabel IV-48 Penilaian kinerja terhadap Persada Halim memberikan 2 botol Air mineral gratis kepada konsumen yang akan bermain	62
Tabel IV-49 Tingkat kepentingan terhadap Persada Halim memberikan 2 botol Air mineral gratis kepada konsumen yang akan bermain	62
Tabel IV-50 Titik koordinat diagram kartesius.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Kerangka pemikiran	19
Gambar III-2 Konsep diagram kartesius	25
Gambar IV-3 Diagram kartesius	64



ABSTRAK

Ahmad Fauzi, (Analisis Kepuasan Mahasiswa-Mahasiswi Beasiswa *Atlet Futsal Universitas Kristen Indonesia Terhadap Pelayanan Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur*)

Riset berikut punya tujuan agar mengetahui tingkatan kepuasan konsumen berdasarkan kinerja dan kepentingan pada Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur serta untuk mengetahui atribut apa yang menyebabkan kepuasan konsumen Lapangan Futsal Persada Halim Jakarta Timur.

Data yang diterapkan bersumber dari data primer yang didapati melalui angket penelitian yang dibagikan pada 86 responden sementara data sekunder didapat pada buku ilmiah atau sumber data lain yang berkaitan pada penelitian.

Metodologi riset yang dipakai oleh penulis ada deskriptif kualitatif. Untuk tehnik analisis data, penulis menggunakan Importance Performance Analysis, Likert Score, table Anova dan grafik Kartesius untuk membuktikan atau mengetahui uji statistik.

Melalui penelitian ini dapat diketahui baik variabel kinerja dan kepentingan tingkat keakuratan data melalui table anova di peroleh Γ_n kinerja = 0,965 dan Γ_n kepentingan = 0,968. Dapat disimpulkan bahwasanya data alhasil pembagian angket yang dilaksanakan peneliti terhadap responden dikatakan sah.

Dari hasil nilai sikap, maka total sikap maksimal 287,59 serta nilai total sikap minimal 68,62. Dan presentase nilai sikapnya bernilai 88,48% lantaran hasil presentase nilai sikap melebihi daripada 80% oleh karenanya tingkatan kepuasan konsumen pada pelayanan lapangan futsal persada halim Jakarta Timur dikatakan sangat puas.

Dapat di tarik kesimpulan berlandaskan hasil riset yaitu atribut yang menjadi prioritas utama adalah tersedianya pendingin udara disetiap lapangan persada halim, terpasang beberapa CCTV di persada halim, karyawan persada halim memberikan pelayanan khusus jika ada kendala layanan, pertolongan karyawan persada halim kepada konsumen yang cidera pada saat bermain.

Saran yang dapat diberikan penulis, lapangan futsal Persada Halim sebaiknya terus mempertahankan tersedianya pendingin udara di setiap lapangan Persada Halim, terpasang beberapa CCTV di Persada Halim, karyawan Persada Halim memberikan pelayanan khusus jika ada kendala layanan, dan pertolongan karyawan Persada Halim kepada konsumen yang cidera pada saat bermain. Dengan tanda yang berada di kuadran kedua ini sepatutnya selalu dijaga layanannya, lantaran telah selaras dengan keinginan para mahasiswa-mahasiswi.

Kata kunci: Kinerja dan Kepuasan

ABSTRACT

These studies aim to determining level of consumer satisfactions based on performances and interests at the Persada Halim Futsal Field in East Jakarta and to determine what attributes cause customer satisfaction at the Persada Halim Futsal Field in East Jakarta.

Data using is source from primarily data obtain from research questionnaires distributed to 86 respondents while secondaries data is obtaining from book or others data source relate to research.

Research methodology using by author is descriptive qualitative. For the data analysis technique, the writer uses Importance Performance Analysis, Likert Score, Anova table and Cartesian chart to prove or find out statistical tests.

Through this research, it may be known both performances variable and the importance of the level of accuracy of the data through the ANOVA table, it is obtained that n performance = 0.965 and n importance = 0.968. It may be concluding that data from the questionnaire distributed by researcher to the respondents was declared accurate.

From the results of the attitude value, the maximum number of attitudes is 287,59 and the minimum number of attitudes is 68.62. And the percentage of attitude value is 88,48% because the percentage of attitude value is more than 80%, so level of customer satisfactions with services of the East Jakarta Persada Halim futsal field.

Conclusion is may be drawn base on result of the research above is that the attributes that become the main priority are the availability of air conditioning in every Persada Halim field, several CCTVs are installed at Persada Halim, Persada Halim employees provide special services if there are service problems, Persada Halim employees help for injured consumers. while playing.

Suggestion is may be given by author, Persada Halim futsal field should continue to maintain the availability of air conditioning in every Persada Halim field, installed several CCTVs at Persada Halim, Persada Halim employees provide special services if there are service problems, and help Persada Halim employees to consumers who are injured in the accident. while playing. With the attributes that exist in this second quadrant, the service should be maintained, because it is in accordance with the expectations of students.

Keyword: Performance and satisfaction