

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN
FASILITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA GOR FUTSAL TANJUNG MEDAN**

SKRIPSI



*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan*

OLEH

MUHAMMAD SYAMTO

NIM: 2234057

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN OLAAHRAGA DAN KESEHATAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAAN
KABUPATEN ROKAN HULU**

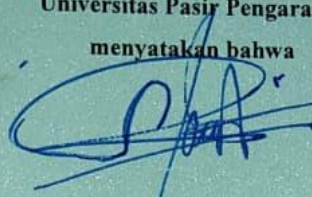
2026

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Pasir Pengaraian

menyatakan bahwa



MUHAMMAD SYAMTO
NIM. 2234057

Telah menyelesaikan ujian akhir untuk Pendidikan Strata 1 (S1)

Pada Program Studi Pendidikan Olahraga dan Kesehatan

Pada tanggal 30 Juli 2026

Dekan FKIP



Dr. PIPIT RAHAYU, M.Pd
NIP. 198601312009032002

LEMBAR PENGESAHAN TIM PEMBIMBING

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAN
FASILITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
GOR FUTSAL TANJUNG MEDAN**

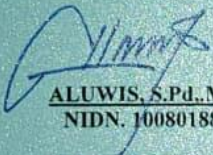
SKRIPSI

Oleh :

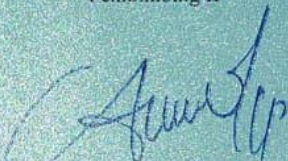
MUHAMMAD SYAMTO
NIM: 2234057

Telah Disetujui:

Pembimbing I


ALUWIS, S.Pd., M.Pd
NIDN. 1008018805

Pembimbing II


Dr. Ardo Yulpiko Putra, M.Kes
NIDN. 1019078901

Pasir Pangaraian, 30 Juli 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Olahraga dan Kesehatan


Dr. ARDO YULFIKO PUTRA, M.Kes
NIDN. 101907 8901

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa

MUHAMMAD SYAMTO
NIM. 2234057

Telah dipertahankan di depan dewan penguji dari Program Studi Pendidikan
Olahraga dan Kesehatan FKIP UPP pada tanggal 30 Juli 2026 sebagai
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Dewan Penguji

1. Aluwis, S.Pd., M.Pd
NIDN. 1008018805
Ketua
2. Dr. Ardo Yulpiko Putra, M.Kes
NIDN. 1019078901
Sekertaris
3. Resdianto, M.Pd
NIDN. 1011109102
Anggota
4. Muhammad Prawibowo, M.Pd
NUPTK. 374777678130122
Anggota
5. Dr. Deri Putra, M.Pd
NIDN. 1028098901
Anggota

Tanda Tangan



LEMBAR PERSYARATAN BEBES PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Syamto
Nim : 2234057
Program Studi : Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Universitas Pasir Pangaraian

Denan ini menyatakan bahwa Skripsi saya yang dengan judul :” Hubungan Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen Pada GOR Futsal Tanjung Medan” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat saya terbukti melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademik maupun hukum dengan ketentuan yang berlaku, baik institusi Universitas Pasir Pangaraian maupun di masyarakat dan hukum negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota Masyarakat ilmiah.

Pasir pangaraian, Agustus 2026



MUHAMMAD SYAMTO
NIM. 2234057

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas limpah dan Rahmat, taufik, dan karunia-nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Keterangan Fasilitas Dengan Kepuasan Konsumen Pada Gor Futsal Tanjung Medan”**.

Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd.) pada program studi pendidikan olahraga dan Kesehatan, fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, Universitas Pasir Pengaraian. Dalam penyusunan penelitian peneliti banyak mendapatkan Bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan waktu, tenaga, dan pikiran.

Sebagai bentuk rasa Syukur dan penghargaan, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto., M.Pd., Selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada peneliti selama menempuh pendidikan dan penyusunan karya ilmiah ini.
2. Ibu Dr. Pipit Rahayu., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, atas perhatian, dukungan, serta arahnya kepada peneliti selama masa studi hingga tersusunnya hasil penelitian ini.
3. Bapak Dr. Ardo Yulpiko Putra., M.Kes., Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan sekaligus pembimbing 2, atas

bimbingan, motivasi, dan nasehat yang berharga serta proses penelitian hingga penyusunan hasil penelitian.

4. Bapak Aluwis., S.Pd., M.Pd., Selaku pembimbing 1, atas arahan, masukan dan saran yang membangun sehingga peneliti dapat menyelesaikan hasil penelitian ini dengan baik.
5. Kepada Ibu tercinta, serta seluruh keluarga besar peneliti, atas do'a kasih sayang dan dukungan baik moral maupun mental yang tiada henti hingga terselesainya hasil penelitian ini.
6. Para sahabat dan teman-teman seperjuangan saya di porkes angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat, bantuan dan dukungan moral selama proses penyusunan hasil penelitian ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan dimasa mendatang. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pendidikan jasmani, serta menjadi reprensi bagi penelitian selanjutnya.

Pasir Pengaraian, Juli 2026

Peneliti

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA GOR FUTSAL TANJUNG MEDAN

MUHAMMAD SYAMTO

Program Studi Pendidikan Olahraga dan Kesehatan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Pasir Pengaraian
2026

ABSTRAK

Dari pengamatan di lapangan peneliti melihat kepuasan terhadap GOR Tanjung Medan yang masih rendah. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan (X_1) dan Ketersediaan Fasilitas (X_2) Dengan kepuasan Konsumen Pada GOR Tanjung Medan(Y).

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di GOR Tanung Medan. Jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 20 orang dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling melalui metode *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang diinginkan adalah dengan melakukan penyebaran kuisioner. Rumus persentase yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$P = F / N \times 100\%$$

Hasil penelitian menunjukkan Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar $R \text{ Hitung } 0.95 > R \text{ Tabel } 0.44$. Terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar $R \text{ Hitung } 0.97 > R \text{ Tabel } 0.44$. Terdapat Hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen sebesar $F \text{ hitung } 146.05 > 3.59$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fasilitas, Kepuasan Konsumen.

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND FACILITIES AVAILABILITY AND CONSUMER SATISFACTION AT THE TANJUNG MEDAN FUTSAL GYM

MUHAMMAD SYAMTO

Sports and Health Education Study Program
Faculty of Teacher Training and Education
University of Pasir pangaraian
2026

ABSTRACT

From field observations, researchers observed that satisfaction with the Tanjung Medan Sports Hall is still low. Therefore, this study aims to determine the relationship between service quality (X1) and facility availability (X2) and consumer satisfaction at the Tanjung Medan Sports Hall (Y).

This study is a descriptive study with a quantitative approach. The research was conducted at the Tanung Sports Hall in Medan. The population and sample size were 20 people, with a purposive sampling technique. Non-probability sampling was used through a purposive sampling method. The research instrument used to obtain the desired data was a questionnaire. The percentage formula used in this study is:

$$P = F / N \times 100\%$$

The results of the study show that there is a significant relationship between service quality and consumer satisfaction of $R_{count} 0.95 > R_{table} 0.44$. There is a significant relationship between the availability of facilities and consumer satisfaction of $R_{count} 0.97 > R_{table} 0.44$. There is a significant relationship between service quality and the availability of facilities and consumer satisfaction of $F_{count} 146.05 > 3.59$.

Keywords: Service Quality, Availability of Facilities, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xivi
BAB 1 xivPENDAHULUAN.....	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.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Hakikat Olahraga dan Olahraga Rekreasi	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Ketersediaan Fasilitas.....	13
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	15
2.1.6 Hubungan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen	15
2.2 Penelitian Relevan	15
2.3 Kerangka Berfikir	17

2.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	20
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sempel.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Instrumen Penelitian	25
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	27
3.7 Analisis Data	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN	32
4.1.1 Deskriptif Data	33
4.1.2 Hasil Data Deskriptif Statistik	35
4.2 Penguian Syarat Analisis.....	41
4.2.1 Uji Normalitas	41
4.2.2 Uji Linearitas	41
4.2.3 Uji Multikolinearitas	41
4.2.4 Uji Hipotesis	42
4.3 Pembahasan.....	43
BAB V. KESMPILAN & SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Angket Kualitas Pelayanan	26
Tabel 3.2. Angket Ketersediaan Fasilitas	26
Tabel 3.3. Angket Kepuasan Konsumen	27
Tabel 4.1. Data Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.2. Data Statistik Deskriptif Ketersediaan Fasilitas	36
Tabel 4.3. Data Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4.4. Uji Frekuensi Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.5. Uji Frekuensi Ketersediaan Fasilitas	39
Tabel 4.6. Uji Frekuensi Kepuasan Konsumen	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir	18
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Mentah Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	50
Lampiran 2. Data Mentah Uji Validitas Ketersediaan Fasilitas	51
Lampiran 3. Data Mentah Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	52
Lampiran 4. Uji Normalitas Kualitas Pelayanan	53
Lampiran 5. Uji Normalitas Ketersediaan Fasilitas.....	54
Lampiran 6. Uji Normalitas Kepuasan Konsumen.....	55
Lampiran 7. Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	56
Lampiran 8. Uji Linearitas Ketersediaan Fasilitas	57
Lampiran 9. Uji Korelasi Sederhana Kualitas Pelayanan	58
Lampiran 10. Uji Korelasi Sederhana Ketersediaan Fasilitas.....	59
Lampiran 11. Uji Korelasi Berganda	60
Lampiran 12. Dokumentasi Observasi Penelitian	61
Lampiran 13. Lembar Validasi Kuesioner.....	63
Lampiran 14. Instrumen Penelitian.....	71
Lampiran 15. Uji Kuesioner	76
Lampiran 16. Uji Validasi	79
Lampiran 17. Jawaban Kuesioner Responden	81
Lampiran 18. Dokumentasi Foto Penyebaran Kuesioner	84
Lampiran 19. Dokumentasi Foto Validator	85
Lampiran 20. Surat Izin Penelitian	86
Lampiran 21 Surat Balasan	87