

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Olahraga adalah elemen krusial dalam kehidupan masyarakat karena berfungsi untuk menjaga kesehatan fisik dan mental, serta memperkuat hubungan sosial. Hal ini sejalan dengan *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2005 mengenai Sistem Keolahragaan Nasional*, yang menegaskan bahwa olahraga bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, kebugaran, serta kualitas hidup manusia. Sejalan dengan bertambahnya kesadaran publik mengenai pentingnya gaya hidup sehat, ketertarikan terhadap aktivitas olahraga rekreasi juga semakin tumbuh di berbagai kalangan masyarakat. Salah satu jenis olahraga rekreasi yang tumbuh pesat adalah futsal, karena bisa dimainkan di area yang terbatas dan cocok dengan karakter masyarakat kota. Di Indonesia, perkembangan sarana olahraga seperti Gedung Olahraga (GOR) futsal menunjukkan kecenderungan meningkat seiring dengan meningkatnya keterlibatan masyarakat dalam kegiatan olahraga. Badan Pusat Statistik melaporkan bahwa keterlibatan masyarakat dalam aktivitas olahraga menunjukkan peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, khususnya di daerah perkotaan (Statistik, 2023).

Bertambahnya antusiasme masyarakat terhadap futsal mendorong pertumbuhan usaha penyewaan lapangan futsal sebagai komponen dari industri olahraga dan rekreasi. Situasi ini membuat kompetisi antara pengelola GOR futsal menjadi semakin sengit. Dalam situasi kompetisi tersebut, kepuasan pelanggan

menjadi elemen utama yang menentukan kelangsungan bisnis. Pengelola GOR futsal dituntut bukan hanya untuk menyediakan lapangan, tetapi juga harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan menyediakan fasilitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan serta harapan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan konsumen di sektor jasa olahraga. Parasuraman et al. (1988) berpendapat bahwa kualitas layanan adalah kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang dapat diandalkan, cepat, dan profesional. Dalam konteks GOR futsal, tingkat pelayanan tercermin dari sikap serta keramahan petugas, kecepatan dalam pemesanan lapangan, kejelasan informasi jadwal pemakaian, serta kemampuan pengelola dalam merespons dan menyelesaikan keluhan pelanggan. Namun, dalam praktiknya masih ada sejumlah kelemahan dalam pelayanan, seperti keterlambatan petugas saat melayani konsumen, kurangnya respons terhadap pengaduan pelanggan, serta ketidakjelasan informasi mengenai jadwal penggunaan lapangan. Keadaan tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi konsumen

Situasi pelayanan yang tidak memadai tersebut bertentangan dengan *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen*, terutama pada Pasal 4, yang menyebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta layanan yang tepat, jujur, dan tidak diskriminatif. Jika pengelola GOR futsal tidak dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional, maka hak-hak konsumen sesuai yang diatur dalam undang-undang tersebut berisiko tidak terpenuhi.

keberadaan fasilitas juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Fasilitas olahraga meliputi sarana dan prasarana yang mendukung aktivitas olahraga, seperti keadaan lapangan, pencahayaan, kebersihan toilet dan ruang ganti, tempat parkir, serta fasilitas pendukung lainnya. Tjiptono (2015) menyatakan bahwa fasilitas yang baik dan terawat dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan konsumen. Namun, di GOR Futsal Tanjung Medan masih terdapat beberapa kekurangan fasilitas, seperti keadaan lapangan yang licin atau rusak, atap bangunan ada yang masih bocor, pencahayaan yang masih kurang memadai terutama pada malam hari, serta kebersihan fasilitas pendukung yang belum maksimal. Selain itu, fasilitas tambahan seperti area parkir dan ruang tunggu juga belum sepenuhnya menawarkan kenyamanan bagi konsumen. Keterbatasan fasilitas itu dapat mengurangi kenyamanan pengunjung dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan saat menggunakan layanan GOR Futsal Tanjung Medan

Keadaan fasilitas yang belum maksimal itu juga bertentangan *dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 7*, yang mengharuskan pelaku usaha untuk bertindak dengan niat baik serta memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Jika fasilitas yang disediakan tidak memadai atau kurang terawat, maka pengelola GOR futsal dianggap belum sepenuhnya menjalankan tanggung jawabnya sebagai penyedia layanan.

Persaingan di antara GOR futsal semakin ketat seiring dengan meningkatnya jumlah penyedia layanan serupa di berbagai daerah. Data dari Databoks Katadata mengindikasikan bahwa sektor olahraga rekreasi, seperti futsal, tumbuh pesat

setelah pandemi seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kegiatan fisik (Katadata, 2023). Situasi ini mengakibatkan konsumen lebih cermat dalam menentukan lokasi bermain futsal, tidak hanya melihat harga, tetapi juga mempertimbangkan mutu layanan dan fasilitas yang tersedia. Jika kekurangan dalam kedua aspek itu tidak segera ditangani, maka akan berimbas pada penurunan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Fenomena ini juga terjadi di GOR Futsal Tanjung Medan sebagai salah satu tempat olahraga yang digunakan oleh masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat sejumlah keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang belum optimal dan kondisi fasilitas yang membutuhkan perbaikan serta pemeliharaan. Masalah tersebut berpengaruh pada berkurangnya tingkat kenyamanan dan kepuasan pelanggan, yang akhirnya mengakibatkan menurunnya ketertarikan konsumen untuk kembali memanfaatkan jasa GOR futsal, menurunnya loyalitas pelanggan, kecenderungan konsumen untuk berpindah ke GOR futsal lain yang memberikan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik, serta timbulnya citra negatif mengenai pengelolaan GOR Futsal Tanjung Medan di kalangan masyarakat. Jika situasi ini tidak diatasi dengan baik, maka bisa berpengaruh buruk terhadap kelangsungan pengelolaan GOR futsal.

Mengacu pada penjelasan di atas, penelitian diperlukan untuk menganalisis secara empiris hubungan antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen di GOR Futsal Tanjung Medan. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan akibat kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada, sekaligus menjadi

referensi bagi pengelola untuk memperbaiki mutu layanan dan fasilitas olahraga. Dari segi akademis, studi ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengkajian manajemen olahraga, sedangkan dari segi praktis diharapkan dapat dijadikan pedoman untuk meningkatkan pengelolaan GOR futsal sehingga dapat memberikan layanan yang aman, nyaman, dan memuaskan bagi pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan ,maka dapat di identifikasikan beberapa permasalahan sebagai berikut

1. Ketersediaan fasilitas penunjang di GOR Futsal Tanjung Medan, seperti kondisi lapangan, pencahayaan, ruang ganti, toilet, atap masih ada yang bocor, belum sepenuhnya optimal dan memerlukan peningkatan kualitas serta perawatan yang lebih baik.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola GOR Futsal Tanjung Medan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsumen, terutama terkait kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Proses pemesanan dan pengelolaan jadwal penggunaan lapangan futsal di GOR Futsal Tanjung Medan masih berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen akibat kurangnya kejelasan informasi dan ketepatan waktu pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak melebar, batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada konsumen yang menggunakan layanan GOR Futsal Tanjung Medan.
2. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini dibatasi pada:, Kualitas Pelayanan (X1), yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, Ketersediaan Fasilitas (X2), yang meliputi kondisi lapangan, pencahayaan, kebersihan, ruang ganti, toilet, dan area parkir.
3. Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini dibatasi pada:, Kepuasan Konsumen (Y) terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan oleh GOR Futsal Tanjung Medan.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen GOR Futsal Tanjung Medan.
5. Data yang dikumpulkan merupakan data persepsi konsumen pada saat penelitian berlangsung, sehingga hasil penelitian tidak mencerminkan perubahan kepuasan konsumen di waktu yang berbeda.
6. Penelitian ini tidak membahas faktor lain di luar kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas, seperti harga sewa lapangan, promosi, lokasi, atau faktor pribadi konsumen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yang di temukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan?
2. Apakah terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan?
3. Apakah terdapat hubungan secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk memahami dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan.
2. Untuk mengetahui hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan.
3. Untuk mengetahui hubungan secara simultan antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen olahraga dan manajemen jasa, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan objek dan karakteristik yang berbeda.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pengelola GOR Futsal Tanjung Medan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki dan melengkapi fasilitas guna meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Memberikan manfaat bagi konsumen berupa peningkatan kenyamanan dan kualitas layanan dalam menggunakan fasilitas futsal.

3. Menjadi evaluasi bagi pengelola fasilitas olahraga lain serta pihak terkait dalam pengembangan sarana dan prasarana olahraga.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan penelitian di bidang manajemen fasilitas olahraga, khususnya futsal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Hakikat Olahraga dan Olahraga Rekreasi

Olahraga adalah kegiatan fisik yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan dengan tujuan untuk meningkatkan kebugaran fisik, kesehatan mental, dan kesejahteraan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 mengenai Keolahragaan, olahraga mencakup semua aktivitas yang melibatkan kegiatan fisik dan mental yang dilakukan untuk merangsang, membina, dan meningkatkan potensi fisik, spiritual, serta sosial masyarakat. Oleh karena itu, olahraga berperan tidak hanya dalam peningkatan kesehatan, tetapi juga sebagai wahana pembentukan karakter dan mampu membentuk kondisi fisik. Menurut Prawibowo, Muhammad. Dkk. (2025:67) fisik merupakan salah satu komponen penting dalam menjaga kesehatan tubuh sekaligus mendukung perkembangan fungsi kognitif anak.

Olahraga rekreasi adalah bentuk olahraga yang bertujuan mengisi waktu luang, memberikan kesenangan, dan menjaga kesehatan fisik. (Giriwijoyo & Sidik, 2013) menyatakan bahwa olahraga rekreasi bersifat sukarela, dapat disesuaikan, dan tidak fokus pada pencapaian, tetapi pada kenyamanan serta kesenangan. Futsal adalah jenis olahraga rekreasi yang sangat populer di kalangan masyarakat karena bisa dimainkan oleh beragam usia dan tidak membutuhkan area yang besar.

Perkembangan futsal di Indonesia mendorong peningkatan kebutuhan terhadap fasilitas olahraga yang sesuai, seperti Gedung Olahraga (GOR) futsal. Keberadaan GOR futsal memainkan peran krusial dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan olahraga rekreasi. Oleh sebab itu, manajemen GOR futsal perlu memperhatikan aspek kualitas layanan dan ketersediaan sarana supaya dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya.

2.1.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan adalah salah satu konsep penting dalam studi pemasaran dan manajemen layanan. (Kotler & Keller, 2016) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah emosi positif atau negatif yang muncul setelah individu membandingkan kinerja produk atau layanan yang dirasakan dengan ekspektasi konsumen. Jika performa layanan melebihi ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas, sedangkan jika performa berada di bawah ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas.

Menurut (Tjiptono, 2015) kepuasan konsumen adalah reaksi emosional terhadap penilaian pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan. Kepuasan ini bersifat subjektif karena sangat dipengaruhi oleh pandangan, harapan, dan pengalaman individu setiap konsumen. Dalam konteks layanan olahraga, kepuasan pelanggan berasal dari pengalaman pelanggan saat memanfaatkan fasilitas olahraga, termasuk interaksi dengan staf dan keadaan fasilitas yang ada.

Dalam industri jasa olahraga, kepuasan konsumen berperan penting karena dapat memengaruhi loyalitas, minat untuk berkunjung kembali, serta rekomendasi dari mulut ke mulut. Karena itu, pengelola sarana olahraga harus memahami elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk dapat meningkatkan mutu layanan yang disediakan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen: Menurut (Lupiyoadi, 2014), terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kualitas layanan, kualitas barang atau jasa, harga, aspek emosional, dan kemudahan akses. Di sisi lain, (Tjiptono, 2015) juga menegaskan bahwa fasilitas fisik dan suasana pelayanan berperan penting dalam menentukan kepuasan konsumen.

Dalam studi ini, aspek kepuasan pelanggan terfokus pada dua elemen utama, yaitu mutu layanan dan aksesibilitas fasilitas. Pemilihan kedua variabel ini didasarkan pada sifat jasa olahraga yang sangat tergantung pada interaksi layanan serta keadaan fasilitas fisik.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah indikator seberapa baik suatu jasa dapat memenuhi keinginan dan tuntutan pelanggan. (Parasuraman et al., 1988) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara ekspektasi konsumen terhadap suatu layanan dan pandangan mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima. Semakin sempit kesenjangan itu, maka semakin baik pengalaman layanan yang dirasakan oleh konsumen.

(Grönroos, 2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi pokok, yaitu kualitas teknis (technical quality) dan kualitas fungsional (functional quality). Kualitas teknis berhubungan dengan apa yang diterima oleh konsumen, sedangkan kualitas fungsional berhubungan dengan cara layanan itu disampaikan. Dalam lingkungan GOR futsal, kualitas teknis berhubungan dengan ketersediaan lapangan dan sarana, sedangkan kualitas fungsional berhubungan dengan sikap serta tingkah laku petugas.

Pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, serta memperbaiki citra positif penyedia layanan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat mengurangi kepuasan dan membuat konsumen beralih ke penyedia layanan lain.

Dimensi Kualitas Pelayanan (Parasuraman et al., 1988) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik), meliputi kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.
2. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara akurat dan konsisten.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kesediaan petugas dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Keempat dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam mengukur kualitas pelayanan di GOR Futsal Tanjung Medan.

2.1.4 Ketersediaan Fasilitas

Fasilitas adalah alat fisik yang disediakan oleh penyedia layanan untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran aktivitas pengguna. Menurut (Tjiptono, 2015) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang perlu ada sebelum layanan dapat disediakan kepada konsumen. Sarana yang memadai akan menambah kualitas layanan dan menghasilkan pengalaman yang baik bagi konsumen.

Dalam dunia olahraga, fasilitas memiliki signifikansi besar karena berhubungan langsung dengan keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Fasilitas olahraga yang kurang terawat atau tidak memadai dapat meningkatkan risiko cedera dan mengurangi minat masyarakat untuk berolahraga.

Untuk mendukung ketersediaan fasilitas ada sarana dan prasarana futsal untuk mencakup semua fasilitas perlengkapan, dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk bermain futsal.

1. Sarana Futsal.

- a) Bola futsal ukuran lebih kecil dari bola sepak (size 4)
- b) Sepatu futsal
- c) Gawang futsal
- d) Perlengkapan pemain seperti jersey, celana pendek, kaos kaki, shin guard (pelindung tulang kering)

2. Prasarana Futsal

- a) Lapangan futsal ukuran standar: panjang 25-42 meter, lebar 16-25 meter
- b) Pencahayaan
- c) Bangku cadangan
- d) Ruang ganti
- e) Tribun penonton
- f) Toilet area istirahat
- g) Kantin dan area parkir

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 mengenai Keolahragaan menekankan bahwa fasilitas olahraga perlu memenuhi standar keamanan, kelayakan, dan kesehatan. Ini menandakan bahwa penyedia sarana olahraga memiliki kewajiban besar dalam mempertahankan mutu fasilitas yang disediakan.

Indikator Ketersediaan Fasilitas Berdasarkan (Alexandris, Dimitriadis, & Kasiara, 2004), indikator ketersediaan sarana olahraga mencakup kondisi fasilitas fisik, kebersihan, keamanan, dan kelengkapan alat pendukung. Dalam studi ini, indikator fasilitas mencakup keadaan lapangan futsal, penerangan, kebersihan ruang ganti dan toilet, serta ketersediaan tempat parkir dan juga kantin.

Fasilitas yang lengkap dan terawat akan meningkatkan kenyamanan konsumen dan mendorong kepuasan dalam menggunakan jasa olahraga.

2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Kualitas layanan memiliki keterkaitan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Layanan yang cepat, bersahabat, dan profesional akan menciptakan pengalaman yang baik bagi konsumen. (Ko & Pastore, 2005) mengungkapkan bahwa mutu pelayanan adalah faktor kunci yang berpengaruh pada kepuasan pengguna fasilitas olahraga. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, maka semakin besar tingkat kepuasan konsumen.

2.1.6 Hubungan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen

Ketersediaan sarana yang cukup berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan. (Alexandris, Dimitriadis, & Kasiara, 2004) mengemukakan bahwa fasilitas olahraga yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta kesetiaan pengguna. Konsumen biasanya merasa puas jika fasilitas yang digunakan aman, nyaman, dan memenuhi harapan.

Dalam konteks GOR futsal, kualitas lapangan yang baik, pencahayaan yang cukup, serta fasilitas pendukung yang bersih dan memadai menjadi elemen penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.2 Penelitian Relevan

Penelitian relevan merupakan kajian terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan variabel, objek, maupun pendekatan dengan penelitian yang dilakukan. Tujuan penyajian penelitian relevan adalah untuk menunjukkan posisi penelitian, memperkuat landasan teoritis, serta menegaskan perbedaan dan kebaruan (research gap) penelitian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Alexandris, Dimitriadis, & Markata, 2004) meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas konsumen pada pusat kebugaran di Yunani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas olahraga. Penelitian ini relevan karena sama-sama mengkaji kepuasan konsumen dalam konteks fasilitas olahraga, namun perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu pusat kebugaran, sedangkan penelitian ini berfokus pada GOR futsal.
2. penelitian yang dilakukan oleh (Ko & Pastore, 2005)) mengkaji model kualitas pelayanan dalam industri olahraga dengan pendekatan konseptual dan empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna fasilitas olahraga. Penelitian ini relevan karena menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, namun penelitian tersebut lebih menekankan pada pengembangan model konseptual, sedangkan penelitian ini mengkaji hubungan antarvariabel secara empiris di lapangan.
3. Penelitian lain dilakukan oleh (Cronin & Taylor, 1992) yang menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam berbagai sektor jasa. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini relevan karena memberikan dasar teoritis bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan, meskipun objek penelitian tidak secara khusus pada sektor olahraga.

2.3 Kerangka Berfikir

Kepuasan pelanggan adalah salah satu tanda keberhasilan dalam manajemen layanan, termasuk pada fasilitas olahraga seperti GOR futsal. Kepuasan konsumen akan tercapai jika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui ekspektasi yang diharapkan. Di GOR Futsal Tanjung Medan, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas pelayanan serta ketersediaan fasilitas.

Kualitas layanan adalah kemampuan pengelola dalam menyajikan layanan yang mencakup keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988). pelayanan yang baik, efisien, dan berkualitas akan menghasilkan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Jika pelayanan yang diterima memuaskan, maka pelanggan cenderung merasa bahagia dan siap untuk menggunakan kembali layanan GOR futsal itu.

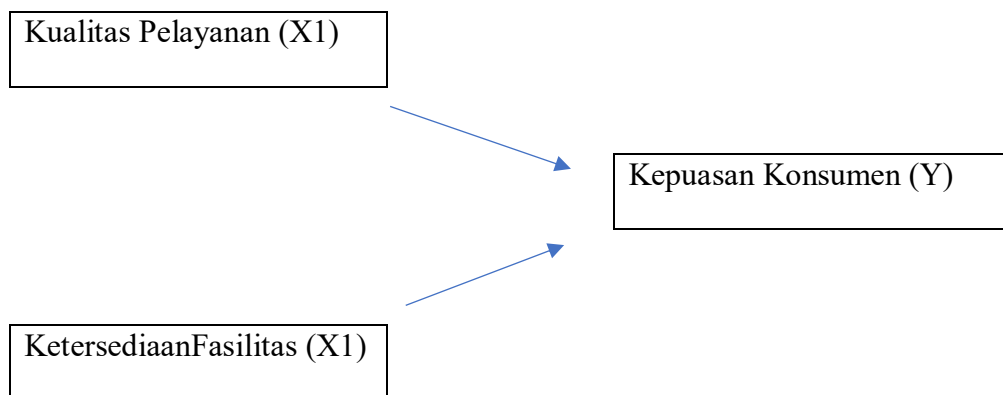
Selain mutu pelayanan, keberadaan fasilitas juga merupakan faktor krusial dalam menilai kepuasan pelanggan. Fasilitas yang memadai, dapat digunakan, higienis, dan aman akan mendukung kenyamanan pelanggan saat beraktivitas fisik. Keadaan lapangan, penerangan, ruang ganti, toilet, serta area parkir yang memadai akan memperbaiki pandangan positif konsumen terhadap GOR futsal. Sebaliknya, fasilitas yang tidak memadai bisa mengurangi tingkat kepuasan walaupun pelayanan yang diberikan sudah baik.

Kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas tidak hanya berdampak secara individual, melainkan juga secara kolektif dalam membangun kepuasan konsumen. Layanan yang baik tanpa adanya dukungan fasilitas yang cukup, atau

fasilitas yang lengkap tanpa layanan yang optimal, tidak selalu dapat menghasilkan kepuasan konsumen yang maksimal. Dengan demikian, sinergi antara mutu layanan dan ketersediaan sarana diperlukan agar konsumen merasa puas dan ingin menggunakan kembali jasa GOR futsal.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan ketersediaan fasilitas (X2) diduga memiliki hubungan yang signifikan, baik secara terpisah maupun bersamaan, dengan kepuasan konsumen (Y) di GOR Futsal Tanjung Medan. Kerangka pemikiran ini menjadi landasan dalam penyusunan hipotesis penelitian.

Kerangka Berfikir



Gambar 1 Kerangka Berfikir

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis Parsial

1. H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan.
2. H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan.

Hipotesis Simultan

1. Y: Terdapat hubungan yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen pada GOR Futsal Tanjung Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis Studi ini menerapkan metode penelitian kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang fokus pada pengukuran variabel secara objektif dengan data numerik dan dianalisis menggunakan metode statistik. Metode kuantitatif berfungsi untuk menguji teori, menemukan hubungan antarvariabel, serta menghasilkan kesimpulan yang bersifat generalisasi berdasarkan data yang didapat dari responden (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin mengukur hubungan antara kualitas layanan dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan konsumen di GOR Futsal Tanjung Medan secara sistematis.

Pemilihan pendekatan kuantitatif dalam studi ini ditentukan oleh sifat variabel yang diteliti, di mana kualitas layanan, ketersediaan sarana, dan kepuasan pelanggan dapat dioperasionalkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur dan dinyatakan dalam bentuk skor melalui alat kuesioner. Melalui skala pengukuran, data yang dikumpulkan dapat dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran empiris tentang hubungan antara variabel-variabel penelitian. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat (Arikunto, 2013) yang berargumen bahwa penelitian kuantitatif layak diterapkan ketika peneliti ingin mengamati hubungan, pengaruh, atau perbedaan antara variabel berdasarkan data numerik

Sesuai dengan tujuan dan perumusan masalah, penelitian ini menerapkan desain penelitian korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk

mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan serta tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa memanipulasi variabel yang ada (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, metode korelasional diterapkan untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan (X_1) dan keberadaan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di GOR Futsal Tanjung Medan. Dengan desain ini, peneliti bisa memahami seberapa besar variabel independen berhubungan dengan variabel dependen.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di GOR Futsal Tanjung Medan, yang merupakan salah satu fasilitas olahraga futsal yang digunakan oleh masyarakat umum di wilayah Tanjung Medan. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa GOR Futsal Tanjung Medan memiliki jumlah pengguna yang cukup banyak serta menyediakan layanan dan fasilitas futsal yang relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan kepuasan konsumen. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada hari minggu 19 Juli 2026..

3.3 Populasi dan Sempel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua konsumen yang telah menggunakan layanan GOR Futsal Tanjung Medan sekitar 50 orang lebih. Populasi ini meliputi pengguna lapangan futsal yang menyewa lapangan dan menggunakan fasilitas yang ada baik secara individu maupun kelompok, selama periode penelitian. Seluruh konsumen yang menjadi sampel adalah individu yang telah mengalami langsung penggunaan layanan GOR Futsal Tanjung Medan.

Pemilihan konsumen sebagai populasi penelitian didasarkan pada fakta bahwa konsumen adalah pihak yang secara langsung mengalami kualitas layanan dan ketersediaan sarana yang disediakan oleh pengelola GOR futsal. Dengan demikian, konsumen dianggap mampu memberikan penilaian yang objektif dan sesuai mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan setelah memanfaatkan layanan GOR Futsal Tanjung Medan

3.3.2 Sempel

Sampel adalah sebagian dari total dan ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019). Karena jumlah populasi konsumen GOR Futsal Tanjung Medan tidak diketahui dengan pasti, penelitian ini menentukan sampel menggunakan teknik non-probability sampling melalui metode purposive sampling.

Sampling purposif merupakan metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan dan kriteria spesifik yang ditentukan oleh peneliti untuk memastikan responden yang terpilih benar-benar sesuai dengan tujuan

penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam studi ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 20 konsumen GOR Futsal Tanjung Medan yang dipilih menurut kriteria tertentu.

Kriteria responden yang dipilih sebagai sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Penelitian ini bertujuan memperoleh data dari konsumen yang benar-benar pernah menggunakan lapangan futsal sehingga mampu memberikan penilaian yang sesuai.
2. Efisiensi waktu dan biaya penelitian. Pengambilan sampel sebanyak 20 responden membuat proses penyebaran angket, pengumpulan data dan pengolahan data menjadi lebih efektif.
3. Sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini tidak bertujuan menggambarkan seluruh populasi secara menyeluruh, tetapi menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen berdasarkan responden yang memenuhi kriteria penilaian.
4. Kemudahan memperoleh data yang valid. Dengan jumlah sampel 20 orang yang dipilih secara purposive, peneliti dapat memastikan setiap responden memahami pertanyaan dalam angket dan memberikan jawaban berdasarkan pengalaman mereka selama menggunakan lapangan futsal.
5. Konsumen yang mau mengisi kuesioner penelitian dengan lengkap.

Pemilihan sampel melalui teknik purposive sampling dianggap sesuai karena responden yang terpilih adalah individu yang memiliki pengalaman langsung mengenai kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas di GOR Futsal Tanjung Medan, sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif tentang tingkat kepuasan yang dirasakan

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi, dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi GOR Futsal Tanjung Medan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, serta proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Data hasil observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner.
2. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertulis yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan kepuasan konsumen. Kuesioner diberikan secara langsung kepada konsumen GOR Futsal Tanjung Medan yang menjadi responden penelitian.

Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu:,Sangat Tidak Setuju,Tidak Setuju,Ragu-ragu,Setuju,Sangat Setuju Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap objek penelitian secara kuantitatif (Sugiyono, 2019).

3. Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian, seperti data jumlah pengunjung, foto fasilitas, jadwal penggunaan lapangan, serta informasi lain yang berkaitan dengan operasional GOR Futsal Tanjung Medan. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi.

Dengan menggunakan kombinasi teknik pengumpulan data tersebut, diharapkan data yang diperoleh bersifat lengkap, akurat, dan mampu menggambarkan kondisi sebenarnya mengenai kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan kepuasan konsumen di GOR Futsal Tanjung Medan.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Angket dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Setiap pernyataan dalam angket menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial.

Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

1. = Sangat Tidak Setuju

2. = Tidak Setuju

3. = Ragu-ragu

4. = Setuju

5. = Sangat Setuju

Tabel 3.1 KISI-KIS INSTRUMEN KUESIONER KUALITAS PELAYANAN

No.	Indikator	Nomor Butir Pertanyaan	Jumlah
1.	Bukti Fisik	1,2,3,4,5,6	6
2.	Keandalan	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16	10
3.	Daya tanggap	17,18,19,20,21,22,23,24	8
4.	Jaminan	25,26,27,28,29,30	5

Tabel 3.2 KISI-KISI INSTRUMEN KETERSEDIAAN FASILITAS

No.	Indikator	Nomor Butir Pertanyaan	Jumlah
1.	Kelengkapan Fasilitas	1,2,3,4,5	5
2.	Kondisi Fasilitas	6,7,8,9,10	5
3.	Kemudahan Penggunaan	11,12,13,14,15	5
4.	Kebersihan dan Kerapihan	16,17,18,19,20	5
5	Kenyamanan Fasilitas	21,22,23,24,25	5
6	Keamanan Fasilitas	26,27,28,29,30	5

Tabel 3.3 KISI-KISI INSTRUMEN KUESIONER KEPUASAN KONSUMEN

No.	Indikator	Nomor Butir Pertanyaan	Jumlah
1	Kesesuaian Harapan	1,2,3,4,5,6	6
2	Kepuasan Terhadap Pelayanan	7,8,9,10,11,12	6
3	Kepuasan Terhadap Fasilitas	13,14,15,16,17,18	6
4	Minat Menggunakan Kembali	19,20,21,22,23,24	6
5	Jaminan	25,26,27,28,29,30	6

3.6 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mewakili variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, yaitu dengan mengorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total variabel. Perhitungan uji validitas dilakukan menggunakan bantuan program EXCEL.

Rumus uji validitas Product Moment Pearson adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

KETERANGAN

1. Rxy: koefisien korelasi antara skor butir dan skor total
2. N: Jumlah subyek penelitian
3. $\sum x$: Jumlah skor butir
4. $\sum y$: Jumlah skor total
5. $\sum xy$: Jumlah kuadrat skor butir dengan skor total

6. $\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor butir

7. $\sum y^2$: jumlah kuadrat skor total

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian apabila digunakan lebih dari satu kali dalam kondisi yang sama. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya (Ghozali, 2018).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang dihitung dengan bantuan program EXCEL. Rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_{item}}{\sigma^2_{total}} \right)$$

Keterangan

1. α = koefisien reliabilitas
2. k = jumlah item pernyataan
3. σ^2_{item} = varians masing-masing item
4. σ^2_{total} = varians total

3.7 Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner agar dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Analisis data dilakukan dengan

bantuan program EXCEL. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1 Uji Persyarat Analisis

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji prasyarat analisis untuk memastikan data memenuhi syarat analisis statistik parametrik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 0,05.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Nilai signifikansi $> 0,05 \rightarrow$ data berdistribusi normal
2. Nilai signifikansi $\leq 0,05 \rightarrow$ data tidak berdistribusi normal

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linearitas dilakukan dengan melihat nilai Deviation from Linearity.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi hubungan yang sangat kuat antar variabel bebas (X) dalam model regresi.

Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinearitas.

Rumus Korelasi Antar Variabel Bebas

$$r = [n\sum X_1 X_2 - (\sum X_1)(\sum X_2)] / \sqrt{\{[n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2][n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2]\}}$$

Interpretasi:

- Jika $|r|$ mendekati 1, hubungan antar variabel bebas sangat kuat sehingga terdapat indikasi multikolinearitas.
- Jika $|r|$ rendah, maka tidak terdapat indikasi multikolinearitas.

d. Uji Hipotesis

a. Korelasi Sederhana

Korelasi sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel. Adapun rumus untuk mencari korelasi sederhana sebagai berikut:

$$r = [n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)] / \sqrt{\{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]\}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

b. Korelasi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Persamaan regresi berganda yang digunakan adalah:

$$R = \sqrt{((r^2_{yx1} + r^2_{yx2} - 2(r_{yx1})(r_{yx2})(r_{x1x2})) / (1-r^2_{x1x2}))}$$

Keterangan:

R = korelasi berganda

r_{yx1} = korelasi Y dengan X1

r_{yx2} = korelasi Y dengan X2

r_{x1x2} = korelasi X1 dengan X2