

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Obyek Penelitian

Kota Bengkulu merupakan sebuah kota yang sedang memasuki geliat pertumbuhan dan pembangunan ekonomi. Hal ini terlihat dari semakin maraknya lalu lintas, jumlah bank, penduduk dan layanan sarana dan prasarana umum yang menjadi fasilitas penunjang dari keberadaan sebuah kota. Di antara banyaknya sarana dan prasarana umum, fasilitas olahraga menjadi sebuah sasaran dan target utama bagi masyarakat untuk beraktifitas dan bersosialisasi. Seperti di Bengkulu, sudah banyak terdapat lokasi yang menyediakan berbagai macam fasilitas olahraga, seperti lapangan bola, lapangan bulu tangkis, stadion, sport centre dan juga lapangan futsal. Adapun di antara banyaknya fasilitas tersebut, lapangan futsal menjadi lokasi favorit bagi masyarakat Bengkulu untuk melakukan olahraga.

Terdapat banyak lokasi yang menawarkan dan menyediakan berbagai macam fasilitas olahraga futsal. Terhitung di Bengkulu terdapat tidak kurang dari sepuluh lokasi yang menyediakan sarana bermain bola dalam lapangan mini ini. Namun dalam penelitian ini, penulis hanya menggunakan empat lokasi yang diharapkan dapat mewakili tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan jasa futsal di kota Bengkulu, yaitu Sinar Futsal yang berdiri pada tahun 2009, Bengkulu Indah Futsal yang berdiri pada tahun 2005, Bencoolen Futsal yang

didirikan pada tahun 2011 dan Sunan Futsal yang didirikan pada tahun 2012. Pemilihan keempat lokasi ini menjadi representatif karena terletak di kota Bengkulu dengan tingkat sebaran lokasi yang berbeda-beda. Sinar Futsal berlokasi di jalan Suprpto, Bengkulu Indah Futsal berlokasi di Kompleks Bengkulu Indah Mall Pantai Panjang Bengkulu, Bencoolen Futsal berlokasi di kelurahan Sawah Lebar kota Bengkulu dan terakhir Sunan Futsal yang berlokasi di Jln. WR Supratman Talang Kering kota Bengkulu. Lokasi lapangan yang tersebar dengan empat lokasi berbeda ini diharapkan dapat mewakili keterwakilan responden penelitian, sehingga tidak terjadi penumpukan responden yang dapat berakibat pada hasil interpretasi data yang mengandung bias. Terlihat pada tabel 4.1 :

Tabel 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

Nama Usaha Futsal	Berdiri Usaha	Alamat	Tim bermain /hari	Tarif Sewa Lapangan
Sinar Futsal	Januari 2011	Jl. Soeprpto. No.1 Bengkulu	14 tim/hari	<ul style="list-style-type: none"> • jam 08.00 wib-18.00 wib : Rp 150.000/jam • Jam 18.00 wib-24.00 wib : Rp 200.000/jam
Bencoolen Futsal	Oktober 2011	Jl. Meranti Raya, Sawah lebar Bengkulu	11 tim/hari	<ul style="list-style-type: none"> • Jam 08.00 wib-18.00 wib : Rp 100.000/jam • Jam 18.00 wib-24.00 wib : 140.000/jam
Sunan Futsal	September 2012	Jl. Wr. Supratman Talang Kering Bengkulu	10 tim/hari	<ul style="list-style-type: none"> • Jam 07.00 wib-16.00 wib : Rp 100.000/jam • Jam 16.00 wib-24.00 wib : Rp 150.000/jam
BIM Futsal Club (BFC)	April 2009	Bengkulu Indah Mall. Lt.11	12 tim/hari	<ul style="list-style-type: none"> • Jam 07.00 wib-16.00 wib : Rp 100.000/jam • Jam 17.00 wib-24.00wib : Rp 150.000/jam

Sumber: Hasil penelitian 2013.

4.2 Deskripsi Responden Penelitian

Deksripsi terhadap data karakteristik demografi responden penelitian diperlukan untuk menganalisis secara lebih mendalam tentang kondisi demografi dari responden yang menjadi obyek penelitian. Dalam hal ini, yang menjadi responden penelitian adalah sebanyak 80 orang konsumen yang sering terlibat sebagai pengguna jasa lapangan sepak bola lapangan (futsal) di empat lokasi berbeda, yaitu Sinar Futsal, Bengkulu Indah Futsal, Bencoolen Futsal dan Sunan Futsal. Dari keempat lokasi penyewaan jasa lapangan futsal tersebut, masing-masing diambil dua puluh orang konsumen yang digunakan sebagai responden penelitian.

Total konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak delapan puluh orang (80), dengan karakteristik demografi yang berbeda-beda satu sama lain. Adapun pengkategorian demografi responden berdasarkan pada jenis kelamin, usia responden, pekerjaan responden, dan intensitas bermain di lapangan tersebut. Data-data mengenai keempat kategori kondisi demografi responden tersebut dapat diamati pada grafik yang dijelaskan dalam empat subjudul berikut.

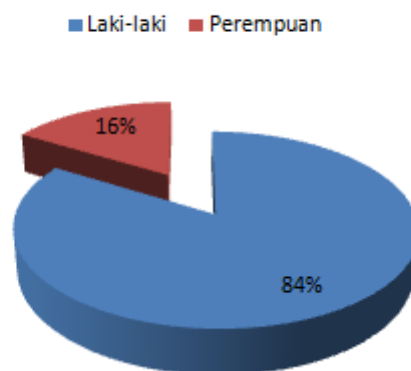
4.2.1 Jenis Kelamin Responden Penelitian

Pada umumnya, yang mejadi konsumen lapangan futsal dan bermain bola secara aktif adalah pelanggan dengan jenis kelamin laki-laki. Namun demikian, ada konsumen berjenis kelamin perempuan yang ikut serta menjadi responden. Tetapi responden penelitian yang berjenis kelamin perempuan ini tidak aktif bermain bola, sebaliknya mereka cenderung menemani temannya untuk bermain

bola, atau mereka tergabung dalam suatu komunitas bola tertentu yang menjadwalkan diri untuk selalu berkumpul di salah satu lokasi lapangan futsal (seperti IndoBarca, Man United Club, Real Madrid fans club dan komunitas perkumpulan bola lain sebagainya). Adapun proporsi responden berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 16% sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 84%. Untuk informasi lebih lanjut dapat diamati pada Gambar 4.1 berikut.

Gambar 4.1

Jenis Kelamin Responden Penelitian

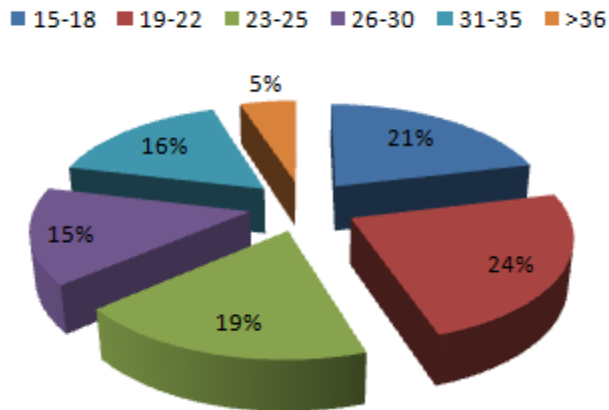


Sumber: Hasil penelitian 2013.

4.2.2 Usia Responden Penelitian

Kedelapan puluh responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini memiliki keragaman usia yang sangat bervariasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum penggemar olahraga futsal ini sangat beragam, yaitu dari responden yang berusia 15-18 tahun hingga responden yang berusia >35 tahun. Adapun gambaran lengkap mengenai kategori usia responden penelitian dapat diamati pada Gambar 4.2 berikut.

Gambar 4.2
Usia Responden



Sumber: Hasil penelitian 2013.

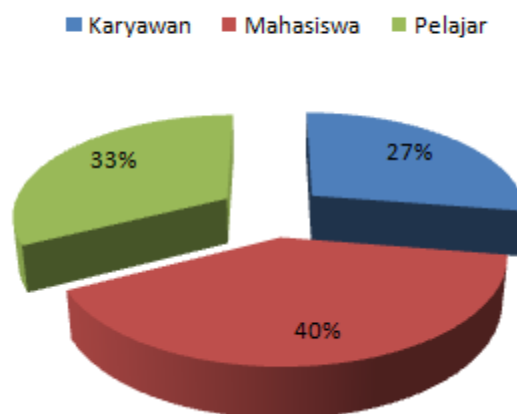
Gambar 4.2 di atas menunjukkan proporsi dan persentase dari usia responden penelitian. Konsumen yang paling banyak bermain di arena lapangan futsal di kota Bengkulu didominasi oleh pelanggan yang berusia di antara 19-22 tahun, dengan persentase responden terbanyak sebesar 24%. Selanjutnya diikuti oleh pelanggan dengan usia 31-35 dengan proporsi sebesar 21% dan juga pelanggan berusia 23-25 tahun dengan proporsi sebesar 19%. Hal ini disebabkan pada saat dilakukan pengumpulan data, banyak sekali mahasiswa dan juga karyawan yang sedang melakukan olahraga di lokasi pengumpulan data, sehingga responden dalam penelitian ini didominasi bukan hanya oleh mahasiswa dan pelajar, tetapi juga oleh karyawan yang berolahraga secara rutin.

4.2.3 Pekerjaan Responden Penelitian

Pada umumnya pelanggan jasa lapangan futsal didominasi oleh mahasiswa dengan proporsi sebesar 40% dan diikuti dengan pelajar sebesar 33% dan terakhir pelanggan lapangan futsal adalah karyawan dengan proporsi sebesar 27%. Permainan atau olahraga ini adalah olahraga yang sifatnya sangat universal, tanpa

dibatasi usia, jenis kelamin dan juga pekerjaan. Namun demikian, berdasarkan data yang diperoleh, kondisi di kota Bengkulu menunjukkan bahwa keempat lokasi penyewaan lapangan futsal lebih sering dikunjungi oleh mahasiswa dan pelajar, hal ini disebabkan karena tingginya jumlah mahasiswa yang sering berolahraga, dan mereka cenderung memiliki klub-klub tersendiri yang bermain futsal secara rutin. Berbeda dengan karyawan, mereka cenderung hanya bermain di akhir pekan (*week end*), yaitu pada saat hari saptu, minggu atau hari libur nasional lainnya. Berikut Gambar 4.3 yang menunjukkan proporsi responden bila dilihat dari kategori pekerjaannya.

Gambar 4.3
Pekerjaan Responden Penelitian



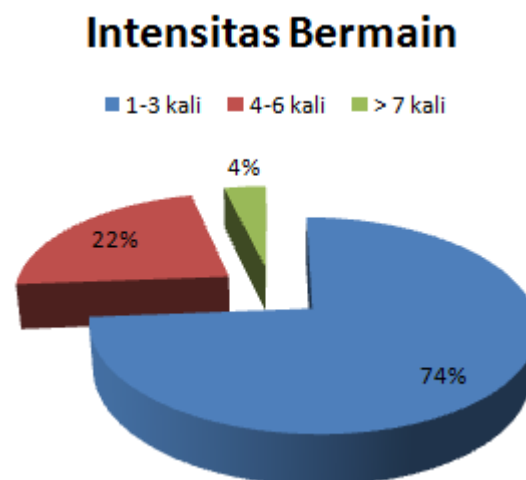
Sumber: Hasil penelitian 2013.

4.2.4 Intensitas Bermain

Informasi demografi selanjutnya adalah mengenai intensitas bermain dari para konsumen penyewaan lapangan futsal di kota Bengkulu. Secara umum, pelanggan lapangan futsal yang sering bermain didominasi oleh pelanggan dengan jenis kelamin laki-laki dan memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa yang berada pada rentang umur antara 19-23 tahun. Meskipun pelanggan didominasi

oleh mahasiswa, tetapi mereka tidak melakukan permainan secara rutin setiap hari, tetapi mereka bermain sebanyak 1-3 kali dalam sebulan. Paling tidak dalam seminggu mereka berkumpul untuk saling berolahraga dan bersosialisasi, di mana intensitas bermain sebanyak 1-3 kali memiliki proporsi yang sangat besar, yaitu 74%. Selanjutnya data demografi tersebut diikuti oleh intensitas bermain konsumen sebanyak 4-6 kali dalam setiap bulannya, yaitu sebesar 22% dan bermain lebih dari 7 kali sebulan sebanyak 4%. Hal ini semakin membuktikan bahwa tingkat kesibukan mahasiswa, pelajar dan karyawan cenderung turut mempengaruhi intensitas bermain seperti ditunjukkan pada Gambar 4.4 berikut ini.

Gambar 4.4



Sumber: Hasil penelitian 2013.

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian (Lima Dimensi Kualitas Layanan Jasa)

Analisis deskriptif rata-rata (*mean*) merupakan salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi persepsi dan tanggapan responden mengenai sikap yang diberikannya pada suatu variabel penelitian. Dalam penelitian ini,

dilakukan analisis deskriptif terhadap lima variabel, yaitu dimensi bukti fisik (*tangibility*), dimensi kehandalan (*reliability*) dimensi daya tanggap (*responsibility*), dimensi jaminan (*assurance*) dan terakhir dimensi empati (*emphaty*). Adapun tanggapan responden terhadap kelima dimensi tersebut dapat diamati pada lima subjudul berikut ini.

4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)

Analisis deskriptif dilakukan terhadap para pengguna jasa layanan futsal di kota Bengkulu. Kedelapan puluh responden diminta untuk memberikan penilaian sikap terhadap persepsi mereka pada dimensi bukti fisik lapangan futsal di kota Bengkulu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Skor	Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Kondisi Lapangan yang nyaman	0	0	4	42	34	80	4.38
2	Perlengkapan bermain futsal seperti gawang, bola, penerangan lampu sudah memadai	0	0	4	46	30	80	4.33
3	Batas lapangan yang jelas	0	0	6	40	34	80	4.35
4	Tempat parkir yang aman	1	2	16	46	15	80	3.90
5	Lokasi yang mudah dijangkau	1	1	16	45	17	80	3.95
6	Tersedianya toilet yang bersih	3	27	30	20	0	80	2.84
7	Tersedianya loker atau tempat penyimpanan barang yang aman	5	23	14	30	8	80	3.16
Skor Total							560	26.90
Rata-Rata								3.84

Sumber: Hasil Penelitian 2013

Keterangan:

- 4,20 – 5,00 Sangat Baik
- 3,40 – 4,19 Baik
- 2,60 – 3,39 Cukup Baik
- 1,80 – 2,59 Tidak Baik
- 1,00 – 1,79 Sangat Tidak Baik

Para responden secara umum memberikan penilaian yang baik terhadap dimensi bukti fisik (*tangibles*) dari keempat lapangan futsal yang ada di

kotaBengkulu. Responden memberikan skor rata-rata (*mean*) sebesar 3,84 yang masuk ke dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen dalam hal ini responden penelitian menilai bahwa kondisi bukti fisik baik dari segi lapangan, toilet, kondisi gawang, penerangan dari lapangan sudah dinilai baik oleh responden atau konsumen. Selain itu, responden memberikan penilaian tertinggi pada item pernyataan nomor satu “*Kondisi Lapangan yang nyaman*” dengan skor rata-rata sebesar 4,38. Hal ini mengindikasikan kebersihan menjadi penilaian utama bagi konsumen. Lebih lanjut, penilaian terendah yang diberikan responden ada pada item pernyataan nomor enam “*Tersedianya toilet yang bersih*” dengan skor rata-rata sebesar 2,84 yang masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti bahwa responden yang menjadi konsumen dalam penelitian ini masih menganggap perlu bagi pengelola usaha futsal untuk memperhatikan kebersihan kamar mandi. Hasil ini sejalan dengan teori, di mana dimensi bukti fisik seperti yang diungkapkan oleh parasuraman dalam Tjiptono (2006) menjadi salah satu pertimbangan penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan dalam mengonsumsi suatu produk jasa.

Lebih lanjut, responden penelitian juga memberikan tanggapan bernilai rendah pada item pernyataan nomor tujuh, di mana 5 orang responden menilai bahwa di tempat latihan futsal yang menjadi obyek penelitian masih memiliki kekurangan dari segi tersedianya loker atau tempat penyimpanan barang yang aman. Hal ini perlu menjadi fokus tersendiri bagi pihak manajemen, di mana factor keamanan menjadi faktor penentu yang dapat meningkatkan persepsi positif konsumen.

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Analisis deskriptif dilakukan terhadap para pengguna jasa layanan futsal di kota Bengkulu. Responden diminta untuk memberikan penilaian sikap terhadap persepsi mereka pada dimensi Dimensi Keandalan(*Reliability*) lapangan futsal sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Skor	Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Jam buka Jasa penyewaan futsal yang konsisten	0	1	11	44	24	80	4.14
2	Kemudahan dalam sistem pendaftaran penyewaan lapangan	0	0	9	56	15	80	4.08
3	Adanya jadwal yang akan bermain yang jelas	0	2	15	52	11	80	3.90
4	Sudah adanya sistem member/pelanggan tetap di jasa penyewaan lapangan futsal di Bengkulu dengan harga member yang lebih murah	7	25	33	13	2	80	2.73
5	Karyawan memahami kebutuhan konsumen di lapangan	1	10	26	35	8	80	3.49
Skor Total							400	18.33
Rata-Rata								3.67

Sumber: Hasil Penelitian 2013

Selanjutnya responden diminta untuk memberikan tanggapan terhadap dimensi keandalan (*reliability*). Secara umum, kedelapan puluh responden penelitian memberikan penilaian yang masuk dalam kategori baik terhadap dimensi keandalan yang ditunjukkan oleh penyedia sarana jasa lapangan futsal, di mana responden memberikan penilaian dengan skor rata-rata (*mean*) sebesar 3,67 yang masuk dalam kategori baik. Selanjutnya responden juga memberikan penilaian tertinggi pada item pernyataan nomor satu “*Jam buka Jasa penyewaan futsal yang konsisten*” dengan skor rata-rata sebesar 4,14 yang masuk dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa keempat lokasi penyewaan

lapangan futsal selalu buka dan tutup sesuai dengan jadwal yang tidak berubah. Selanjutnya penilaian terendah yang diberikan responden ada pada item pernyataan nomor empat “*Sudah adanya sistem member/pelanggan tetap di jasa penyewaan lapangan futsal di Bengkulu dengan harga member yang lebih murah*” dengan skor rata-rata sebesar 2,73 yang masuk dalam kategori cukup baik. Meskipun konsumen menjadi *member* dari penyedia jasa lapangan futsal, tetapi tetap saja biaya yang dibebankan pada konsumen tidak berbeda jauh dengan konsumen reguler. Hal yang berbeda hanyalah konsumen yang tercatat sebagai *member* cenderung lebih diutamakan untuk melakukan *booking* lapangan dibandingkan dengan konsumen reguler. Hasil ini sejalan dengan teori, di mana dimensi kehandalan seperti yang diungkapkan oleh parasuraman dalam Tjiptono (2006) menjadi salah satu pertimbangan penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan dalam mengonsumsi suatu produk jasa. Tidak hanya itu, ada 7 orang responden yang juga memberikan penilaian sangat tidak baik pada item keempat, di mana sebagian besar responden menilai bahwa aplikasi strategi sistem *member/pelanggan tetap di jasa penyewaan lapangan futsal di Bengkulu* belum menunjukkan hasil yang optimal bagi konsumen. Pihak manajemen harus mempertimbangkan hal ini, karena strategi *membership* adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan retensi konsumen.

4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsibility*)

Analisis deskriptif dilakukan terhadap para pengguna jasa layanan futsal di kota Bengkulu. Responden diminta untuk memberikan penilaian sikap terhadap persepsi mereka pada dimensi daya tanggap (*responsibility*) lapangan

futsal. Adapun mekanisme pembobotan skor rata-rata dilakukan sesuai dengan pengelompokan interval rata-rata item pernyataan sebagai berikut.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsibility*)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Skor	Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Ketanggapan penyedia jasa dalam membantu konsumen yang mengalami kesulitan di lapangan	0	12	31	31	6	80	3.39
2	Selama ini Penyedia jasa memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen	2	2	26	44	6	80	3.63
3	Selama ini bahasa yang digunakan oleh karyawan dalam memberikan keterangan mudah dipahami	1	0	21	55	3	80	3.74
4	Karyawan sudah memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen	1	31	38	10	0	80	2.71
5	Karyawan sudah mengerti apa yang dibutuhkan konsumen dilapangan sebelum konsumen mengeluh	0	10	27	29	14	80	3.59
Skor Total							400	17.05
Rata-Rata								3.41

Sumber: Hasil Penelitian 2013

Secara umum responden memberikan tanggapan positif terhadap dimensi daya tanggap (*responsibility*) dari penyedia jasa layanan lapangan futsal, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,41 yang masuk dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa ketanggapan karyawan dalam berinteraksi dengan konsumennya dapat dikatakan cepat dan baik. Namun, responden juga memberikan penilaian tertinggi pada item pernyataan nomor tiga “*Selama ini bahasa yang digunakan oleh karyawan dalam memberikan keterangan mudah dipahami*” dengan skor rata-rata 3,74 yang masuk dalam kategori baik. Selain itu responden juga memberikan penilaian terendah pada item pernyataan nomor empat “*Karyawan sudah memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen*” dengan skor rata-rata sebesar 2,71 yang masuk dalam kategori cukup baik. Hasil

yang ditunjukkan dari analisis rata-rata tersebut menunjukkan bahwa karyawan cenderung memberikan tanggapan yang cepat untuk memenuhi kebutuhan karyawan. Namun demikian, beberapa konsumen masih menilai bahwa ada karyawan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan pada konsumennya. Hasil ini sejalan dengan teori, di mana dimensi daya tanggap seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman dalam Tjiptono (2006) menjadi salah satu pertimbangan penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan dalam mengonsumsi suatu produk jasa.

4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

. Responden memberikan penilaian sikap terhadap persepsi mereka pada dimensi jaminan (*assurance*) lapangan futsal sebagai berikut:

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Skor	Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Kelengkapan peralatan permainan futsal sudah sangat memadai	1	9	12	45	13	80	3.75
2	Selama ini Keamanan barang konsumen di penitipan tas/ barang terjaga	1	14	22	28	15	80	3.53
3	Keamanan kendaraan di tempat parkir yang terjaga	0	7	36	26	11	80	3.51
4	Selama ini ada kepercayaan diri dari konsumen mengenai kemampuan karyawan dalam melayani setiap konsumennya	5	33	37	5	0	80	2.53
5	Konsumen nyaman akan sikap yang diberikan dari karyawan	0	1	34	43	2	80	3.58
Skor Total							400	16.89
Rata-Rata								3.38

Sumber: Hasil Penelitian 2013

Lebih lanjut, responden juga memberikan penilaian terhadap dimensi jaminan (*assurance*) yang menunjukkan bagaimana pihak penyedia jasa layanan lapangan futsal memberikan jaminan terhadap para konsumennya. Secara

keseluruhan, responden penelitian memberikan tanggapan yang cukup baik terhadap dimensi jaminan (*assurance*) yaitu dengan skor rata-rata 3,38 yang masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa pada umumnya responden penelitian merasa bahwa penyedia layanan lapangan futsal belum optimal memberikan layanan terhadap pada konsumennya. Lebih lanjut, responden juga memberikan penilaian tertinggi pada item nomor satu “*Kelengkapan peralatan permainan futsal sudah sangat memadai*” dengan skor rata-rata nomor 3,75. Lebih lanjut, responden juga memberikan penilaian terendah terhadap item nomor empat “*Selama ini ada kepercayaan diri dari konsumen akan kemampuan karyawan dalam melayani setiap konsumennya*” dengan skor rata-rata sebesar 2,53. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen belum sepenuhnya mendapatkan jaminan yang optimal dari penyedia jasa layanan lapangan, terlebih lagi pada kemampuan karyawan dalam melayani kebutuhan konsumennya. Hasil ini sejalan dengan teori, dimana dimensi jaminan seperti yang diungkapkan oleh parasuraman dalam Tjiptono (2006) menjadi salah satu pertimbangan penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan dalam mengkonsumsi suatu produk jasa.

4.3.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati (*Emphaty*)

Analisis deskriptif dilakukan terhadap para pengguna jasa layanan futsal di Kota Bengkulu. Responden diminta untuk memberikan penilaian sikap terhadap persepsi mereka pada dimensi empati (*Emphaty*) lapangan futsal di Kota Bengkulu sebagai berikut:

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Skor	Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Respon yang baik dari penyedia jasa/karyawan dalam menerima kritik dan saran dari konsumen	0	2	35	40	3	80	3.55
2	Penyedia jasa menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen	1	5	26	45	3	80	3.55
3	Selama ini Karyawan melayani konsumen jasa penyewaan lapangan futsal dengan sopan dan ramah	3	3	18	50	6	80	3.66
4	Karyawan mampu menjawab pertanyaan/keluhan dari konsumen	3	22	50	4	1	80	2.73
5	Adanya penyelesaian dari pihak penyedia jasa akan keluhan dari konsumen	2	6	26	43	3	80	3.49
Skor Total							400	16.98
Rata-Rata								3.40

Sumber: Hasil Penelitian 2013

Penilaian terakhir terhadap variabel penelitian adalah mengenai persepsi atau tanggapan responden terhadap dimensi empati (*emphaty*). Responden secara umum memberikan penilaian yang masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata (*mean*) yang diberikan responden penelitian sebesar 3,40. Lebih lanjut, responden juga memberikan penilaian tertinggi pada item pernyataan nomor tiga “*Selama ini Karyawan melayani konsumen jasa penyewaan lapangan futsal dengan sopan dan ramah*” dengan skor rata-rata 3,66. Selain itu, nilai skor rata-rata terendah ada pada item pernyataan nomor empat “*Karyawan mampu menjawab pertanyaan/keluhan dari konsumen*” dengan skor rata-rata sebesar 2,73 yang masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan memberikan respon yang baik terhadap konsumen. Hasil ini sejalan dengan teori, dimana dimensi empati seperti yang diungkapkan oleh parasuraman dalam Tjiptono (2006) menjadi salah satu pertimbangan penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan dalam mengonsumsi suatu produk jasa.

4.4 Pembahasan

Olahraga menjadi sebuah gaya hidup yang tidak dapat dilepaskan dari sebagian besar orang. Hal ini dimanfaatkan oleh beberapa pelaku bisnis untuk dapat masuk dan memfasilitasi keinginan calon konsumen untuk dapat hidup sehat, meskipun mereka terkadang menghadapi beberapa kendala seperti fasilitas dan sarana prasarana yang sangat terbatas. Untuk mengatasi hal tersebut, beberapa pelaku usaha membuka layanan jasa penyewaan lapangan futsal untuk dapat dipergunakan secara bersama-sama oleh para calon konsumen.

Dalam hal ini, pelaku usaha menawarkan produknya dalam berbagai macam cara, termasuk promosi dan juga memberikan layanan terbaik bagi konsumen. Dengan demikian, untuk mengukur apakah perusahaan dapat memberikan layanan terbaik, perusahaan menerapkan dimensi layanan jasa yang terdiri dari lima dimensi, yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsibility*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*). Kelima dimensi tersebut merupakan indikator utama yang mengukur persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa di empat penyedia layanan penyewaan lapangan futsal di kota Bengkulu.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil delapan puluh orang (80) konsumen sebagai responden penelitian. Hampir sebagian besar konsumen didominasi oleh konsumen berjenis kelamin laki-laki. Meskipun ada beberapa konsumen yang berjenis kelamin perempuan, mereka hanya menemani temannya atau datang karena adanya aktifitas komunitas olahraga (*football club*) atau kelompok seperti latihan rutin anggota kelas, atau lain sebagainya. Memang

konsumen perempuan tidak secara langsung melakukan aktifitas penyewaan layanan lapangan futsal, tetapi mereka sebagai konsumen turut memberikan persepsi dan penilaian terhadap beberapa dimensi kualitas layanan jasa lainnya, seperti dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati.

Responden dalam penelitian ini secara umum didominasi oleh mahasiswa dengan rentang usia antara 19 tahun sampai dengan 22 tahun. Mereka adalah konsumen aktif yang selalu bermain di lapangan futsal secara rutin. Responden yang diambil secara acak ini diperoleh dari empat lokasi lapangan futsal yang berbeda, yaitu Sinar futsal yang berlokasi di Jalan Suprpto, Bengkulu Indah Futsal yang berlokasi di Kompleks Kawasan Pantai Panjang, Bencoolen Futsal yang berlokasi di Sawah Lebar dan terakhir Sunan Futsal yang berlokasi di daerah Talang Kering. Keempat penyedia layanan jasa penyewaan lapangan futsal ini tersebar diempat titik Kota Bengkulu, sehingga diharapkan responden yang diambil dari keempat lokasi tersebut tersebar secara merata dan tidak menghasilkan data penelitian yang mengandung bias. Dari masing-masing lokasi tersebut diambil secara acak 20 orang responden, dan diperoleh jumlah responden total sebanyak 80 orang dari empat lokasi penyewaan lapangan futsal yang berbeda satu sama lain.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan beberapa hal yang tidak terduga sebelumnya. Sejalan dengan teori, kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan sangat tergantung pada fitur dan produk yang ditawarkan oleh produsen itu sendiri, baik produk yang sifatnya berupa barang terlihat maupun barang tidak terlihat. Dalam hal ini, produsen yang

penyedia layanan jasa penyewaan lapangan futsal di nilai kualitas layanan jasanya oleh delapan puluh orang responden. Hasil ini nantinya akan merepresentasikan kualitas layanan jasa lapangan futsal di kota Bengkulu sebagaimana terlihat dalam Tabel kompilasi hasil berikut.

Tabel 4.7. Hasil Kompilasi Lima Dimensi Kualitas Layanan Jasa

No	Variabel	Nilai Rata-rata Skor	Kesimpulan
1	Bukti fisik (Tangibles)	3,84	Baik
2	Kehandalan (Reliability)	3,67	Baik
3	Daya tanggap	3,41	Baik
4	Jaminan (assurance)	3,38	Cukup Baik
5	Empati (emphaty)	3,40	Baik
Rata-rata Kualitas layanan dari Lima Dimensi		3,54	Baik

Sumber: Hasil penelitian (2013).

Analisis yang dilakukan untuk memperoleh hasil pada Tabel di atas dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif rata-rata (*mean*). Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap sikap atau persepsinya mengenai kualitas layanan jasa yang terdiri dari lima dimensi. Hasil penelitian pada dimensi pertama menunjukkan bahwa konsumen memberikan penilaian yang masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,84. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen memandang beberapa hal seperti penyediaan bukti fisik yang bisa dilihat dari bentuk lapangan, bola, tiang gawang, kondisi lapangan, perlengkapan bermain, tempat parkir, lokasi, toilet dan loker telah memenuhi ekspektasi minimum dari konsumen. Namun demikian, konsumen masih memberikan penilaian yang cenderung hanya berada pada kategori cukup, yaitu mengenai item toilet. Meskipun secara umum penilaian sudah masuk dalam

kategori baik, tetapi ternyata fasilitas fisik seperti toilet masih harus dibenahi kembali.

Selanjutnya responden penelitian diminta memberikan penilaian terhadap dimensi kedua yaitu mengenai dimensi kehandalan. Pada umumnya responden memberikan penilaian yang baik untuk dimensi ini, dimana kehandalan lapangan futsal dalam menentukan jadwal buka dan tutup, kemudahan dalam sistem pendaftaran, jadwal bermain yang jelas, adanya sistem *member* dan karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sudah mendapatkan penilaian yang baik. Namun demikian, ada satu hal yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa, yaitu mereka harus memperhatikan sistem *member* dan sistem non *member*. Konsumen cenderung merasa tidak banyak *benefit* yang mereka peroleh setelah mereka menjadi *member*, sehingga pihak pengelola harus lebih memperhatikan hal ini.

Penilaian responden terhadap dimensi berikutnya dilakukan pada dimensi daya tanggap (*responsibility*), di mana konsumen memberikan penilaian umum sebesar 3,41 yang masuk dalam kategori baik. Konsumen menganggap bahwa masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh pihak penyedia layanan jasa, seperti melatih karyawan untuk cepat menanggapi kebutuhan konsumen dan juga bersikap ramah pada konsumen. Hal ini harus di pertimbangkan dengan baik karena produk yang dijual adalah produk jasa. Pelayanan yang baik dan optimal menjadi syarat mutlak bagi produsen agar terus dapat mempertahankan konsumennya dalam jangka waktu yang panjang. Retensi ini akan sangat berdampak pada keberlanjutan usaha di masa yang akan datang, dimana

keberlanjutan pembelian jasa akan membuat konsumen secara langsung melakukan *repeat purchase*, dalam hal ini adalah bermain futsal secara rutin dan mempromosikan banyak hal positif pada sesama rekan konsumen. Dengan demikian, pelayanan yang baik akan mengundang adanya *word of mouth* positif yang menjadi eksternalitas positif tersendiri bagi perusahaan dalam mengurangi biaya promosi.

Dimensi keempat yang dinilai oleh konsumen adalah dimensi jaminan (*assurance*). Responden penelitian menilai bahwa secara umum perusahaan belum dapat memberikan jaminan yang optimal terhadap keamanan lapangan parkir, dan keamanan dari barang bawaan konsumen. Hal ini membuat konsumen memberikan penilaian yang cenderung rendah pada item keamanan. Selama ini, kebanyakan lapangan futsal hanya menyediakan lapangan parkir tetapi pengelolaan keamanan parkir kurang terjaga dengan baik, sehingga apabila terjadi kehilangan seperti kehilangan helm, pihak pengelola parkir seolah lari dari tanggung jawab. Hal seperti ini harus diperhatikan perusahaan apabila ingin konsumennya tetap bertahan. Sebaiknya perusahaan mempekerjakan seorang petugas yang khusus menjaga keamanan kendaraan dan barang bawaan (tempat penitipan barang) selama konsumen bermain.

Dimensi terakhir yang dianalisis dalam penelitian ini adalah mengenai dimensi empati. Pada umumnya konsumen memberikan penilaian yang masuk dalam kategori baik terhadap komponen respon karyawan. Namun demikian, nilai rata-rata dari dimensi ini berada diambang batas, dimana nilai rata-rata persepsi konsumen terhadap dimensi empati ini hanyalah sebesar 3,40 yang masuk dalam

kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan harus banyak mempertimbangkan banyak hal, seperti kemampuan karyawan dalam menjawab segala sesuatu hal yang berkaitan dengan keinginan konsumen terhadap semua produk yang diinginkannya. Seperti pengaturan jadwal, pengadaan kompetisi, pengaturan *member* dan lain sebagainya.

Dilihat dari hasil di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi konsumen menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan pada jasa penyewaan lapangan futsal di Kota Bengkulu masuk ke dalam kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 3,54. Hasil ini didapatkan dari rata-rata persepsi konsumen yang dilihat dari lima dimensi kualitas layanan. Dengan ini maka jasa penyewaan lapangan futsal yang ada di Kota Bengkulu sudah masuk dalam kategori baik, dan semua indikator yang sudah masuk kategori baik harus dipertahankan dan hanya beberapa indikator yang harus diperbaiki oleh penyedia jasa agar jasa penyewaan lapangan futsal menjadi lebih baik.

4.5 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini secara langsung menunjukkan beberapa hal yang cukup menarik. Seperti nilai rata-rata dari setiap dimensi yang berada pada ambang batas kategori baik, yaitu 3,40-4,19. Hal ini menandakan bahwa perusahaan atau produsen harus banyak melakukan perbaikan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Tentu saja, hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada subbab sebelumnya akan mengarah pada implikasi strategik.

Implikasi penelitian yang diperoleh dari penelitian ini didasarkan pada hasil analisis dan pembahasan. Dari hasil analisis diketahui bahwa dari kelima

dimensi yang dinilai berdasarkan persepsi konsumen, hanya dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang mendapatkan penilaian rata-rata tertinggi, yaitu dengan skor sebesar 3,84. Sedangkan konsumen memberikan penilaian terendah pada dimensi jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 3,38.

Sesuai dengan hasil di atas, maka perlu dilakukan pembenahan pada setiap lini dimensi, terutama penekanan utama harus difokuskan pada dimensi jaminan (*Assurance*). Produsen dalam hal ini harus meningkatkan dimensi jaminannya dengan cara meningkatkan rasa aman, seperti mempekerjakan petugas khusus yang mengawasi kendaraan konsumen dan juga barang-barang lainnya selama konsumen bermain. Hal ini menjadi sangat penting, karena hampir sebagian besar konsumen adalah mahasiswa, dan mereka menggunakan kendaraan roda dua. Akan sangat berbahaya apabila terjadi peristiwa pencurian di lokasi bermain futsal. Hal ini bisa mengakibatkan dampak yang negatif bagi pengelola usaha, dan berdampak pada penurunan jumlah konsumen yang datang untuk bermain futsal.

Perusahaan dalam hal ini produsen penyedia layanan jasa penyewaan lapangan futsal juga harus memperhatikan dimensi bukti fisik. Meskipun dimensi ini mendapat rata-rata skor penilaian yang tinggi, tetapi pihak pengelola juga harus melakukan pemeliharaan terhadap seluruh perangkat dan sarana prasarana bermain, seperti memelihara lapangan, bola, tiang gawang, fasilitas papan skor dan yang paling penting adalah pemeliharaan toilet. Jangan sampai seluruh fasilitas tersebut hanya bagus di awal pembukaan lapangan saja, tetapi harus dipelihara secara berkelanjutan. Dengan demikian konsumen akan menjadi puas dan menjadi pelanggan tetap untuk selalu bermain di lokasi yang sama.

Sebagai penutup, dapat dikonklusikan bahwa secara umum penerapan kualitas layanan di bidang jasa penyediaan lapangan Futsal, terutama di kota Bengkulu sudah masuk dalam kategori baik. Hal ini ditandai dengan tingginya nilai rata-rata dari kelima dimensi kualitas layanan jasa di lapangan futsal kota Bengkulu (Lihat tabel 4.6 pada subbab pembahasan). Dengan demikian, produsen penyedia layanan jasa dapat menggunakan hasil tersebut untuk meningkatkan performa layanan dan juga dengan tujuan untuk meningkatkan minat calon konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan juga pembahasan terhadap lima dimensi kualitas layanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan penyewaan lapangan futsal di kota Bengkulu, maka persepsi konsumen dilihat dari lima layanan kualitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada empat lokasi penyedia layanan penyewaan futsal di kota Bengkulu masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,84.
2. Dimensi kehandalan (*reliability*) pada empat lokasi penyedia layanan penyewaan futsal di kota Bengkulu masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,67.
3. Dimensi daya tanggap (*responsibility*) pada empat lokasi penyedia layanan penyewaan futsal di kota Bengkulu masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,41.
4. Dimensi jaminan (*assurance*) pada empat lokasi penyedia layanan penyewaan futsal di kota Bengkulu masuk dalam kategori cukup baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,38.
5. Dimensi empati (*emphaty*) pada empat lokasi penyedia layanan penyewaan futsal di kota Bengkulu masuk dalam kategori baik, yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,40.

Dilihat dari hasil di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi konsumen menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan pada jasa penyewaan lapangan futsal di Kota Bengkulu masuk ke dalam kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 3,54. Hasil ini didapatkan dari rata-rata persepsi konsumen yang dilihat dari lima dimensi kualitas layanan. Dengan ini maka jasa penyewaan lapangan futsal yang ada di Kota Bengkulu sudah masuk dalam kategori baik, dan semua indikator yang sudah masuk kategori baik harus dipertahankan dan hanya beberapa indikator yang harus diperbaiki oleh penyedia jasa agar jasa penyewaan lapangan futsal menjadi lebih baik.

5.2 Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan juga kesimpulan yang didapat, maka ada penekanan pada beberapa dimensi, sehingga peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak pengelola harus dapat mempertahankan layanan terutama seluruh hal yang berkaitan dengan dimensi bukti fisik, seperti kondisi lapangan yang harus tetap bersih dan garis lapangan yang harus tetap jelas, bola yang digunakan harus selalu bagus apabila rusak bola harus diganti dengan yang baru, kebersihan toilet yang harus dijaga dengan membersihkannya setiap hari dan fasilitas lainnya.
2. Pihak pengelola harus mampu meningkatkan sistem *member* yang jelas bagi para konsumen futsal, dengan memberi tahu cara menjadi member dan apa saja keuntungan konsumen apabila menjadi member pada penyewaan lapangan futsal tersebut. Kemudian pihak pengelola harus bisa

lebih meyakinkan member untuk menggunakan fasilitas lain yang ditawarkan seperti membeli aneka minuman, member bisa melakukan pemesanan untuk penyewaan melalui telepon serta melakukan penyewaan sepatu, kaos kaki sehingga mampu membuat member untuk berkunjung kembali dan menggunakan fasilitas lainnya yang berujung pada perpanjangan masa penyewaan mereka sebagai member pada jasa penyewaan lapangan futsal tersebut. Hal ini dilakukan agar dapat lebih meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa tersebut.

3. Pihak pengelola harus memberikan pengarahan pada karyawannya agar dapat bersikap dengan baik pada konsumen, dan memberikan pelayanan secara optimal, dan pihak pengelola harus mengontrol karyawan dalam melayani konsumen, agar karyawan benar-benar memberikan sikap dan pelayanan yang baik bagi konsumen.
4. Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan rasa aman bagi konsumen, dan menimbulkan rasa percaya konsumen kepada jasa penyewaan lapangan futsal tersebut, dengan benar-benar menjaga keamanan kendaraan konsumen yang berada diparkiran dan pada loker penyimpanan barang diberikan juga kunci keamanannya atau bisa juga dengan adanya karyawan yang bertugas untuk menjaga.
5. Pihak pengelola harus memperhatikan dan meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengakomodasi kebutuhan konsumen. Konsumen harus diperlakukan dengan benar, sopan dan ramah,serta memberikan penyelesaian dan solusi dari keluhan-keluhan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas. 2004. **Likert Scale**. <http://www.andreas.wordpress.com>
- AnneAhira. 2011. **Ukuran Lapangan Futsal**. <http://www.anneahira.com/ukuran-lapangan-futsal.htm>. *acceced 22 02 2012*.
- Arikunto, Suharsimi, (2002). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Gramedia. Jakarta.
- Azwar, S. 2003. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cooper D.R., dan Emory C.W., 1996. **Metode Penelitian Survey**, Rajawali Pressindo, Jakarta
- Darajat.Z dan Arikonto.S. 2009.**Pengertian. Fasilitas.Belajar**
<http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas-belajar.html>.*acceced 22-02-2012*
- Darksena,2011. **6 kelebihan bermain futsal**
<http://darksena.blogspot.com/2011/09/6-kelebihan-bermain-futsal.html>.*acced Feb 21 2012*
- Hidayat,H. 2008. **Perkembangan Futsal di Indonesia**.
<http://helmihidayat007.wordpress.com/2008/12/22/perkembangan-futsal-di-indonesia/>. *Acceced Feb 21 2012*
- Ilmuamal. 2011. **Trend Futsal dan Gaya Hidup**.<http://ilmuamal.blogdetik.com/pribadi/trend-futsal-dan-gaya-hidup/>.*Acceced 17032012*
- Keegan. 2004. **Relationship Marketing Third Edition**. New jersey. Prentice HallInternational, Inc.
- Komar .2006. ‘ **Tanggapan Tamu Terhadap Fasilitas Kamar di Hotel Mitra Bandung**’. Skripsi tidak diterbitkan. Bandung : Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Indonesia
- Kotler, philip, 2005. **Manajemen Pemasaran**. Jilid ke-1, Edisi Kesebelas Jakarta. Gramedi
- , 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyohadi, Rambat, 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik**, Salemba Empat, Jakarta.

- Mcdougall, G. and T. Levesque: (2000), “ *Customer Satisfaction with Service Putting Perceived Value into the Equation* ” . *The journal of Service Marketing* 14(5).
- Minor M, & Mowen J., 2002. **Perilaku konsumen**, Ed.5, Erlangga, Jakarta.
- Nazir, Moh. 2003. **Metode Penelitian**.Ghalia Indonesia.
- Parasuraman. A, V.A Zeithaml dan Berry. 1998. *Jurnal of Marketing: A conceptual Model Service Quality and Implications for Future Researh*.
- Ramdani.A (2012). **Analisis Keputusan Konsumen Terhadap Penyewaan Lapangan Sinar Futsal di Kota Bengkulu**. Skripsi tidak dipublikasikan. Bengkulu.
- Sastradipoera, Komaruddin. (2003). **Manajemen Marketing**. Edisi pertama. Kappa-sigma, Bandung.
- Schroeder, R. G. 1984. **Manajemen Operasi**. Erlangga, Jakarta.
- , 2000. *Operations Management. The Mc-Graw Hill Companies. Inc.* North America.
- Sekaran, Uma.(2006). **Metodologi Penelitian untuk Bisnis**. Jilid 2. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono.M, 2012. **Profil Usaha Futsal**.
http://www.scribd.com/doc/58060790/acceced_04032012
- , 2007. **Statistika untuk penelitian**. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyono. 2011. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap**. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**, Yogyakarta.Penerbit Andi.
- Triuphayanto (2012). **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Pada Minat Merefereasikan Jasa Pengguna Lapangan Futsal**. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang.
- Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner. (2003). *Services marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 3rd edition. Boston: McGraw Hill/Irwin*.

LAMPIRAN

Lampiran

Data Mentah Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7
1	5	5	5	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	3
3	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4
6	4	5	4	4	4	5	4
7	5	5	4	4	3	4	2
8	3	5	5	5	5	5	3
9	5	3	4	4	5	4	1
10	4	5	4	4	4	3	2
11	4	4	4	4	5	5	5
12	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	5	4
14	4	4	4	5	5	5	4
15	4	4	4	3	4	3	1
16	4	4	5	3	3	3	3
17	5	5	5	4	4	4	3
18	5	5	5	3	3	3	3
19	4	4	5	4	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	3	4	3	4
22	4	4	4	3	4	3	4
23	4	4	4	3	4	3	2
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	5	5	5	4
26	5	5	5	4	4	4	5
27	5	5	5	2	3	4	4
28	4	4	4	4	4	5	5
29	4	5	5	4	3	3	4
30	5	5	5	3	4	5	4
31	5	5	5	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	2
34	5	4	4	1	1	3	3
35	4	4	4	3	4	3	2
36	4	4	4	3	4	3	2

37	5	5	5	3	5	3	2
38	5	5	5	5	3	3	2
39	4	5	5	3	3	4	3
40	5	5	5	2	3	4	3
41	5	5	5	3	4	4	3
42	3	3	3	4	4	3	1
43	4	4	3	4	3	3	2
44	4	4	3	4	3	3	2
45	5	4	4	3	4	3	2
46	5	5	5	5	5	4	2
47	4	4	4	4	4	3	2
48	4	4	4	4	5	3	2
49	5	5	5	5	5	5	5
50	4	3	4	4	3	4	3
51	3	4	3	4	4	3	2
52	5	4	4	4	2	2	2
53	5	5	5	5	4	5	3
54	3	3	4	4	4	3	4
55	5	4	5	5	5	4	1
56	4	4	5	4	5	3	2
57	4	4	4	4	3	3	2
58	4	4	4	4	3	3	2
59	5	4	5	5	5	4	1
60	4	4	4	4	4	5	4
61	4	4	3	4	4	4	5
62	4	4	4	4	4	5	4
63	4	4	5	4	4	2	2
64	5	4	4	4	5	4	4
65	4	4	4	5	4	5	4
66	4	4	4	4	4	5	4
67	4	4	4	4	4	4	3
68	5	4	4	5	4	5	2
69	5	4	4	5	3	4	2
70	5	4	5	5	5	5	5
71	4	5	5	4	3	3	4
72	5	5	5	3	4	5	4
73	5	5	5	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	4	5
75	4	4	4	4	4	5	4
76	4	4	5	4	4	2	2
77	5	4	4	4	5	4	4

78	5	5	5	3	4	5	4
79	5	5	5	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4

Data Mentah Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5
1	5	5	5	5	5
2	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3
8	3	3	5	3	3
9	2	4	4	1	1
10	4	5	2	5	2
11	4	5	4	4	5
12	4	4	4	5	3
13	4	4	5	3	2
14	4	4	4	3	4
15	3	4	2	1	2
16	4	5	4	4	4
17	4	5	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4
20	5	5	5	5	4
21	4	3	5	5	5
22	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	3
24	4	4	4	3	3
25	4	4	5	5	4
26	5	4	3	3	4
27	5	5	4	3	3
28	5	4	4	4	5
29	5	4	3	3	2
30	5	4	4	3	4
31	4	4	4	5	4
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4

34	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	3
37	5	4	4	4	3
38	4	4	4	5	5
39	4	4	4	3	4
40	5	4	3	2	4
41	5	5	4	2	3
42	3	4	4	2	3
43	4	4	4	3	3
44	4	4	4	3	3
45	3	4	4	3	3
46	3	3	4	5	3
47	4	4	3	3	3
48	3	3	4	4	3
49	5	5	5	5	5
50	3	4	4	4	2
51	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4
53	5	5	4	4	4
54	3	3	4	3	4
55	5	4	4	2	2
56	4	4	3	4	3
57	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	3
59	5	4	4	2	2
60	5	4	3	3	4
61	3	4	3	2	3
62	5	4	3	3	4
63	4	4	4	3	3
64	5	5	5	4	2
65	4	4	4	4	3
66	4	3	3	4	5
67	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5
71	5	4	3	3	2
72	5	4	4	3	4
73	4	4	4	5	4
74	3	4	3	2	3

75	5	4	3	3	4
76	4	4	4	3	3
77	5	5	5	4	2
78	5	4	4	3	4
79	4	4	4	5	4
80	4	4	4	4	4

Data Mentah Dimensi DayaTanggap (*Responsinbility*)

No	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	2	3	4	4	4
8	3	3	3	5	3
9	2	1	1	2	2
10	5	4	4	4	4
11	4	5	3	5	4
12	4	4	4	3	3
13	2	1	3	3	2
14	4	5	5	5	5
15	3	3	4	3	2
16	4	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	3
22	3	4	4	3	3
23	3	4	4	3	3
24	3	4	4	3	3
25	5	4	5	3	5
26	3	4	3	3	3
27	3	4	4	4	3
28	5	4	4	4	4
29	2	3	3	3	3
30	3	4	4	5	5

31	3	3	4	4	5
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	5	4	4	5	4
35	3	4	4	3	3
36	3	4	4	3	3
37	2	3	4	4	3
38	3	3	3	4	4
39	3	3	4	3	4
40	2	3	3	3	3
41	3	4	3	4	4
42	3	3	4	3	3
43	3	4	4	3	3
44	3	4	4	3	3
45	3	4	4	3	3
46	3	3	4	4	3
47	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3
49	5	5	3	3	3
50	4	3	3	4	2
51	4	4	4	4	3
52	3	3	3	3	2
53	4	5	4	4	4
54	3	3	4	3	4
55	2	3	4	3	2
56	4	3	3	3	3
57	4	4	3	3	3
58	4	4	3	3	3
59	2	3	4	3	2
60	3	4	4	4	5
61	3	4	4	4	5
62	2	3	4	4	5
63	4	4	4	5	3
64	4	2	4	4	2
65	2	4	4	3	2
66	4	3	3	4	4
67	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4
70	5	5	5	5	5
71	2	3	3	3	3

72	3	4	4	5	5
73	3	3	4	4	5
74	3	4	4	4	5
75	2	3	4	4	5
76	4	4	4	5	3
77	4	2	4	4	2
78	3	4	4	5	5
79	3	3	4	4	5
80	4	4	4	4	4

Data Mentah Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5
1	4	4	3	4	4
2	4	3	3	4	4
3	4	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4
6	5	4	4	5	4
7	5	4	4	4	4
8	3	5	3	3	3
9	2	3	3	2	4
10	3	4	4	5	4
11	3	5	4	5	4
12	4	4	4	3	4
13	5	5	4	4	3
14	5	5	5	3	4
15	3	1	3	3	3
16	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4
18	4	3	3	4	4
19	4	3	3	4	4
20	4	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3
24	4	4	3	4	4
25	4	4	2	3	3
26	5	5	3	4	4
27	5	4	2	3	4

28	4	5	5	4	4
29	4	4	2	3	3
30	4	5	3	4	3
31	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4
34	1	3	3	5	4
35	4	4	3	3	3
36	4	4	3	3	3
37	4	5	2	4	4
38	5	5	5	4	4
39	4	4	3	3	3
40	4	3	2	3	3
41	5	3	3	3	4
42	4	2	3	3	3
43	4	2	3	3	3
44	4	2	3	3	3
45	3	2	3	3	4
46	5	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	3
49	2	3	5	2	3
50	2	2	3	4	2
51	3	3	3	3	4
52	2	2	3	3	3
53	3	3	4	4	3
54	4	3	3	3	4
55	3	2	3	3	3
56	3	4	4	2	3
57	2	3	4	3	3
58	2	3	4	3	3
59	3	2	3	3	3
60	5	5	5	4	4
61	4	4	5	4	4
62	5	5	5	4	4
63	4	2	4	3	4
64	2	2	4	2	3
65	2	2	2	3	3
66	4	4	5	3	3
67	3	3	4	3	3
68	4	2	4	4	4

69	4	4	4	4	5
70	5	5	5	5	5
71	4	4	2	3	3
72	4	5	3	4	3
73	4	4	4	4	4
74	4	4	5	4	4
75	5	5	5	4	4
76	4	2	4	3	4
77	2	2	4	2	3
78	4	5	3	4	3
79	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	3

Data Mentah Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	3	5	4	5	4
7	4	4	4	4	4
8	3	5	3	5	5
9	5	3	1	1	2
10	4	4	5	4	3
11	4	4	4	5	5
12	3	3	4	4	4
13	3	4	4	4	4
14	4	4	5	3	3
15	3	4	4	2	2
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4
22	3	3	4	4	3
23	3	4	3	4	4
24	3	3	4	3	3

25	3	4	4	4	4
26	4	2	4	4	4
27	4	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4
29	3	2	2	3	3
30	3	3	3	4	4
31	4	4	5	3	3
32	3	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4
34	4	1	1	4	4
35	3	4	3	4	4
36	3	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4
38	4	4	1	3	1
39	3	3	4	4	4
40	3	2	3	4	2
41	4	3	4	4	3
42	4	3	3	4	4
43	3	3	4	4	4
44	3	3	4	4	4
45	3	4	4	4	3
46	4	4	3	3	3
47	4	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3
49	4	2	4	2	4
50	2	3	4	4	4
51	4	3	4	4	3
52	4	4	4	3	3
53	3	3	4	4	4
54	3	3	2	3	1
55	4	3	4	4	3
56	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3
59	4	3	4	4	3
60	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	3
62	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	2
65	2	3	3	2	2

66	4	3	3	3	4
67	3	3	4	3	3
68	5	4	4	4	4
69	3	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5
71	3	2	2	3	3
72	3	3	3	4	4
73	4	4	5	3	3
74	4	4	4	4	3
75	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4
77	3	4	4	3	2
78	3	3	3	4	4
79	4	4	5	3	3
80	3	4	4	4	3

Instrumen Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jln. Raya Kandang Limun Bengkulu, Telp. 21170 Pes (202) Telp & Fax

KUISIONER

Identitas Peneliti

Nama : Hendri Parulian
NPM : C1B109046
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN

Identitas Responden

Nama :
Nomor Urut Responden :
Jenis Kelamin : pria wanita
Pekerjaan :
Pendidikan :
Frekuensi Bermain Futsal : Jasa Penyewaan Lapangan Futsal di Kota Bengkulu
Setiap Bulan (kali) a. 1 – 3 b. 4 - 6 c. >7

Untuk pernyataan dibawah ini, berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban berikut

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
CS = Cukup Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

PERNYATAAN TENTANG VARIABEL DARI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI ANDA SEBAGAI KONSUMEN

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
	Bukti Fisik (Tangibles)					
1	Kondisi Lapangan yang nyaman					
2	Perlengkapan bermain futsal seperti gawang,bola,penerangan lampu sudah memadai					
3	Batas lapangan yang jelas					
4	Tempat parkir yang aman					
5	Lokasi yang mudah dijangkau					
6	Tersedianya toilet yang bersih					
7	Tersedianya loker atau tempat penyimpanan aman					
	Kehandalan (Reliability)					
8	Jam buka Jasa penyewaan futsal yang konsisten					
9	Kemudahan dalam sistem pendaftaran penyewaan lapangan					
10	Adanya jadwal yang akan bermain yang jelas					
11	Sudah adanya sistem member/pelanggan tetap di jasa penyewaan lapangan futsal di Bengkulu dengan harga member yang lebih murah					
12	Karyawan memahami kebutuhan konsumen di lapangan					
	Daya Tanggap (Responsibility)					
13	Ketanggapan penyedia jasa dalam membantu konsumen yang mengalami kesulitan di lapangan					
14	Selama ini Penyedia jasa memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen					
15	Selama ini bahasa yang digunakan oleh karyawan dalam memberikan keterangan mudah dipahami					
16	Karyawan sudah memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen					
17	Karyawan sudah mengerti apa yang dibutuhkan konsumen dilapangan sebelum konsumen mengeluh					
	Jaminan (Assurance)					
18	Kelengkapan peralatan permainan futsal sudah sangat memadai					
19	Selama ini Keamanan barang konsumen di penitipan tas/ barang terjaga					
20	Keamanan kendaraan di tempat parkir yang terjaga					
21	Selama ini ada kepercayaan diri dari konsumen akan kemampuan karyawan dalam melayani setiap konsumennya					

- 22 Konsumen nyaman akan sikap yang diberikan dari karyawan
- Empati (Emphaty)**
- 23 Respon yang baik dari penyedia jasa/karyawan dalam menerima kritik dan saran dari konsumen
- 24 Penyedia jasa menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen
- 25 Selamai ini Karyawan melayani konsumen jasa penyewaan lapangan futsal dengan sopan dan ramah
- 26 Karyawan mampu menjawab pertanyaan/keluhan dari konsumen
- 27 Adanya penyelesaian dari pihak penyedia jasa akan keluhan dari konsumen

**CONSUMER PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN THE FIELD
RENTAL SERVICE IN TOWN FUTSAL BENGKULU**

by :

Hendri Parulian 1)

Seprianti Eka Putri 2)

ABSTRACT

Futsal as the most popular sport in Indonesia , including in the city of Bengkulu . With enthusiasm service to the community and the sport of futsal , researchers interested in studying how consumer perceptions of service quality through futsal field seen by the five dimensions of service quality consist of service dimensions of tangibles, reliability dimension, responsibility dimension, assurance dimension, and empathy dimension. The data used in this study is primary data obtained by questionnaire or questionnaires. The sampling technique used is purposive sampling by distributing questionnaires to consumers who play futsal services to eighty respondents. This study uses quantitative analysis method which is used in the quantitative analysis methods average (mean). In accordance with the results of the research and conclusions, the general application of quality services in the field of service provision Futsal field, especially in the city of Bengkulu has been entered in both categories with an average score of the five dimensions of service quality 3.54. And conclusions can be drawn, that of the five dimensions assessed based on consumer perceptions, only the tangibles dimension which get the highest average assessment is to score 3.84. While consumers gave the lowest ratings in the assurance dimension of 3.38. Hence the need for reform in each dimension, the main emphasis should be focused primarily on assurance dimension. The addition of revamping the next lowest valuation service providers must also perform maintenance facilities and facilities that have been rated well by consumers.

Keywords : Quality of Service, Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurance, Emphaty

1) Students Faculty Of Economics and Business

2) Supervising Lecturer Thesis

LAMPIRAN

Lampiran

Data Mentah Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7
1	5	5	5	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	3
3	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	4
6	4	5	4	4	4	5	4
7	5	5	4	4	3	4	2
8	3	5	5	5	5	5	3
9	5	3	4	4	5	4	1
10	4	5	4	4	4	3	2
11	4	4	4	4	5	5	5
12	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	5	4
14	4	4	4	5	5	5	4
15	4	4	4	3	4	3	1
16	4	4	5	3	3	3	3
17	5	5	5	4	4	4	3
18	5	5	5	3	3	3	3
19	4	4	5	4	4	4	3
20	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	3	4	3	4
22	4	4	4	3	4	3	4
23	4	4	4	3	4	3	2
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	5	5	5	4
26	5	5	5	4	4	4	5
27	5	5	5	2	3	4	4
28	4	4	4	4	4	5	5
29	4	5	5	4	3	3	4
30	5	5	5	3	4	5	4
31	5	5	5	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	2
34	5	4	4	1	1	3	3
35	4	4	4	3	4	3	2
36	4	4	4	3	4	3	2

37	5	5	5	3	5	3	2
38	5	5	5	5	3	3	2
39	4	5	5	3	3	4	3
40	5	5	5	2	3	4	3
41	5	5	5	3	4	4	3
42	3	3	3	4	4	3	1
43	4	4	3	4	3	3	2
44	4	4	3	4	3	3	2
45	5	4	4	3	4	3	2
46	5	5	5	5	5	4	2
47	4	4	4	4	4	3	2
48	4	4	4	4	5	3	2
49	5	5	5	5	5	5	5
50	4	3	4	4	3	4	3
51	3	4	3	4	4	3	2
52	5	4	4	4	2	2	2
53	5	5	5	5	4	5	3
54	3	3	4	4	4	3	4
55	5	4	5	5	5	4	1
56	4	4	5	4	5	3	2
57	4	4	4	4	3	3	2
58	4	4	4	4	3	3	2
59	5	4	5	5	5	4	1
60	4	4	4	4	4	5	4
61	4	4	3	4	4	4	5
62	4	4	4	4	4	5	4
63	4	4	5	4	4	2	2
64	5	4	4	4	5	4	4
65	4	4	4	5	4	5	4
66	4	4	4	4	4	5	4
67	4	4	4	4	4	4	3
68	5	4	4	5	4	5	2
69	5	4	4	5	3	4	2
70	5	4	5	5	5	5	5
71	4	5	5	4	3	3	4
72	5	5	5	3	4	5	4
73	5	5	5	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	4	5
75	4	4	4	4	4	5	4
76	4	4	5	4	4	2	2
77	5	4	4	4	5	4	4

78	5	5	5	3	4	5	4
79	5	5	5	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4

Data Mentah Dimensi Keandalan (*Reliability*)

No	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5
1	5	5	5	5	5
2	4	4	3	4	4
3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3
8	3	3	5	3	3
9	2	4	4	1	1
10	4	5	2	5	2
11	4	5	4	4	5
12	4	4	4	5	3
13	4	4	5	3	2
14	4	4	4	3	4
15	3	4	2	1	2
16	4	5	4	4	4
17	4	5	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	5	4	4	4
20	5	5	5	5	4
21	4	3	5	5	5
22	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	3
24	4	4	4	3	3
25	4	4	5	5	4
26	5	4	3	3	4
27	5	5	4	3	3
28	5	4	4	4	5
29	5	4	3	3	2
30	5	4	4	3	4
31	4	4	4	5	4
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4

34	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	3
37	5	4	4	4	3
38	4	4	4	5	5
39	4	4	4	3	4
40	5	4	3	2	4
41	5	5	4	2	3
42	3	4	4	2	3
43	4	4	4	3	3
44	4	4	4	3	3
45	3	4	4	3	3
46	3	3	4	5	3
47	4	4	3	3	3
48	3	3	4	4	3
49	5	5	5	5	5
50	3	4	4	4	2
51	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4
53	5	5	4	4	4
54	3	3	4	3	4
55	5	4	4	2	2
56	4	4	3	4	3
57	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	3
59	5	4	4	2	2
60	5	4	3	3	4
61	3	4	3	2	3
62	5	4	3	3	4
63	4	4	4	3	3
64	5	5	5	4	2
65	4	4	4	4	3
66	4	3	3	4	5
67	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5
71	5	4	3	3	2
72	5	4	4	3	4
73	4	4	4	5	4
74	3	4	3	2	3

75	5	4	3	3	4
76	4	4	4	3	3
77	5	5	5	4	2
78	5	4	4	3	4
79	4	4	4	5	4
80	4	4	4	4	4

Data Mentah Dimensi DayaTanggap (*Responsinbility*)

No	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	2	3	4	4	4
8	3	3	3	5	3
9	2	1	1	2	2
10	5	4	4	4	4
11	4	5	3	5	4
12	4	4	4	3	3
13	2	1	3	3	2
14	4	5	5	5	5
15	3	3	4	3	2
16	4	5	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	3
22	3	4	4	3	3
23	3	4	4	3	3
24	3	4	4	3	3
25	5	4	5	3	5
26	3	4	3	3	3
27	3	4	4	4	3
28	5	4	4	4	4
29	2	3	3	3	3
30	3	4	4	5	5

31	3	3	4	4	5
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	5	4	4	5	4
35	3	4	4	3	3
36	3	4	4	3	3
37	2	3	4	4	3
38	3	3	3	4	4
39	3	3	4	3	4
40	2	3	3	3	3
41	3	4	3	4	4
42	3	3	4	3	3
43	3	4	4	3	3
44	3	4	4	3	3
45	3	4	4	3	3
46	3	3	4	4	3
47	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3
49	5	5	3	3	3
50	4	3	3	4	2
51	4	4	4	4	3
52	3	3	3	3	2
53	4	5	4	4	4
54	3	3	4	3	4
55	2	3	4	3	2
56	4	3	3	3	3
57	4	4	3	3	3
58	4	4	3	3	3
59	2	3	4	3	2
60	3	4	4	4	5
61	3	4	4	4	5
62	2	3	4	4	5
63	4	4	4	5	3
64	4	2	4	4	2
65	2	4	4	3	2
66	4	3	3	4	4
67	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4
70	5	5	5	5	5
71	2	3	3	3	3

72	3	4	4	5	5
73	3	3	4	4	5
74	3	4	4	4	5
75	2	3	4	4	5
76	4	4	4	5	3
77	4	2	4	4	2
78	3	4	4	5	5
79	3	3	4	4	5
80	4	4	4	4	4

Data Mentah Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5
1	4	4	3	4	4
2	4	3	3	4	4
3	4	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4
6	5	4	4	5	4
7	5	4	4	4	4
8	3	5	3	3	3
9	2	3	3	2	4
10	3	4	4	5	4
11	3	5	4	5	4
12	4	4	4	3	4
13	5	5	4	4	3
14	5	5	5	3	4
15	3	1	3	3	3
16	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	4
18	4	3	3	4	4
19	4	3	3	4	4
20	4	3	3	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3
24	4	4	3	4	4
25	4	4	2	3	3
26	5	5	3	4	4
27	5	4	2	3	4

28	4	5	5	4	4
29	4	4	2	3	3
30	4	5	3	4	3
31	4	4	4	4	4
32	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4
34	1	3	3	5	4
35	4	4	3	3	3
36	4	4	3	3	3
37	4	5	2	4	4
38	5	5	5	4	4
39	4	4	3	3	3
40	4	3	2	3	3
41	5	3	3	3	4
42	4	2	3	3	3
43	4	2	3	3	3
44	4	2	3	3	3
45	3	2	3	3	4
46	5	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4
48	3	3	4	4	3
49	2	3	5	2	3
50	2	2	3	4	2
51	3	3	3	3	4
52	2	2	3	3	3
53	3	3	4	4	3
54	4	3	3	3	4
55	3	2	3	3	3
56	3	4	4	2	3
57	2	3	4	3	3
58	2	3	4	3	3
59	3	2	3	3	3
60	5	5	5	4	4
61	4	4	5	4	4
62	5	5	5	4	4
63	4	2	4	3	4
64	2	2	4	2	3
65	2	2	2	3	3
66	4	4	5	3	3
67	3	3	4	3	3
68	4	2	4	4	4

69	4	4	4	4	5
70	5	5	5	5	5
71	4	4	2	3	3
72	4	5	3	4	3
73	4	4	4	4	4
74	4	4	5	4	4
75	5	5	5	4	4
76	4	2	4	3	4
77	2	2	4	2	3
78	4	5	3	4	3
79	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	3

Data Mentah Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
6	3	5	4	5	4
7	4	4	4	4	4
8	3	5	3	5	5
9	5	3	1	1	2
10	4	4	5	4	3
11	4	4	4	5	5
12	3	3	4	4	4
13	3	4	4	4	4
14	4	4	5	3	3
15	3	4	4	2	2
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4
22	3	3	4	4	3
23	3	4	3	4	4
24	3	3	4	3	3

25	3	4	4	4	4
26	4	2	4	4	4
27	4	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4
29	3	2	2	3	3
30	3	3	3	4	4
31	4	4	5	3	3
32	3	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4
34	4	1	1	4	4
35	3	4	3	4	4
36	3	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4
38	4	4	1	3	1
39	3	3	4	4	4
40	3	2	3	4	2
41	4	3	4	4	3
42	4	3	3	4	4
43	3	3	4	4	4
44	3	3	4	4	4
45	3	4	4	4	3
46	4	4	3	3	3
47	4	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3
49	4	2	4	2	4
50	2	3	4	4	4
51	4	3	4	4	3
52	4	4	4	3	3
53	3	3	4	4	4
54	3	3	2	3	1
55	4	3	4	4	3
56	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3
59	4	3	4	4	3
60	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	3
62	4	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4
64	3	4	4	3	2
65	2	3	3	2	2

66	4	3	3	3	4
67	3	3	4	3	3
68	5	4	4	4	4
69	3	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5
71	3	2	2	3	3
72	3	3	3	4	4
73	4	4	5	3	3
74	4	4	4	4	3
75	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4
77	3	4	4	3	2
78	3	3	3	4	4
79	4	4	5	3	3
80	3	4	4	4	3

Instrumen Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jln. Raya Kandang Limun Bengkulu, Telp. 21170 Pes (202) Telp & Fax

KUISIONER

Identitas Peneliti

Nama : Hendri Parulian
NPM : C1B109046
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN

Identitas Responden

Nama :
Nomor Urut Responden :
Jenis Kelamin : pria wanita
Pekerjaan :
Pendidikan :
Frekuensi Bermain Futsal : Jasa Penyewaan Lapangan Futsal di Kota Bengkulu
Setiap Bulan (kali) a. 1 – 3 b. 4 - 6 c. >7

Untuk pernyataan dibawah ini, berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban berikut

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
CS = Cukup Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

PERNYATAAN TENTANG VARIABEL DARI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI ANDA SEBAGAI KONSUMEN

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
	Bukti Fisik (Tangibles)					
1	Kondisi Lapangan yang nyaman					
2	Perlengkapan bermain futsal seperti gawang,bola,penerangan lampu sudah memadai					
3	Batas lapangan yang jelas					
4	Tempat parkir yang aman					
5	Lokasi yang mudah dijangkau					
6	Tersedianya toilet yang bersih					
7	Tersedianya loker atau tempat penyimpanan aman					
	Kehandalan (Reliability)					
8	Jam buka Jasa penyewaan futsal yang konsisten					
9	Kemudahan dalam sistem pendaftaran penyewaan lapangan					
10	Adanya jadwal yang akan bermain yang jelas					
11	Sudah adanya sistem member/pelanggan tetap di jasa penyewaan lapangan futsal di Bengkulu dengan harga member yang lebih murah					
12	Karyawan memahami kebutuhan konsumen di lapangan					
	Daya Tanggap (Responsibility)					
13	Ketanggapan penyedia jasa dalam membantu konsumen yang mengalami kesulitan di lapangan					
14	Selama ini Penyedia jasa memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen					
15	Selama ini bahasa yang digunakan oleh karyawan dalam memberikan keterangan mudah dipahami					
16	Karyawan sudah memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen					
17	Karyawan sudah mengerti apa yang dibutuhkan konsumen dilapangan sebelum konsumen mengeluh					
	Jaminan (Assurance)					
18	Kelengkapan peralatan permainan futsal sudah sangat memadai					
19	Selama ini Keamanan barang konsumen di penitipan tas/ barang terjaga					
20	Keamanan kendaraan di tempat parkir yang terjaga					
21	Selama ini ada kepercayaan diri dari konsumen akan kemampuan karyawan dalam melayani setiap konsumennya					

- 22 Konsumen nyaman akan sikap yang diberikan dari karyawan
- Empati (Emphaty)**
- 23 Respon yang baik dari penyedia jasa/karyawan dalam menerima kritik dan saran dari konsumen
- 24 Penyedia jasa menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen
- 25 Selamai ini Karyawan melayani konsumen jasa penyewaan lapangan futsal dengan sopan dan ramah
- 26 Karyawan mampu menjawab pertanyaan/keluhan dari konsumen
- 27 Adanya penyelesaian dari pihak penyedia jasa akan keluhan dari konsumen