

PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN PENGGUNA JASA PENYEWAAN LAPANGAN

FUTSAL BELLARENA DIMASA PANDEMI *COVID-19*

THE EFFECT OF FACILITY, PRICE AND LOCATION

ON CUSTOMER SATISFACTION SERVICE USAGE FIELD OF BELLARENA IN PANDEMIC

COVID-19

Oleh :

Affan Dody

2018410335

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen
pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA JAKARTA

2022

PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN

KONSUMEN PENGGUNA JASA PENYEWAAN LAPANGAN

FUTSAL BELLARENA DIMASA PANDEMI COVID-19

THE EFFECT OF FACILITY, PRICE AND LOCATION ON

**CUSTOMER SATISFACTION SERVICE USAGE FIELD OF BELLARENA IN PANDEMIC
COVID-19**

Oleh :

Affan Dody

2018410335

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana ekonomi konsentrasi Manajemen pada
Universitas Darma Persada.**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 24 February 2022 seperti tertera dibawah ini

Jakarta, 24 February 2022


Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM

Dosen pembimbing


Drs. Fauzi Baisvir, MM

Penguji I


Dr. Firsan Nova

Penguji II


M. Man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi


Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM

Penguji III


Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Affan dody

NIM :2018410335

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN (Studi kasus pada pengunjung yang bermain dilapangan futsal Bellarena dimasa pandemi *covid-19*) yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, 24 Februrari 2022

Yang Membuat Pernyataan,



METERAI
TEMPEL
10000
49009AKK069017153
AFFAN DODY

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa penyewaan lapangan futsal Bellarena dimasa pandemi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 87 responden yang berkunjung dan bermain futsal di bellarena. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel acak. Alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif & regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F, secara parsial menggunakan uji t. Fasilitas, Harga, dan Lokasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan konsumen terlihat dari hasil perhitungan SPSS R^2 0,570 (57%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara simultan (uji f), menunjukkan besaran f hitung $>$ f tabel yaitu $36,626 > 2,30$ yang artinya terdapat pengaruh antar Fasilitas terhadap Kepuasan konsumen, sedangkan besarnya pengaruh antara Fasilitas, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan konsumen memiliki persamaan positif. Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan konsumen terlihat dari hasil perhitungan SPSS R^2 0,274 (27,4%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial (uji T), menunjukkan besaran Thitung $>$ Ttabel yaitu $4,043 > 1,98$ yang artinya terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan konsumen. Lokasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan konsumen terlihat dari hasil perhitungan SPSS R^2 0,476 (47,6%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial (uji T), menunjukkan besaran Thitung $>$ Ttabel yaitu $2,639 > 1,98$ yang artinya terdapat pengaruh antara Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.

Kata kunci : Fasilitas, Harga, Lokasi dan Kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of facilities, price and location on consumer satisfaction of users of Bellarena futsal field rental services during the pandemic. Data was collected by distributing questionnaires to 87 respondents who visited and played futsal at the Bellarena. Sampling was carried out using a random sample. The analytical tools used are descriptive statistics & multiple linear regression, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test) are carried out as statistical requirements that must be met in conducting regression analysis. Simultaneous hypothesis testing using the F test, partially using the t test. Facilities, Prices, and Locations have an influence on consumer satisfaction as seen from the calculation results of SPSS R2 0.570 (57%) and the rest is influenced by other variables not examined. After performing the hypothesis test simultaneously (f test), it shows that the magnitude of $f_{count} > f_{table}$ is $36,626 > 2.30$, which means that there is an influence between facilities on consumer satisfaction, while the magnitude of the influence between facilities, price, and location on consumer satisfaction has similarities. Facilities have an influence on consumer satisfaction as seen from the calculation results of SPSS R2 0.274 (27.4%) and the rest is influenced by other variables not examined.. After partially testing the hypothesis (T test), it shows the amount of $T_{count} > T_{table}$, which is $4,043 > 1,98$, which means that there is an influence between price on consumer satisfaction. Location has an influence on consumer satisfaction as seen from the calculation results of SPSS R2 0.476 (47.6%) and the rest is influenced by other variables not examined. After partially testing the hypothesis (T test), it shows that $T_{count} > T_{table}$ is $2,639 > 1.98761$, which means that there is an influence between location on consumer satisfaction.

Keyword: *Facilities, Price, Location and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa penyewaan lapangan futsal Bellaren dimasa pandemi *covid-19*”. Penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, masukan serta dukungan baik secara moril maupun materil dari semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Syahrul Ramadhan, selaku Pengelola lapangan futsal Bellarena yang telah memberikan izin dalam penelitian.
2. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku pembimbing penulisan proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi dan selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
4. Untuk orang yang sangat saya sayangi dan cintai khususnya ayah, ibu, kakak dan adik yang telah memberikan doa serta kepercayaan dan membantu dukungan baik moril maupun materil sehingga proposal skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Untuk sahabat saya dari awal saya kuliah di UNSADA sampai sekarang, hidup bersama dan Socca Unsada, terima kasih sudah memberikan saya motivasi dan dukungan untuk satu sama lain.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak membutuhkan.

Jakarta, 24 Februari 2022

Penulis

Affan dody

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
<i>ABSTRAK</i>	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar belakang.....	15
1.2 Identifikasi masalah, Pembatasan dan Rumusan masalah.....	24
1.2.1 Identifikasi masalah.....	24
1.2.2 Pembatasan masalah.....	25
1.2.3 Rumusan masalah.....	25
1.3 Tujuan masalah.....	26
1.4 Manfaat masalah.....	26
1.5 Jangka waktu dan tempat penelitian.....	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	28
2.1 Pemasaran.....	28
2.1.1 Manajemen pemasaran.....	29
2.1.2 Pemasaran jasa.....	31
2.1.3 Kualitas jasa.....	34
2.1.4 Bauran pemasaran.....	35
2.2 Fasilitas.....	38
2.2.1 Dimensi fasilitas.....	40
2.2.2 Faktor penting fasilitas jasa.....	41

2.3 Harga.....	42
2.3.1 Dimensi harga	44
2.3.2 Jenis-jenis harga	45
2.3.3 Perilaku harga.....	47
2.4 Lokasi.....	48
2.4.1 Fungsi lokasi	50
2.4.2 Dimensi lokasi.....	51
2.4.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi lokasi.....	52
2.4.4 Pemilihan lokasi	54
2.5 Perilaku konsumen.....	54
2.6 Kepuasan konsumen.....	55
2.6.1 Dimensi kepuasan	57
2.6.2 Mengukur kepuasan konsumen.....	58
2.7 Penelitian terdahulu.....	61
2.8 Kerangka pemikiran.....	65
2.9 Hipotesis.....	66
2.10 Paradigma penelitian.....	67
BAB III METODE PENELITIAN.....	68
3.1 Metode penelitian.....	68
3.2 Operasional variabel.....	69
3.3 Sumber dan cara penentuan data.....	73
3.3.1 Waktu dan tempat penelitian.....	73
3.3.2 Jenis dan sumber data.....	73
3.3.3 Populasi dan sampel	75
3.4 Teknik pengumpulan sampel data.....	77
3.5 Rancangan analisis dan uji hipotesis.....	80
3.5.1 Uji keabsahan data.....	80
3.5.2 Uji asumsi klasik	81
3.5.3 Alat analisis	84
3.5.4 Uji hipotesis.....	87
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	89

4.1	Gambaran umum objek penelitian	89
4.2	Hasil penelitian.....	91
4.2.1	Karakteristik profil responden.....	91
4.2.2	Analisi statistik deskriptif variabel.....	98
4.2.3	Uji keabsahan data.....	138
4.2.4	Uji asumsi klasik	144
4.3	Analisis data.	150
4.3.1	Analisis regresi linier bergnada.....	150
4.3.2	Koefisien determiniasi (R^2).....	151
4.4	Uji hipotesis.....	153
4.4.1	Uji F.....	153
4.4.2	Uji t	155
4.4	Pembahasan.....	160
4.4.1	Pengaruh Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan.....	161
4.4.2	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan konsumen	162
4.4.3	★ Pengaruh Harga terhadap Kepuasan konsumen	162
4.4.4	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.....	163
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		164
5.1	Kesimpulan.....	164
5.2	Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA		167
LAMPIRAN.....		170

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar penggila bola di Di Dunia Tahun 2018.....	2
Tabel 1.2 Rating tempat futsal di Bekasi Barat.....	5
Tabel 1.3 Tempat futsal Bekasi Barat.....	8
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	51
Tabel 3.1 Operasional variabel.....	59
Tabel 3.2 Pengunjung Bellarena pada bulan oktober dan november 2021.....	64
Tabel 3.2 Rata-rata pengunjung Bellarena bulan oktober dan november 2021.....	65
Tabel 3.4 Skala Likert.....	67
Tabel 3.5 Interpretasi nilai hasil tanggapan responden.....	68
Tabel 3.6 Interpretasi koefisien korelasi.....	75
Tabel 4.1 Perhitungan responden berdasarkan apakah anda pernah bermain futsal di lapangan Bellarena.....	83
Tabel 4.2 Perhitungan responden berdasarkan apakah anda pernah bermain futsal di lapangan Bellarena dalam kurun waktu 2 bulan terkahir dengan minimal 3 kali bermain.....	84
Tabel 4.3 Perhitungan responden berdasarkan jenis kelamin.....	84
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan usia.....	85
Tabel 4.5 Profil responden berdasarkan pendidikan.....	86
Tabel 4.6 Profil responden berdasarkan status pekerjaan.....	87
Tabel 4.7 Profil responden berdasarkan berapa kali menggunakan Bellarena dalam satu bulan.....	88
Tabel 4.8 Profil responden berdasarkan Alasan menggunakan jasa penyewaan lapangan futsal Bellarena.....	89
Tabel 4.9 Profil responden berdasarkan pernahkah bermain selain di Bellarena.....	90

Tabel 4.10 Dimensi fasilitas pernyataan ke-1	91
Tabel 4.11 Dimensi fasilitas pernyataan ke-2	92
Tabel 4.12 Dimensi fasilitas pernyataan ke-3	93
Tabel 4.13 Dimensi fasilitas pernyataan ke-4	94
Tabel 4.14 Dimensi fasilitas pernyataan ke-5	95
Tabel 4.15 Dimensi fasilitas pernyataan ke-6	96
Tabel 4.16 Dimensi fasilitas pernyataan ke-7	97
Tabel 4.17 Dimensi fasilitas pernyataan ke-8	98
Tabel 4.18 Dimensi fasilitas pernyataan ke-9	99
Tabel 4.19 Dimensi fasilitas pernyataan ke-10	100
Tabel 4.20 Dimensi fasilitas pernyataan ke-11	101
Tabel 4.21 Dimensi harga pernyataan ke-1	102
Tabel 4.22 Dimensi harga pernyataan ke-2	103
Tabel 4.23 Dimensi harga pernyataan ke-3	104
Tabel 4.24 Dimensi harga pernyataan ke-4	105
Tabel 4.25 Dimensi harga pernyataan ke-5	106
Tabel 4.26 Dimensi harga pernyataan ke-6	107
Tabel 4.27 Dimensi harga pernyataan ke-7	108
Tabel 4.28 Dimensi harga pernyataan ke-8	109
Tabel 4.29 Dimensi harga pernyataan ke-9	110
Tabel 4.30 Dimensi lokasi pernyataan ke-1	111
Tabel 4.31 Dimensi lokasi pernyataan ke-2	112
Tabel 4.32 Dimensi lokasi pernyataan ke-3	113
Tabel 4.33 Dimensi lokasi pernyataan ke-4	114
Tabel 4.34 Dimensi lokasi pernyataan ke-5	115
Tabel 4.35 Dimensi lokasi pernyataan ke-6	116

Tabel 4.36 Dimensi lokasi pernyataan ke-7.....	117
Tabel 4.37 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-1.....	118
Tabel 4.38 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-2.....	119
Tabel 4.39 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-3.....	120
Tabel 4.40 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-4.....	121
Tabel 4.41 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-5.....	122
Tabel 4.42 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-6.....	123
Tabel 4.43 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-7.....	124
Tabel 4.44 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-8.....	125
Tabel 4.45 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-9.....	126
Tabel 4.46 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-10.....	127
Tabel 4.47 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-11.....	128
Tabel 4.48 Dimensi kepuasan konsumen pernyataan ke-12.....	129
Tabel 4.49 Hasil uji validitas variabel Fasilitas.....	130
Tabel 4.50 Hasil uji validitas variabel Harga.....	132
Tabel 4.51 Hasil uji validitas variabel Lokasi.....	132
Tabel 4.52 Hasil uji validitas variabel Kepuasan konsumen	133
Tabel 4.53 Hasil uji reliabilitas Fasilitas (X1).....	134
Tabel 4.54 Hasil uji reliabilitas Harga (X2).....	135
Tabel 4.55 Hasil uji reliabilitas Lokasi (X3)	135
Tabel 4.56 Hasil uji reliabilitas Kepuasan konsumen (Y).....	136
Tabel 4.57 Hasil uji normalitas.....	138
Tabel 4.58 Hasil uji multikolinearitas.....	139
Tabel 4.59 Hasil uji Autokorelasi.....	142
Tabel 4.60 statistik deskriptif variabel Fasilitas, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen.....	143

Tabel 4.61 Regresi linier berganda variabel Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.....	144
Tabel 4.62 Regresi linier berganda variabel Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.....	145
Tabel 4.63 Persentase (R ²) dan korelasi berganda variabel Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.....	147
Tabel 4.64 Persentase (R ²) dan korelasi sederhana variabel Fasilitas terhadap Kepuasan konsumen.....	147
Tabel 4.65 Persentase (R ²) dan korelasi sederhana variabel Harga terhadap Kepuasan konsumen	148
Tabel 4.66 Persentase (R ²) dan korelasi sederhana variabel Lokasi terhadap Kepuasan konsumen.....	148
Tabel 4.67 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan konsumen.....	148
Table 4.68 Hasil Uji Parsial (uji t) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.....	149
Table 4.69 Hasil Uji Parsial (uji t) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	150
Table 4.70 Hasil Uji Parsial (uji t) Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	151
Tabel 4.71 ringkasan hasil uji hipotesis.....	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	54
Gambar 2.2 Paradigma penelitian.....	56
Gambar 4.1 grafik normal <i>probability plot</i>	142
Gambar 4.2 Hasil uji heteroskedastisitas.....	146

