



Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan Lapangan Graha Futsal Center di Kota Pontianak

¹ Untung Pribadi, ² Edy Suryadi, ³ Neni Triana Maswardi

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

INFO ARTIKEL

Kata kunci:
Kepuasan, Loyalitas
Konsumen, Graha
Futsal Center

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of satisfaction on consumer loyalty using the Pontianak Graha Futsal Center field. This study uses descriptive method with data collection techniques consisting of observation, interviews, and questionnaires. The population in this study were all consumers who used the Pontianak Graha Futsal Center field service. The sample used in this study was 100 people with purposive sampling technique, namely sample collection techniques with the following considerations: had used Pontianak Graha Futsal Center field services at least 2 (two) times, and consumers made payments on their own behalf. The validity of X (satisfaction) and Y (consumer loyalty) test results are declared valid. Based on the reliability test shows the value of Cronbach's alpha on satisfaction variable (X) is 0.813 greater than 0.60. Therefore, the reliability test on satisfaction variable is reliable, while the reliability test results of the consumer loyalty variable (Y) shows the value of Cronbach's alpha of 0.793 greater than 0.60. Therefore, reliability testing on consumer loyalty (Y) is also reliable. For the regression equation of this study, which can be arranged in the regression equation $\hat{Y} = 1.836 + 0.693X$. the correlation coefficient (R) obtained is 0.462. the coefficient of determination (R²) or R Square is 0.206.

1. Pendahuluan

Olahraga adalah kesibukan yang benar-benar utama untuk menjaga kesehatan seseorang. Secara umum pengertian olahraga adalah sebagai salah satu aktivitas fisik maupun psikis seseorang yang berguna untuk menjaga dan meningkatkan kualitas kesehatan seseorang setelah olahraga. Banyak sekali pilihan olahraga yang bisa kita pilih untuk membuat badan kita selalu bugar dan sehat, salah satunya seperti futsal yang saya teliti ini.

Futsal sekarang ini berkembang sebagai salah satu olahraga terfavorit di Indonesia dan seiring dengan perkembangan gaya hidup sekarang. Di Kota Pontianak sendiri sudah banyak terdapat lokasi yang menyediakan jasa lapangan futsal yang sudah menjadi tempat favorit bagi masyarakat Kota Pontianak untuk melakukan olahraga serta mempererat silaturahmi antar sesama teman melalui olahraga futsal ini.

Semakin baik kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki akan mempengaruhi kepuasan para pengguna lapangan futsal tersebut, karena tempat jasa lapangan futsal yang berkualitas dan bermutu serta dapat memenuhi keinginan konsumen akan dapat lebih bertahan dan menciptakan nilai lebih dari pesaingnya. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi sikap konsumen berikutnya setelah menggunakan atau merasakan produk maupun jasa yang ditawarkan, oleh karena itu konsumen yang merasa puas akan mengulangi dan menggunakan jasa yang kita tawarkan.

Konsumen adalah satu-satunya yang dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan. Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya.

*Kontak penulis

E-mail: untungpribadi300995@gmail.com

<http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/jp>

ISSN: 2355-1038 (Print) ISSN: 2621-5098 (Online)

2. Metode Penelitian

2.1 Bentuk Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Menurut Siregar (2014:15) “Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel yang lain.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu observasi dimana suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, wawancara yaitu anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* serta kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang melakukan atau menggunakan jasa lapangan Graha Futsal Center Pontianak. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang pernah menggunakan lapangan Graha Futsal Center lebih dari dua kali.

2.4 Skala Likert

Menurut Sugiono (2017:93) “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert dapat dikategorikan sebagai skala interval.

Tabel 1. Skor Pernyataan Responden

No.	Skala Pengukuran			
	Kepuasan	Skor	Loyalitas	Skor
1	Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Puas (KP)	3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Puas (P)	4	Setuju (S)	4
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument yang terdiri dari Uji Validitas dan Reliabilitas, Normalitas, Analisis Regresi Linier Sederhana, Koefisien Determinasi (R^2), Koefisien Korelasi (r), Uji Kelayakan Model.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Teknik Analisis Data

Hasil penelitian jumlah responden 100% laki-laki dan paling banyak berumur 21-25 tahun sebesar 51%, berdasarkan status perkawinan yang menggunakan lapangan futsal yakni sebesar 94%, berdasarkan pendidikan responden paling banyak adalah SMA sebesar 95%, berdasarkan pekerjaan responden adalah mahasiswa yakni sebesar 73%, lama menggunakan lapangan futsal rata-rata adalah 1-2 tahun yakni 67%, frekuensi penggunaan lapangan per bulan rata-rata 4-6 kali per bulan yakni sebanyak 53%.

3.2 Uji Instrumen

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson product moment* dan diperoleh hasil, item pertanyaan dalam variabel produk diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,0196), item pertanyaan dalam variabel kepuasan diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,0196), item pertanyaan dalam variabel loyalitas konsumen diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,0196) dan item pertanyaan dalam variabel kepuasan konsumen diperoleh hasil *valid* karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,0196).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kepuasan	0,813	18
Loyalitas Konsumen	0,793	5

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan dan loyalitas konsumen dalam menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,60.

3.3 Uji Normalitas

Uji Normalitas yaitu mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal, untuk mengetahui variabel penelitian dan diperoleh hasil:

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,58291615
Most Extreme Differences	Absolute	,105
	Positive	,047
	Negative	-,105
Kolmogorov-Smirnov Z		1,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,222

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,222 lebih besar dari 0,05 atau 001 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal.

3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan atau loyalitas konsumen menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak.

Tabel 4. Uji Regresi Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1 (Constant)	1,836	0,524		1,594	0,114
Kepuasan	0,693	0,134	0,462	5,160	0,000

Berdasarkan Tabel 4.11 *coefficient*, dapat dilihat koefisien untuk persamaan regresi dari penelitian ini, yang dapat disusun dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 1,836 + 0,693X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila kepuasan bertanda positif dan penurunan bila kepuasan bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 1,836, Nilai ini menunjukkan jika variabel kepuasan bernilai 0 (nol), maka nilai loyalitas konsumen sebesar 1,836.
- b. Nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,693. Nilai ini menunjukkan jika setiap peningkatan nilai satu satuan dari variabel kepuasan, maka nilai loyalitas konsumen akan bertambah sebesar 0,693.

3.5 Koefisien Korelasi (R)

Analisis koefisien korelasi (R) dalam penelitian digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara pengaruh kepuasan dan loyalitas konsumen menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak.

Tabel 5. Analisis Koefisien Korelasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,462	0,214	0,206	0,53418

Tabel 5 menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,462. Nilai 0,462 artinya bahwa pengaruh kepuasan dan loyalitas konsumen menggunakan Graha Futsal Center Pontianak memiliki hubungan sedang karena nilai R = 0,462 berada pada 0,40-0,599.

3.6 Koefisien Determinasi (R²)

Adapun hasil olahan data dari koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada Tabel 5 di atas. Diketahui nilai koefisien determinasi (R²) atau R Square sebesar 0,206. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (R²) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= (R)^2 \times 100\% \\
 &= 0,206 \times 100\% \\
 &= 20,6\%
 \end{aligned}$$

Besarnya angka koefisien determinasi (R²) 0,206 sama dengan 20,6%, yang berarti pengaruh kepuasan (X) terhadap loyalitas konsumen menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak (Y) sebesar 20,6%, sedangkan sisanya 79,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

3.7 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 6. Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,598	1	7,598	26,626	0,000
	Residual	27,964	98	0,285		
	Total	35,562	99			

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 26,626 dan selanjutnya mencari nilai F tabel dan membandingkan dengan nilai F hitung. Rumus mencari F tabel adalah (k ; n-k).

Keterangan:

k = jumlah variabel independen (bebas)

n = jumlah responden atau sampel penelitian

Bahwa k = 1 (kepuasan (X)), dan n = 100 sampel, sehingga (1; 100-1) = (1; 99) angka ini kemudian dijadikan acuan untuk mengetahui nilai F tabel, nilai F tabel pada angka (1; 99) adalah 3,94 (pada F tabel).

Diketahui bahwa nilai F hitung 26,626 lebih besar dari nilai F tabel 3,94 atau 26,626 > 3,94.

Berdasarkan nilai signifikansi, diketahui nilai signifikansi pada Tabel 4.14 sebesar 0,000 < 0,05 sesuai dengan pengambilan keputusan dalam Uji F.

Dengan melihat penjabaran di atas, maka pengambilan keputusan dalam Uji F baik itu membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, maupun pedoman pada nilai signifikansi diperoleh hasil yang sama pula atau hasil yang konsisten. Artinya Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak (Y) yang dipengaruhi oleh kepuasan (X).

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden 100% laki-laki dan rata-rata paling banyak berumur 21-25 tahun sebesar 51%, berdasarkan status perkawinan yang menggunakan lapangan futsal yakni sebesar 94%, berdasarkan pendidikan rata-rata pendidikan responden paling banyak adalah SMA sebesar 95%, berdasarkan pekerjaan rata-rata pekerjaan responden adalah mahasiswa yakni sebesar 73%, berdasarkan lama menggunakan lapangan futsal rata-rata adalah 1-2 tahun yakni 67%, berdasarkan frekuensi penggunaan lapangan per bulan rata-rata 4-6 kali per bulan yakni sebanyak 53%. Hasil uji validitas X (kepuasan) dan

Y (loyalitas konsumen) dinyatakan valid. Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* pada variabel kepuasan (X) adalah 0,813 lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu uji reliabilitas pada variabel kepuasan adalah *reliable*, sedangkan hasil uji reliabilitas variabel loyalitas konsumen (Y) menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,793 lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu uji reliabilitas pada loyalitas konsumen (Y) juga *reliable*. Untuk persamaan regresi dari penelitian ini, yang dapat disusun dalam persamaan regresi $\hat{Y} = 1,836 + 0,693X$. koefisien korelasi (R) yang diperoleh adalah sebesar 0,462. koefisien determinasi (R^2) atau *R Square* sebesar 0,206. nilai F hitung 26,626 lebih besar dari nilai F tabel 3,94 atau $26,626 > 3,94$.

4.2 Saran

Graha Futsal Pontianak diharapkan lebih meningkatkan kinerja pelayanan dalam menangani konsumen yang menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak agar konsumen yang menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak merasa puas dan terus berlangganan. Diharapkan karyawan dapat memberikan kemudahan kepada konsumen dalam menerima keluhan dan memberikan respons yang cepat dalam menyelesaikan keluhan sesuai harapan konsumen. Jalinan komunikasi dan hubungan antara individu konsumen dan karyawan diharapkan mampu dalam memahami kebutuhan konsumen. Diharapkan pihak futsal membenahi mini kantin, mushola dan toilet agar konsumen merasa nyaman. Pihak futsal harus menjaga atau meningkatkan kenyamanan lapangan agar konsumen yang sudah berlangganan tidak berpindah tempat.

Diharapkan pihak futsal selalu mengadakan turnamen atau *event* agar menambah daya tarik konsumen dalam memilih atau menggunakan lapangan Graha Futsal Center Pontianak.

Daftar Pustaka

- Dwi Susanto, Mhd Ichwan Hamzah. 2016. Determinan Kepuasan Pelanggan Pada Penyewaan Lapangan Centro Futsal Cabang Daan Mogot. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 6 (2).
- Emerald Gilar Susetya. 2013. *Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Score Futsal Yogyakarta*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Juni Priansa, Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta, Bandung.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad Yusri. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Manga Dua Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Volume 2 (1).
- Mulyono, M. Asriady. 2017. *Buku Pintar Futsal*. Anugrah, Jakarta.
- Siregar, Syofian, M.M. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D): Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*: Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustakabarupress, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.