

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN FUTSAL
TERHADAP PELAYANAN JASA PENGELOLAAN
BALI ARTHA FUTSAL SINGARAJA**



**OLEH
EKSAUDI SUKA N
NIM 2016021001**

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN ILMU OLAHRAGA DAN KESEHATAN
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025



**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN FUTSAL
TERHADAP PELAYANAN JASA PENGELOLAAN
BALI ARTHA FUTSAL SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Olahraga

Oleh

Eksaudi Suka N

NIM 2016021001

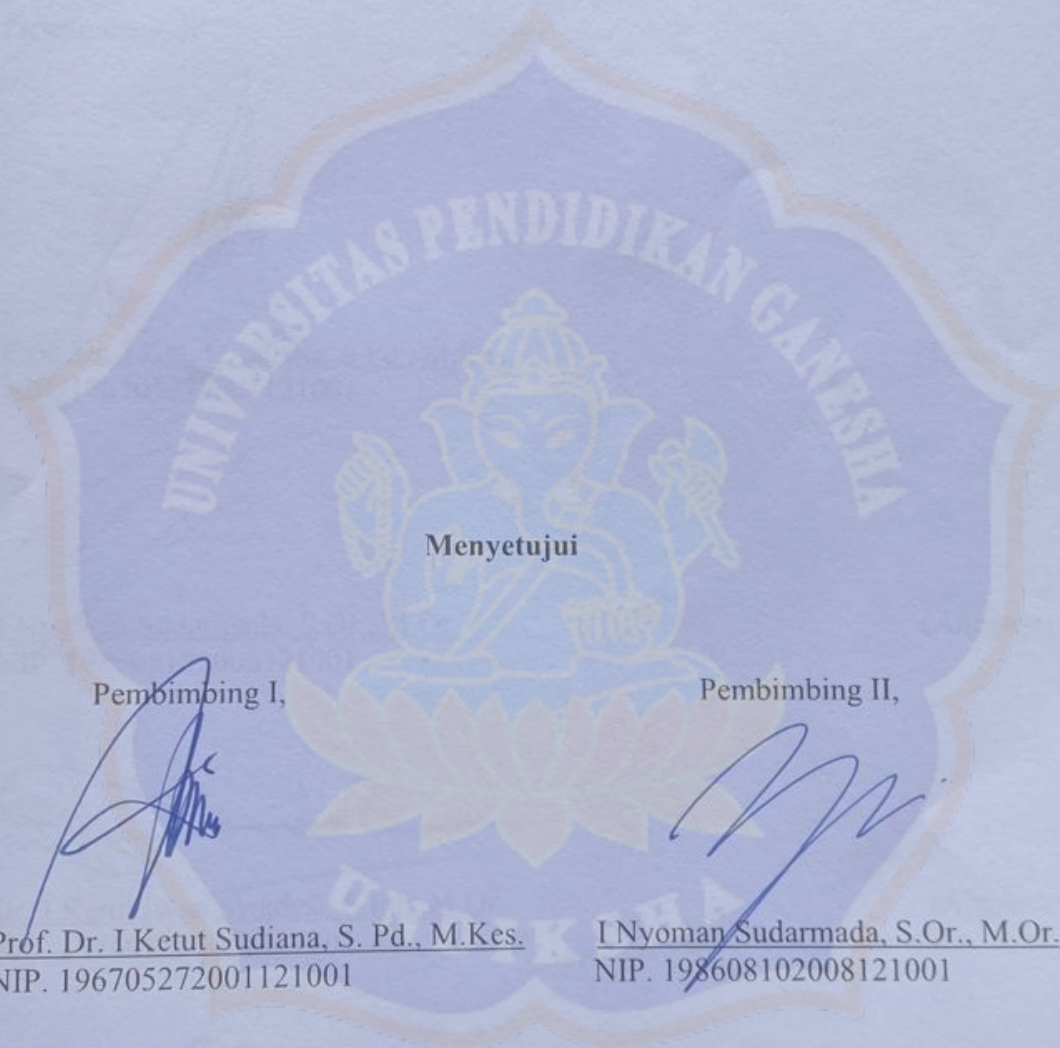


**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN ILMU OLARHAGA DAN KESEHATAN
FAKULTAS OLARHAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA OLAHRAGA**



Menyetujui

Pembimbing I,

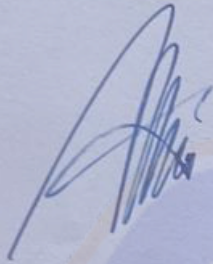
Pembimbing II,

Prof. Dr. I Ketut Sudiana, S. Pd., M.Kes.
NIP. 196705272001121001

I Nyoman Sudarmada, S.Or., M.Or.
NIP. 198608102008121001

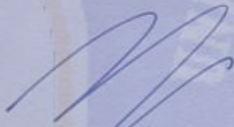
Skripsi oleh Eksaudi Suka N ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Januari 2025

Dewan Penguji,



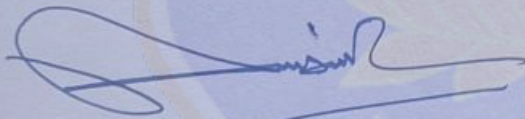
Prof. Dr. I Ketut Sudiana, S.Pd., M.Kes.
NIP. 196705272001121001

(Ketua)



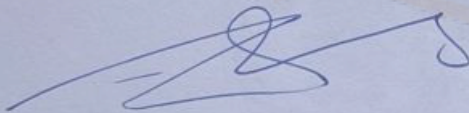
I Nyoman Sudarmada, S.Or., M.Or.
NIP. 198608102008121001

(Anggota)



Dr. I Ketut Iwan Swadesi, S.Pd., M.Or.
NIP. 197305112001121001

(Anggota)



Dr. Gede Doddy Tisna, MS., S.Or., M.Or.
NIP. 198405212008121002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana olahraga

Pada:

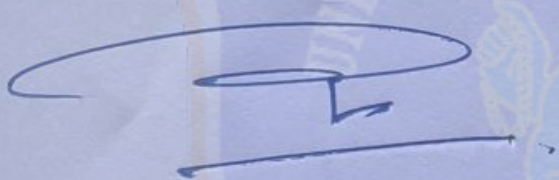
Hari : Kamis

Tanggal : 23 Januari 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

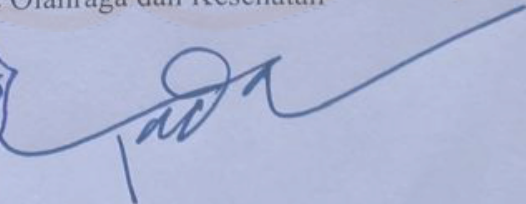


Dr. I Gede Suwiwa, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198501172008121001

Dr. I Ketut Iwan Swadesi, S.Pd., M.Or.
NIP. 197305112001121001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



Dr. I Ketut Yoda, S.Pd., M.Or.
NIP. 196805172001121001

PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal terhadap Pelayanan Jasa Pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan Saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika atau prosedur yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, Saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada Saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam isi skripsi Saya ini ataupun nantinya ada klaim terhadap keaslian karya Saya ini.

Singaraja, 14 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Eksaudi Suka N
NIM. 2016021001

KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya Saya sebagai peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

BAPAK DAN IBU TERCINTA

A. Nababan/R.Br. Lumbantoruan

“Terima kasih banyak telah memberikan kasih sayang, terima kasih atas segala yang telah diberikan, baik dalam hal semangat, doa, motivasi dan dorongan moral serta material yang tiada terhingga”

KELUARGA TERCINTA

“Terima kasih atas segala dukungan motivasi, memberikan semangat, serta segala bentuk dorongan yang diberikan”

DOSEN PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN

“Terima kasih atas bimbingannya dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan, saya mohon maaf atas segala hal yang kurang baik yang telah saya lakukan selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Ilmu Keolahragaan”

ALMAMATER

“Program Studi Ilmu Keolahragaan, Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan”

MOTTO HIDUP

**"KARENA MASA DEPAN SUNGGUH ADA, DAN
HARAPANMU TIDAK AKAN HILANG"**

AMSAL 23:18



(Eksaudi Suka N)

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal terhadap Pelayanan Jasa Pengelolaan Bali Artha Futsal Singaraja”** Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana olahraga pada Program Studi Ilmu Keolahragaan, Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa bimbingan, dorongan, arahan, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Keolahragaan, Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. I Ketut Yoda, S.Pd., M.Or., selaku Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan izin dan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Gede Doddy Tisna, MS., S.Or., M.Or., selaku Wakil Dekan II Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus penguji IV (keempat) yang telah memberikan dorongan dan masukan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. I Ketut Sudiana, S.Pd., M.Kes., selaku Ketua Laboratorium Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus pembimbing I (pertama) yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan dalam penyusunan menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Gede Eka Budi Darmawan, S.Pd., M.Or., selaku Ketua Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah sabar dan memberikan dukungan serta petunjuk dalam membimbing peneliti

sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ketut Chandra Adinata Kusuma, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan yang telah membantu, memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dr. I Ketut Iwan Swadesi, S.Pd., M.Or., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Keolahragaan, Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus penguji III (ketiga) yang telah sabar dan teliti dalam memberikan petunjuk, dorongan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. I Nyoman Sudarmada, S.Or., M.Or., selaku pembimbing II (kedua) yang telah sabar dan teliti dalam memberikan petunjuk, dorongan, arahan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Dosen dan *Staff* Pegawai di Fakultas Olahraga dan Kesehatan, yang selama ini memberikan kemudahan dan kelancaran dalam perkuliahan dan juga penyelesaian skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa/i Program Studi Ilmu Keolahragaan yang sudah memberikan dukungan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Bapak Ketut Budiarta, selaku pemilik pengelola Lapangan Bali Artha Futsal yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Seluruh pemain/*member*/klub di Lapangan Bali Artha Futsal Singaraja yang telah bersedia menjadi subjek penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
13. Anak rantau seperjuangan di Kost Hijau Jln. Bisma No. 12 Banjar Tegal Singaraja, Kab. Buleleng. Doa, waktu dan segala dukungan dalam memberikan arahan, dorongan motivasi serta *support* perjalanan hidup di tanah rantau dalam menempuh pendidikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Sukses dan sehat selalu memyertai. Terima kasih.
14. Klub Futsal Zombie Bali yang membantu dan memberikan dorongan *support* dalam pelaksanaan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.

15. *North Bali Adventure*, yang sudah memberikan semangat dukungan, dan waktunya dalam perjalanan mengerjakan, menyelesaikan skripsi ini. Petualangan mencarimu, pergi menemukannya. Salam lestari.
16. Ikatan Keluarga Mahasiswa Sumatera Utara (IKAMSU) Singaraja Buleleng, telah memberikan dukungan dan doa.
17. Nababan *Family*, tak henti selalu memberikan doa, kasih sayang, nasehat, serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis yang merupakan anugerah terbesar. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan. Jasamu abadi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 14 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Peneltian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Bali Artha Futsal Singaraja.....	8
2.2 Manajemen Pengelolaan Fasilitas Olahraga.....	9
2.1.1 Manajemen Fasilitas Olahraga.....	11
2.1.2 Perkembangan Fasilitas Olahraga Futsal di Buleleng.....	15
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17

2.4	Defenisi Jasa.....	22
2.5	Penelitian yang Relevan.....	28
2.6	Kerangka Berpikir.....	30
BAB III METODE PENELETIAN		31
3.1	Desain Penelitian.....	31
3.2	Defenisi Operasi Variabel Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.5	Instrument Penelitian	33
3.5.1	Uji Validitas	34
3.5.2	Uji Realibitas.....	35
3.5.3	Uji Coba Instrument.....	36
3.6	Tehnik Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Hasil Uji oba Instrument	39
4.1.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	40
4.1.3	Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2	Pembahasan Penelitian.....	58
4.2.1	Pembahasan Penelitian secara Keseluruhan.....	58
4.2.2	Faktor Bukti Fisik (Tangibles).....	60
4.2.3	Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	61
4.2.4	Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	62
4.2.5	Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>).....	62
4.2.6	Faktor Empati (<i>Emphaty</i>).....	63

4.3 Implikasi Penelitian.....	64
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR RUJUKAN.....	68
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3. 1 Penilaian dan Jawaban	34
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Angket (Ryo Septyandi, 2010:23).....	36
Tabel 3. 3 Daftar Distribusi Frekuensi.....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas secara Keseluruhan	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Faktor Kehandalan (<i>Realibility</i>)	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>).....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Faktor Empati (<i>Emphaty</i>).....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas secara Keseluruhan.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>)	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas Faktor Daya Tanggap (<i>Reponsiveness</i>)	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>).....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realibilitas Faktor Empati (<i>Emphaty</i>)	46
Tabel 4. 13 Deskripsi Hasil Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan.....	47
Tabel 4. 14 Daftar Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan	48
Tabel 4. 15 Deskripsi Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	49
Tabel 4. 16 Daftar Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	49
Tabel 4. 17 Deskripsi Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>)	51
Tabel 4. 18 Deskripsi Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>)	51
Tabel 4. 19 Deskripsi Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	53
Tabel 4. 20 Daftar Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	53

Tabel 4. 21 Deskripsi Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Jaminan (*Assurance*) 55

Tabel 4. 22 Daftar Distribusi Frekuensi Pelanggan Terhadap Faktor Jaminan (*Assurance*) 55

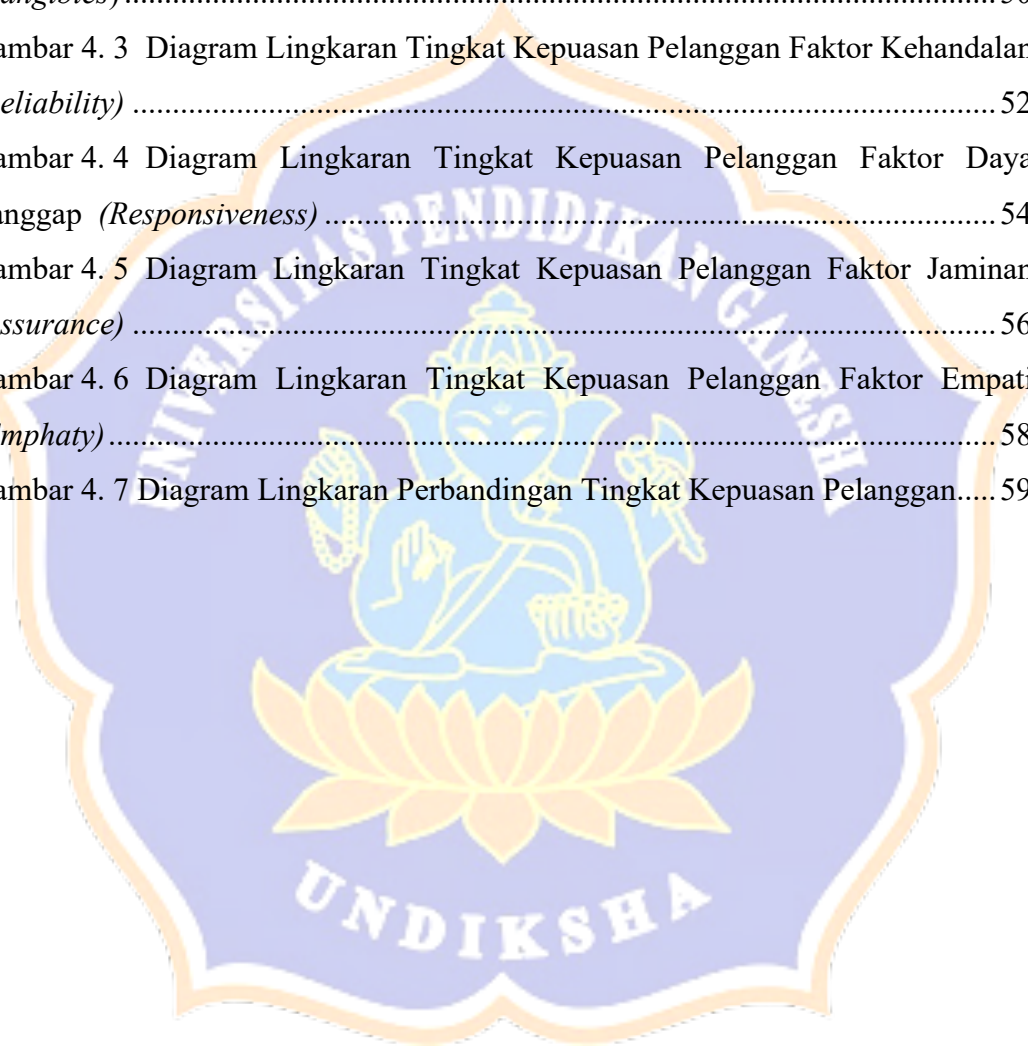
Tabel 4. 23 Deskripsi Hasil Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Empati (*Emphaty*)..... 57

Tabel 4. 24 Daftar Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Faktor Empati (*Emphaty*) 57



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Analisis Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4. 1 Diagram Batang Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal Secara Keseluruhan.....	48
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Faktor Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	50
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>)	52
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	54
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	56
Gambar 4. 6 Diagram Lingkaran Tingkat Kepuasan Pelanggan Faktor Empati (<i>Emphaty</i>).....	58
Gambar 4. 7 Diagram Lingkaran Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	72
Lampiran 2. Uji Coba Instrument	73
Lampiran 3. Data Penelitian.....	76
Lampiran 4. Rumus Perhitungan Kriteria/Kategorisasi	77
Lampiran 5. <i>Output IBM SPSS 30.0 for Windows Descriptive Statistics</i> secara Keseluruhan.....	83
Lampiran 6. <i>Output IBM SPSS 30.0 for Windows Descriptive Statistics</i> Dimensi Kualitas Pelayanan	85
Lampiran 7. Kuisisioner Penelitian	90
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	94

