

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
PELAYANAN JASA DI MEAZZA FUTSAL
DENPASAR**



**OLEH
MOHAMAD EDO HARI SAPUTRA
NIM. 1716041016**

**JUDUL
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAHRAGA
JURUSAN ILMU OLAHRAGA DAN KESEHATAN
FAKULTAS OLAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2023**

HALAMAN JUDUL
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN
JASA DI MEAZZA FUTSAL DENPASAR

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam menyelesaikan
Progam Sarjana Pendidikan Kepelatihan Olahraga

Oleh
Mohamad Edo Hari Saputra
NIM 1716041016

PRODI PENDIDIKAN KEPELATIHAN OLAAHRAGA
JURUSAN ILMU OLAAHRAGA DAN KESEHATAN
FAKULTAS OLAAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul "Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Jasa di Meazza Futsal Denpasar" yang disusun oleh Mohamad Edo Hari Saputra, NIM 1716041016, benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Desember 2023
Yang membuat pernyataan



Mohamad Edo Hari Saputra
NIM. 1716041016

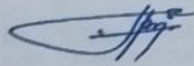
LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Suratmin, S.Pd., M.Or.
NIP. 1971052020011210002

Pembimbing II

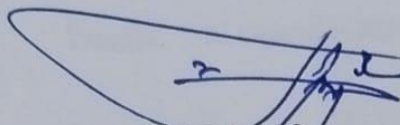


Dr. Wasti Danardani, S.Pd., M.A.
NIP. 197806012001122001

Lembar Persetujuan Dosen Penguji Skripsi

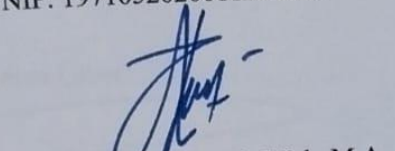
Skripsi oleh Mohamad Edo Hari Saputra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 22 Desember 2023

Dewan Penguji,



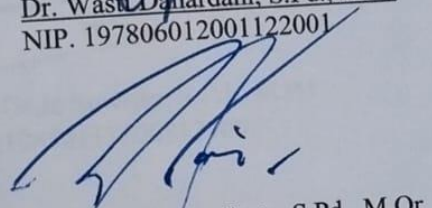
Dr. Suratmin, S.Pd., M.Or.
NIP. 1971052020011210002

(Ketua)



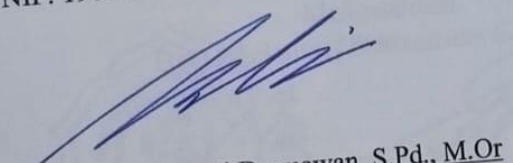
Dr. Wasti Danardani, S.Pd., M.A.
NIP. 197806012001122001

(Anggota)



Dr. I Wayan Muliarta, S.Pd., M.Or.
NIP. 198407162008121001

(Anggota)



Dr. Gede Eka Budi Darmawan, S.Pd., M.Or.
NIP. 197903172008121005

(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Olahraga dan Kesehatan

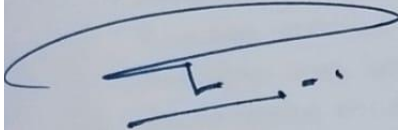
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan. Pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 Desember 2023

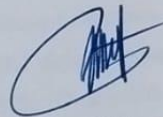
Menyetujui

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Dr. Syarif Hidayat, S.Pd., M.Pd
NIP. 197711152001121001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



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

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Jasa di Meazza Futsal Denpasar” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, Rektor Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti Pendidikan untuk mengikuti Pendidikan pada Prodi Pendidikan Kepelatihan Olahraga (PKO), Jurusan Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Fakultas Olahraga dan Kesehatan (FOK).
2. Dr. I Ketut Yoda, S.Pd., M.Or., Dekan FOK yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam penyelesaian proposal penelitian ini.
3. Dr. Gede Eka Budi Darmawan, S.Pd., M.Or. Ketua Jurusan Ilmu keolahragaan yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam penyelesaian proposal penelitian ini
4. Dr. Suratmin, S.Pd., M.Or pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam penyelesaian proposal penelitian ini.
5. Dr. Wasti Danardani, S.Pd.,M.A., Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan untuk penyempurnaan proposal penelitian ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa PKO yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian
7. Keluarga besar yang telah memberikan dorongan secara moril dan materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penyelesaian proposal penelitian ini.

Singaraja, 22 Desember 2023

Peneliti

MOTTO

**Be the best version of you, pray and wish to the only one
Allah SWT.**



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
Lembar Persetujuan Dosen Penguji Skripsi.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iv
Menyetujui.....	v
ABSTRAK.....	v
PRAKATA.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1. 4. Tujuan Penelitian.....	6
1. 5. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1) Manfaat Teoritis.....	6
2) Manfaat Praktis.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1 Pengertian Konsumen.....	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	9

2.1.4 Tipe-tipe Konsumen.....	10
2.1.5 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Pelayanan Jasa.....	13
2.2.1 Pengertian Jasa.....	13
2.2.2 Bisnis Jasa.....	14
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	15
2.2.4 Pelayanan Prima.....	16
2. 3. Penelitian yang Relevan.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3. 1 Rancangan Penelitian.....	22
3. 2 Subjek Penelitian.....	22
3. 3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3. 3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3. 5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3. 6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	28
3. 6. 1 Alat Pengukur.....	28
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4. 1. Hasil Penelitian.....	33
4. 1. 1 Hasil Pengolahan Data Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen secara Keseluruhan.....	33
4. 1. 2 Hasil Pengolahan Data Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Dilihat dari Indikator-indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	34
4. 1. 3 Perbandingan Hasil Pengolahan Data Penelitian Dilihat dari Indikator-indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
4. 2. Pembahasan.....	43
4. 2. 1 Bukti Langsung.....	43
4. 2. 2 Keandalan.....	44
4. 2. 3 Daya Tanggap.....	44
4. 2. 4 Jamninan.....	44
4. 2. 5 Empaty.....	45

4. 3. Implikas Penelitian.....	46
BAB V PENUTUP.....	47
5. 1 Rangkuman.....	47
5. 2 Simpulan.....	48
5. 3 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	53



DAFTAR GAMBAR1

Gambar 4.1 Diagram Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan.....	32
Gambar 4.2. Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Bukti Langsung (Tangibles).....	35
Gambar 4.3. Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Kehandalan (Reliability).....	36
Gambar 4.4 Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Daya Tanggap (Responsiveness).....	38
Gambar 4.5 Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Jaminan (Assurance).....	40
Gambar 4.6 Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Empati (Empathy).....	42



DAFTAR TABEL2

Tabel 3.1 Kisi – Kisi Kuesioner.....	23
Tabel 3.2 Skor Jawaban.....	27
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan.....	32
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Bukti Langsung (Tangibles).....	34
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Kehandalan (Reliability).....	36
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Daya Tanggap (Responsiveness).....	37
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Jaminan (Assurance).....	39
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Empati (Empathy).....	41
Tabel 6.7 Perbandingan Hasil Pengolahan Data Penelitian Dilihat dari Indikator-indikator Variabel Kepuasan Konsume.....	43



LAMPIRAN - LAMPIRAN3

Lampiran 1. Surat Ijin Melakukan Observasi.....	49
Lampiran 2. Surat Tugas.....	50
Lampiran 3. Surat Tugas.....	51
Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Konsumen Meazza Futsal Denpasar.....	52
Lampiran 5. Data Tingkat Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa di Meazza Futsal Denpasa.....	55





