

BAB IV
LAPORAN HASIL PENELITIAN
DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Profil Singkat Perusahaan

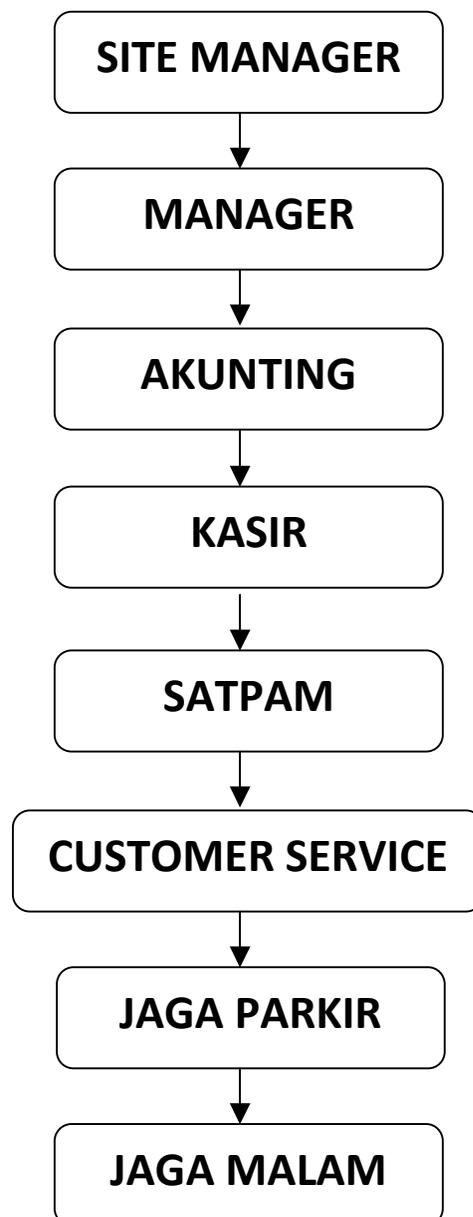
Pada bulan Februari 2009, semula di tempat Upik Futsal Banjarmasin saat ini akan dilakukan pembuatan ruko, namun pada saat itu KONI (Komite Olahraga Nasional Indonesia) menyatakan bahwa futsal akan masuk dan berkembang di wilayah Banjarmasin sehingga diurungkanlah pembuatan ruko dan digantikan dengan pembuatan gedung penyewaan lapangan futsal yaitu Upik Futsal Banjarmasin.

Visi upik futsal Banjarmasin adalah memajukan olahraga Futsal di wilayah Banjarmasin.

Luas satu buah lapangan futsal di Upik Futsal Banjarmasin adalah 14x22 m. Fasilitas di Upik Futsal Banjarmasin diantaranya Mushalla, CCTV, parkir, kantin, dll. Penghasilan Upik Futsal Banjarmasin ±Rp 200.000.000,- perbulannya. Karyawan di Upik Futsal Banjarmasin berjumlah 32 orang. Setiap minggunya Upik Futsal Banjarmasin juga memberikan kesempatan bermain gratis bagi anak-anak panti asuhan yang ada di Banjarmasin, diantaranya Panti Asuhan Muhammadiyah, Panti Asuhan Al-Risalah, Panti Asuhan Nurul Hidayah, Dan Panti Asuhan Al-Ikhsan.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1



Sumber: Upik Futsal Banjarmasin, 22 Mei 2012

B. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin yang menjadi responden. Hasil total kuesioner yang dibagikan adalah kepada 100 responden. Adapun profil responden jika dilihat berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan frekuensi bermain di Upik Futsal Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Umur Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden berdasarkan Umur

NO	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase %
1	<15 Tahun	1	1
2	15-20 Tahun	32	32
3	21-25 Tahun	57	57
4	>25 Tahun	10	10
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Keadaan umur responden dikelompokkan menjadi empat kelompok dengan masing-masing jumlah frekuensi dan Persentase memperoleh data yang berbeda. Kelompok <15 tahun memperoleh frekuensi sebesar 1 orang atau sebesar 1,0 %. Kelompok 15-20 sebanyak 32 orang atau sebesar 32 %. Sementara kelompok umur 21-25 tahun sebanyak 57 orang atau sebesar 57 %, dan kelompok diatas 25 tahun sebanyak 10 orang.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki- laki	100	100
2	Perempuan	0	0
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan data yang diperoleh melalui penyebaran angket memperlihatkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seluruhnya adalah laki-laki dengan persentase 100%.

3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	Pelajar	18	18
2	Mahasiswa	48	48
3	Wiraswasta	11	11
4	Pegawai Swasta	23	23
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari data diatas maka dapat disimpulkan pekerjaan terbanyak responden adalah Mahasiswa sebanyak 48 orang atau sebesar 48%. Kemudian disusul Pegawai Swasta sebanyak 23 orang atau sebesar 23%. Sementara Pelajar hanya sebanyak 18 orang atau sebesar 18%. wiraswasta sebanyak 11 orang atau sebesar 11% dan itu berarti wiraswasta yang menempati posisi terendah.

4. Frekuensi Bermain Responden

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Bermain

No	Frekuensi Bermain	Frekuensi	Persentase %
1	1-5 kali	15	15
2	6-10 kali	3	3
3	11-15 kali	21	21
4	>15 kali	61	61
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari data diatas dapat digambarkan bahwa Frekuensi Bermain responden dikelompokkan atas empat, yaitu: Frekuensi Bermain 1-5 kali adalah sebanyak 15 Orang atau sebesar 15%. Kemudian disusul Frekuensi Bermain 6-10 kali sebanyak 3 orang atau sebesar 3%. Sementara Frekuensi Bermain 11-15 kali sebanyak 21 orang atau sebesar 21%. Sedangkan Frekuensi Bermain lebih dari 15 kali sebanyak 61 orang atau sebesar 61%.

C. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil pengumpulan data jawaban responden, maka gambaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dilihat dari variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1), *reliability* (keandalan) (X_2), *assurance* (jaminan) (X_3), *emphaty* (perhatian) (X_4), dan *tangibles* (kemampuan fisik) (X_5).

- a. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1).

1. Indikator kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan

Tabel 4.5
Karyawan Upik Futsal Banjarmasin cepat dan tepat
dalam melayani konsumen

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	7	7
3	Setuju	79	79
4	Sangat Setuju	14	14
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) dalam kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 79 responden dengan persentase 79% menyatakan setuju, selanjutnya 7 responden dengan persentase 7% menyatakan tidak setuju, sementara sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 79 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup cepat dan tepat dalam melayani konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani konsumen harus lebih ditingkatkan lagi.

2. Indikator kejelasan informasi

Tabel 4.6
Karyawan Upik Futsal Banjarmasin jelas
dalam memberikan informasi kepada konsumen

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	12	12
3	Setuju	76	76
4	Sangat Setuju	11	11
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *responsiveness* dalam hal kejelasan informasi sebanyak 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 76 responden dengan persentase 76% menyatakan setuju, selanjutnya 12 responden dengan persentase 12% menyatakan tidak setuju dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 76 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup jelas dalam memberikan informasi kepada konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju dan sangat tidak setuju maka kejelasan informasi harus lebih ditingkatkan lagi.

3. Indikator kesediaan membantu konsumen saat diperlukan

Tabel 4.7

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin bersedia membantu saat diperlukan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	15	15
3	Setuju	66	66
4	Sangat Setuju	19	19
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) dalam kesediaan membantu konsumen saat diperlukan sebanyak 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 66 responden dengan persentase 66% menyatakan setuju, selanjutnya 15 responden dengan persentase 15% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 66 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup bersedia membantu konsumen saat diperlukan dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kesediaan karyawan dalam membantu konsumen yang memerlukan harus lebih ditingkatkan lagi.

4. Indikator daya tanggap terhadap keluhan

Tabel 4.8

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin tanggap terhadap keluhan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	28	28
3	Setuju	63	63
4	Sangat Setuju	9	9
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) dalam hal daya tanggap terhadap keluhan sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 63 responden dengan persentase 63% menyatakan setuju, selanjutnya 28 responden dengan persentase 28% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 63 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup tanggap terhadap keluhan konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka daya tanggap karyawan terhadap keluhan konsumen harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

5. Indikator kecepatan dalam menyelesaikan masalah

Tabel 4.9
Karyawan Upik Futsal Banjarmasin cepat
dalam menyelesaikan masalah konsumen

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	39	39
3	Setuju	50	50
4	Sangat Setuju	10	10
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *responsiveness* (daya tanggap) dalam hal kecepatan dalam menyelesaikan masalah sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 50 responden dengan persentase 50% menyatakan setuju, selanjutnya 39 responden dengan persentase 39% menyatakan tidak setuju dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 50 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup cepat dalam menyelesaikan masalah konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju yaitu sebanyak 39 orang maka kecepatan dalam menyelesaikan masalah konsumen harus benar-benar lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1):

Tabel 4.10
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
terhadap Variabel *Responsiveness*

No.	Indikator	Alternatif Jawaban								Total	
		STS		TS		ST		SS			
		jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)
1	kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	0	0	7	7	79	79	14	14	100	100
2	kejelasan informasi	1	1	12	12	76	76	11	11	100	100
3	kesediaan membantu konsumen saat diperlukan	0	0	15	15	66	66	19	19	100	100
4	daya tanggap terhadap keluhan	0	0	28	28	63	63	9	9	100	100
5	kecepatan dalam menyelesaikan masalah	1	1	39	39	50	50	10	10	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

b. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *reliability* (keandalan) (X_2)

1. Indikator kemudahan prosedur pemesanan/penyewaan lapangan

Tabel 4.11
Prosedur pemesanan/penyewaan lapangan
di Upik Futsal Banjarmasin mudah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	8	8
3	Setuju	55	55
4	Sangat Setuju	37	37
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* (keandalan) dalam hal kemudahan prosedur pemesanan/penyewaan tempat sebanyak 37 responden dengan persentase 37% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 55 responden dengan persentase 55% menyatakan setuju, selanjutnya 8 responden dengan persentase 8% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 55 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pemesanan/penyewaan lapangan di Upik Futsal Banjarmasin cukup mudah dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kemudahan prosedur pemesanan/penyewaan lapangan harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

2. Indikator ketepatan pelayanan dengan prosedur

Tabel 4.12

Pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin
sesuai dengan prosedur yang ada

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	4	4
3	Setuju	79	79
4	Sangat Setuju	16	16
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* (keandalan) dalam hal ketepatan pelayanan dengan prosedur sebanyak 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 79 responden dengan persentase 79% menyatakan setuju, selanjutnya 4 responden dengan persentase 4% menyatakan tidak setuju dan 1 responden dengan persentase 1% sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 79 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin cukup tepat dengan prosedurnya dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka ketepatan pelayanan dengan prosedur harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

3. Indikator kompetensi karyawan

Tabel 4.13

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin kompeten di bidangnya

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	31	31
3	Setuju	64	64
4	Sangat Setuju	5	5
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* (keandalan) dalam hal kompetensi karyawan sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 64 responden dengan persentase 64% menyatakan setuju, selanjutnya 31 responden dengan persentase 31% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 64 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup kompeten di bidangnya dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka kompetensi karyawan harus benar-benar ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

4. Indikator ketepatan waktu

Tabel 4.14
Upik Futsal Banjarmasin tepat waktu
dalam pergantian pemakaian lapangan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	14	14
3	Setuju	60	60
4	Sangat Setuju	26	26
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* (keandalan) dalam hal ketepatan waktu sebanyak 26 responden

dengan persentase 26% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, selanjutnya 14 responden dengan persentase 14% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 60 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Upik Futsal Banjarmasin cukup tepat waktu dalam pergantian pemakaian lapangan dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka ketepatan waktu harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

5. Indikator keberadaan karyawan pada jam kerja

Tabel 4.15
Karyawan Upik Futsal Banjarmasin
selalu ada pada jam kerja

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	10
3	Setuju	68	68
4	Sangat Setuju	22	22
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *reliability* (keandalan) dalam hal keberadaan karyawan pada jam kerja sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 68 responden dengan persentase 68% menyatakan setuju, selanjutnya 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju

kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 68 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin selalu ada pada jam kerja dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka keberadaan karyawan pada jam kerja harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *reliability* (keandalan) (X_2):

Tabel 4.16
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
terhadap Variabel *Reliability*

No.	Indikator	Alternatif Jawaban								Total	
		STS		TS		ST		SS			
		jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)
1	kemudahan prosedur pemesanan/penyewaan lapangan	0	0	8	8	55	55	37	37	100	100
2	ketepatan pelayanan dengan prosedur	1	1	4	4	76	76	16	16	100	100
3	kompetensi karyawan	0	0	31	31	64	64	5	5	100	100
4	ketepatan waktu	0	0	14	14	60	60	26	26	100	100
5	keberadaan karyawan pada jam kerja	0	0	10	10	68	68	22	22	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

c. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *Assurance* (jaminan) (X_3).

1. Indikator kenyamanan menggunakan jasa dan fasilitas

Tabel 4.17

Anda nyaman dalam menggunakan jasa dan fasilitas
pada Upik Futsal Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	10
3	Setuju	61	61
4	Sangat Setuju	29	29
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) dalam hal kenyamanan menggunakan jasa dan fasilitas sebanyak 29 responden dengan persentase 29% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 61 responden dengan persentase 61 % menyatakan setuju, selanjutnya 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 61 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa jasa dan fasilitas pada Upik Futsal Banjarmasin cukup nyaman untuk digunakan dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kenyamanan menggunakan jasa dan fasilitas harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

2. Indikator kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen

Tabel 4.18

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin
sopan dan ramah dalam melayani anda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	13	13
3	Setuju	69	69
4	Sangat Setuju	18	18
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) dalam hal kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 69 responden dengan persentase 69% menyatakan setuju, selanjutnya 13 responden dengan persentase 13% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 69 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup sopan dan ramah dalam melayani konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

3. Indikator pengetahuan karyawan

Tabel 4.19

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin berpengetahuan luas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	44	44
3	Setuju	47	47
4	Sangat Setuju	9	9
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) dalam hal pengetahuan karyawan sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 47 responden dengan persentase 47% menyatakan setuju, selanjutnya 44 responden dengan persentase 44% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 47 orang, kemudian disusul sangat setuju, netral/ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup berpengetahuan luas dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka daya tanggap karyawan terhadap keluhan konsumen harus benar-benar ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

4. Indikator jaminan keamanan

Tabel 4.20

Keamanan Upik Futsal Banjarmasin terjamin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	20	20
3	Setuju	62	62
4	Sangat Setuju	18	18
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) dalam jaminan keamanan sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, selanjutnya 20 responden dengan persentase 20% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 62 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan di Upik Futsal Banjarmasin cukup terjamin dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka daya tanggap karyawan terhadap keluhan konsumen harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

5. Indikator keterampilan dalam memberikan informasi

Tabel 4.21
Karyawan Upik Futsal Banjarmasin terampil
dalam memberikan informasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	29	29
3	Setuju	61	61
4	Sangat Setuju	9	9
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *assurance* (jaminan) dalam hal keterampilan dalam memberikan informasi sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, selanjutnya 29 responden dengan persentase 29% menyatakan tidak setuju dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 61 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup terampil dalam memberikan informasi dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka keterampilan dalam memberikan informasi harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Assurance* (jaminan) (X_3):

Tabel 4.22
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
terhadap Variabel *Assurance*

No.	Indikator	Alternatif Jawaban								Total	
		STS		TS		ST		SS			
		jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)
1	kenyamanan menggunakan jasa dan fasilitas	0	0	10	10	61	61	29	29	100	100
2	kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen	0	0	13	13	69	69	18	18	100	100
3	pengetahuan karyawan	0	0	44	44	47	47	9	9	100	100
4	jaminan keamanan	0	0	20	20	62	62	18	18	100	100
5	keterampilan dalam memberikan informasi	1	1	29	29	61	61	9	9	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

d. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *Emphaty* (perhatian) (X_4).

1. Indikator perhatian secara individual

Tabel 4.23
Karyawan Upik Futsal Banjarmasin memberikan perhatian
secara individual terhadap anda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	48	48
3	Setuju	47	47
4	Sangat Setuju	5	5
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Emphaty* (perhatian) dalam hal perhatian secara individual sebanyak 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 47 responden dengan persentase 47% menyatakan setuju, selanjutnya 48 responden dengan persentase 48% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 48 orang, kemudian disusul setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin belum cukup memberikan perhatian secara individual terhadap konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan tidak setuju, sehingga perhatian secara individual karyawan terhadap konsumen harus benar-benar ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

2. Indikator kemampuan karyawan dalam berkomunikasi

Tabel 4.24

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin mampu dalam berkomunikasi dengan anda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	31	31
3	Setuju	59	59
4	Sangat Setuju	10	10
	Total	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Emphaty* (perhatian) dalam hal kemampuan karyawan dalam berkomunikasi

sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, selanjutnya 31 responden dengan persentase 31% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 59 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup mampu dalam berkomunikasi dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka kemampuan karyawan dalam berkomunikasi harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

3. Indikator kesabaran dan kesungguhan karyawan dalam melayani konsumen

Tabel 4.25

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin sabar dan bersungguh-sungguh dalam melayani anda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	21	21
3	Setuju	69	69
4	Sangat Setuju	10	10
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Emphaty* (perhatian) dalam hal kesabaran dan kesungguhan karyawan dalam melayani konsumen sebanyak 10 responden dengan persentase 10% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 69 responden dengan persentase 69% menyatakan

setuju, selanjutnya 21 responden dengan persentase 21% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 69 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup sabar dan bersungguh-sungguh dalam melayani konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka kesabaran dan kesungguhan karyawan dalam melayani konsumen harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

4. Indikator kemudahan menghubungi karyawan

Tabel 4.26

Karyawan Upik Futsal Banjarmasin mudah untuk dihubungi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	24	24
3	Setuju	57	57
4	Sangat Setuju	18	18
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Emphaty* (perhatian) dalam hal kemudahan menghubungi karyawan/pengelola/staf sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 57 responden dengan persentase 57% menyatakan setuju, selanjutnya 24 responden dengan persentase 24% menyatakan tidak setuju

dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 57 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Upik Futsal Banjarmasin mudah dihubungi dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka kemudahan menghubungi karyawan harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

5. Indikator kesesuaian jam kerja terhadap kesibukan konsumen

Tabel 4.27
Jam kerja pada Upik Futsal Banjarmasin
sesuai dengan kesibukan anda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	18	18
3	Setuju	64	64
4	Sangat Setuju	18	18
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *Emphaty* (perhatian) dalam hal kesesuaian jam kerja terhadap kesibukan konsumen sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 64 responden dengan persentase 64% menyatakan setuju, selanjutnya 18 responden dengan persentase 18% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 64 orang,

kemudian disusul sangat setuju dan tidak setuju sama, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa jam kerja Upik Futsal Banjarmasin cukup sesuai dengan kesibukan konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih banyak yang tidak setuju maka kesesuaian jam kerja terhadap kesibukan konsumen harus lebih ditingkatkan lagi agar memperoleh kepuasan konsumen yang maksimal.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *Emphaty* (perhatian) (X_4):

Tabel 4.28
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
terhadap Variabel *Emphaty*

No.	Indikator	Alternatif Jawaban								Total	
		STS		TS		ST		SS			
		jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)
1	perhatian secara individual	0	0	48	48	47	47	5	5	100	100
2	kemampuan karyawan dalam berkomunikasi	0	0	31	31	59	59	10	10	100	100
3	kesabaran dan kesungguhan karyawan dalam melayani konsumen	0	0	21	21	69	69	10	10	100	100
4	kemudahan menghubungi karyawan/pengelola/staf	1	1	24	24	57	57	18	18	100	100
5	kesesuaian jam kerja terhadap kesibukan konsumen	0	0	18	18	64	64	18	18	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

e. Berikut penjelasan responden terhadap variabel *tangibles* (kemampuan fisik) (X_5).

1. Indikator kelengkapan fasilitas

Tabel 4.29
Fasilitas di Upik Futsal Banjarmasin lengkap

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	24	24
3	Setuju	49	49
4	Sangat Setuju	27	27
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangibles* (kemampuan fisik) dalam hal kelengkapan fasilitas sebanyak 27 responden dengan persentase 27% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 49 responden dengan persentase 49% menyatakan setuju, selanjutnya 24 responden dengan persentase 24% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 49 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas di Upik Futsal Banjarmasin cukup lengkap dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kelengkapan fasilitas di Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi.

2. Indikator bangunan dan interior

Tabel 4.30
Bangunan dan interior Upik Futsal Banjarmasin
bagus dan menarik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	11	11
3	Setuju	68	68
4	Sangat Setuju	21	21
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangibles* (kemampuan fisik) dalam hal bangunan dan interior sebanyak 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 68 responden dengan persentase 68% menyatakan setuju, selanjutnya 11 responden dengan persentase 11% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 68 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa bangunan dan interior di Upik Futsal Banjarmasin cukup bagus dan menarik dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka bangunan dan interior Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi.

3. Indikator kebersihan dan kerapian gedung

Tabel 4.31

Gedung Upik Futsal Banjarmasin bersih dan rapi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1
2	Tidak Setuju	23	23
3	Setuju	58	58
4	Sangat Setuju	18	18
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangibles* (kemampuan fisik) dalam hal kebersihan dan kerapian gedung sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 58 responden dengan persentase 58% menyatakan setuju, selanjutnya 23 responden dengan persentase 23% menyatakan tidak setuju dan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 58 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa gedung Upik Futsal Banjarmasin cukup bersih dan rapi dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kebersihan dan kerapian gedung Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi.

4. Indikator penampilan karyawan

Tabel 4.32
Karyawan Upik Futsal Banjarmasin
berpenampilan rapi dan santun

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	12	12
3	Setuju	79	79
4	Sangat Setuju	9	9
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangibles* (kemampuan fisik) dalam hal penampilan karyawan sebanyak 9 responden dengan persentase 9% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 79 responden dengan persentase 79% menyatakan setuju, selanjutnya 12 responden dengan persentase 12% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 79 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan karyawan Upik Futsal Banjarmasin cukup rapi dan santun dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka penampilan karyawan di Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi.

5. Indikator kenyamanan lapangan futsal

Tabel 4.33
Lapangan Futsal pada Upik Futsal Banjarmasin
nyaman untuk dimainkan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	4	4
3	Setuju	72	72
4	Sangat Setuju	24	24
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel *tangibles* (kemampuan fisik) dalam hal kenyamanan lapangan futsal sebanyak 24 responden dengan persentase 24% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 72 responden dengan persentase 72% menyatakan setuju, selanjutnya 4 responden dengan persentase 4% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 72 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa lapangan Upik Futsal Banjarmasin cukup cukup nyaman untuk digunakan konsumen dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka kenyamanan lapangan futsal harus lebih ditingkatkan lagi.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel *tangibles* (kemampuan fisik) (X_5):

Tabel 4.34
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
terhadap Variabel *Reliability*

No.	Indikator	Alternatif Jawaban								Total	
		STS		TS		ST		SS			
		jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)
1	kelengkapan fasilitas	0	0	24	24	49	49	27	27	100	100
2	bangunan dan interior	0	0	11	11	68	68	21	21	100	100
3	kebersihan dan kerapian gedung	1	1	23	23	58	58	18	18	100	100
4	penampilan karyawan	0	0	12	12	79	79	9	9	100	100
5	kenyamanan lapangan futsal	0	0	4	4	72	72	24	24	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

f. Berikut penjelasan responden terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

1. Indikator kepuasan secara umum

Tabel 4.35
Anda secara umum puas dengan pelayanan
pada Upik Futsal Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	19	19
3	Setuju	59	59
4	Sangat Setuju	22	22
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen dalam hal kepuasan secara umum sebanyak 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, selanjutnya 19 responden dengan persentase 19% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 59 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Upik Futsal Banjarmasin secara umum puas terhadap pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi untuk mencapai kepuasan maksimum.

2. Indikator kesesuaian pelayanan dengan harapan

Tabel 4.36
Pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin
sesuai dengan harapan anda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	26	26
3	Setuju	60	60
4	Sangat Setuju	14	14
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen dalam hal kesesuaian pelayanan dengan harapan

sebanyak 14 responden dengan persentase 14% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, selanjutnya 26 responden dengan persentase 26% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 60 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Upik Futsal Banjarmasin merasa pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin cukup sesuai dengan harapan mereka dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan harapan konsumen.

3. Indikator kesesuaian pelayanan dengan pengorbanan

Tabel 4.37
Pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin
sesuai dengan pengorbanan anda

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	25	25
3	Setuju	62	62
4	Sangat Setuju	13	13
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen dalam hal kesesuaian pelayanan dengan pengorbanan sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, selanjutnya 25

responden dengan persentase 25% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 62 orang, kemudian disusul tidak setuju, sangat setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Upik Futsal Banjarmasin merasa pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin cukup sesuai dengan pengorbanan mereka dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi agar sesuai dengan pengorbanan konsumen.

4. Indikator keinginan untuk tetap menjadi konsumen

Tabel 4.38

Anda tetap ingin menjadi konsumen
di Upik Futsal Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	7	7
3	Setuju	67	67
4	Sangat Setuju	26	26
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen dalam hal keinginan untuk tetap menjadi konsumen sebanyak 26 responden dengan persentase 26% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 67 responden dengan persentase 67% menyatakan setuju, selanjutnya 7 responden dengan persentase 7% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju

kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 67 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Upik Futsal Banjarmasin cukup mempunyai keinginan untuk tetap menjadi konsumen di Upik Futsal Banjarmasin dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi agar konsumen tetap berkeinginan untuk bermain di Upik Futsal Banjarmasin.

5. Indikator kesediaan untuk merekomendasikan perusahaan

Tabel 4.39

Anda bersedia untuk merekomendasikan Upik Futsal Banjarmasin kepada orang lain

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	10
3	Setuju	66	66
4	Sangat Setuju	24	24
Total		100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen dalam hal kesediaan untuk merekomendasikan perusahaan sebanyak 24 responden dengan persentase 24% menyatakan sangat setuju, kemudian sebanyak 66 responden dengan persentase 66% menyatakan setuju, selanjutnya 10 responden dengan persentase 10% menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju kosong. Berdasarkan data pertanyaan yang diberikan kepada

responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 66 orang, kemudian disusul sangat setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Upik Futsal Banjarmasin cukup bersedia merekomendasikan Upik Futsal Banjarmasin kepada orang lain dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju, namun karena masih ada yang tidak setuju maka pelayanan di Upik Futsal Banjarmasin harus lebih ditingkatkan lagi agar konsumen bersedia merekomendasikan perusahaan.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel kepuasan konsumen (Y):

Tabel 4.40
Jumlah dan Persentase Jawaban Responden
terhadap variabel kepuasan konsumen

No.	Indikator	Alternatif Jawaban								Total	
		STS		TS		ST		SS			
		jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)	jlh	(%)
1	kepuasan secara umum	0	0	19	19	59	59	22	22	100	100
2	kesesuaian pelayanan dengan harapan	0	0	26	26	60	60	14	14	100	100
3	kesesuaian pelayanan dengan pengorbanan	0	0	25	25	62	62	13	13	100	100
4	keinginan untuk tetap menjadi konsumen	0	0	7	7	67	67	26	26	100	100
5	kesediaan untuk merekomendasikan perusahaan	0	0	10	10	66	66	24	24	100	100

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

D. Hasil Analisis Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis butir. Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap sebagai nilai X sedangkan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut. Sebuah butir pertanyaan yang dianggap valid bila koefisien korelasi *Product Moment Pearson* di mana $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ($\alpha=5\%$; $n-2$) dan $n =$ jumlah sampel.⁵⁴

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji validitas *Pearson Corellation*. Berikut hasil dari uji validitas penelitian dengan bantuan SPSS 20 *for windows* (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel berikut:

Tabel 4.41
Responsiveness (Daya Tanggap) (X_1)

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Responsiveness (daya tanggap)	1	0,698	0,165	Valid
	2	0,757	0,165	Valid
	3	0,658	0,165	Valid
	4	0,775	0,165	Valid
	5	0,783	0,165	Valid

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1) diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,698), (0,757),

⁵⁴ Sugiyono, *Loc.Cit.*

(0,658), (0,775) dan (0,783) berada diatas r tabel yaitu sebesar 0,165. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_2) valid.

Tabel 4.42
Variabel *Reliability* (Keandalan) (X_2)

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Reliability (keandalan)	6	0,745	0,165	Valid
	7	0,495	0,165	Valid
	8	0,492	0,165	Valid
	9	0,790	0,165	Valid
	10	0,689	0,165	Valid

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel *reliability* (keandalan) (X_2) diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,745), (0,495), (0,492), (0,790) dan (0,689) berada diatas r tabel yaitu sebesar 0,165. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *reliability* (keandalan) (X_2) valid.

Tabel 4.43
Variabel *Assurance* (Jaminan) (X_3)

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	11	0,724	0,165	Valid
	12	0,641	0,165	Valid
	13	0,765	0,165	Valid
	14	0,673	0,165	Valid
	15	0,681	0,165	Valid

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel *assurance* (jaminan) (X_3) diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,724), (0,641), (0,765), (0,673)

dan (0,681) berada diatas r tabel yaitu sebesar 0,165. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *assurance* (jaminan) (X_3) valid.

Tabel 4.44
Variabel *Emphaty* (Perhatian) (X_4)

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Emphaty</i> (Perhatian)	16	0,729	0,165	Valid
	17	0,741	0,165	Valid
	18	0,680	0,165	Valid
	19	0,746	0,165	Valid
	20	0,712	0,165	Valid

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel *emphaty* (perhatian) (X_4) diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,729), (0,741), (0,680), (0,746) dan (0,712) berada diatas r tabel yaitu sebesar 0,165. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *emphaty* (perhatian) (X_4) valid.

Tabel 4.45
Variabel *Tangible* (Kemampuan Fisik) (X_5)

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (Kemampuan Fisik)	21	0,678	0,165	Valid
	22	0,788	0,165	Valid
	23	0,791	0,165	Valid
	24	0,663	0,165	Valid
	25	0,778	0,165	Valid

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel *tangible* (bukti langsung) (X_5) diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,678), (0,788), (0,791), (0,663) dan (0,778) berada diatas r tabel yaitu sebesar 0,165. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel *tangible* (bukti langsung) (X_5) valid.

Tabel 4.46
Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen	1	0,764	0,165	Valid
	2	0,856	0,165	Valid
	3	0,756	0,165	Valid
	4	0,667	0,165	Valid
	5	0,791	0,165	Valid

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

Dari hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen (Y) diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung yaitu masing-masing sebesar (0,764), (0,856), (0,756), (0,667) dan (0,791) berada diatas r tabel yaitu sebesar 0,165. Ini dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kepuasan konsumen (Y) valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai reliabel/handal.⁵⁵ Uji reliabilitas umumnya menggunakan koefisien alfa. Koefisien alfa biasa diukur dengan menggunakan statistic *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan:

- Nilai *Cronbach's Alpha* positif tidak boleh negatif
- Nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,6 (Suliyanto dari Sekaran, 1992)

Berikut hasil uji reliabilitas penelitian dengan SPSS 16 (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel berikut :

⁵⁵. Tony Wijaya, *Cepat Menguasai SPSS 19 untuk olah & interpretasi data penelitian skripsi*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2002), h. 112.

Tabel 4.47
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data

Variabel	Pertanyaan	Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1	0,747	<i>Reliabel</i>
	2	0,726	<i>Reliabel</i>
	3	0,779	<i>Reliabel</i>
	4	0,722	<i>Reliabel</i>
	5	0,731	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability</i> (keandalan)	6	0,677	<i>Reliabel</i>
	7	0,666	<i>Reliabel</i>
	8	0,686	<i>Reliabel</i>
	9	0,707	<i>Reliabel</i>
	10	0,678	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i> (jaminan)	11	0,675	<i>Reliabel</i>
	12	0,711	<i>Reliabel</i>
	13	0,656	<i>Reliabel</i>
	14	0,706	<i>Reliabel</i>
	15	0,701	<i>Reliabel</i>
<i>Emphaty</i> (perhatian)	16	0,722	<i>Reliabel</i>
	17	0,718	<i>Reliabel</i>
	18	0,739	<i>Reliabel</i>
	19	0,726	<i>Reliabel</i>
	20	0,732	<i>Reliabel</i>
<i>Tangibles</i> (kemampuan fisik)	21	0,798	<i>Reliabel</i>
	22	0,708	<i>Reliabel</i>
	23	0,718	<i>Reliabel</i>
	24	0,756	<i>Reliabel</i>
	25	0,713	<i>Reliabel</i>
Kepuasan konsumen	26	0,798	<i>Reliabel</i>
	27	0,751	<i>Reliabel</i>
	28	0,797	<i>Reliabel</i>
	29	0,823	<i>Reliabel</i>
	30	0,779	<i>Reliabel</i>

Sumber: hasil penelitian 2012 (Data diolah)

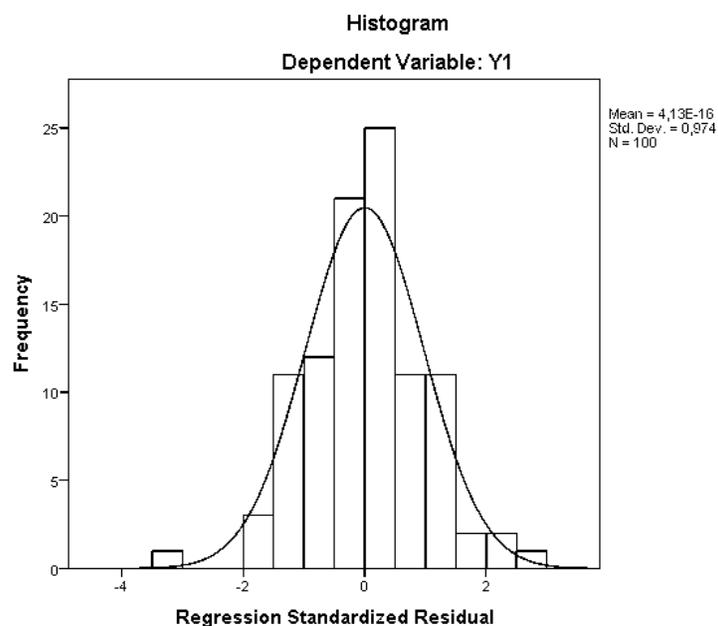
Dari uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa semua angka nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing pertanyaan pada kolom lebih besar dari 0,6 dan bernilai positif. Ini berarti menunjukkan bahwa data yang diuji dapat dikatakan *reliabel* karena melebihi dari nilai 0,6 dan bernilai positif.

E. Uji Asumsi Klasik

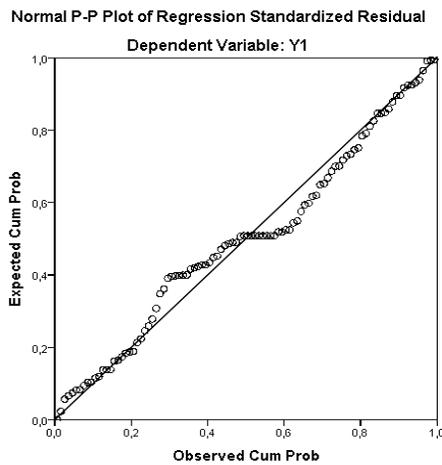
1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *histogram regression residual* serta melihat diagram *normal P-P Plot regression standardized* dengan bantuan *spss 20 for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2



Gambar 4.3



Melihat dari histogram menunjukkan bahwa gambar 4.1 di atas berbentuk lonceng dan juga pada grafik tersebut (gambar 4.2) terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Namun demikian dengan menggunakan metode gambar akan menimbulkan subyektifitas artinya seorang peneliti akan mengatakan gambar tersebut menyerupai lonceng akan tetapi bagi peneliti lain menganggap gambar tersebut tidak menyerupai lonceng, dan agar tidak menimbulkan keragu-raguan maka dapat dibantu dengan analisis uji *kolmogorov-smirnov*.

Tabel 4.48
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	X4	X5	Y1
N		100	100	100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	14,5800	15,3700	14,6500	14,1700	15,2300	15,1200
	Std. Deviation	2,06549	1,83488	2,11476	2,18838	2,14549	2,29747
Most Extreme Differences	Absolute	,219	,210	,194	,192	,193	,221
	Positive	,219	,210	,194	,192	,193	,221
	Negative	-,132	-,180	-,086	-,108	-,127	-,159
Kolmogorov-Smirnov Z		2,194	2,099	1,943	1,922	1,927	2,208
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,001	,001	,000

a. Test distribution is Normal.

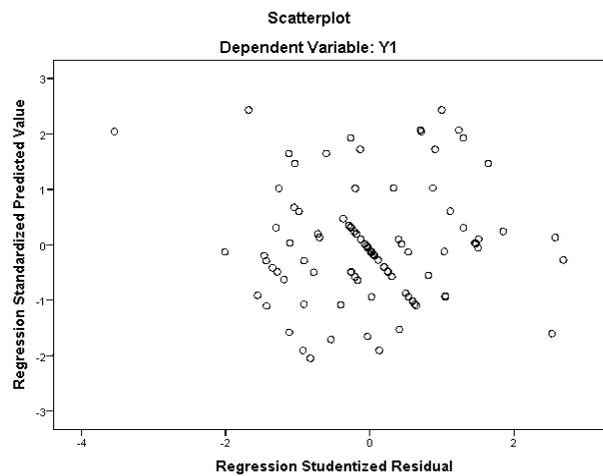
b. Calculated from data.

Dari tabel 36 di atas dapat dilihat pada *kolmogorov-smirnov* dan diketahui bahwa nilai signifikansi untuk *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, dan kepuasan konsumen sebesar (2,194), (2,099), (1,943), (1,922), (1,927) dan (2,208). Karena signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji ini regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data cross section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 20 *for Windows*:

Gambar 4.4
Hasil Dari Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik yang acak diatas tidak menunjukkan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

3. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinieritas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

Setelah melalui perhitungan SPSS 20 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.49
Hasil Dari Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	(Constant)	4,543	1,768				2,569	,012		
X1	,128	,126	,123	1,014	,313	,326	,104	,087	,502	1,992
X2	,298	,153	,254	1,949	,054	,431	,197	,167	,433	2,308
X3	-,190	,170	-,186	-1,119	,266	,384	-,115	-,096	,266	3,763
X4	,015	,112	,015	,136	,892	,348	,014	,012	,571	1,753
X5	,437	,121	,435	3,626	,000	,520	,350	,311	,510	1,961

a. Dependent Variable: Y1

Dari tabel diatas, terlihat pada bagian *Coefficient* untuk variabel *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* menunjukkan angka VIF <5 sebesar (1,992), (2,308), (3,763), (1,753), dan (1,961). sehingga tidak terjadinya gejala multikolinieratisitas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

4. Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin – Watson (D-W) dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 5$. Jika d/D-W terletak antara du dan (4-du), berarti tidak ada autokorelasi.

Tabel 4.50
Hasil Dari Uji Autokorelasi

Model Summary										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,871 ^a	,759	,747	,86013	,759	59,337	5	94	,000	1,879

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: Y1

a. Menentukan Hipotesis

- H_0 : Tidak ada autokorelasi
- H_1 : ada autokorelasi

b. Menentukan nilai d_U dan $4-d_U$ dengan nilai d tabel

- $d_L (n= 100, k= 5) = 1,5710$, $d_U (n=100, K= 5) = 1,7804$ (lihat pada lampiran)
- $4-d_U = 4-1,7804 = 2,2196$

c. Hasil

- Nilai $4-d_U (2,2196) > D-W (1,879) > d_U (1,7804)$
- Karena nilai $d/D-W$ terletak antara d_U dan $(4-d_U)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi

F. Hasil Analisis Inferensial Regresi Linear Berganda

Untuk memecahkan rumusan masalah secara kuantitatif pada umumnya menggunakan alat-alat statistik beserta pengujiannya. Berikut ini beberapa alat-alat statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian.

1. Pengujian regresi secara simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Y) (Kepuasan Konsumen) secara bersamaan.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* (X_a), *Reliability* (X_b), *Assurance* (X_c), *Emphaty* (X_d), dan *Tangibles* (X_e), secara serempak terhadap kepuasan konsumen

H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* (X_a), *Reliability* (X_b), *Assurance* (X_c), *Emphaty* (X_d), dan *Tangibles* (X_e), secara serempak terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significany* (α)= 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1)(n-k)

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Dari hasil uji F dengan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel ANOVA. H_0 ditolak jika F_{hitung} melebihi atau lebih besar dari pada F_{tabel} . Dengan mengarah pada df, dimana:

$$df 1 = k-1$$

$$df 2 = n-k$$

$$\square = 5 \%$$

$$n = \text{jumlah total sampel}$$

$$k = \text{jumlah semua variabel}$$

Berdasarkan hal tersebut maka akan didapat bahwa $df_1 = 5$ dan $df_2 = 94$. Dengan demikian F_{tabel} yang diperoleh adalah sebesar 2,31. (lihat lampiran) Dalam penelitian ini tingkat signifikan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05.

Berikut hasil pengujian regresi secara simultan (uji F) pada tabel:

Tabel 4.51
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219,496	5	43,899	59,337	,000 ^b
	Residual	69,544	94	,740		
	Total	289,040	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

Dari tabel 4.54 diatas dapat dilihat bahwa hasil dari nilai F_{hitung} adalah sebesar 59,337 sementara F_{tabel} sebesar 2,31. Sementara nilai sig yang diperoleh adalah sebesar 0,00 dan nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dibandingkan F_{tabel} , sebaliknya nilai sig yang diperoleh lebih kecil dibandingkan nilai α yang telah ditentukan dan menjelaskan bahwa hipotesis (H_a) yang diajukan diterima. Ini berarti terdapat pengaruh pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

2. Pengujian regresi secara parsial (Uji t)

Pengujian t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel bebas (X) (pelayanan) *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian), dan *tangibles*

(kemampuan fisik) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y_1) (kepuasan konsumen).

$H_0: \beta_1 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas (*Responsiveness* (X_a), *Reliability* (X_b), *Assurance* (X_c), *Emphaty* (X_d), dan *Tangibles* (X_e)) terhadap variabel terikat (Y_1).

$H_a: \beta_1 > 0$ Ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas (*Responsiveness* (X_a), *Reliability* (X_b), *Assurance* (X_c), *Emphaty* (X_d), dan *Tangibles* (X_e)) terhadap variabel terikat (Y_1).

Kriteria pengujian:

Dengan *level of significany* (α)= 0,05

Degree of freedom (df) = (k-1)(n-k)

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$

Tabel 4.52

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,270	,827		2,745	,007
	X1	,122	,059	,147	2,060	,042
	X2	,218	,072	,235	3,052	,003
	X3	,190	,079	,235	2,395	,019
	X4	,085	,052	,109	1,623	,108
	X5	,261	,056	,327	4,622	,000

a. Dependent Variable: Y1

Dari tabel diatas maka dapat diketahui hasil dari pengujian hipotesis secara persial. Berikut penjelasan masing-masing variabel yang dilakukan secara persial (uji t) :

a. Pengujian Hipotesis Variabel *Responsiveness* (daya tanggap) (X_1)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1) sebesar 2,060 sementara t_{tabel} sebesar 1,66123, sig sebesar 0,007 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} nilai sig lebih kecil dibandingkan tingkat alpha . Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima dan berarti variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

b. Pengujian Hipotesis Variabel *Reliability* (keandalan) (X_2)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *reliability* (keandalan) (X_1) sebesar 3,052 sementara t_{tabel} sebesar 1,66123, sig sebesar 0,042 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} nilai sig lebih kecil dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima dan berarti variabel *reliability* (keandalan) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

c. Pengujian Hipotesis Variabel *Assurance* (jaminan) (X_3)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *Assurance* (asuransi) (X_3) sebesar 2,395 sementara t_{tabel} sebesar 1,66123, sig sebesar 0,019 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} nilai sig lebih kecil dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima dan berarti variabel *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

d. Pengujian Hipotesis Variabel *Emphaty* (empati) (X_4)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *emphaty* (empati) (X_4) sebesar 1,623 sementara t_{tabel} sebesar 1,66123, sig sebesar 0,108 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan t_{tabel} dan nilai sig lebih besar dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis H_0 diterima dan H_a ditolak dan berarti variabel *emphaty* (perhatian) (X_4) tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

e. Pengujian Hipotesis Variabel *Tangibles* (Bukti langsung) (X_5)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *tangible* (bukti langsung) (X_5) sebesar 4,622 sementara t_{tabel} sebesar 1,66123, sig sebesar 0,000 dan tingkat alpha sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} dan nilai sig lebih kecil dibandingkan tingkat alpha. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima dan berarti variabel *tangibles*

(kemampuan fisik) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan uji t maka variabel *Tangibles* (Bukti langsung) (X_5) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan itu dapat dilihat dari hasil tertinggi *unstandardized coefficients* sebesar 0,261 dan *standardized coefficients* 0,327 serta taraf sig sebesar 0,000. Ini berarti pelayanan yang paling memuaskan konsumen berkaitan dengan kelengkapan fasilitas, bangunan dan interior, kebersihan dan kerapian gedung, penampilan karyawan, dan kenyamanan lapangan futsal.

Dalam hal ini konsumen memandang bahwa kelengkapan fasilitas, bangunan dan interior, kebersihan dan kerapian gedung, penampilan karyawan, dan kenyamanan lapangan futsal dapat mempercepat hasil yang diharapkan dan ini berarti perusahaan dapat menjalankan misi yang berkaitan dengan *tangibles* (kemampuan fisik) dengan amat baik.

3. Pengujian regresi linear berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh lebih dari satu *independent variabel* (variabel bebas) terhadap *dependent variabel* (variabel terikat). Untuk mengetahui pengaruh variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1), *reliability* (keandalan) (X_2), *assurance* (jaminan) (X_3), *emphaty* (perhatian) (X_4), dan *tangible* (kemampuan fisik) (X_5) terhadap kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin (Y_1) digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$= a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5$$

Keterangan :

Y : Tingkat kepuasan konsumen

x₁ : Faktor Responsivness

x₂ : Faktor Reliability

x₃ : Faktor Assurance

x₄ : Faktor Emphaty

x₅ : Faktor Tangibles

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dilakukan perhitungan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20 *for Windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel berikut ini:

Tabel 4.53

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.759	.747	.86013

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: Y1

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai R sebesar 0,871 menunjukkan korelasi ganda (*Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, Tangible*) dengan kepuasan.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,747 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangible* mampu menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 74,7 %. Sementara sebesar 25,3 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

R Square sebesar 0,759 (75,9%) mengandung arti tingkat pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Upik Futsal Banjarmasin.

Tabel 4.54

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	219,496	5	43,899	59,337	,000 ^b
Residual	69,544	94	,740		
Total	289,040	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

H_a : *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangible* secara bersama sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan.

Nilai probabilitas F (F-hitung) dalam regresi linier berganda sebesar $0,000 < 0,05$ menjelaskan bahwa hipotesis (H_a) yang diajukan diterima. Ini berarti bahwa variabel *Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangible* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan.

Tabel 4.55

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,270	,827		2,745	,007
X1	,122	,059	,147	2,060	,042
X2	,218	,072	,235	3,052	,003
X3	,190	,079	,235	2,395	,019
X4	,085	,052	,109	1,623	,108
X5	,261	,056	,327	4,622	,000

a. Dependent Variable: Y1

Berdasarkan tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,278 + 0,122 X_1 + 0,218 X_2 + 0,190 X_3 + 0,085 X_4 + 0,261 X_5 + e$$

1. Konstanta

Dari data tabel diatas nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 2,270. Jika tidak terjadi perubahan nilai dari variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X_1), *reliability* (keandalan) (X_2), *assurance* (jaminan) (X_3), *emphaty* (perhatian) (X_4), dan *tangible* (kemampuan fisik) (X_5) maka nilai kepuasan konsumen (Y_1) adalah sebesar 2,270.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) (X_1)

Dari tabel data diatas koefisien regresi X_1 diperoleh sebesar 0,122 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,122 menunjukkan apabila variabel

Responsiveness (daya tanggap) naik sebesar 12,2 % maka kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin akan naik sebesar 12,2 % dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *Responsiveness* (daya tanggap) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

3. *Reliability* (keandalan) (X_1)

Dari tabel data diatas koefisien regresi X_2 diperoleh sebesar 0,218 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,218 menunjukkan apabila variabel *Reliability* (keandalan) sebesar 21,8 %, maka kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin akan naik sebesar 21,8 % dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *responsiveness* (daya tanggap) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

4. *Assurance* (jaminan) (X_3)

Dari tabel data diatas koefisien regresi X_3 diperoleh sebesar 0,190 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,190 menunjukkan apabila variable *Assurance* (jaminan) sebesar 19%, maka kepuasan konsumen gas elpiji akan naik menjadi sebesar 19% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *Assurance* (jaminan) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

5. *Emphaty* (perhatian) (X_4)

Dari tabel data diatas koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,370 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,085 menunjukkan apabila variabel *emphaty* (perhatian) sebesar 8,5%, maka kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin akan naik menjadi sebesar 8,5% dengan asumsi variabel yang lain tidak

berubah. Dalam hal ini variabel *emphaty* (perhatian) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.

6. *Tangible* (Bukti langsung) (X_5)

Dari tabel data diatas koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,261 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,261 menunjukkan apabila variabel *Tangible* (Bukti langsung) sebesar 26,1%, maka kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin akan naik menjadi sebesar 26,1% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *Tangible* (Bukti langsung) berkorelasi yang positif terhadap kepuasan konsumen Upik Futsal Banjarmasin.