

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aktivitas jasmani atau olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupannya agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Akan tetapi di masa sekarang ini menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Dengan kondisi demikian latihan fisik dan olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan, dan hanya bisa dilakukan di waktu luang. Kebutuhan akan kesehatan menjadi salah satu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia saat ini. Oleh karena itu, manusia ingin berusaha menjaga kesehatannya dan salah satu cara agar kesehatan tetap terjaga dengan baik adalah melalui aktivitas jasmani atau olahraga.

Olahraga saat ini sudah sangat berkembang, orang-orang melakukannya untuk memenuhi kebutuhan prestasi, kebugaran jasmani, dan rekreasi atau hiburan. Pertandingan olahraga juga banyak diminati sebagai tontonan yang menarik. Perkembangan tersebut memungkinkan tumbuh pesat sekolah olahraga, klub olahraga, pusat kebugaran, dan perkumpulan olahraga kesehatan dan rekreasi. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa di bidang olahraga, seperti jasa penyewaan lapangan sepakbola, futsal, bulu tangkis, basket dan masih banyak lagi.

Dalam perkembangannya masyarakat Indonesia gemar melakukan aktifitas olahraga. Salah satu cabang olahraga yang sangat digemari masyarakat Indonesia adalah permainan sepakbola karena banyak dimainkan oleh seluruh lapisan masyarakat baik di pedesaan maupun perkotaan dari anak-anak hingga orang dewasa. Sepakbola saat ini sudah berkembang pesat dan terbukti tidak hanya sebagai tontonan yang menarik namun juga sebagai lahan bisnis yang menggairahkan dan dapat mendatangkan keuntungan yang besar. Kendala utama yang dihadapi adalah kurang tersedianya lapangan sepakbola meskipun dihadapkan dengan kondisi kurang tersedianya lapangan sepakbola, alternatif lain yang dapat dilakukan masyarakat agar dapat bermain sepakbola selain di lapangan bola besar yaitu di lapangan bola mini atau minisoccer.

Mini Soccer merupakan materi wajib untuk setiap klub sepakbola dan juga paling pentingnya di terapkan di Akademi Sepakbola seluruh dunia. Karena menurut kutipan dari “The FA Football Development Programme Mini-Soccer Handbook” yang merupakan pedoman untuk mengetahui lebih jauh terkait permainan mini soccer. Dalam pedoman ini, The Football Association bekerja sama dengan berbagai lembaga sepak bola anak untuk dasar memperkenalkan permainan dengan frekuensi bermain lebih kecil dan tiang gawang yang diperkecil serta pemain yang lebih sedikit. Mini soccer baru empat tahun yang lalu berkembang di Indonesia. Perkembangan tersebut memungkinkan tumbuh pesat sekolah olahraga, klub olahraga, pusat kebugaran, dan perkumpulan olahraga kesehatan dan rekreasi. Federasi Sepak Bola Mini Indonesia (FSMI) diresmikan pada 2016. Karena banyaknya penggemar dan semakin populer dikarenakan alasan yang kurang lebih

sama seperti olahraga futsal bahwa penyewaan lapangan mini soccer dan futsal cenderung lebih murah dan mudah ditemukan di beberapa daerah di Indonesia khususnya di kota Banjarmasin.

Membangun sebuah lapangan minisoccer merupakan hal mulai dilirik untuk dijadikan bisnis. Melihat peluang pasar yang menjanjikan, banyak pelaku bisnis di Banjarmasin yang mulai ikut meramaikan dunia olahraga ini, khususnya pada cabang minisoccer. Minisoccer adalah salah satu cabang olahraga yang sedang populer yang membuat para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing. Ketatnya persaingan dalam industri jasa khususnya jasa penyewaan lapangan minisoccer saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sekarang ini sudah semakin banyaknya tempat penyewaan lapangan minisoccer di Banjarmasin membuat para pelaku usaha harus berlomba-lomba untuk dapat bersaing. Pelaku bisnis harus dituntut untuk berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus memberikan harga yang murah, lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai dan kualitas layanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan agar konsumen lebih tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, jika konsumen merasa puas akan suatu tempat dari suatu perusahaan, maka yang umum yang terjadi adalah konsumen akan terus menyewa dan menjadi konsumen perusahaan tersebut.

Salah satu lapangan minisoccer di Banjarmasin yang dapat disewa oleh umum ialah di upik minisoccer Banjarmasin yang beralamat Jl. Pangeran Hidayatullah No.19 Sungai Jingah, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Upik minisoccer buka setiap hari (senin sampai minggu) mulai

pukul 06.00 pagi sampai 00.00 malam dengan perbedaan harga. Dengan ukuran lapangan 38 x 58 meter. Perbedaan harga ini didasari oleh penggunaan listrik untuk lampu(penerangan lapangan). Lapangan upik minisoccer tidak hanya menyewakan lapangan minsoccer saja tetapi di dalam lokasi upik minisoccer terdapat berbagai macam fasilitas seperti kafe, toilet, mushola, tempat duduk penduduk yang nyaman tempat parkir dan menjual peralatan olahraga. Sehingga dari banyaknya fasilitas yang tersedia akan menjadi daya tarik konsumen untuk bermain minisoccer di upik minisoccer Banjarmasin dan akan membuat para pengunjung upik minisoccer Banjarmasin merasa nyaman ketika nonton maupun bermain, ketertarikan dalam pengambilan masalah di upik minisoccer Banjarmasin ialah karena upik minisoccer pelopor pertama minisoccer di Banjarmasin bahkan di Kalimantan Selatan.

Ukuran lapangan *mini soccer* standar WMF memiliki toleransi. Namun prinsipnya adalah garis pembatas (*touchline*) harus lebih panjang dari garis gawang (*goal line*). Ukuran lapangan yang ditoleransi adalah Panjang touch line: minimum 46 meter, maksimum 50 meter. Panjang goal line: minimum 26 meter, maksimum 30 meter. WMF sangat peduli dengan pemakaian rumput alami, sedangkan futsal menggunakan jenis lapangan yang lebih variatif. Ukuran lapangan futsal standar internasional adalah panjang 38 - 42 meter, dengan lebar 18 - 25 meter. Ini berarti, perbedaan futsal dan *mini soccer* bukan terletak pada lapangan *indoor* atau *outdoor*. *Mini soccer* dimainkan oleh maksimum 7 pemain tiap regu. Namun dalam kompetisi diperbolehkan menggunakan 5, 6 atau 7 pemain. Permainan tidak bisa dimulai jika pemain kurang dari 4 orang. Lama pertandingan *mini soccer* adalah 2

x 25 menit. Di antara 2 babak tersebut adalah jeda istirahat 10 menit. Durasi permainan ini bisa diperpendek dengan kesepakatan bersama.

Membangun kepuasan konsumen merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan merupakan ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apalagi harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan kecewa). Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat (Yazid, 2003, hlm. 55). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya (Supranto, 2001, hlm. 234). Fasilitas yang lengkap, lokasi yang strategis dan harga yang terjangkau akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa penyewaan lapangan di upik minisoccer Banjarmasin.

Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan modal jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program yang satu dari pesaing lainnya atau segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Lupiyoadi, 2011, hlm. 150). Fasilitas juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pada konsumen, fasilitas yang baik mampu menjadikan para konsumen merasa puas, namun bila fasilitas yang diberikan buruk maka para konsumen akan merasa tidak puas dan merasa rugi.

Bukan hanya fasilitas saja, lokasi juga dapat menjadi indikator kepuasan konsumen. Lokasi yang tepat dapat memberikan nilai yang lebih, lokasi yang mudah di jangkau dan mampu memudahkan konsumen untuk ke lokasi, lokasi yang strategis juga mampu memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan. Lokasi menentukan kesuksesan suatu jasa atau produk, karena erat kaitannya dengan pasar potensial) (Tjiptono & Chandra, 2011, hlm. 135). Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan diman operasi dan sifatnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2011, hlm. 92). Salah memilih lokasi perusahaan akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan”. Misalkan, bila lokasinya berada di pinggir jalan maka dapat dengan mudah dilihat atau diketahui masyarakat, sehingga masyarakat yang ingin menyewa lapangan futsal dapat dengan mudah menemukan penyewaan lapangan minisoccer.

Dengan adanya fasilitas yang nyaman dan lokasi yang strategis merupakan bentuk pelayanan dari upik minisoccer tersebut. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Q.S al-Baqarah/2 : 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:“*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya*

melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Dimensi keandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga perusahaan tersebut.

Setelah faktor Lokasi dan Fasilitas, Harga yang diberikan juga akan menentukan kepuasan pelanggan. Harga merupakan sebuah nilai dalam mata uang, yang harus dibayar untuk membeli atau menikmati barang dan jasa yang ditawarkan (Kasmir, 2007, hlm. 175). Permintaan suatu produk tertentu dipengaruhi oleh harga dari produk lain yang dapat dibeli konsumen (Swasta & Irawan, 2005, hlm. 140). Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi (Handi Irawan, 2003, hlm. 38). Untuk list harga sewa lapangan upik minisoccer terlampir dilampiran.

Harga merupakan salah satu variabel dari kepuasan pelanggan. Islam memberikan kebebasan dalam harga yang artinya segala bentuk konsep harga yang terjadi dalam transaksi jual beli diperbolehkan dalam ajaran Islam, selama tidak ada dalil yang melarangnya, dan selama harga tersebut terjadi atas dasar keadilan dan suka sama suka antara penjual dan pembeli. Hal ini ditegaskan dalam firman Allah Qur'an surat Al-Baqarah/2 : 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
 بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
 فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Berdasarkan ayat diatas, bahwa jual beli jelas dihalalkan dalam islam.

Keterangan lain menyebutkan penjualan islami baik yang bersifat barang maupun jasa, terdapat norma, etika, agama, dan peri kemanusiaan yang menjadi landasan pokok bagi pasar islam yang bersih.

Masyarakat Banjarmasin memiliki minat bermain minisoccer dengan alasan yang berbeda. Seperti Busairy pemuda berusia 23 tahun yang berprofesi sebagai pedagang dan bertempat tinggal di Banjarmasin Timur memilih upik minisoccer sebagai tempat berolahraga karena lokasi lapangan lebih dekat dan memiliki fasilitas yang memadai. Sedangkan Rayhan Alfarizi seorang pegawai salah satu bank di kota Banjarmasin memilih berolahraga di upik minisoccer karena upik minisoccer menawarkan harga dengan berbagai macam promo sehingga membuatnya memiliki jadwal rutin untuk berolahraga di upik minisoccer bersama timnya. Alasan berbeda dengan seorang kurir yang bernama Facrul Pratama berumur 24 tahun, dia memiliki hobi bermain sepakbola memilih upik minisoccer

karena fasilitas yang cukup lengkap seperti mushola, toilet, tempat parkir yang luas, tempat santai yang nyaman seperti coffee shop serta ditunjang dengan penawaran promo untuk harga sewa lapangan, berdasarkan alasan dari beberapa narasumber di atas. Alasan saya mengambil penelitian di upik minisoccer karena minisoccer pertama di Kalimantan Selatan harganya pun sesuai dengan fasilitas yang telah disediakan, sampai sekarang masih menjadi minisoccer terpopuler serta mempunyai lokasi yang strategis di tengah kota sehingga saya tertarik untuk menjadi yang pertama meneliti di tempat tersebut dan nantinya juga bisa membantu untuk peneliti selanjutnya., maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin”**

B. Rumusan Masalah

Adapun, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah fasilitas, lokasi, dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin?
2. Apakah fasilitas, lokasi, dan harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh fasilitas, lokasi, dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas, lokasi, dan harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian dapat digunakan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam mengenai memberikan manfaat dengan menyediakan bahan pembuktian tentang faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang menerima jasa.

2. Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk memperluas cakrawala berpikir ilmiah terutama yang berhubungan dengan fasilitas, lokasi dan harga yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada upik minisoccer Banjarmasin.
- b. Bagi akademik, penelitian ini dapat sebagai sumbangan bagi kampus selaku lembaga pendidikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi.
- c. Bagi perusahaan, dapat memberikan sumbangan informasi bagi perusahaan– perusahaan lain terutama bagi Lapangan upik minisoccer banjarmasin tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terutama dari faktor Fasilitas, Lokasi dan Harga.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan yang mungkin terjadi dalam memahami penelitian ini. Maka peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Minisoccer

Mini Soccer juga merupakan materi wajib untuk setiap klub sepakbola dan juga paling pentingnya di terapkan di Akademi Sepakbola seluruh dunia. Karena menurut kutipan dari “The FA Football Development Programme Mini-Soccer Handbook” yang merupakan pedoman untuk mengetahui lebih jauh terkait permainan mini soccer. Dalam pedoman ini, The Football Association bekerja sama dengan berbagai lembaga sepak bola anak untuk dasar memperkenalkan permainan dengan frekuensi bermain lebih kecil dan tiang gawang yang diperkecil serta pemain yang lebih sedikit. Mini soccer baru empat tahun yang lalu berkembang di Indonesia. Federasi Sepak Bola Mini Indonesia (FSMI) diresmikan pada 2016 Untuk bermain Mini Soccer.(Ozan, 2021) ini adalah beberapa aturan yang bisa kamu ketahui, yaitu :

- a. Lama bertanding : 2 x 20 menit dengan waktu istirahat 10 menit.
- b. Bola yang digunakan ukuran No 4 (empat).
- c. Pemain Sepak Bola Mini (7 pemain inti dan 3 cadangan).
- d. Pergantian pemain bebas (tidak ditentukan jumlahnya).
- e. Jumlah pemain dalam permainan adalah 7 lawan 7.
- f. Offside tidak diberlakukan.

Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upik minisoccer Banjarmasin yang terletak di Jl. Pangeran Hidayatullah Sungai Jingah Kec. Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin 70122.

2. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. Fasilitas sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2014, hlm. 317). Fasilitas yang dimaksud ialah fasilitas penunjang yang disediakan oleh upik minisoccer Banjarmasin untuk mempermudah si pemain dalam melakukan aktifitas nya di lapangan upik minisoccer Banjarmasin berupa mushola, toko olahraga, cafe, toilet, tribun untuk penonton dll.

3. Lokasi

Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan dimana perusahaan harus bertempat dan beroperasi (Lupiyoadi, 2012, hlm. 61–62). Lokasi adalah Tempat melayani konsumen, dapat pula diartikan sebagai tempat untuk memajangkan barang-barang dagangannya (Kasmir, 2012, hlm. 129). Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah, lokasi yang berada tidak jauh dari jalan raya serta berada ditengah-tengah kota sehingga mempermudah para konsumen untuk menuju lokasi upik minisoccer Banjarmasin tersebut. Lokasi nya terletak Jl. Pangeran Hidayatullah Sungai Jingah Kec. Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin 70122.

4. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang digunakan untuk menukar berbagai kombinasi produk dan jasa, sehingga suatu harga pasti berkaitan dengan berbagai barang dan akhirnya jasa akan sama dengan sesuatu yaitu produk (Ningsih & Pradanawati, 2021, hlm. 2). Harga yang dimaksud dalam penelitian ini ialah harga sewa lapangan upik minisoccer Banjarmasin yang dapat dijangkau oleh masyarakat kota Banjarmasin yang ingin bermain disana, serta dengan harga sedemikian ditunjang dengan fasilitas yang cukup nyaman bagi para pemain atau penontn yang berada disana.

5. Kepuasan Pelanggan

kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhi nya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa(Gandhy, Chang, & Rahmi, 2019, hlm. 155) Oleh karena itu, setiap produk dapat menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang bervariasi satu sama lain. Jika produk memiliki kinerja yang melebihi harapan, konsumen yang menggunakan produk tersebut akan merasa puas. Kepuasan pelanggan yang dimaksud disini ialah kepuasan pelanggan yang didapat dari fasilitas lokasi dan harga yang disediakan oleh upik minisoccer , sehingga dengan adanya fasilitas yang lengkap, lokasi yang mudah dijangkau serta harga yang tidak terlalu tinggi yang akan membuat para pengunjung merasa puas.

F. Penelitian Terdahulu

1. Im Mardizal (2019). Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Golden Futsal. Jenis Penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif dan Asosiatif. Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Golden futsal Simpang haru Padang secara simultan maupun parsial.
2. Rida Melfia (2021). Judul : Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan Modern King's Matador Majenang). Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan deskriptif. Hasil penelitian ini adalah variabel fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Angkringan Modern King's Matador Majenang baik secara parsial dan simultan.
3. Pekik Yudawan Pramuditya (2018). Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pelanggan Power Futsal. Jenis Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode survey, Hasil penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Power Futsal Kulonprogo baik secara parsial maupun simultan.

Tabel 1.1
Penelitian terdahulu

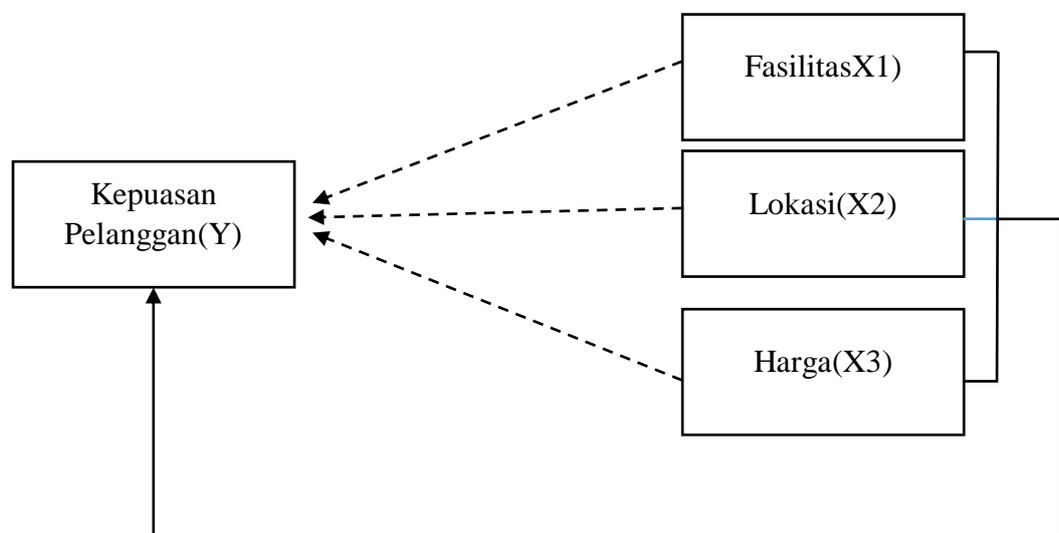
No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Im Mardizal(20 19)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Golden Futsal	Kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Golden futsal Simpang haru Padang secara simultan maupun parsial.	Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, harga dan emosional sebagai variabel independen.
2	Ahmad Tohirin (2021)	Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Angkringan Modern King's Matador Majenang).	variabel fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Angkringan Modern King's Matador Majenang baik secara parsial dan simultan.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan hanya menggunakan 2 variabel independen yaitu lokasi dan harga.
3	Bangga Herlambang	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	Penelitian ini menggunakan teknik

	(2021)	Terhadap Kepuasan Pelanggan Latansa Futsal di Pekanbaru	Latansa Futsal di Pekanbaru	sampling purposive sampling dan anaslisi regresi linier sederhana.
--	--------	---	-----------------------------	--

G. Kerangka Teori

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitan terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti pada kerangka berikut:

Gambar 1.1
Kerangka teori



Pada gambar diatas yang bergaris putus-putus menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial sedangkan bergaris tidak putus-putus menunjukkan pengaruh secara simultan.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. H_0 : Fasilitas, Lokasi dan Harga tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin.

H_1 : Fasilitas, Lokasi dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin.

2. H_0 : Fasilitas, Lokasi dan Harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin.

H_2 : : Fasilitas, Lokasi dan Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Upik Minisoccer Banjarmasin.

I. Sistematika Pembahasan

Bab pertama menguraikan pendahuluan yang menjadi landasan awal dalam penelitian yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan atau manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisikan landasan teori yang menggambarkan berbagai teori yang mendukung serta relevan dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, serta teori yang relevan dengan subjek penelitian. Pembahasan bab ini meliputi teori mengenai Upah Minimum Provinsi (UMP) dan tingkat pendidikan.

Bab ketiga berisikan metodologi penelitian dimana metode ini akan meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab keempat berisikan hasil dari penelitian. Deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel dan uraian tentang hasil pengujian data.

Bab kelima berisikan penutup, yang secara singkat menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan, implikasi penelitian, dan juga memuat saran-saran bagi pihak yang berkepentingan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.