

ABSTRAK

Sonic futsal adalah salah satu tempat futsal di Palembang. Sonic futsal adalah pelopor futsal yang ada di Palembang. Sonic Futsal didirikan pada Juni 2006. Beberapa bulan kemudian muncul beberapa pesaing. Masalah yang sedang dihadapi oleh Sonic Futsal pada saat ini adalah pendapatan yang terus menurun pada beberapa bulan terakhir. Guna membantu Sonic Futsal meningkatkan pendapatan maka tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat futsal, (2) Untuk Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Sonic Futsal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sonic Futsal, (3) Untuk mengetahui tempat futsal mana saja yang menjadi pesaing utama dari Sonic Futsal, (4) Untuk mengetahui Pengolahan data yang dilakukan adalah dengan melakukan uji hipotesis ketidakpuasan, uji hipotesis persaingan, serta model *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran dan 6 kuadran. kinerja Sonic Futsal dalam hal kualitas pelayanan dibandingkan dengan kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing-pesaingnya, dan (5) Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan oleh Sonic Futsal dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar mengurangi perpindahan member ketempat futsal lain.

Wawancara dan kuesioner terbuka menghasilkan variabel berjumlah 41 dan pesaing utama Sonic Futsal adalah Golden Futsal. Instrumen penelitian yang digunakan ialah kuesioner harapan dan kinerja Sonic Futsal dan pesaingnya Golden Futsal. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 275 (dua ratus tujuh puluh lima) responden, disebarkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil pengolahan data dan analisis menunjukan bahwa terdapat 31 variabel memuaskan dan 9 variabel yang tidak memuaskan konsumen .

Saran yang diberikan kepada pihak Sonic Futsal dihasilkan prioritas perbaikan antara lain untuk prioritas pertama yaitu: mengecek ulang ukuran lapangan, menyediakan *Smoking Area*, memantau kinerja karyawan, menyediakan petugas di sekitar lapangan, memberikan kartu tanda parkir, memberikan pelindung pinggir lapangan dan gawang, *menambah alumunium voil* dibawah atap, memberikan diskon pada jam-jam tertentu, membuat mushalla. Untuk prioritas kedua yaitu: mempromosikan kualitas dari rumput sintetik yang digunakan oleh Sonic Futsal. Prioritas ketiga yaitu: bekerja sama dengan pengusaha roti untuk menyediakan roti di Sonic Futsal dan pada prioritas keempat yaitu: mempromosikan apa yang sudah baik antara lain bola yang bagus, ukuran lapangan yang berstandar nternasional, kualitas rumput yang terbaik, pembatas anatar lapangan yang sudah baik, baju yang dipakai yang diberikan dari sponsor sudah bagus, dan yang terakhir adalah sebelum karyawan melayani konsumen maka mereka harus dicek terlebih dahulu apakah pakaian yang mereka kenakan sudah panas atau belum.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-1
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-2
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kualitas	2-1
2.2 Populasi dan Sampel.....	2-2
2.2.1 Teknik Sampling.....	2-2
2.2.2 Penentuan Ukuran Sampel	2-5
2.3 Skala Pengukuran Dan Insrtumen Penelitian	2-7
2.3.1 Macam-Macam Skala Pengukuran	2-7
2.3.2 Pengujian Validitas Instrumen	2-9
2.4 Pengujian Reabilitas Instrumnen.....	2-9
2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	2-10
2.6 Pengertian <i>Perceived Quality</i>	2-11
2.6.1 Dimensi <i>Perceived Quality</i>	2-12
2.6.2 Manfaat <i>Perceived Quality</i>	2-13
2.6.3 Membangun <i>Perceived Quality</i> Yang Kuat	2-14

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
2.6.4 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Menurut Durianto	2-15
2.6.5 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Menurut Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	2-22
2.7 Teknik Pengujian Hipotesis	2-23
2.7.1 Bentuk-bentuk Hipotesis	2-23
2.7.2 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	2-25
2.7.3 Uji Hipotesis Pesaing	2-26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Studi Pendahuluan.....	3-3
3.2 Studi Pustaka.....	3-3
3.3 Penentuan Variabel penelitian.....	3-3
3.4 Identifikasi Variabel penelitian dan penentuan Pesaing.....	3-4
3.5 Pentusunan Kuesioner.....	3-5
3.6 Validasi Konstruksi Kuesioner (<i>Construct Validity</i>).....	3-5
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-5
3.8 Penyebaran Kuesioner Awal.....	3-6
3.9 Pengujian Kuesioner Penelitian.....	3-6
3.9.1 Pengujian Validitas.....	3-6
3.9.2 Pengujian Reabilitas.....	3-7
3.10 Pengumpulan Data.....	3-8
3.11 Pengolahan Data Menggunakan Metode <i>Perceived Quality</i>	3-8
3.11.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	3-8
3.11.2 Uji Hipotesis Pesaing.....	3-9
3.12 Analisis.....	3-10
3.12.1 Analisis Kepuasan <i>Member</i>	3-10
3.12.2 Analisis IPA 4 Kuadran.....	3-10
3.12.3 Analisis IPA 6 Kuadran.....	3-11

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
3.12.4 Analisis Penentuan Target Perbaiki Kualitas Pelayanan.....	3-12
3.12.5 Analisis Penentuan Target	3-12
3.13 Pengembangan Usulan.....	3-13
3.14 Kesimpulan dan Saran.....	3-14
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Sonic Futsal Palembang.....	4-1
4.1.1 Sejarah Umum Sonic Futsal Palembang.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan Perusahaan.....	4-2
4.1.3 Data Operasional Sonic Futsal.....	4-3
4.2 Pengumpulan Data Penelitian.....	4-3
4.2.1 Data Survei Harapan <i>Member</i> Sonic Futsal.....	4-3
4.2.2 Data Pesaing.....	4-5
4.2.3 Tahap Validasi Konstruksi Instrumen.....	4-5
4.2.4 Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	4-5
4.2.5 Data Uji Coba Kuesioner Awal.....	4-5
4.2.6 Perhitungan Jumlah Sampel.....	4-6
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Analisis Instrumen Penelitian.....	5-1
5.1.1 Analisis Pesaing Sonic Futsal.....	5-1
5.1.2 Analisis Variabel Harapan <i>Member</i>	5-1
5.1.3 Validasi Konstruksi Instrumen.....	5-6
5.2 Pengolahan Data	5-9
5.2.1 Pengujian Validitas Konstruksi	5-9
5.2.2 Pengolahan Data Reabilitas Instrumen.....	5-10
5.2.3 Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-12
5.2.3.1 IPA 4 Kuadran.....	5-16
5.2.3.2 Uji Hipotesis Pesaing dan IPA 6 Kuadran.....	5-20
5.3 Analisis	5-24
5.3.1 Analisis Prioritas Perbaiki.....	5-24

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

	Halaman
5.3.2 Analisis Prioritas 1.....	5-25
5.3.3 Analisis Prioritas 2.....	5-28
5.3.4 Analisis Prioritas 3.....	5-29
5.3.5 Analisis Prioritas 4.....	5-29
BAB 6 PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Pengembangan Saran.....	6-3
6.2.1 Saran Prioritas 1.....	6-3
6.2.2 Saran Prioritas 2.....	6-7
6.2.3 Saran Prioritas 3.....	6-7
6.2.4 Saran Prioritas 4.....	6-8
DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%.	2-6
2.2	Penentuan Tingkat Reabilitas instrumen	2-10
3.1	Tingkatan Reabilitas instrumen	3-7
3.2	Prioritas Perbaikan	3-12
4.1	Data Operasional Sonic Futsal	4-3
4.2	Isian Harapan Member Tim Futsal Hasil Kuesioner Terbuka	4-4
5.1	Hasil Validitas Dari SPSS Ringkasan	5-10
5.2	Hasil Uji SPSS Untuk Harapan	5-11
5.3	Hasil Uji SPSS Untuk Kinerja Sonic Futsal	5-12
5.4	Hasil Uji SPSS Untuk Kinerja Golden Futsal	5-12
5.5	Tabel Ringkasan Hasil Uji Ketidakpuasan <i>Member</i>	5-15
5.6	Tabel Ringkasan Rata-rata Harapan Dan Kinerja	5-17
5.7	Tabel Ringkasan IPA 4 Kuadran	5-18
5.8	Tabel Ringkasan IPA 6 Kuadran	5-22
5.9	Tabel IPA 6 Kuadran	5-23

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
2.1	Pembagian Teknik Sampling	2-3
2.2	Nilai Perceived Quality	2-13
2.3	IPA 4 Kuadran	2-17
2.4	Analisis Kompetitif Tingkat Kepentingan dan Kinerja	2-18
2.5	Analisis IPA 4 Kuadran	2-21
3.1	Skema Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Wilayah Kritis Uji Hipotesis Ketidakpuasan	3-9
3.3	Uji Hipotesis Perbandingan Kinerja Sonic Futsal dengan Pesaing	3-10
4.1	Struktur Organisasi Sonic Futsal	4-2
5.1	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen	5-7
5.2	Diagram <i>Cartesius Importance Performance</i> Kuadran 4	5-11
5.3	Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Speedy</i> , <i>Centrin KabelNet</i> dan <i>Melsa Kabel</i>	5-21

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	L-1
2	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian Awal	L-2
3	Hasil Penyebaran Kuesioner ke 275 Responden	L-3
4	Instrumen penelitian yang lama	L-4
5	Komentar Dosen	L-5
6	Kuesioner Perbaikan	L-6
7	Hasil SPSS Validitas	L-7
8	Hasil SPSS Reabilitas	L-8
9	Hasil Perhitungan Ketidak Puasan	L-9
10	Komentar Bimbingan	L-10
11	Komentar Seminar Isi	L-11
12	Komentar Sidang Akhir	L-12