



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Jasa yang Diberikan oleh Meazza Futsal di Denpasar

Mohamad Edo Hari Saputra^{1*}, Suratmin², Wasti Danardani³

¹⁻³ Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

Korespondensi penulis: edoharisaputra22@gmail.com *

Abstract. *This study aims to analyze the level of customer satisfaction with the services provided at Meazza Futsal Denpasar. Using a descriptive quantitative approach with survey methods, the research involved 100 consumers as the population, all of whom also constituted the sample through accidental sampling. Data collection was carried out using two instruments: a closed-ended questionnaire with five answer choices and an interview guide. The questionnaire was distributed to 100 respondents who were willing to participate. The data were then analyzed using a quantitative descriptive technique with percentage calculations. The results showed that customer satisfaction levels in terms of service quality at Meazza Futsal Denpasar are generally categorized as very satisfied. Specifically, the satisfaction indicators included reliability (52%), responsiveness (42%), assurance (48%), and empathy (50%), with reliability and empathy being the highest contributors to satisfaction. These findings indicate that customers perceive the services provided by Meazza Futsal as meeting or exceeding expectations across most service dimensions. The implication of this study is that the management of Meazza Futsal should continue maintaining the quality of its services while also seeking opportunities for improvement, especially in areas such as responsiveness, to ensure consistent customer satisfaction. Overall, this research reinforces the importance of regular service evaluation and customer feedback in maintaining a competitive advantage in the sports service industry. In addition, this study can serve as a valuable reference for other similar businesses aiming to enhance their service quality. Future researchers are encouraged to examine broader variables such as pricing strategy, facility maintenance, and customer engagement to obtain a more comprehensive understanding of factors influencing customer satisfaction in the sports service sector.*

Keywords: *Consumer, Empathy, Futsal, Satisfaction, Service*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan di Meazza Futsal Denpasar. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei, penelitian ini melibatkan 100 konsumen sebagai populasi, yang semuanya juga merupakan sampel melalui accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua instrumen: kuesioner tertutup dengan lima pilihan jawaban dan panduan wawancara. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden yang bersedia berpartisipasi. Data kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan perhitungan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dalam hal kualitas layanan di Meazza Futsal Denpasar secara umum dikategorikan sangat puas. Secara khusus, indikator kepuasan meliputi keandalan (52%), daya tanggap (42%), jaminan (48%), dan empati (50%), dengan keandalan dan empati menjadi kontributor tertinggi terhadap kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan mempersepsikan layanan yang diberikan oleh Meazza Futsal memenuhi atau melampaui harapan di sebagian besar dimensi layanan. Implikasi dari studi ini adalah bahwa manajemen Meazza Futsal harus terus mempertahankan kualitas layanannya sekaligus mencari peluang untuk perbaikan, terutama di bidang-bidang seperti responsivitas, untuk memastikan kepuasan pelanggan yang konsisten. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi layanan secara berkala dan umpan balik pelanggan dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dalam industri jasa olahraga. Selain itu, studi ini dapat menjadi referensi berharga bagi bisnis serupa lainnya yang ingin meningkatkan kualitas layanan mereka. Peneliti di masa mendatang didorong untuk mengkaji variabel yang lebih luas seperti strategi penetapan harga, pemeliharaan fasilitas, dan keterlibatan pelanggan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di sektor jasa olahraga.

Kata kunci: Konsumen, Empati, Futsal, Kepuasan, Pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan, agar kondisi fisik dan kesehatannya terjaga dengan baik. Olahraga dapat meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya berbagai penyakit dan mengoptimalkan kebugaran jasmani. Futsal adalah salah satu jenis olah raga yang disukai oleh masyarakat sekarang sebagai olahraga sekaligus rekreasi (Mardizal et al., 2017). Olahraga ini terdiri dari 5 orang dalam 1 team yang mengharuskan kekompakan dan komunikasi yang baik dalam team.

Berkembangnya olahraga futsal, maka ikut meningkat juga usaha jasa penyewaan lapangan futsal. Penyewaan lapangan futsal adalah sebuah usaha penyewaan yang menyediakan pelayanan jasa penyewaan lapangan futsal (Ramdhani & Riana, 2020). Semakin bertambahnya usaha jasa penyewaan lapangan futsal, maka semakin meningkat pula persaingan bisnis (Gunadi & Tanoto, 2018). Hal tersebut memicu muncul dan berkembangnya sarana olahraga yang di lengkapi fasilitas-fasilitas yang lengkap. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, pengelolaan dunia bisnis harus secara profesional mengelola perusahaannya. Pada umumnya setiap perusahaan selalu berusaha dalam mencapai kesuksesan pada usahanya, yang berarti perusahaan harus selalu berusaha agar kelangsungan hidup usahanya tetap terjamin, berkembang dan mendapatkan laba.

Salah satu yang dapat dilakukan untuk mencapai kesuksesan usaha yaitu dengan mengoptimalkan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Susanto dan Hamzah (2016) bahwa setiap bisnis jasa atau barang pelayanan adalah bagian yang tidak bisa dihindarkan dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut (Lupioadi., 2006) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (profit) (Wicaksono, 2017).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan perusahaan satu dengan yang lain yang sejenis, juga membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Di samping itu, kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang disediakan memberikan sejumlah manfaat terhadap perusahaan seperti (1) menimbulkan komitmen yang kuat untuk mempertahankan hubungan konsumen dan penyedia layanan; (2) mendorong konsumen mempercayai merk atau perusahaan, (3) meningkatkan kualitas hubungan antar konsumen dan penyedia layanan, (4) meningkatkan minat, serta (5) mengoptimalkan daya saing dan profit bisnis.

Berdasarkan hasil observasi pada Meazza Futsal di Denpasar diperoleh temuan bahwa Meazza Futsal hanya memiliki 2 lapangan utama yaitu lapangan rumput sintetis dan fasilitas – fasilitas pendukung lainnya. Dan itu semua mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan jasa di Meazza Futsal Denpasar, terlihat dari berkurangnya pengunjung Meazza Futsal Denpasar, pada saat masih adanya lapangan matras Meazza Futsal Denpasar, Meazza Futsal Denpasar dapat menerima pengunjung hingga 70 pengunjung dalam waktu 1 hari, tetapi saat lapangan matras Meazza Futsal Denpasar habis kontrak minat masyarakat seakan ikut menghilang dan sekarang Meazza Futsal biasanya menerima 30 pengunjung dalam waktu 1 hari. Fasilitas dan jenis pelayanan jasa yang diberikan pada dasarnya dapat berdampak pada kepuasan konsumen terhadap perolehan pelayanan yang didapatkan (Mi'raj et al., 2022). Dengan demikian, menganalisis tingkat kepuasan konsumen sangat penting untuk diteliti sebagai indikator dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan jasa yang disajikan kepada konsumen.

Beberapa penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di bidang olahraga terutama futsal. Penelitian oleh Permadi (2016) dengan analisis kualitatif deskriptif mendapatkan bahwa persepsi atau kinerja pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja sangat memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 86,1%. Hasil penelitian lainnya oleh Lestari & Ramadhani (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola lapangan futsal di Kota Serang berada pada kategori tidak puas dengan persentase 48%. Pelayanan yang kurang baik tersebut dapat ditunjukan dengan tidak lengkapnya fasilitas yang ada, kebersihan tempat, keamanan, kenyamanan dan juga kinerja para pelayan yang bekerja di tempat tersebut.

Dari beberapa penelitian relevan tersebut, dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada setiap pelayanan jasa lapangan futsal berbeda-beda dan sangat penting untuk diteliti agar mengetahui besar rendahnya pelayanan yang diberikan dan mampu memberi kepuasan kepada konsumen yang menggunakannya. Dengan hasil kepuasan konsumen tersebut dapat diberikan tindak lanjut untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan dari suatu jasa yang tersedia.

Berkaitan dengan masalah yang melatarbelakangi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap pemberian layanan jasa penyedia fasilitas olahraga. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen dapat meningkatkan minat individu untuk melaksanakan olahraga tertentu. Oleh sebab itu, penelitian ini menekankan pada analisis tingkat kepuasan konsumen dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di Meazza Futsal. Penelitian ini berfokus pada Meazza Futsal

dikarenakan tempat ini menjadi salah satu pelayanan jasa olahraga yang cukup terkenal di wilayah Denpasar. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, diharapkan memberikan kontribusi terhadap perkembangan pelayanan jasa di bidang olahraga khususnya futsal di kalangan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan pada analisis ini yaitu Deskriptif Kuantitatif dengan metode survei. Berdasarkan definisinya, deskriptif kuantitatif menekankan deskripsi setiap gejala atau kejadian yang ada dilambangkan dengan angka, maka data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa kata-kata kemudian dikuantitatifkan menjadi angka (Sugiyono, 2017). Penelitian ini diimplementasikan di Meazza Futsal. Populasi yang ditetapkan meliputi seluruh konsumen yang menggunakan jasa di Meazza Futsal dengan total sebanyak 100 responden. Sementara, sampel yang terpilih untuk diteliti adalah 100 konsumen yang mempergunakan pelayanan jasa pada Meazza Futsal sejumlah 100 responden. Sampel ini ditetapkan dengan teknik *accidental sampling*. Variabel penelitian yang dilibatkan yaitu pelayanan jasa sebagai variabel bebas dan tingkat kepuasan konsumen sebagai variabel dependen yang diteliti.

Dalam penelitian, instrumen diperlukan sebagai sarana dalam menghimpun data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah. Instrumen yang disusun untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan pada Meazza Futsal dibagi menjadi dua yaitu melalui lembar kuesioner dan pedoman wawancara. Dalam hal ini data primer diperoleh dari hasil kuesioner sedangkan data sekunder bersumber dari temuan pada saat wawancara maupun observasi. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya. Jawaban kuesioner tersebut meliputi STS (Sangat tidak setuju), TS (Tidak setuju), N (Netral), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Adapun kisi-kisi yang digunakan pada kuesioner ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

N o	Indikator	Butir
1	Bukti Langsung (Tangibles	1, 2, 3, 4
2	Kehandalan (Reliability)	5, 6, 7, 8
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	9, 10, 11, 12
4	Jaminan (Assurance)	13, 14, 15, 16
5	Empati (Emphaty)	17, 18, 19,20
	Total	20

Berdasarkan penyusunan instrumen kuesioner tersebut, setiap butir pernyataan diujikan melalui uji validitas dan reliabilitas untuk menjamin kehandalan instrumen dalam menjalankan fungsinya sebagai alat ukur. Dari hasil uji validitas, diperoleh bahwa seluruh pernyataan dikategorikan valid sedangkan dari pengujian reliabilitas melalui rumus *Cronbach Alpha* pada SPSS diperoleh kategori reliabel.

Prosedur analisis data dilaksanakan setelah hasil data kuesioner diperoleh dari 100 responden yang mempergunakan jasa pelayanan dari Meazza Futsal. Metode analisis yang diterapkan yaitu teknik analisis deskriptif kuantitatif berupa persentase. Hasil ini disajikan dengan menghitung rata-rata setiap indikator dan persentase yang diperoleh dari skor responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

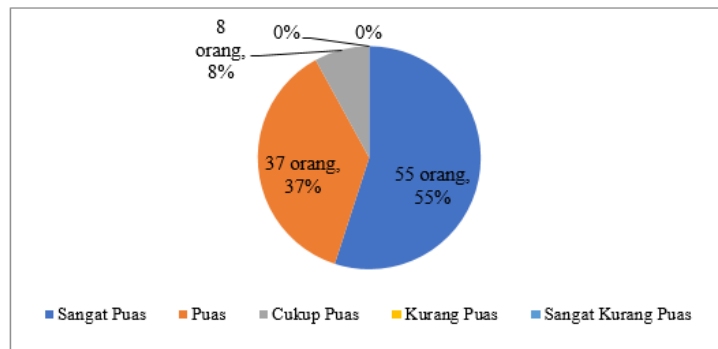
Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa skor dari hasil pengisian kuesioner dari 100 responden yang telah menjadi konsumen dari pelayanan jasa yang diberikan oleh Meazza Futsal. Adapun hasil analisis data dapat dijabarkan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil analisis skor tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar, maka dapat disajikan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Menyeluruh

Kategori Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	55 orang	55,0%
Puas	37 orang	37,0%
Cukup Puas	8 orang	8,0%
Kurang Puas	0 orang	0,0%
Sangat Kurang Puas	0 orang	0,0%
Jumlah	100 orang	100,0%

Tabel 2 menyatakan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar yang paling tinggi jumlahnya adalah pada kategori Sangat Puas berjumlah 55 orang (55,0%), disusul kategori Puas mencapai 37 orang responden (37,0%) dan kategori Cukup Puas mencapai 8 orang (8,0%) serta tidak ada konsumen yang termasuk Kurang Puas maupun Sangat Kurang Puas. Adapun hasil secara jelas diilustrasikan pada diagram tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar sesuai deskripsi Gambar 1.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan

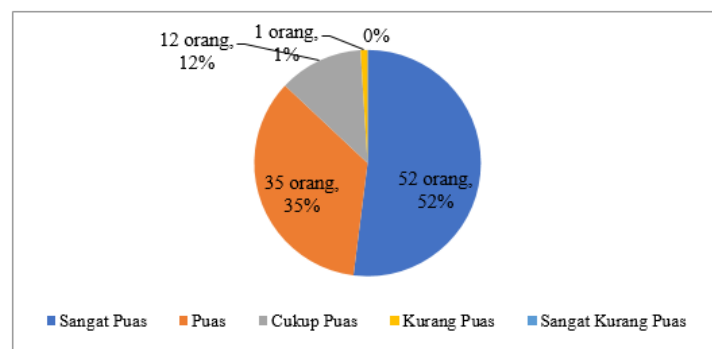
Kemudian hasil analisis skor tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator bukti langsung (*tangibles*) seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)

Kategori Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	52 orang	52,0%
Puas	35 orang	35,0%
Cukup Puas	12 orang	12,0%
Kurang Puas	1 orang	1,0%
Sangat Kurang Puas	0 orang	0,0%
Jumlah	100 orang	100,0%

Tabel 3 mendeskripsikan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator bukti langsung (*tangibles*) yang paling tinggi jumlahnya adalah pada kategori Sangat Puas berjumlah 52 orang (52,0%), disusul kategori Puas mencapai 35 orang responden (35,0%), kategori Cukup Puas mencapai 12 orang (12,0%), dan kategori Kurang Puas mencapai 1 orang (1,0%), serta tidak ada konsumen yang termasuk Sangat Kurang Puas.

Perolehan hasil indikator bukti langsung (*tangibles*) disajikan secara mendetail dalam Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Bukti Langsung (*Tangibles*)

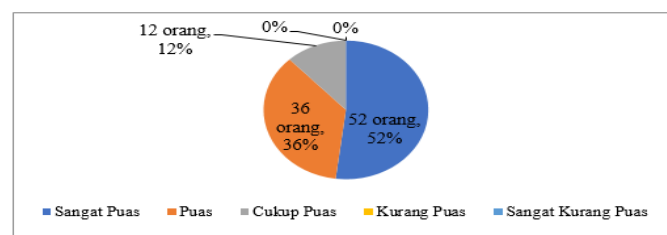
Dilihat dari indikator bukti langsung (*tangibles*) hasil analisis emencapai skor rata-rata sebesar 12,93 dari skor maksimal 16, termasuk pada kategori sangat puas.

Sementara itu, hasil tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari indikator kehandalan (*reliability*) dapat diamati pada Tabel 4 dan Gambar 3.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Kategori Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	52	52,0%
Puas	36	36,0%
Cukup Puas	12	12,0%
Kurang Puas	0	0,0%
Sangat Kurang Puas	0	0,0%
Jumlah	100 orang	100,0%

Dari hasil deskripsi Tabel 4 tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator kehandalan (*reliability*) yang paling tinggi adalah pada kategori Sangat Puas berjumlah 52 orang (52,0%), disusul kategori Puas mencapai 36 orang responden (36,0%) dan kategori Cukup Puas mencapai 12 orang (12,0%) serta tidak ada konsumen yang termasuk Kurang Puas maupun Sangat Kurang Puas. Berikut ini ditampilkan diagram tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator kehandalan (*reliability*).



Gambar 3. Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Kehandalan (*Reliability*)

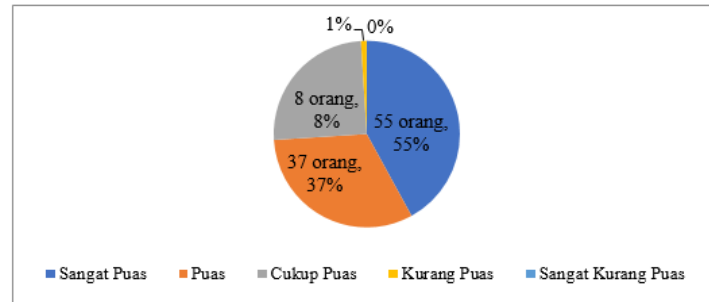
Dilihat dari indikator kehandalan (*reliability*) rerata tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar mencapai skor rata-rata sebesar 12,96 dari skor maksimal 16, termasuk pada kategori sangat puas.

Hasil analisis skor tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) seperti pada Tabel 5.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kategori Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	42 orang	42,0%
Puas	32 orang	32,0%
Cukup Puas	25 orang	25,0%
Kurang Puas	1 orang	1,0%
Sangat Kurang Puas	0 orang	0,0%
Jumlah	100 orang	100,0%

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang paling tinggi jumlahnya adalah pada kategori Sangat Puas berjumlah 42 orang (42,0%), disusul kategori Puas mencapai 32 orang responden (32,0%) dan kategori Cukup Puas mencapai 25 orang (25,0%), dan kategori Kurang Puas mencapai 1 orang (1,0%), serta tidak ada konsumen yang termasuk Sangat Kurang Puas. Hasil ini disajikan dengan lengkap pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Daya Tanggap
(*Responsiveness*)

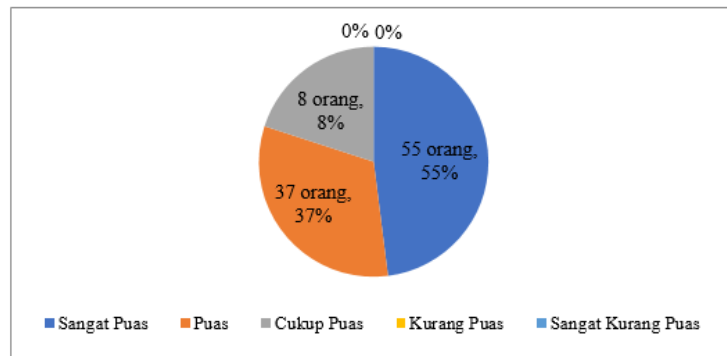
Gambar 4 menunjukkan jika dilihat dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) rerata tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar mencapai skor rata-rata sebesar 9,59 dari skor maksimal 12, termasuk pada kategori sangat puas.

Kemudian, tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di Meazza Futsal ini juga dinilai dari indikator jaminan. Adapun hasil tersebut disajikan pada Tabel 6 dan Gambar 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Jaminan (*Assurance*)

Kategori Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	48	48,0%
Puas	32	32,0%
Cukup Puas	20	20,0%
Kurang Puas	0	0,0%
Sangat Kurang Puas	0	0,0%
Jumlah	100 orang	100,0%

Tabel 5 menyatakan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator jaminan (*assurance*) yang paling tinggi jumlahnya adalah pada kategori Sangat Puas berjumlah 48 orang (48,0%), disusul kategori Puas mencapai 32 orang responden (32,0%) dan kategori Cukup Puas mencapai 20 orang (20,0%) serta tidak ada konsumen yang termasuk Kurang Puas maupun Sangat Kurang Puas. Hasil ini juga dideskripsikan pada Gambar 5.



Gambar 5. Diagram Tingkat Kepuasan Dilihat dari Indikator Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan analisa data, diperoleh data rerata tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator jaminan (*assurance*) mencapai skor rata-rata sebesar 9,84 dari skor maksimal 12, termasuk pada kategori sangat puas.

Selanjutnya, hasil pengolahan data penelitian tingkat kepuasan konsumen dilihat dari indikator-indikator variabel kepuasan konsumen, maka dapat dilihat perbandingan hasil pengolahan data penelitian dilihat dari indikator-indikator variabel kepuasan konsumen seperti yang tampak pada Tabel 7.

Tabel 6. Perbandingan Kepuasan Konsumen dari Seluruh Indikator

Kategori Tingkat Kepuasan	Indikator				
	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Empati (<i>Empathy</i>)
Sangat Puas	52,0%	52,0%	42,0%	48,0%	50,0%
Puas	35,0%	36,0%	32,0%	32,0%	28,0%
Cukup Puas	12,0%	12,0%	25,0%	20,0%	21,0%
Kurang Puas	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%
Sangat Kurang Puas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Dari Tabel 6 diperoleh bahwa indikator tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar yang paling dominan adalah indikator Kehandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan konsumen kategori Sangat Puas sebesar 52,0% dan Puas sebesar 36,0%. Sementara indikator yang paling lemah adalah indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan konsumen kategori Sangat Puas sebesar 42,0% dan Puas sebesar 32,0%.

Berdasarkan hasil analisis data ditunjukkan secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar yang paling tinggi jumlahnya adalah pada kategori Sangat Puas berjumlah 55 orang (55,0%), disusul kategori Puas mencapai 37 orang responden (37,0%) dan kategori Cukup Puas mencapai 8 orang (8,0%) serta tidak ada konsumen yang termasuk Kurang Puas maupun Sangat Kurang Puas. Berdasarkan analisa data juga diperoleh bahwa indikator tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza

Futsal Denpasar yang paling dominan adalah indikator Kehandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan konsumen kategori Sangat Puas sebesar 52,0% dan Puas sebesar 36,0%. Sedangkan indikator yang paling lemah adalah indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan konsumen kategori Sangat Puas sebesar 42,0% dan Puas sebesar 32,0%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen berada pada tingkat sangat puas. Menurut teori Kotler (2008), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan hasil temuan penelitian, tingkat kepuasan konsumen yang berada pada klasifikasi sangat puas bermakna bahwa kinerja atau pelayanan jasa yang diberikan oleh Meazza Futsal Denpasar berada pada kategori yang sangat baik. Pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria yang dibuktikan melalui hasil pada indikator bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphathy*).

Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa temuan terdahulu. Salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Aftiansyah (2016) dimana menunjukkan bahwa tingkat presentase kepuasan *members fitness* di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) kabupaten Lumajang sebesar 83,08% berarti sangat tinggi. Temuan dalam penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian relevan yang telah diteliti sebelumnya. Hasil yang sangat puas dalam tingkat kepuasan konsumen Meazza Futsal ini senada dengan temuan dari penelitian Permadi dan Pudjijuniarto (2016) yang membuktikan bahwa pelayanan terhadap member yang diberikan oleh Gool Futsal Mangga Dua Surabaya masuk dalam kriteria sangat memuaskan.

Dalam hal ini pelayanan jasa di bidang olahraga sangat memberikan pengaruh dan berdampak terhadap pendapat konsumen. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu pelayanan jasa. Tingkat kepuasan konsumen yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis. Dengan demikian, tingkat kepuasan konsumen di Meazza Futsal sangat tinggi mengindikasikan bahwa seluruh indikator pelayanan jasa telah terpenuhi dengan baik dari seluruh aspek.

Dari penjelasan yang sudah di paparkan di atas dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar tergolong sangat tinggi. Namun, harus memperhatikan sarana prasarana dan peran manajemen dalam mengelola

Meazza Futsal Denpasar guna mempertahankan tingkat kepuasan konsumen agar tetap sangat tinggi.

Penelitian ini memberikan implikasi terhadap perkembangan pelayanan jasa di Meazza Futsal. Dengan hasil dari penelitian ini dapat menambah dan memperkaya pengetahuan tentang bagaimana cara guna meningkatkan pelayanan jasa serta tingkat kepuasan konsumen Meazza Futsal Denpasar. Hasil dari penelitian ini sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kebugaran jasmani responden, selain itu berguna untuk memperluas wawasan dan kemampuan

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Sehubungan dengan hasil dan pembahasan yang terdeskripsi di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar menunjukkan hasil tergolong katagori sangat tinggi dengan skor rata-rata sebesar 55,1. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat pelayanan jasa yang diberikan pada Meazza Futsal sangat baik sehingga mendapatkan respon dan kepuasan konsumen dalam klasifikasi yang sangat baik. Hal ini tentunya juga dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan telah memenuhi seluruh indikator baik dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati.

Merujuk pada temuan yang diperoleh, maka dapat direkomendasikan saran untuk berbagai pihak meliputi pengelola Meazza Futsal dan peneliti selanjutnya. Disarankan untuk Meazza Futsal agar menumbuhkan tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dengan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana serta memperhatikan faktor-faktor pendukungnya untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, direkomendasikan agar melaksanakan penelitian dengan populasi lebih besar dan variabel yang beragam agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini lebih objektif dan akan menjadi lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, M. F. (2016). Tingkat kepuasan members fitness terhadap pelayanan di tempat kebugaran Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 4(3), 370–377. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-kesehatan-olahraga/article/view/17793>
- Fatihudin, D., & Frimansyah, A. (2019). *Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.

- Gunadi, E., & Tanoto, S. R. (2018). Hubungan harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan M-Sport Futsal Center. *AGORA*, 6(1), 1–5.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen pemasaran* (B. Molan, Penerj.). Jakarta: Erlangga.
- Lestari, A. T., & Ramadhani, Z. (2022). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pengelolaan lapangan futsal. *Jurnal Maenpo: Jurnal Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi*, 12(1), 105–117. <https://jurnal.unsur.ac.id/maenpo>
- Lupioadi. (2006). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Maridzal, I., Utami, H. Y., & Amaluis, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Golden Futsal Simpang Haru Padang. *Journal of Economic and Economic Education*, 5(2), 128–133.
- Mi'raj, J. S., Sutrisna, A., & Pauzy, D. M. (2022). Pengaruh persepsi harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Mini Soccer Indosoccernesia Kota Tasikmalaya. *Journal of Indonesian Management*, 2(3), 839–852.
- Muiz, A. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pengguna transport GO-JEK di Semarang. *Journal of Management*.
- Permadi, D. F., & Pudjijuniarto. (2016). Tingkat kepuasan pelayanan di Gool Futsal Mangga Dua Surabaya terhadap members. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 4(1), 69–76.
- Ramdhani., & Riana, F. (2020). Sistem informasi jadwal pemesanan lapangan futsal di Kota Bogor berbasis web. *Jurnal Inovatif*, 3(2), 103–109.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode riset kuantitatif: Teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenadamedia.
- Susanto, D., & Hamzah, M. I. (2016). Determinan kepuasan pelanggan pada penyewaan lapangan Centro Futsal cabang Daan Mogot. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 163–172.
- Wicaksono, T. (2017). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Upik Futsal Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 40–55.