

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Olahraga adalah kesibukan yang benar-benar utama untuk menjaga kesehatan seseorang. Secara umum pengertian olahraga adalah sebagai salah satu aktivitas fisik maupun psikis seseorang yang berguna untuk menjaga dan meningkatkan kualitas kesehatan seseorang setelah olahraga. Manfaat olahraga bagi tubuh manusia dapat membantu melindungi dari penyakit seperti stroke, obesitas, osteoporosis, dan lainnya serta dapat meningkatkan suasana dan mengurangi stress selain dari manfaat yang telah di sebutkan di atas, olahraga juga bisa membentuk otot- otot yang ada di dalam tubuh manusia baik yang menginginkan bentuk tubuh yang berotot juga bisa menjaga stamina tubuh agar selalu fit. Banyak sekali pilihan olahraga yang bisa kita pilih untuk membuat badan kita selalu bugar dan sehat, salahsatunya seperti futsal yang saya teliti ini.

Futsal sekarang ini berkembang sebagai salah satu olahraga terfavorit di Indonesia dan seiring dengan perkembangan gaya hidup sekarang. Futsal telah menjadi salah satu trend dan mulai menjadi salah satu aktivitas dikalangan masyarakat perkotaan. Salah satu penyebab olahraga ini banyak digemari diperkotaan adalah karena minimnya lapangan sepak bola dibandingkan dengan persentase masyarakat yang hobi bermain sepak bola sehingga futsal menjadi salah satu pilihan yang tepat, karena olahraga ini dimainkan dalam ruangan dan tidak terlalu membutuhkan tempat yang luas seperti olahraga sepak bola pada umumnya. Di Kota Pontianak sendiri sudah banyak terdapat lokasi yang menyediakan jasa

lapangan futsal yang sudah menjadi tempat favorit bagi masyarakat Kota Pontianak untuk melakukan olahraga serta mempererat silaturahmi antar sesama teman melalui olahraga futsal ini. Banyaknya fasilitas tersebut, membuat persaingan dalam bisnis jasa lapangan futsal semakin tinggi. Masing-masing tempat penyewaan jasa lapangan futsal harus meningkatkan kualitas produk yang dimiliki, seperti kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan memenuhi standar. Hal ini sangat mempengaruhi kenyamanan bermain dan resiko cedera. Semakin baik kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki akan mempengaruhi kepuasan para pengguna lapangan futsal tersebut, karena lapangan futsal yang berkualitas dan bermutu serta dapat memenuhi keinginan konsumen akan dapat bertahan dan menciptakan nilai lebih dari pesaingnya. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi sikap konsumen setelah menggunakan atau merasakan produk maupun jasa yang ditawarkan. Konsumen yang merasa puas akan mengulangi untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu penyedia jasa lapangan futsal harus menyediakan jasa lapangan futsal yang berkualitas serta memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

Konsumen adalah satu-satunya yang dapat menilai baik tidaknya kualitas pelayanan. Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Perilaku konsumen adalah proses seorang pelanggan dalam membuat keputusan untuk memilih, serta menggunakan jasa yang dibeli. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Proses

keputusan konsumen tidak berakhir dengan pembelian, namun berlanjut hingga pembelian tersebut menjadi pengalaman bagi konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang dibeli tersebut. Pengalaman itu akan menjadi bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan pembelian di masa mendatang atau masa berikutnya. Pertimbangan keputusan konsumen dalam memilih jasa pelayanan lapangan futsal yaitu dengan melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Para pengusaha jasa pelayanan lapangan futsal harus cermat dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas jasa yang mereka miliki. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen karena pelayanan yang diberikan tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen pada zaman sekarang adalah konsumen yang kritis dan sangat berhati-hati dalam membelanjakan uangnya. Mereka mempertimbangkan banyak faktor untuk memilih sebuah produk atau jasa termasuk jasa lapangan futsal.

Pada saat ini jasa-jasa lapangan futsal semakin meningkat di Kalbar, khususnya di Pontianak. Graha Futsal Center merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan bidang usahanya di sektor jasa yaitu penyewaan lapangan futsal. Sebagai salah satu usaha swasta tentu saja Graha Futsal Center hadir untuk mendapatkan keuntungan sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Akan tetapi bukan hanya Graha Futsal Center saja yang bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan futsal ini, sehingga hal ini menimbulkan persaingan antar perusahaan yang juga bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan futsal di Pontianak.

**Tabel 1.1**  
**Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak**  
**Lapangan Futsal di Pontianak**  
**Tahun 2018**

No	Nama Usaha	Alamat Usaha	Kelurahan Usaha	Kecamatan Usaha	Jenis Usaha
1	Arena Futsal	Jl. Parit H. Husin I RT.004/RW.08	Bangka-Belitung Laut	Pontianak Tenggara	Penyewaan Lapangan Futsal
2	Jasa Penyewaan Gedung Olahraga	Jl. Putri Dara Hitam	Sungai Bangkong	Pontianak Kota	Futsal dan Bulu Tangkis
3	As Futsal	Jl. Uray Bawadi Gg. Tria I	Sungai Bangkong	Pontianak Kota	Lapangan Futsal
4	Andaria Futsal	Jl. 28 Oktober	Siantan Hulu	Pontianak Utara	Futsal
5	Ajc Sport	Jl. Padat Karya	Saigon	Pontianak Timur	Sarana Olahraga (Lapangan Futsal)
6	Graha Futsal Center	Jl. Parit H. Husin II. Jl. Sejahtera	Bangka-Belitung Laut	Pontianak Tenggara	Penyewaan Lapangan Futsal
7	Griya Futsal	Jl. Parit Demang	Parit Tokaya	Pontianak Selatan	Futsal
8	Arkan Futsal	Jl. Ujung Pandang Samping Gg. Hanura II	Sungai Jawi	Pontianak Kota	Lapangan Futsal
9	Fuziawan Futsal	Jl. Tanjung Raya II Gg. Maharji	Saigon	Pontianak Timur	Futsal
10	Andaria Futsal	Jl. 28 Oktober	Siantan Hulu	Pontianak Utara	Futsal
11	Arena Futsal	Jl. P. H. Husin I	Bangka-Belitung Laut	Pontianak Tenggara	Futsal
12	Arena Futsal	Jl. P.H.Husin I RT.004/ RW.08	Bangka-Belitung Laut	Pontianak Tenggara	Futsal
13	Mega Perdana Futsal	Jl. Perdana RT.005/ RW.02	Bansir Laut	Pontianak Tenggara	Penyewaan Lapangan Futsal
14	Ajc Sport	Jl. Padat Karya	Saigon	Pontianak Timur	Sarana Olahraga (Lapangan Futsal)
15	-	Gg.Suka Mulya Dalam RT.003/ RW.13	Sungai Bangkong	Pontianak Kota	Futsal

Sumber : Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak, Tahun 2018

Dapat dilihat pada Tabel 1.1 bahwa sangat banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan futsal, seperti perusahaan jasa yang pertama yaitu Citra Kartini dan jasa lapangan futsal yang terakhir yaitu Vigor Sport Center.

Graha Futsal Center adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan futsal yang beralamat di Jalan Parit Haji Husin II Kota Pontianak. Graha Futsal Center menyediakan 4 lapangan futsal di mana 2 lapangan terdiri dari rumput sintetis dan 2 lagi yaitu *interlock*. Graha Futsal Center beroprasi atau buka setiap hari mulai Pukul 08:00 – 00:00 WIB. Untuk hari besar seperti hari raya Idul Fitri dan Idul Adha Graha Futsal Center libur atau tidak buka. Graha Futsal Center juga menyediakan mini kantin yang hanya menjual minuman dingin saja. Graha Futsal juga menyediakan dua buah toilet dan satu mushola mini.

**Tabel 1.2**  
**Graha Futsal Center Pontianak**  
**Tarif Sewa**  
**Tahun 2018**

No	Hari	Pukul	Tarif/Jam (Rp)
1	Pagi	08:00-12:00	60.000
2	Siang	12:00-17:00	80.000
3	Malam	17:00-00:00	110.000

Sumber : Graha Futsal Center, Tahun 2018

Dapat kita lihat dari Tabel 1.2 bahwa penyewaan lapangan futsal pada pagi hari dari Pukul 08:00-12:00 yaitu sebesar Rp. 60.000,00 dan di siang hari Pukul 12:00-17:00 sebesar Rp. 80.000,00 serta pada malam hari yaitu dari Pukul 17:00-00:00 sebesar Rp. 110.000,00. Pagi hari tarifnya Rp. 60.000,00 karena permintaan di pagi hari sangat kurang dikarenakan masih dalam waktu jam kerja, pada siang

hari tarif meningkat menjadi Rp. 80.000,00 karena permintaan mulai meningkat dan di malam hari tarifnya yaitu Rp. 110.000,00 karena pada malam hari beban lapangan meningkat yaitu menggunakan listrik atau lampu yang semuanya menyala.

**Tabel 1.3**  
**Graha Futsal Center Pontianak**  
**Jumlah Kapasitas Jam Pemakaian**  
**Tahun 2018**

No	Hari	Jam	Hari Kerja Efektif	Jumlah Jam/Tahun
1	Pagi	4	360	5.760
2	Siang	5	360	7.200
3	Malam	7	360	10.080
<b>Jumlah</b>				<b>23040</b>

Sumber : Graha Futsal Center, Tahun 2018

Dapat kita lihat tabel di atas menunjukkan kapasitas lapangan dan hari kerja dapat dilihat bahwa kapasitas yakni lebih banyak pada malam hari karena waktunya lebih panjang.

**Tabel 1.4**  
**Graha Futsal Centre Pontianak**  
**Jumlah Pemakaian Jasa Lapangan**  
**Tahun 2018**

No	Tahun	Jumlah Jam yang Tersedia	Jumlah Pemakaian	Jam Pemakaian (%)
1	2015	23.040	20.010	86,84
2	2016	23.040	21.300	92,44
3	2017	23.040	19.602	85,07

Sumber : Graha Futsal Centre Pontianak, Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat pada Tahun 2015 sampai dengan 2016 ada peningkatan dari penyewaan lapangan Graha Futsal Centre yaitu sebesar 6,45%. Pada Tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 7,97%.

**Tabel 1.5**  
**Graha Futsal Center Pontianak**  
**Jumlah Pendapatan Jasa Lapangan**  
**2015-2017**

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Kenaikan/Penurunan (%)
1	2015	295.660.000	-
2	2016	311.980.000	5,52
3	2017	288.710.000	(7,46)

Sumber: Graha Futsal Centre Pontianak, Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat pada Tahun 2015 sampai dengan 2016 ada peningkatan pendapatan Lapangan Graha Futsal Centre yaitu sebesar 5,52%. Pada Tahun 2016 sampai dengan 2017 mengalami penurunan sebesar 7,46%.

#### **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah “Apakah Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas konsumen menggunakan Lapangan Graha Futsal Center di Kota Pontianak.”

#### **C. Pembatasan Masalah**

Agar ruang lingkup permasalahan lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi kepuasan menggunakan 5 (lima) dimensi yang meliputi berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) empati (*emphaty*). Loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen menggunakan Lapangan Graha Futsal Center Pontianak.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan yang dikaitkan dengan pemecahan suatu permasalahan yang dihadapi oleh suatu perusahaan.

### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran atau masukan dan informasi bagi perusahaan penyewaan lapangan futsal Graha Futsal Center Pontianak.

### **3. Bagi Almamater**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa/i yang ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas konsumen.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Pada saat ini usaha yang menyediakan penyewaan lapangan futsal semakin banyak. Dalam persaingan yang semakin ketat di antara usaha penyewaan lapangan futsal saat ini, maka kepuasan konsumen menjadi prioritas utama di mana tingkat kepentingan dan harapan konsumen serta pelaksanaan atau pelayanan yang dilakukan penyewaan lapangan futsal haruslah sesuai. Penyewaan lapangan futsal harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen agar mereka merasa puas terhadap jasa yang ditawarkan atau diberikan.

Solomon dalam Priansa (2017:197) menyatakan: “Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang



telah dibeli oleh konsumen”. Kotler dan Keller (2009:138): “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan suatu usaha. Pelayanan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan akan membuat tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan menjadi meningkat.

Kotler dan Keller (2009:138): “Loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih”. Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pelanggan, penulis menggunakan lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari berwujud (*tangibles*) keandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan konsumen pengguna jasa lapangan futsal Graha Futsal Center Pontianak. Adapun kerangka pemikiran yang akan dituangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut.

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**  
**Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menggunakan**  
**Lapangan Graha Futsal Centre Pontianak**



Adapun jurnal terdahulu yang menjadi acuan saya sehingga memilih penelitian ini yaitu :

1. Dwi Susanto, Mhd Ichwan Hamzah (2016) dengan judul penelitian Determinan Kepuasan Pelanggan Pada Penyewaan Lapangan Centro Futsal Cabang Daan Mogot. Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu: kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi secara parsial maupun bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Muhammad Yusri (2013) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya. Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu: ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya. Kualitas layanan yang dirasakan pelanggan gool futsal manga dua Surabaya memberikan pengaruh yang cukup tinggi bagi peningkatan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan semakin loyal dan terus menggunakan layanan tersebut, bahkan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan tersebut.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Menurut Siregar (2014:15) “Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau penghubungan dengan variabel yang lain”.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017:145): “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”. Dalam hal ini penulis mengamati langsung kegiatan-kegiatan yang terjadi pada saat pengguna jasa mendapatkan pelayanan dari Graha Futsal Center Pontianak.

### b. Wawancara

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014:194): Wawancara adalah anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* dan juga kuesioner (angket) adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- 2) Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
- 3) Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab langsung kepada pimpinan dan karyawan Graha Futsal Center Pontianak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

### c. Kuesioner

Sugiyono (2017:142): ”Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam hal ini

penulis memberikan daftar pertanyaan kepada pengguna jasa lapangan Graha Futsal Center Pontianak.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Sugiyono (2017:80): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang melakukan atau menggunakan jasa lapangan Graha Futsal Center Pontianak.

#### b. Sampel

Sugiyono (2017:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Mengingat populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus dari Rao Purba 1996 dalam Ghozali (2011:89), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% = 1,96)

Moe : Margin Off Error (kesalahan maksimum yang ditolerir sebesar 10%)

Dengan jumlah sampel minimal 96 responden di atas, penulis menggunakan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut cukup representative untuk mewakili populasi.

#### 4. Alat Analisis

##### a. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiono (2017:93): “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala likert dapat dikategorikan sebagai skala interval. Skala likert yang akan digunakan untuk mengukur penilaian pelanggan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa lapangan futsal Graha Futsal Center Pontianak terdiri dari lima (5) kategori yaitu:

**Tabel 1.6**  
**Skala Pengukuran Variabel Penelitian**

No.	Skala Pengukuran			
	Kepuasan	Skor	Loyalitas	Skor
1	Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Puas (KP)	3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Puas (P)	4	Setuju (S)	4
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5

##### b. Uji Instrumen

###### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2014:75): “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it*

*succesefully measure the phenomenon*)”. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji korelasi *product moment*. Korelasi *product moment* adalah untuk menentukan besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Uji validitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 19.

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2014:87): “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama antara variabel bebas atau kepuasan (X) dengan variabel terikat atau loyalitas pelanggan (Y). Teknik yang digunakan adalah *cronbach alpha* dengan menggunakan alat bantu SPSS 17.0. Di mana dikatakan *reliable* jika *cronbach alpha* > 0,60.

## c. Uji Normalitas

Siregar (2014:153): “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*.

## d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Siregar (2014:379): “Salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa yang akan datang dengan berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) adalah

menggunakan regresi linier”. Pada kedua variabel tersebut akan dicari bentuk pengaruhnya dengan tujuan prediksi mengenai nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang diketahui atau ditentukan. Adapun persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Di mana:

a = Konstanta

b = Konstanta

X = Variabel Bebas (Kepuasan)

Y = Variabel Terikat (Loyalitas Konsumen)

e. Koefisien Korelasi (r)

Siregar (2014:338): “Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel”. Dengan teknik statistik korelasi *person product moment* adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dengan rumus:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

n : jumlah data (responden)

x : variabel bebas (Kepuasan Konsumen)

y : variabel terikat (Loyalitas Konsumen)

Sedangkan untuk melihat dan mengetahui kuat atau tidak kuat pengaruh (korelasi) menggunakan pedoman sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**Pedoman dan Interpretasi Nilai r**

<i>No</i>	<i>Koefisien</i>	<i>Korelasi</i>
1	0,00-0,199	Sangat Lemah
2	0,20-0,399	Lemah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Syofian Siregar, 2014

f. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Siregar (2014:338): “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

**Rumus:**

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

$R^2$  = korelasi kuadrat

g. Uji Kelayakan Model

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas konsumen Graha Futsal Center di Kota Pontianak yang dipengaruhi oleh kepuasan.

1) Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.



3) Menentukan Hipotesis:

Ho: Artinya model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen Graha Futsal Centre yang dipengaruhi oleh kepuasan.

Ha: Artinya model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen Graha Futsal Center yang dipengaruhi oleh kepuasan.

4) Menentukan nilai F tabel dengan kriteria  $\alpha = 0,05$  (5%) dan derajat kebebasan (df)  $n-2$ .

5) Menentukan kriteria keputusan: jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak.