

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan konsumen adalah hal yang penting untuk mempertahankan pelanggan. Apalagi olahraga futsal adalah olahraga yang digemari oleh semua kalangan masyarakat, terutama kaum laki-laki. Sehingga peluang usaha penyewaan futsal sangat besar tidak menuntut kemungkinan di masa mendatang usaha penyewaan lapangan futsal meningkat. Perusahaan dituntut untuk bekerja maksimal agar mampu bertahan dengan memuaskan konsumen. Suatu perusahaan yang ingin mencapai suatu kesuksesan dalam persaingan bisnis ialah dengan berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan harus berupaya untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen, sehingga konsumen merasa puas. Pelanggan yang merasa puas akan menjadi loyal.¹

Keberhasilan suatu perusahaan dalam merealisasikan tujuannya ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara efektif dan efisien dibandingkan pesaingnya.² Perusahaan harus memiliki strategi pemasaran untuk bersaing dengan perusahaan lain, terutama perusahaan yang memiliki produk sejenis. Perusahaan yang mampu memahami keinginan dan

¹Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 12

²Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 7

kebutuhan konsumen akan lebih mengerti bagaimana melakukan strategi-strategi yang efektif agar konsumen melakukan pembelian dan dilain waktu akan melakukan pembelian kembali pada perusahaan tersebut.

Salah satu cara untuk menyusun strategi pemasaran adalah bauran pemasaran. Pengertian bauran pemasaran adalah seperangkat alat (variabel) yang disusun sedemikian rupa sehingga didapat kombinasi yang pas untuk membentuk karakteristik produk. Bauran pemasaran jasa dibagi menjadi 8P, yaitu *product, price, promotion, place, people, physical evidence* dan *customer service*.³ Bauran pemasaran 8P tersebut merupakan perkembangan bauran pemasaran yang disampaikan oleh Jerome McCarthy yang merumuskan konsep bauran pemasaran menjadi 4P, yaitu *product, price, promotion, place*. Dalam penerapannya, perusahaan harus mampu menyusun 8P sebaik mungkin, karena satu sama lain dari variabel tersebut saling mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen sangat berpengaruh penting terhadap perkembangan suatu perusahaan. Konsumen yang merasa puas akan kembali lagi membeli produk perusahaan tersebut. Akan tetapi, konsumen yang tidak merasa puas bisa saja memilih perusahaan lain. Kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.⁴ Kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang dilakukan oleh keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya melampaui harapan konsumen. Sedangkan

³*Ibid.*, hlm. 41-42

⁴Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 133

ketidakpuasan konsumen adalah akibat yang ditimbulkan apabila tidak sesuai dengan harapan.

Penelitian ini menggunakan variabel harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan sebagai indikator kepuasan konsumen. Hal tersebut dikarenakan yang diteliti adalah perusahaan jasa, yaitu perusahaan yang menawarkan produk yang tidak berwujud. Sehingga harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan dinilai sebagai indikator yang sesuai untuk mengetahui kepuasan konsumen. Penentuan harga yang tepat dapat memberikan dampak yang positif terhadap perilaku konsumen karena pada dasarnya konsumen akan memilih harga yang relative rendah. Harga yang ditawarkan kepada konsumen menjadi bagian dari strategi persaingan. Harga adalah sejumlah nilai yang dibayarkan oleh seseorang untuk membeli dan menikmati barang atau jasa yang ditawarkan.⁵

Penentuan harga harus disesuaikan dengan daya beli konsumen sasaran, sehingga harga dapat dijangkau. Selain itu, harga yang ditawarkan juga harus sesuai dengan kualitas produk yang diberikan. Penawaran harga yang tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan akan menurunkan minat konsumen. Karena mereka merasa apa yang didapatkan tidak sebanding dengan jumlah yang dikeluarkan. Terutama dalam jasa penyewaan lapangan futsal, karena konsumen hanya mendapatkan manfaat tanpa hak kepemilikan. Penetapan harga yang relatif rendah atau murah dibanding pesaingnya terbukti banyak diminati oleh konsumen.

⁵Supriadi, *Konsep Harga dalam Ekonomi Islam*, (Bogor: Guepedia, 2018), hlm. 27

Selain harga, lokasi juga menjadi variabel penentu kepuasan konsumen. Penilaian lokasi yang tepat memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan, baik secara *financial* atau *nonfinansial*.⁶ Lokasi yang tepat adalah lokasi yang strategis, yaitu mudah ditemukan oleh setiap orang. Lokasi yang strategis dapat meningkatkan tingkat penjualan, misalnya terletak di pinggir jalan raya. Keberadaannya akan mudah dikenali oleh masyarakat. Bahkan, seseorang yang awalnya bukan pelanggan menjadi pelanggan karena tempatnya yang mudah dijangkau. Berbeda jika lokasinya terletak di pedalaman, dimana jalur untuk sampai kesana sangat sulit. Waktu tempuh yang lebih lama pun membuat konsumen berpikir dua kali untuk mengkonsumsi produk tersebut.

Untuk usaha yang tidak berwujud, seperti usaha jasa penyewaan lapangan futsal, fasilitas menjadi karakteristik utama yang menentukan tingkat kualitas jasa tersebut. Bukti fisik memberikan kontribusi untuk mempengaruhi konsumen bagaimana mereka menilai kualitas jasa sebagai bentuk nyata yang dapat memfasilitasi kinerja jasa yang ditawarkan.⁷ Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen untuk melakukan suatu aktivitas. Fasilitas yang lengkap dan terawat dalam penyewaan lapangan futsal bisa berupa keadaan lapangan yang terawat, adanya ruang ganti, mushola, wifi area dan kantin. Sedangkan fasilitas yang kurang lengkap dan tidak terawat membuat konsumen kurang puas dan merasa rugi.

Pelayanan juga menjadi faktor penting dalam kelangsungan dan perkembangan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat

⁶Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hlm. 214

⁷I Gusti Bagus Rai Utama, *Pemasaran Pariwisata*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 34

keunggulan yang perlu dikendalikan oleh perusahaan agar keinginan konsumen dapat terpenuhi. Karena kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang konsumen terhadap pemberian jasa suatu perusahaan.⁸ Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus terus berusaha mengembangkan kualitas pelayanannya dengan baik. Apabila konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan bagus, maka mereka akan merasa kecewa dan menimbulkan keluhan. Bentuk pelayanan dalam penyewaan jasa adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan yang diberikan pemilik usaha atau karyawannya.

Sea Bless Futsal adalah salah satu usaha jasa penyewaan lapangan futsal di wilayah Blitar. Usaha ini berdiri pada tahun 2011. Letaknya di Jl. Raya Kendalrejo, RT. 01 RW. 01, Kendalsari, Kendalrejo, Srengat, Blitar, Jawa Timur. Tempat ini buka setiap hari pukul 07.00 sampai 24.00 WIB. Olahraga futsal saat ini pun masih menjadi olahraga favorit semua kalangan masyarakat, karena permainannya hampir sama dengan sepak bola. Bahkan ada pula yang menyebut dengan nama *mini soccer*. Olahraga futsal sering dijadikan pilihan diantara cabang olahraga lain, dikarenakan tempatnya indoor, sehingga waktu bermainnya tidak dibatasi oleh waktu dan cuaca. Terutama bagi mereka yang sibuk kerja seharian, olahraga futsal dapat dijadikan pilihan untuk berkumpul bersama teman dan bermain bersama.

⁸Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 83

Banyaknya peminat di Sea Bless Futsal karena tempatnya yang strategis, yaitu berada di wilayah yang ramai. Sea Bless Futsal berada di dekat area sekolah, tempat makan dan warung kopi. Sehingga keberadaan Sea Bless Futsal mudah dikenal oleh masyarakat. Sea Bless Futsal berusaha untuk unggul dibanding para pesaingnya. Tarif harga yang ditawarkan juga terjangkau. Berikut data tarif harga Sea Bless Futsal berdasar waktunya.

Tabel 1.1
Tarif Sewa Sea Bless Futsal Perjam

Waktu	Tarif
07.00-12.00 WIB	Rp. 80.000
13.00-17.00 WIB	Rp. 100.000
18.00-00.00 WIB	Rp. 120.000

Sumber: Hasil Wawancara dengan Pegawai Sea Bless Futsal, 2019

Perbedaan tarif di atas disebabkan peminat jasa sewa lapangan futsal semakin malam semakin banyak, sehingga Sea Bless Futsal membuat strategi harga yang bervariasi agar jumlah pengunjung seimbang antara pagi, siang, sore ataupun malam hari. Pemberian tarif harga diatas adalah harga normal, yaitu harga untuk pengunjung yang tidak terdaftar sebagai *member* atau pelanggan tetap. Perbedaan antara pengunjung member dan bukan member adalah waktu sewanya. Pengunjung yang bukan member bebas melakukan sewa kapanpun. Sedangkan pengunjung member ialah pengunjung yang selalu menyewa tiap minggunya. Untuk itulah harga *member* dikurangi Rp. 10.000 per jamnya. Selain itu, pengunjung member juga akan mendapat bonus sewa satu jam setelah menyewa sepuluh kali. Pemberian potongan harga juga berlaku untuk *even* atau kompetisi, yaitu diskon 50% per jamnya.

Tabel 1.2
Daftar Pengunjung Perminggu Sea Bless Futsal

<i>Member</i>	<i>Bukan Member</i>
Graha IFFC MD7 Alfamart RJM KKC BJM Petok Gentong	Idtihad Laskor Opet SNJ DH Alex FC LIBRA Nohan Traju FC Roger

Sumber: Data Sea Bless Futsal Bulan Juli Tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, pengunjung dibedakan menjadi dua yaitu pengunjung *member* dan bukan *member*. Setiap tim rata-rata berjumlah 10 orang. Rata-rata jumlah pengunjung per hari adalah lima tim dengan lama sewa satu jam per tim.

Beberapa fasilitas yang disediakan oleh Sea Bless Futsal adalah dua lapangan utama, tiga toilet yang bersih, ruang ganti yang bersih, mushola, tempat parkir yang luas dan gratis, tempat duduk di setiap sisi lapangan, *wifi-area*, bola dan rompi. Tempat duduk untuk penonton yang banyak dan area di pinggir lapangan yang masih luas mampu menampung *supporter* yang banyak ketika ada *even* atau turnamen. Yang menarik lagi dari Sea Bless Futsal adalah terletak dalam satu kawasan tempat makan yang menyediakan berbagai menu. Sehingga Sea Bless Futsal dijuluki sebagai Sea Bless Futsal and Cafe. Di pinggiran

lapangan utama juga terdapat motor-motor klasik dengan berbagai model dan warna yang bisa dijadikan spot foto.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rezki Teguh Sulistiyana, Djamhur Hamid dan Devi Farah Azizah tentang Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Museum Satwa). Hasil penelitian ini diperoleh hasil uji f yang menunjukkan bahwa kedua variabel bebas fasilitas wisata dan harga secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.⁹ Jurnal Edy Haryanto yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado juga diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.¹⁰

Dalam jurnal Iqbal Krisdayanto, Andi Tri Haryono, dan Edward Gagah yang berjudul Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina Putra Net Bandungan diperoleh hasil bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada I Cafe Lina Putra Net Bandungan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada I Café Lina

⁹Rezki Teguh Sulistiyana, Djamhur Hamid dan Devi Farah Azizah, "Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Museum Satwa)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 25 No. 1, 2015

¹⁰Edy Haryanto, "Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 3, 2013, hlm. 750-760

Putra Net Bandungan. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada I Cafe Lina Putra Net Bandungan. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada I Cafe Lina Putra Net Bandungan. Harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di I Café Lina Putra Net Bandungan.¹¹

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi atau menikmati produk jasa pada penyewaan lapangan futsal yang ada di Blitar, salah satunya ialah Sea Bless Futsal. Mengingat banyaknya strategi pemasaran yang dilakukan oleh Sea Bless Futsal untuk menarik dan memuaskan pengunjung. Dengan demikian, peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Harga, Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Sea Bless Futsal”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasar latar belakang masalah di atas dapat didefinisikan beberapa masalah diantaranya:

1. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap Sea Bless Futsal belum diketahui.
2. Seberapa besar pengaruh harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal belum diketahui.
3. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Sea Bless Futsal dalam meningkatkan jumlah pengunjung dan kepuasan pengunjung.

¹¹Iqbal Krisdayanto, Andi Tri Haryono, dan Edward Gagah, “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina Putra Net Bandungan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

4. Persaingan bisnis penyewaan lapangan futsal yang semakin meningkat di daerah Blitar

C. Rumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal?
2. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal?
3. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal?
5. Apakah harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh harga secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Sea Bless Futsal.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Sea Bless Futsal.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Sea Bless Futsal.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Sea Bless Futsal.

5. Untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Sea Bless Futsal.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran tentang variabel apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Sea Bless Futsal serta mengetahui tentang kajian dalam Perspektif Ekonomi Islam.
- b) Menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan penelitian ini menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.
- c) Sebagai tambahan pustaka dan bahan rujukan untuk penelitian yang selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang.
- b) Informasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket) kepada responden, yaitu pengunjung Sea Bless Futsal yang memenuhi syarat tertentu, yaitu pengunjung yang terdaftar sebagai member atau pernah menyewa lebih dari satu kali. Lokasi penelitian terletak di Jl. Raya Kendalrejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah harga (X1), lokasi (X2), fasilitas (X3), dan kualitas pelayanan (X4). Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pengunjung (Y).

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan dengan mengambil responden yang pernah mengunjungi Sea Bless Futsal lebih dari satu kali atau pengunjung *member* saja.
2. Terdapat banyak variabel (alat pemasaran) yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung, tetapi peneliti hanya mengambil variabel harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Secara sederhana istilah harga dapat diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (non moneter) yang mempunyai utilitas

atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa.¹²

Lokasi adalah tempat atau berdirinya perusahaan tempat usaha. Lokasi usaha adalah hal utama yang perlu dipertimbangkan. Lokasi strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha. Dalam memilih lokasi usahanya, pemilik lokasi usaha harus mempertimbangkan faktor-faktor pemilihan lokasi, karena lokasi usaha adalah aset jangka panjang dan akan berdampak pada kesuksesan usaha itu sendiri.¹³

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 dengan pesaing lainnya.¹⁴

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.¹⁵

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapan.¹⁶

¹²Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 31

¹³J. Paul Peter dan Jerry C. Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi 9, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 268

¹⁴Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua, (Jakarta Salemba Empat, 2011), hlm. 150

¹⁵Atik Septi Winarsih dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka, 2005), hlm. 2

¹⁶Tony Sitinjak dan Darmadi Duriyanto, *Model Praktis Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 6

2. Definisi Operasional

Dalam melakukan analisis, perlu memperhatikan variabel-variabel yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian:

a) Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah harga, lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Harga adalah nilai suatu barang dan jasa yang dapat diukur dengan sejumlah uang. Sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Lokasi adalah kondisi dimana pengunjung akan mendatangi tempat penyedia jasa. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pengunjung dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan Sea Bless Futsal.

b) Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang mempunyai ketergantungan antara variabel satu dengan variabel yang lain, atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah membandingkan antara persepsi kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan skripsi ini disusun menjadi tiga bagian, yaitu: bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, Abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup, dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori dari variabel-variabel penelitian. Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi: kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup beberapa sub bab yaitu pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup beberapa sub bab yaitu profil obyek penelitian, pengujian dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini, pembahasan menjawab masalah penelitian dengan menggunakan hasil analisa data.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini, merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

