

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SIMPANG LIMA
FUTSAL KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SE)



Oleh:

AYAK BANI AKBAR

931343014

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SIMPANG LIMA FUTSAL KEDIRI**

AYAK BANI AKBAR

9313.430.14

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Sri Anugrah Nataliana, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

Ali Samsuri, M.EI
NIP. 19761031 200901 1 003

NOTA DINAS

Kediri, 15 April 2020

Lampiran : 4 (empat) berkas
H a l : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AYAK BANI AKBAR

NIM : 9313.430.14

Judul : PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SIMPANG LIMA FUTSAL KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Sri Anugrah Nataliana, SE, MM.

NIP. 19771225 200901 2 006

Ali Samsuri, M.EI

NIP. 19761031 200901 1 003

HALAMAN MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ كَانَتْ لَهُمْ جَنَّاتُ الْفِرْدَوْسِ نُزُلًا (١٠٧)

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal shaleh, bagi mereka adalah surga firdaus menjadi tempat tinggal” (Q.S. Al- Kahfi 18 : 107)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, syukurku tiada terbatas pada-Mu ya Robbi. Diri ini tiada daya tanpa kekuatan dari-Mu. Shalawat serta salamku padamu sang suri tauladanku Nabi Muhammad SAW. Kuharap syafa'atmu di penghujung hari nanti.

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan do'anya kepada saya. Tidak mungkin saya dapat menyelesaikan tanpa senyum yang selalu membuat saya segera menyelesaikan penelitian ini.
2. Sahabat-sahabat saya dan teman-teman seperjuanganku yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.
3. Civitas Akademika dan Almamaterku IAIN Kediri.
4. Dosen Pembimbing skripsi dan dosen mata kuliah yang pernah saya tempuh selama belajar di kampus.

ABSTRAK

Ayak Bani Akbar, 2020. Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Simpang Lima Futsal Kediri, Dosen Pembimbing Sri Anugrah Nataliana, SE, MM. dan Ali Samsuri, M.El.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

Harga adalah unsur penting dalam sebuah perusahaan dimana dengan adanya harga maka perusahaan akan mendapatkan *income* bagi keberlangsungan perusahaan. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditambahkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan modal jasa. Sedangkan kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh parsial dan pengaruh serentak variabel harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Simpang Lima Futsal Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen semu (kuantitatif) menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah member Simpang Lima Futsal Kediri Simpang Lima Futsal Kediri, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 90 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji f statistik.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri dilihat dari hasil perhitungan Uji t dalam penelitian ini. Dari tabel penghitungan diketahui bahwa nilai t hitung adalah sebesar 4.588. sedangkan nilai t tersebut akan dibandingkan dengan nilai t tabel (n= 88) yaitu 1.98. Dibandingkan dengan nilai t tabel, nilai t hitung lebih besar dari t tabel sehingga H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbil'alam, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kami menyampaikan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu kami dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlikhin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., MEI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri.
4. Ibu Sri Anugrah Nataliana, SE, MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ali Samsuri, M.EI selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga kami bisa menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tuaku dan keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama kami menyelesaikan studi.

7. Pihak Smpang Lima Futsal Kediri yang telah memberikan waktu selama penelitian berlangsung dan memberikan arahan selama proses pengambilan data. Sehingga skripsi ini bisa dijadikan sebagai syarat guna kelulusan Sarjana Ekonomi IAIN Kediri.
8. Teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah meberikan dukungan moril sehingga kami dapat menyelesaikan studi.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin

Kediri, 15 April 2020

AYAK BANI AKBAR

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
LAMPIRAN.....	xi
BAB I :	PENDAHULUAN
A.	Latar Belakang Masalah..... 1
B.	Rumusan Masalah..... 10
C.	Tujuan Penelitian..... 10
D.	Kegunaan Penelitian..... 11
E.	Telaah Pustaka..... 11
BAB II:	KAJIAN TEORITIK
A.	Harga..... 14
B.	Fasilitas..... 17
C.	Kepuasan Konsumen..... 21
D.	Hipotesis Penelitian..... 25

BAB III:	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Lokasi Penelitian	26
	B. Definisi Operasional	27
	C. Populasi dan Sampel	29
	D. Jenis dan Sumber Data.....	31
	E. Metode Pengumpulan Data.....	32
	F. Instrumen Penelitian	32
	G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	32
BAB IV:	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
	B. Deskripsi Data.....	41
	C. Pengujian Hipotesis	46
BAB V:	PEMBAHASAN	
	A. Pemberian Harga di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri	59
	B. Pemberian Fasilitas di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri	61
	C. Kriteria Kepuasan Konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.....	62
	D. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.....	65
	E. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri.....	67

F. Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Simpang Lima Futsal Kabupaten Kediri	69
---	----

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	73
---------------------	----

B. Saran	75
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Observasi Penentuan Kepuasan Konsumen.....	4
Tabel 1.2 Data Usaha Penyewaan Lapangan Futsal di Kediri	5
Tabel.1.3 Tarif sewa lapangan Futsal perjam di Kediri	6
Tabel 1.4 Fasilitas Lapangan Futsal di Kediri	7
Tabel 1.5 Data Kunjungan Simpang Lima Futsal Tahun 2019.....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	28
Table 3.2 Koefisien korelasi	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.3 Kunjungan dalam 3 Bulan.....	43
Tabel 4.4 Skala Data Harga	44
Tabel 4.5 Skala Data Fasilitas	45
Tabel 4.6 Skala Data Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.9 Uji Heterokedastisitas	48
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	49
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Sederhana	49
Tabel 4.12 Koefisien Regresi Sederhana	50
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	52

Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Sederhana	52
Tabel 4.15 Koefisien Regresi Sederhana	53
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4.17 Uji Regresi Linear Sederhana	56
Tabel 4.18 Koefisien Regresi Berganda	56
Tabel 5.1 Skala Data Harga	60
Tabel 5.2 Skala Data Fasilitas	62
Tabel 5.3 Skala Data Kepuasan Konsumen	64
Tabel 5.4 Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 5.5 Uji Regresi Linear Sederhana	65
Tabel 5.6 Koefisien Regresi Sederhana	66
Tabel 5.7 Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 5.8 Uji Regresi Linear Sederhana	67
Tabel 5.9 Koefisien Regresi Sederhana	68
Tabel 5.10 Koefisien Determinasi.....	69
Tabel 5.11 Uji Regresi Linear Sederhana	70
Tabel 5.12 Koefisien Regresi Berganda	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrument

Lampiran 2: Surat Penelitian

Lampiran 3: Simpang Lima Futsal

Lampiran 4: Tabulasi

Lampiran 5: SPSS

Lampiran 6: Foto Dokumentasi

Lampiran 7: Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup