

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Olahraga salah satu hal terpenting untuk manusia, dikarenakan dengan berolahraga tubuh kita menjadi sehat dan bugar. Berolahraga juga dapat membuat bertambahnya imunitas didalam tubuh manusia. Terdapat banyak macam olahraga yang ada di dunia maupun Indonesia dan memiliki masing-masing manfaat. Olahraga yang dapat membuat kita menjadi bugar seperti gym, jogging, sepeda, dan masih banyak lagi. Terdapat juga olahraga yang dapat membuat pikiran kita menjadi fresh kembali seperti renang, *bowling*, billiard dan lainnya. Fasilitas olahraga yang lengkap dan baik juga menjadi penunjang kepuasan pelanggan yang menggunakan sarana tersebut. Seperti lengkapnya alat-alat olahraga yang akan digunakan, terdapat area parkir, mushola, wc dan internet yang dapat diakses untuk seluruh pelanggan.

Begitu juga dengan Komite Olimpiade Indonesia merupakan salah satu organisasi yang melaksanakan keikutsertaan Indonesia dalam pekan olahraga internasional seperti Olimpiade, Sea Games dan Asian Games. Asian Games adalah salah satu pesta olahraga terbesar di Asia yang diselenggarakan setiap empat tahun sekali. Asian Games pertama kali berlangsung pada tahun 1951 di New Delhi India. Terdapat 45 Negara yang mengikuti Asian Games, yaitu Afghanistan, Bahrain, Bangladesh, Bhutan, Brunei, Cambodia, China, Chinese Taipei, Hongkong, India, Iran, Irak, Japan, Jordania, Kazakhstan, Kuwait, Kyrgyztan, Laos, Lebanon, Macau, Malaysia, Maladewa, Mongolia, Myanmar, Nepal, Korea Utara, Oman, Pakistan, Palestina, Filipina, Qatar, Saudi Arabia, Korea Selatan, Singapore, Srilanka, Syria, Tajikistan, Thailand, Timor Leste, Turkmenistan, Uni Emirat Arab, Uzbekistan, Vietnam, Yaman dan Indonesia.

Pada tahun 2018, Indonesia dipercaya menjadi tuan rumah Asian Games ke 18th. Kota yang dipilih untuk berlangsungnya kegiatan tersebut adalah Jakarta dan Palembang. Di Jakarta terdapat 27 cabang olahraga yang di

pertandingan yaitu Akuatik, Anggar, Atletik, Panahan, Bulutangkis, Baseball, Bridge, Basket, Balap Sepeda, Berkuda, Football, Golf, Taekwondo, Karate, Squash, Senam, Rugby, Judo, Paralayang, Jetski, Angkat Besi, Voli Indoor, Wushu, Gulat, Tenis Meja dan Tinju. Sedangkan 13 cabang olahraga lagi di pertandingan di Palembang tepatnya di Jakabaring Sport City, cabang olahraga tersebut adalah *Bowling*, Climbing, Canoe, Football Women, Roller Skate, Rowing, Sepak Takraw, Shooting, Skateboarding, Tennis, Soft Tennis, Triathlon dan Beach Volley.

Berdasarkan beberapa cabang olahraga tersebut, salah satu sarana olahraga di Palembang yang baru dibangun khusus untuk mensukseskan Asian Games ke 18 adalah Jakabaring *Bowling Center* atau yang biasa dikenal masyarakat dengan singkatan JBC. Setelah berlangsungnya Asian Games 18, Jakabaring *Bowling Center* dibuka untuk umum dan dikelola langsung oleh manajemen Jakabaring *Bowling Center*. Arena ini tergolong spesial dibandingkan dengan arena lainnya karena arena ini adalah salah satu arena *bowling* yang bertaraf internasional.

Venue Jakabaring *Bowling Center* memang sangat cocok untuk menyelenggarakan event kelas dunia karena fasilitas nya yang lengkap berstandar internasional, tetapi masih ada permasalahan-permasalahan didalam venue tersebut. Seperti mesin bowling jenis AMF yang tergolong langka di dunia masih sesekali macet saat digunakan oleh pelanggan. Jadi sering menghambat para pelanggan yang sedang bermain bahkan harus dilakukan perpindahan lane karena kerusakan tersebut.

Fasilitas selanjutnya yaitu proshop yang sangat diperlukan oleh para pemain pada saat bertanding seperti untuk pembelian bola pribadi, sepatu, penimbangan bola, drill bola, pengamplasan bola, perbaikan bola dan keperluan bertanding lainnya seperti skin patch, kinesio, tape, sikat khusus sepatu boling. Sedangkan keberadaan proshop tersebut tidak ada tenaga teknis yang mengendalikannya, sehingga terdapat kendala- kendala para atlet yang akan bertanding.

Dengan fasilitas yang dimiliki JBC, tentunya pelanggan akan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada. Sehingga konsumen dapat memperoleh kepuasan dalam penggunaan JBC tersebut Berdasarkan kondisi diatas, penulis tertarik untuk membuat Laporan Akhir yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jakabaring Bowling Center”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dibuat penulis, maka permasalahan yang akan dibahas adalah “seberapa berpengaruhnya fasilitas di JBC terhadap tingkat kepuasan pelanggan ?”.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam pembahasan laporan akhir ini, ruang lingkup yang penulis bahas disini mengenai pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang ada di Jakabaring *Bowling Center*.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Jakabaring *Bowling Center*.

### **1.4.2 Manfaat penelitian**

Terdapat beberapa manfaat dalam penulisan laporan akhir, yaitu :

#### 1. Bagi penulis :

Penulis mendapatkan pengetahuan dan wawasan baru tentang olahraga *Bowling* dan penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama penulisan laporan akhir, khususnya pada mata kuliah manajemen pemasaran yang membahas tentang fasilitas dan kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi Organisasi :

Laporan ini dibuat untuk memberikan informasi yang ada di Jakabaring *Bowling Center* dan dapat menjadi bahan masukan atau saran tentang fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

## 1.5 Metodologi penelitian

### 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Jakabaring *Bowling Center* yang berada di jalan Silaberanti, Jakabaring. Objek penelitian adalah pelanggan yang datang untuk bermain bowling khususnya yang bukan profesional.

### 1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian Laporan Akhir terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:137), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang telah dibagikan penulis kepada responden yang merupakan pelanggan Jakabaring *Bowling Center*.

#### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, tetapi peneliti harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh secara literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan, dan internet yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2017:137). Data sekunder yang penulis dapat yaitu hal-hal yang berkaitan dengan Jakabaring *Bowling Center*, seperti sejarah, visi misi, struktur organisasi, jumlah karyawan, dan lainnya.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam pembuatan laporan akhir, penulis menggunakan metode pengumpulan sebagai berikut :

#### a. Riset Lapangan (Field Research)

Riset lapangan merupakan pengumpulan data dengan cara penulis langsung ke objek penelitian, yaitu Jakabaring *Bowling Center*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

##### 1. Kuesioner

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2018:219).

Untuk memperoleh data-data penelitian, penulis melakukan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. kuesioner disebarakan kepada para pelanggan yang menggunakan fasilitas di *Jakabaring Bowling Center*.

Dalam pembuatan kuesioner, penulis menggunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2018:152), Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut ini merupakan tabel Skala *Likert*

**Tabel 1.1**  
**Tabel Skala *Likert***

| Pertanyaan / Pernyataan | Skor |
|-------------------------|------|
| Selalu                  | 5    |
| Sering                  | 4    |
| Kadang-kadang           | 3    |
| Jarang                  | 2    |
| Tidak Pernah            | 1    |

Sumber : Sugiyono, 2018:152.

#### **b. Riset Kepustakaan**

Menurut Sugiyono (2016:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Penulis juga menggunakan metode studi pustaka, gunanya untuk memperbanyak referensi dalam pembuatan laporan akhir dalam mata kuliah pemasaran yang berkaitan dengan fasilitas dan kepuasan pelanggan.

### **1.5.4 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2018:130), 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".

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan Jakabaring *Bowling Center* sejumlah 30 Orang.

## **b. Sampel**

Menurut Sugiyono (2018:131), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Nonprobability yaitu sampel jenuh atau sering disebut total sampling. Menurut Sugiyono (2018:139), sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. Jumlah sampel yang penulis tentukan yaitu 30 orang.

### **1.5.5 Analisa Data**

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:15), metode kuantitatif adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode kuantitatif**

Metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian, penulis menganalisis data menggunakan analisis sebagai berikut:

##### **1) Korelasi**

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif atau negatif,

sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi (Sugiyono, 2017:286).

Dalam penelitian ini, analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuat hubungan antara variabel-variabel yaitu fasilitas dan kepuasan pelanggan.

Untuk melakukan analisis koefisien korelasi, maka penulis menggunakan rumus konsep yang berpedoman kepada Sugiyono (2017:276) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Gambar 1.5.5

Sumber : Sugiyono (2017:276)

Keterangan:

$r_{xy}$ = Koefisien korelasi

$n$ = Banyaknya sampel

$\sum x$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat variabel y

## 2) Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk meramalkan perubahan variabel satu dengan variabel lain. Menurut Sugiyono (2018:300) Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan Umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + b(x)$$

Dimana:

Y = Subjek dalam Variabel dependen yang diprediksikan.

Didalam penelitian ini Y merupakan Kepuasan Pelanggan

a = Harga Y bila X = 0 (harga kontan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu. Didalam penelitian ini X merupakan Fasilitas.

### 3) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:125), menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

### 4) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan.

**b. Metode Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2018:89), rumusan masalah deskriptif adalah “Suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain. Penelitian semacam ini untuk selanjutnya dinamakan penelitian deskriptif.”

