

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA LAPANGAN  
SEMAR FUTSAL**

(Studi Empiris pada Lapangan Semar Futsal di Daerah Istimewa Yogyakarta)

*ANALYSIS ON FACTORS INFLUENCING CONSUMERS' INTEREST TO USE  
SEMAR FUTSAL FIELD  
(Empirical Study on Semar futsal Field, Yogyakarta)*



**Oleh**

**JOKO SUPRIYANTO  
20090410070**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2013**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA LAPANGAN  
SEMAR FUTSAL**

(Studi Empiris pada Lapangan Semar Futsal di Daerah Istimewa Yogyakarta)

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta



Oleh  
**JOKO SUPRIYANTO**  
**20090410070**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2013**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA LAPANGAN  
SEMAR FUTSAL**

(Studi Empiris pada Lapangan Semar Futsal di Daerah Istimewa Yogyakarta)



**Diajukan oleh**

**JOKO SUPRIYANTO**  
**20090410070**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

**Fauziah, S.E., M.Si**

**NIK : 143057**

Tanggal 30 Juli 2013

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA LAPANGAN  
SEMAR FUTSAL**

(Studi Empiris pada Lapangan Semar Futsal di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Diajukan oleh  
Joko Supriyanto  
20090410070

**Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal, 25 Juli 2013  
Yang terdiri dari**

**Dr. Asnawi Asdinardju, M.Si  
Ketua Tim Penguji**

**Fauziah, S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji**

**Dra. Tri Maryati, M.M.  
Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.  
NIK: 143 016**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama: Joko Supriyanto

Nomor Mahasiswa: 20090410070

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pelanggan Menggunakan Jasa Lapangan Semar Futsal” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila pernyataan dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Juli 2013

Joko Supriyanto

## **MOTTO**

Keep Moving Forward

Selalu bergerak maju

Tidak takut dengan kegagalan

Karena kegagalan adalah awal menuju keberhasilan

(penulis)

Man jadda wa jadda

Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti ada jalan

(Surat Ar rad ayat 11)

Jadikanlah waktu seperti bunga Sakura

Yang hanya mekar sekali di saat musim semi

Akan tetapi memberikan penampilan terbaik sewaktu bunga itu mekar

Yang artinya gunakanlah waktu dengan sebaik-baiknya

Dan berikanlah hal terbaik walau waktumu tak banyak

(Film The Last Samurai)

Hari ini lebih baik dari hari kemarin

Hari esok lebih baik dari hari ini

(Al-Hasyr ayat 18)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Karya ini saya persembahkan untuk :*

### *❖ Ketiga orang tuaku tercinta*

*Bapak Syamsudin dan Tukinem serta Nisai Anisa.*

### *❖ Kakak dan ketiga adikku*

*Agus Nurwahid, Jordi Aprildo Tumanan, Duwi Anggreani, dan Prima Aditio.*

### *❖ Almamaterku*

*Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

## Thanks' To

- ♥ *Mamaku tercinta.. Ibu Tukinem dan Nisai Anisa Ayahanda tercinta.. Bapak Syamsudin, Yang menjadi motivator terbesar dan sumber kasih sayang terbesar dalam hidupku... I Love You Full....*
- ♥ *My Uncle, Paiman, S.Sos dan Budhe Riwalana yang mendidikku dengan sabar meskipun terkadang saya bandel dan suka membuat marah kalian hehe... Alpin Desmonda, Risa Ramadani dan Muhammad Ridwan keponakan-keponakanku yang cakep - cakep dan pinter-pinter smoga kalian jadi anak yang sukses dan patuh kepada kedua orang tua yea...*
- ♥ *My Brothers and Sister, Agus Nurwahid, Jordi Aprildo Tumanan, Duwi Anggreani, dan Prima Aditio aku sayang kalian semua...*
- ♥ *Ibu Fauziah, S.E., M.Si Dosen pembimbing terbaikku... terima kasih atas bimbingan dan kesabarannya....*
- ♥ *My best friends, Didi Rahman, Ibnu Yuli Handoko, Arsyad Nurul Hakim, Miranda Juli Astuti, dan Tiara Ansani yang selalu kutemui*



setiap kali kekampus hehe... Teman-teman mantan kos pak Sulaiman semoga kalian juga cepet menyusul yea,, :)

- ♥ Pihak Semar Futsal yang menjadi obyek penelitian ini.. dan juga para responden serta karyawan Semar Futsal yang sudah banyak membantu kelancarannya dalam penelitian ini..
- ♥ ALMAMATERKU UMY serta Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen, dan PPB ... terima kasih buat nilai dan didikan kalian selama ini.... THANK YOU SO MUCH... Dan tak lupa pula semua unsur-unsur dan staf terutama staf TU Ekonomi UMY yang banyak membantu selama kuliah.
- ♥ Temen-temen manajemen kelas C angkatan 2009, teman gila-gilaan, nongkrong, jalan-jalan dan main bola yang selalu bersama. Temen yang temenin dari semester 1 sampai semester 7 smoga aja kita akan menjadi orang yang sama-sama sukses nantinya. Amiiiiieen Ya Robbal Alamiien....
- ♥ Teman-teman HIMAMA (Himpunan Mahasiswa Manajemen), khususnya Dida, Ibe, Siwi, Mimi, Fisti, Adit, Kholis, Arsyad, periode 2010-2011 dan adik-adik angkatan 2010-2012.

*Terimakasih atas bantuannya dalam menjalankan organisasi HIMAMA hingga seperti yang sekarang ini... HIMAMA Pasti Bisa, HIMAMA Jaya, HIMAMA Luar Biasa...*

- ♥ *Teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Akutansi, dan Ilmu Ekonomi angkatan '09, yang secara langsung dan tak langsung membantu selama perkuliahan. Khususnya Meylan, Siti, Ardi, Nopri, Alias, Hanum, Dicky, A'ar, temen seperjuangan dari MATAF (Masa Ta'aruf) sampe lulus meskipun lulusnya ada yang duluan hehe... Mimie makasih buat tempat ngerjain proposal sampai skripsi di SCL buat ngenet sambil dengerin radio hmhm...*  
*Dan semua temen yang gak bias disebutin satu persatu.*
- ♥ *Semua unsur-unsur pendukung hidupku dan kuliahku di Jogja; ibu bapak kontrakan pak Sulaiman, ibu bapak kos pak Sadono. Temen-temen kontrakan dan kos AKS (Anak Kos Sadono).*
- ♥ *All The Best For You dan mohon maaf yang tak tertulis... Terima kasih semua..*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mencari dan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat pelanggan dalam melakukan pembelian jasa lapangan Semar Futsal dengan analisa faktor.

Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling method*. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan lapangan Semar Futsal lebih dari dua kali. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner sebanyak 30 responden untuk studi pendahuluan dengan proses wawancara dan 130 responden untuk analisis faktor. Sedangkan alat untuk analisis faktor menggunakan *software* SPSS 16.0 *for windows*.

Hasil penelitian berdasarkan analisis studi pendahulu Faktor-faktor yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu: referensi, fasilitas, kenyamanan, harga, lokasi, lapangan, parkir, pelayanan dan *networking*. Sedangkan hasil dari analisis faktor menunjukkan bahwa hanya dua faktor yang terbentuk yaitu: 1. Faktor referensi dan harga yang kemudian dinamai faktor dasar. 2. Faktor fasilitas, kenyamanan, lokasi, lapangan, parkir, pelayanan dan *networking* yang kemudian dinamai faktor keunggulan.

**Kata kunci:** Minat beli ulang, jasa, perilaku konsumen, kualitas jasa, analisis faktor.

## **ABSTRACT**

*This research aims to find out and examine the factors influencing consumers' interest to use the service of Semar Futsal by applying factor analysis.*

*The method used is purposive sampling method. The respondents are those who have used the service of Semar Futsal field for more than two times. The data are secondary data obtained through questionnaire involving 30 interviewed respondents as preliminary study and 130 respondents for the factor analysis. SPSS 16.0 for Windows is used to calculate the data.*

*The results from the preliminary study are reference, facilities, comfort, price, location, field, parking lot, service and networking. While the factor analysis shows that there are only two factors that are: 1) Reference and price which then called as Basic Factor, 2) Facility, comfort, location, field, parking lot, service, and networking which then called as Primary Factor.*

**Keywords:** *Repurchase interest, service, consumer behavior, service quality, factor analysis.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum warohmatullahi wabarakaathu.*

Alhamdulillahirrabil'alamin, Puji syukur yang paling utama aku haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan semua rahmat dan karuniaNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pelanggan Menggunakan Jasa Lapangan Sesar Futsal**” dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini masih sangat jauh jauh dari sempurna, namun penulis berharap hasil dari penyusunan skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang terkait, terutama pihak organisasi yang menjadi objek skripsi ini. Diharapkan hasil dari skripsi ini dapat menjadi referensi dan masukan untuk pengembangan strategi dan kemajuan pihak organisasi atau perusahaan, serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof., Dr. Bambang Cipto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Fauziah, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Meika Kurnia Puji RDA., SE., M.Si selaku Dosen Akademik Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Syamsudin dan Ibu Tukinem serta Nisai Anisa selaku orang tua saya tercinta, kakak, adik-adikku, saudaraku, dan teman-temanku yang selalu mendo'akanku dan mendukungku.
7. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta khususnya Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kemudahan dalam proses penyusunan sampai penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kepada penulis diharapkan demi pengembangan penelitian dan karya tulis berikutnya.

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakathu.***

Yogyakarta, 30 Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	x
ABSTRAK .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
1. Manfaat Di Bidang Teoritis .....	6
2. Manfaat Di Bidang Praktik .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. LANDASAN TEORI .....	8
1. Minat Beli Ulang .....	8
2. Perilaku Konsumen .....	11
3. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	12
4. Kualitas Jasa .....	14
B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU .....	16

<b>BAB III. METODA PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. OBYEK DAN SUBYEK PENELITIAN .....	18
B. JENIS DATA .....	18
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL .....	18
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	20
E. DEFINISI OPERASIONAL DAN SKALA PENGUKURAN ....	20
1. Definisi Operasional Penelitian .....	20
a. Minat Pelanggan .....	20
b. Jasa .....	22
2. Alat Ukur Penelitian .....	22
F. ANALISIS DATA .....	23
1. Pengertian Analisis Faktor .....	24
2. Tujuan Analisis Faktor .....	25
3. Asumsi Analisis Faktor .....	26
4. Proses dasar dari Analisis Faktor .....	28
5. Langkah-Langkah dalam Analisis Faktor .....	30
 <b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>31</b>
A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....	31
1. Sejarah Olahraga Futsal .....	31
2. Spesifikasi Lapangan Futsal .....	31
3. Gambaran Umum Lapangan Semar Futsal .....	35
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	37
1. Analisis Karakteristik Responden Studi Pendahuluan .....	37
2. Karakteristik Responden Analisis Faktor .....	39
C. ANALISIS DATA .....	40
1. Analisis Studi Pendahuluan .....	40
2. Analisis Faktor .....	41
a. KMO and Bartlett's Test .....	42



b. Anti Image Matrices .....	42
c. Communalities .....	44
d. Total Variance Explained .....	45
e. Scree Plot .....	46
f. Component Matrix .....	47
g. Rotated Component Matrix .....	48
h. Component Transformation Matrix .....	50
D. PEMBAHASAN .....	50
<b>BAB V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..</b>	<b>55</b>
A. SIMPULAN .....	55
B. SARAN .....	56
C. KETERBATASAN PENELITIAN .....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

4.1.	Distribusi Karakteristik Responden Studi Pendahulu .....	37
4.2.	Tingkat Kepuasan dari Studi Pendahuluan .....	38
4.3.	Distribusi Karakteristik Responden Analisis Faktor .....	39
4.4.	Faktor-Faktor Hasil dari Studi Pendahuluan .....	41
4.5.	Tabel Hasil KMO and Bartlett's Test .....	42
4.6.	Tabel Hasil Anti Image Matrices .....	43
4.7.	Tabel Hasil Communalities .....	44
4.8.	Tabel Hasil Total Variance Explained .....	45
4.9.	Tabel Hasil Component Matrix .....	47
4.10.	Tabel Hasil Rotated Component Matrix.....	48
4.11.	Component Transformation Matrix .....	50

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Theory of Reasoned Action .....	10
2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	13
3.1. Langkah-Langkah dalam Analisis Faktor .....	30
4.1. Lapangan Ukuran Standar Nasional .....	35
4.2. Gambar Grafik Sree Plot .....	46