

**PENGARUH DISKON, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAPANGAN FUTSAL
FORZA DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2025

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen



DISUSUN OLEH:

FANUEL PAULY RONI ARONGGEAR LEPAR

11211195

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fanuel Pauly Roni Aronggear Lepar
NIM/NIP/NIDN : 11211195
Program Studi : Manajemen
Judul Karya Ilmiah : **PENGARUH DISKON, KUALITAS LAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN LAPANGAN FORZA FUTSAL DI
YOGYAKARTA**

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiasi. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiasi dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.
- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.

h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.

i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☐ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, ...

Mengetahui,

Dra. Ety Istriani, MM.
NIDN/NIDK :

084 E 074 -



Fanue Pauly Roni Aronggear Lepar
NIM : 11211195

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

**" PENGARUH DISKON, KUALITAS LAYANAN , DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN FUTSAL FORZA DI YOGYAKARTA"**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

FANUEL PAULY RONI ARONGGEAR LEPAR

11211195

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen pada tanggal 27 Mei 2025

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si
(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)
2. Dr. Singgih Santoso, M.M
(Dosen Penguji)
3. Dra. Ety Istriani., M.M
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta 5 JUNI 2025

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Petrus Pangeran, M.Si

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Elok Pakaryaningsih, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

PENGARUH DISKON, KUALITAS LAPANGAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FUTSAL FORZA DI YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 7 Mei 2025

Yang Menyatakan



Fanuel Pauly Roni Aronggear Lepar

NIM : 11211195

HALAMAN MOTTO

Jangan menilai, dari kesuksesan, tetapi menilailah dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit Kembali.”

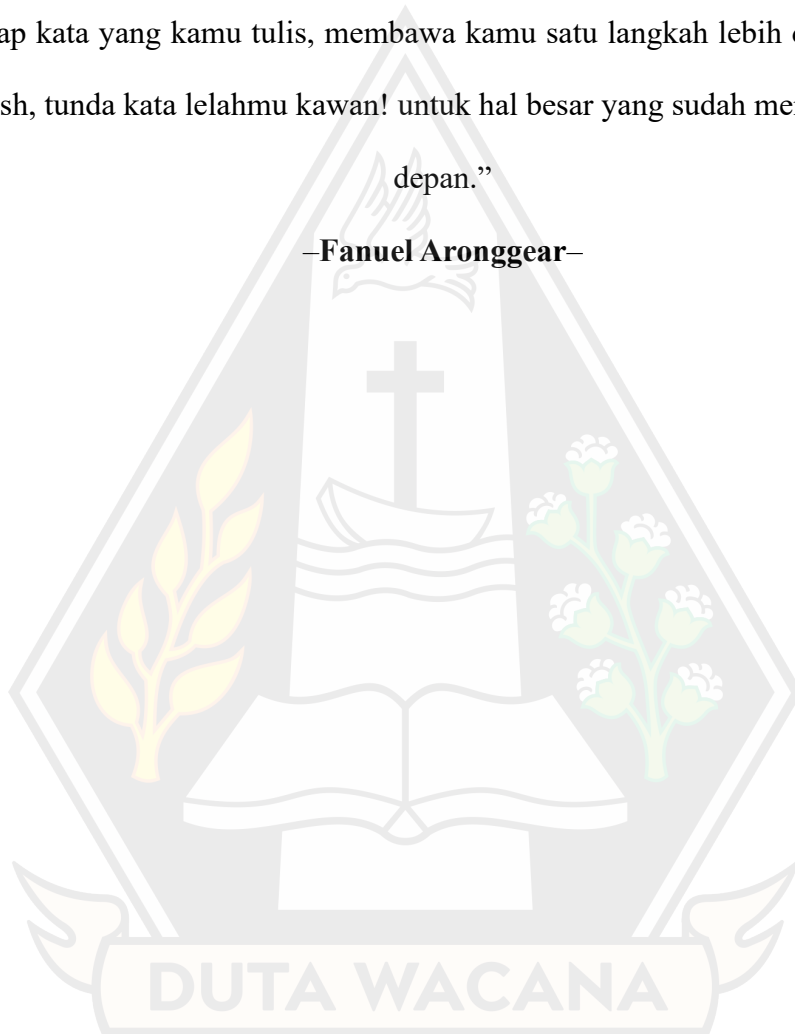
-Nelson Mandela-

“Berilah orang bijak nasihat, maka ia akan menjadi lebih bijak, ajarilah orang benar, maka pengetahuannya akan bertambah”

-Amsal 9 : 9 -

“Setiap kata yang kamu tulis, membawa kamu satu langkah lebih dekat ke garis finish, tunda kata lelahmu kawan! untuk hal besar yang sudah menantimu di depan.”

-Fanuel Aronggear-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan untuk:

1. Tuhan yang Maha Esa yang memberikan hikmat, akal budi, dan juga kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua orang tua, Bapak vanny Lepar dan Ibu ros nanidwi Aronggear yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, motivasi dan dukungan doa untuk bisa menyelesaikan studi ini dengan baik. Juga kepada adik – adiku vina, Hendrik fan Rey yang telah memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing tercinta Ibu Dra. Ety Istriani, MM.yang sangat baik dan sabar dalam membimbing dari awal proses pembuatan skripsi hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis yang telah menjadi penyalur ilmu pengetahuan dan juga pengalaman bagi penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Kristen Duta Wacana.
5. Kepada abet china terimakasih telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Partner in crime :Ferdinand Chelvin, Cris mumu, Rendi Lutur, Glen, Dion, dan Ito lalo, yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan selalu menghibur penulis dalam proses penyusunan skripsi.
7. Sahabat-sahabat Lapas Family dan Kakak Thuce : Selalu menemani penulis dalam menyusun proses skripsi, menjadi penghibur penulis saat sedang dibutuhkan.
8. Kepada Albert mulayawan, ling, Doni dan Belin yang selalu membantu penulis dan memberikan arahan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Diskon, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen Futsal Forza Yogyakarta.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini, dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.Ing. Wiyatiningsih, S.T., M.T., selaku Rektor Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama masa studi saya.
2. Dr. Perminas Pangeran, M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis UKDW Yogyakarta, atas arahan dan kebijakan yang mendukung proses akademik mahasiswa.
3. Dr. Elok Pakaryaningsih, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, atas motivasi dan semangat yang diberikan kepada mahasiswa selama proses pembelajaran.
4. Dra. Ety Istriani, M.M., selaku dosen pembimbing/pengampu, yang telah dengan kesabaran membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat mendasar selama penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua serta adik yang telah memberikan semangat, kasih sayang, motivasi, perhatian dan dukungan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh tanggung jawab.
6. Sahabat dan teman-teman yang juga ikut serta membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini.

7. Para responden yang sudah berpartisipasi selama penulisan skripsi ini, yang sudah mengambil bagian menjadi objek penelitian penulis, dan kemudian diolah data untuk dijadikan hasil penelitian skripsi.
8. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis hingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan hal ini antara lain karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu.

Yogyakarta 07 Mei 2025

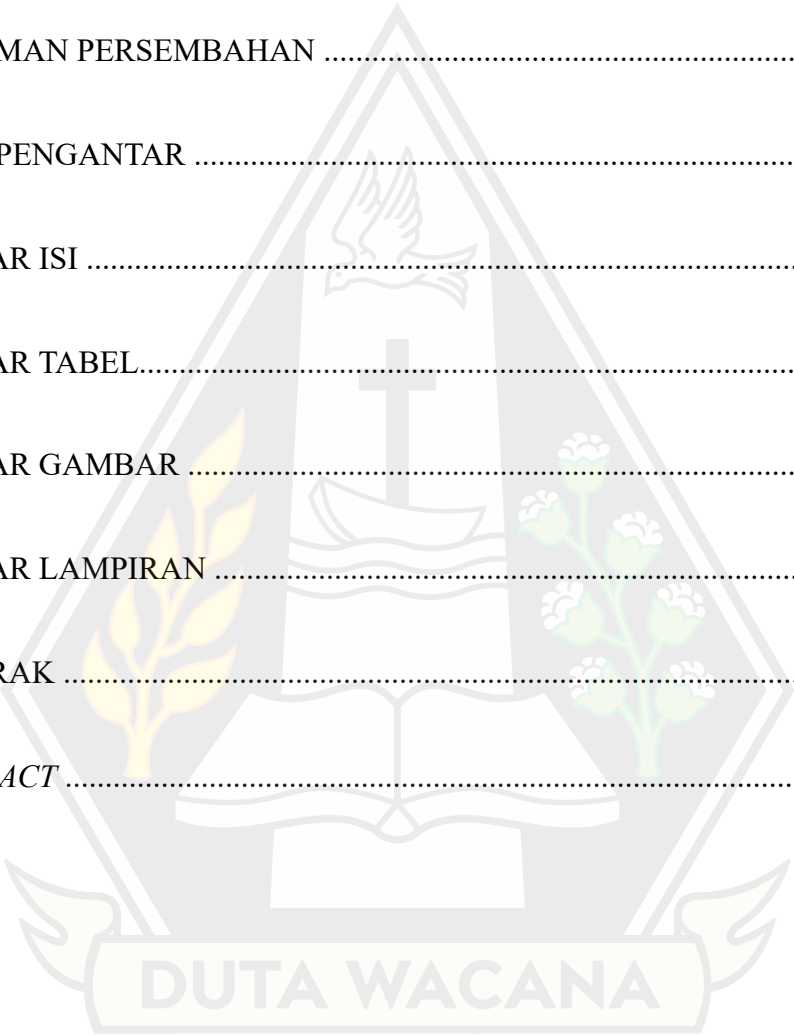
Penulis



Fanuel Pauly Roni Aronggear Lepar



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5

1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Teori Pemasaran	7
2.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	8
2.1.3 Diskon	9
2.1.4 Kualitas Layanan	11
2.1.5 Lokasi	13
2.1.6 Kepuasan Konsumen	15
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Berpikir	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	20
2.4.1 Pengaruh antara Diskon dengan Kepuasan Konsumen	20
2.4.2 Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen	21
2.4.3 Pengaruh antara lokasi dengan Kepuasan Konsumen	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pengumpulan Data	25
3.2 Jenis Data Penelitian	25
3.2.1 Data Primer	25
3.2.2 Data Sekunder	25
3.3 Populasi dan Sampel	25

3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	26
3.4 Definisi Oprasional Variabel dan Pengukuran	27
3.5 Metode Uji Instrumen Data	31
3.5.1 Uji Validitas	31
3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.6 Metode Uji Hipotesis	33
3.6.1 Analisis Linear Berganda	33
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.6.3 Uji Simultan (F)	35
3.6.4 Uji Statistik Parsial (t)	35
BAB IV PEMBAHASAN	37
4.1 Uji Instrumen Penelitian	37
4.1.1 Uji Validitas	37
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	37
4.2 Profil Responden Penelitian	40
4.2.1 Berdasarkan Usia	41
4.2.2 Berdasarkan Pekerjaan	41
4.2.3 Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	42
4.2.4 Berdasarkan Pendidikan	43
4.3 Pengujian Hipotesis	43
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	43
4.3.2 Uji koefisien Determinasi (R^2)	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skoring Penilaian	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.4 Identitas berdasarkan usia	41
Tabel 4.5 Identitas responden berdasarkan pekerjaan	41
Tabel 4.6 Identitas responden berdasarkan pendapatan perbulan	42
Tabel 4.7 Identitas responden berdasarkan pendidikan	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.9 Hasil Uji koefisien Determinasi	46
Tabel 4.10 Hasil Uji F	46
Tabel 4.11 Hasil Uji t	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	20
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2. Data Kuesioner	62

Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif	64
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	65
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71



PENGARUH DISKON, KUALITAS LAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YOGYAKARTA

FANUEL PAULY RONI ARONGGEAR LEPAR

11211195 Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta

Wacana

11211195@students.ukdw.ac.id

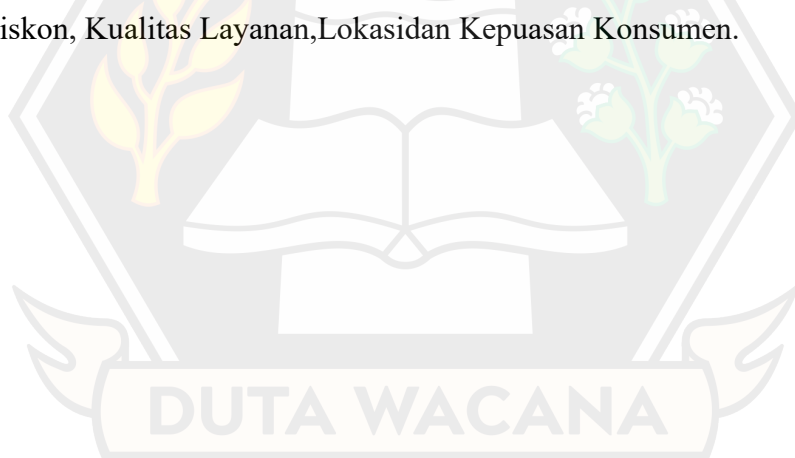
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Variabel Diskon, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen Futsal Forza Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Yogyakarta yang pernah bermain selama 1 (satu) Tahun terakhir.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan teknik penentuan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dengan *metode nonprobability sampling* dengan pengukuran variabel menggunakan skala likert. Pengumpulan data sampel menggunakan kuesioner yang berbasis *google form*, kemudian data diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Diskon, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen Futsal Forza Yogyakarta. berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan Konsumen . Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,618 yang artinya variabel Pengaruh Diskon, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap kepuasan konsumen mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 61,8 %.

Kata Kunci : Diskon, Kualitas Layanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen.



The Influence of Discounts, Service Quality, and Location on Consumer Satisfaction at Futsal Forza Yogyakarta

FANUEL PAULY RONI ARONGGEAR LEPAR

11211195 Management Study Program, Faculty of Business Duta Wacana Christian University

11211195@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effects of the Discount, Service Quality, and Location variables on consumer satisfaction at Futsal Forza Yogyakarta. The population of this study consists of consumers in Yogyakarta who have played during the last one (1) year.

The sample in this study comprised 100 respondents, and the sampling technique used was purposive sampling as a non-probability method. Variable measurements were conducted using a Likert scale. Data were collected via a Google Form-based questionnaire and subsequently processed using SPSS version 25.

The results show that Discount, Service Quality, and Location each have a partial effect on consumer satisfaction at Futsal Forza Yogyakarta and that they simultaneously influence consumer satisfaction. The coefficient of determination test (R^2) yielded an adjusted R-square value of 0.618, indicating that the variables Discount, Service Quality, and Location collectively explain 61.8% of the variance in consumer satisfaction.

Keywords: Discount; Service Quality; Location; Consumer Satisfac

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Futsal adalah olahraga yang berkembang pesat di Indonesia. Menurut (Septian Raibowo, 2021) Perkembangannya terlihat dari banyaknya kompetisi yang diadakan, mulai dari tingkat umum, mahasiswa, hingga pelajar, bahkan terdapat liga profesional. Olahraga ini diminati oleh semua usia, serta dimainkan oleh pria dan wanita. Selain itu, gaya permainan futsal sesuai dengan karakter masyarakat Asia, termasuk Indonesia, karena postur tubuh mereka yang tidak jauh berbeda. Namun, meskipun populer dan sesuai dengan karakteristik pemainnya, prestasi dalam olahraga ini belum mencapai tingkat yang tinggi.

Dalam beberapa tahun terakhir, futsal telah menjadi olahraga andalan di seluruh dunia. (Taufik, 2019) menjelaskan bahwa, Olahraga Futsal ini bersifat inklusif karena tidak memandang usia, jender dan merupakan jenis sepak bola yang dimainkan di lapangan berukuran lebih kecil. Futsal dapat dimainkan baik di dalam ruangan dan bisa juga dimainkan di luar ruangan, pada siang atau malam hari. Fitur ini sangat menarik, terutama bagi mereka yang kesulitan menemukan waktu bermain di siang hari, karena mereka bisa menikmati permainan di malam hari dengan fasilitas pencahayaan yang memadai. Bahkan, olahraga ini juga menarik perhatian banyak wanita. Istilah futsal merupakan gabungan dari futbol dan sala dalam bahasa Spanyol, atau futebol dan salon dalam bahasa Portugis dan Prancis.

Penguasaan teknik dasar dalam futsal merupakan fondasi utama wajib dimiliki oleh seluruh pemain. Walaupun keterampilan fundamental futsal mirip dengan sepak bola, seperti passing, dribbling, pengendalian bola, dan

shooting dan ada perbedaan signifikan, yaitu teknik menyundul bola atau heading. Dalam pertandingan futsal, teknik heading jarang diterapkan karena lapangan yang relatif kecil dan fokus permainan yang lebih mengutamakan taktik serta strategi penguasaan bola. Oleh karena itu, penggunaan bola udara justru cenderung menyulitkan pemain untuk mengontrol bola (Putra, 2022).

Jika di lihat dari prestasinya permainan futsal ini pantas saja penggemar futsal semakin banyak di semua kalangan, dan harga penyewaan jasa lapangan sangatlah terjangkau. Banyak pembisnis besar juga yang tertarik dalam membangun berbisnis penyewaan lapangan futsal. Selain itu dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berolahraga, futsal adalah jenis olahraga yang di yang di gemari orang dan biasanya di lakukan pada waktu luang. Bisnis penyewaan lapangan futsal tumbuh seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap olahraga futsal. Sekarang sudah banyak sekali lapangan futsal yang ada di Yogyakarta, sehingga persaingan harga penyewaan antara lapangan futsal sangatlah tinggi, maka dari itu pemilik penyewaan lapangan futsal harus meningkatkan kepuasan konsumen seperti meningkatkan fasilitas lapangan sesuai kemauan p konsumen. Maka dari itu pemilik penyewaan jasa lapangan futsal harus memperhatikan kenyamanan dan kepuasan setiap konsumen, agar dapat memenangkan persaingan dengan penyewa jasa lapangan dan mampu menghadapi pesaing jasa lapangan lainnya dan bisa mempertahankan kelangsungan usahanya.

Beberapa Planet Futsal dikenal luas sebagai tempat penyewaan lapangan futsal di Yogyakarta, telaga dua, pelle futsal dan Forza Futsal. Forza Futsal termasuk dalam kategori penyedia jasa karena ciri-cirinya sesuai dengan karakteristik layanan. (<https://11nq.com/eXARg>)

Dalam iklim persaingan yang tinggi, Forza Futsal harus memfokuskan diri pada mutu layanan untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Mutu produk berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, menjadikan kontrol kualitas sebagai elemen strategis keunggulan kompetitif.

Potongan harga adalah strategi pemasaran langsung yang bersifat temporer. Berdasarkan Gitosudarmo (dalam Putra et al 2016:185), Diskon merupakan pengurangan harga atas dasar kondisi seperti pembayaran lebih cepat, volume pembelian, atau periode khusus. Saat ini, diskon menjadi strategi Diskon umum pada berbagai produk dan layanan. Adanya promo diskon yang diberikan oleh perusahaan dalam pemasaran produknya menimbulkan minat beli konsumen. Dapat disimpulkan adanya promo diskon yang diberikan oleh perusahaan dalam pemasaran produknya menimbulkan keinginan membeli pelanggan. Motivasi internal konsumen muncul sebagai reaksi terhadap pengaruh eksternal dan internal. Konsumen terdorong untuk membeli produk pilihan mereka. Wyckof menyatakan bahwa pelayanan yang unggul adalah yang mampu memenuhi ekspektasi dan dikelola secara optimal. Kotler (Pertiwi, 2021) mengemukakan bahwa pelayanan berkualitas adalah bentuk tindakan non-fisik yang ditujukan kepada orang lain tanpa menghasilkan kepemilikan. Menurut Tijptono (Indrasari, 2019) mutu layanan merupakan suatu keadaan dinamis yang memiliki hubungan kuat dengan barang, jasa, SDM, serta proses dan situasi yang menunjang pelayanan unggul diinginkan Merujuk pada berbagai pendapat ahli, pelayanan berkualitas adalah serangkaian tindakan tak berwujud yang ditujukan kepada pelanggan dan mampu memenuhi ekspektasinya

Lokasi adalah area yang mudah diakses konsumen dan memiliki dukungan fasilitas memadai. Menurut Hariyati (2005:55) Lokasi adalah tempat, kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Lokasi diartikan sebagai saluran distribusi untuk produk industri manufaktur sedangkan lokasi dikenal sebagai area penyediaan jasa dalam sektor industri layanan. Lupiyoadi dan Hamdani menyatakan bahwa lokasi adalah kebijakan penempatan operasional dan personel perusahaan. Signifikansi lokasi dalam usaha jasa bergantung pada bentuk dan intensitas hubungan dengan pelanggan. Dalam memilih lokasi, perusahaan harus mempertimbangkan bentuk hubungan antara konsumen dan layanan.

Kepuasan menggambarkan reaksi emosional setelah evaluasi antara harapan dan realisasi. Hutasoit (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan mencerminkan sejauh mana fitur produk dan jasa cocok dengan ekspektasi pelanggan melalui indikator seperti bukti fisik, perhatian, responsif, keandalan, dan jaminan. Dengan begitu, Performa sesuai ekspektasi, konsumen akan senang. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, pendapat dari orang terdekat, serta janji dan informasi dari pemasar dan pesaing. Kepuasan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain diskon, Kualitas Layanan dan lokasi hingga pengalaman pengguna meningkat. Untuk meningkatkan kepuasan, perusahaan atau penyedia layanan harus memperhatikan seluruh aspek ini dan terus berinovasi dalam memberikan yang terbaik kepada konsumen. Berdasarkan pemaparan Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian diskon, Kualitas Layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen lapangan forza futsal. Maka didalam penyusunan Dalam riset ini, penulis memilih judul Dampak diskon, Kualitas

Layanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen lapangan forza futsal di Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian ini, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah diskon berpengaruh terhadap kepuasan konsumen lapangan forza futsal di Yogyakarta ?
2. Apakah kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen lapangan forza futsal yang ada di Yogyakarta ?
3. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada lapangan forza futsal?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah dari penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh Diskon terhadap kepuasan konsumen lapangan forza futsal di Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan konsumen lapangan forza futsal di Yogyakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen lapangan forza futsal di Yogyakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Keuntungan yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi peneliti Agar meningkatkan kemampuan dalam melakukan suatu penelitian dan juga dapat membantu peneliti dalam menganalisis suatu

masalah. Manfaatnya juga agar mendapat nilai dari metodologi penelitian pemasaran.

2. Manfaat yang diperoleh Perusahaan Hasil riset ini diharapkan bisa membantu para pembisnis penyewaan lapangan futsal Forza di Yogyakarta agar dapat membantu mereka dalam mengembangkan dan menjalankan bisnis
3. Keuntungan untuk masyarakat, hasil riset ini diharapkan mampu membantu terkhususnya para pencinta olahraga futsal

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian tentang masalah di atas Agar lebih terfokus dan tidak terlalu umum, penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Sleman Yogyakarta
2. Profil Responden terdiri dari individu yang sudah pernah menggunakan Lapangan Futsal Forza.yogyakarta
3. Waktu penelitian dilakukan dari bulan februari - mei 2025
4. Variabel yang digunakan adalah Diskon, Mutu Layanan, Lokasi serta Kepuasan Konsumen.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Studi ini memiliki tujuan guna menemukan Pengaruh Diskon, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Futsal Forza di Yogyakarta yang dilaksanakan melalui melakukan pengujian sampel kuesioner sebanyak 101.

Responden selama 3 bulan (tiga bulan terakhir). Sehingga maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Studi ini mengikutsertakan 101 responden dengan karakteristik demografi yang beragam. Menurut jenis kelamin, kebanyakan responden yaitu laki-laki. Berdasarkan segi usia, umumnya responden ada pada rentang usia 17 sampai 25 Tahun. Dalam Tingkat Pendidikan terakhir, umumnya responden mempunyai , mencerminkan latar belakang akademik yang mendukung profesionalisme mereka. Adapun dari sisi pekerjaan, Sebagian besar responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa.
2. Diskon Berpengaruh Terhadap kepuasan Konsumen Futsal Forza Yogyakarta.
3. Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap kepuasan Konsumen Futsal Forza Yogyakarta.
4. Lokasi Berpengaruh Terhadap kepuasan Konsumen Futsal Forza Yogyakarta.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam studi ini, penulis sudah mengupayakan serta mengerjakan sesuai pada prosedur ilmiah, tetapi ada sejumlah keterbatasan yang dirasakan serta

menjadikannya aspek penting agar menjadi atensi oleh peneliti-peneliti berikutnya dikala membuat penelitian ini sempurna kedepannya. Sejumlah keterbatasan pada studi ini yakni:

1. Penelitian ini berfokus kepada tiga variabel utama, yakni diskon, Kualitas Layanan, serta Lokasi yang berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Futsal Forza di Yogyakarta.
2. Kuesioner dengan jawaban tertutup dimanfaatkan pada penelitian ini, yang menjadikan responden diwajibkan merespon selaras pada opsi jawaban yang peneliti sediakan.
3. Responden yang digunakan hanya difokuskan pada generasi millennial. Hasil penelitian ini hanya mencerminkan pandangan, dan pengalaman dari kelompok usia millennial.

5.3 Saran

Menurut simpulan di atas, selanjutnya peneliti memberi sejumlah saran seperti berikut:

1. Selanjutnya bisa melibatkan responden dari generasi dan sektor yang berbeda, tidak hanya terbatas pada generasi muda.
2. Studi ini hanya berlangsung pada Kota Yogyakarta, hingga disarankan agar studi selanjutnya mencakup kota lain atau daerah lain untuk mendapatkan banyak referensi dan prespektif yang lebih luas.
3. Perusahaan perlu melakukan survei untuk memahami persepsi konsumen terhadap Lapangan Futsal Forza dibandingkan dengan lapangan futsal lainnya. Hasil survei ini akan menjadi dasar dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, penerapan strategi diskon

yang tetap menguntungkan tanpa mengorbankan kualitas layanan akan mendorong loyalitas konsumen. Untuk memperkuat posisi di pasar, yang menarik dan selaras dengan target konsumen perlu dilakukan secara konsisten. Strategi diskon yang kreatif dan inovatif tidak hanya mampu menarik perhatian konsumen baru, tetapi juga menjaga loyalitas konsumen lama, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan minat konsumen terhadap Lapangan Futsal Forza.



DAFTAR PUSTAKA

- Acai Sudirman, F. H. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. vol.3 no. 3 66-76.
- Afif, M. (2019). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Packing Produk Minuman PT. Singa Mas Pandaan. Volume 1, Nomor 2, Hal 103 - 125.
- Agus Kusnawan, D. S. (2019). Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang. Volume 5 No 2, Hal 137-160.
- AGUSTINA, I. P. (2017). ANALISIS STRATEGI AKUISISI PT. PERTAMINA TRANS KONTINENTAL TERHADAP MURPHY SABAH OIL CO LTD DI MALAYSIA DALAM EKSPANSI PASAR LUAR NEGERI. 1-83.
- Amruddin, e. a. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka.
- Asep Nurdiansah, W. (2022). PENGARUH PRICE DISCOUNT TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN REPURCHASE INTENTION (STUDI PADA PENGGUNA SHOPEE FOOD). VOLUME 1 NO.8, hal 1495 - 1514.
- Edi Syahputra, S. B. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tarukim Labura. Volume 13, No. 1. Hlm 110 - 117.
- Eka Selvi Handayani, H. S. (2021). Pengaruh Disiplin Belajar terhadap Hasil Belajar Bahasa Indonesia Di Sekolah Dasar. Jurnal Basicedu Volume 5, Nomor 1, Hal 151- 164.
- Ema Fitri Lubis, H. ., (n.d.). THE INFLUENCE OF STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION TOWARD PENYET CHICKEN” CINDELARAS BAGAN BATU, ROKAN HILIR REGENCY.
- Fahmi Ibrahim Adjie, B. w. (n.d.). *PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN*.

- Fery Siswadi, H. M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. Vol. 18 No. 1 hal 42-52.
- Hidayat, T. (2019). ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. hal 1-141.
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. Volume 2, Nomor 6, Hal 1356 - 1362.
- HUSNI MUHARRAM RITONGA, B. M. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN*. Vol. 12 No. 2,hal 2088-3145.
- Kelvinia, M. U. (2021). PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. Volume 11, Nomor 02 hal 85-97.
- Khotim Fadhli, N. D. (2021). PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS PRODUK, DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN POSKOPI ZIO JOMBANG. vol.2 no. 2 hal 603-612.
- Lutfi Madjid, D. R. (2023). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO*. Vol : 6 No. 2 HAL 2621 -3982.
- Martin Purba, A. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi*. Volume 7, Nomor 2,hal 2541-1330.
- Melifia Liantifa, G. H. (2022). DISCOUNT, PROMOTION DAN SHOPPING LIFESTYLE TERHADAP IMPULSE BUYING PADA ONLINE SHOP (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Sakti Alam Kerinci). Vol. 3, No.1 Hal 10-20.
- Musrifah Mardiani Sanaky, L. M. (2021). Analisis Faktor - Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. Vol 11, No. 1, Hal 432 - 439.

- Ni Komang Tri Utami Dewi, N. W. (2022). PENGARUH LOKASI DAN SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL BINTANG BALI RESORT. Vol 3 Nomor 7 hal 2774-3020.
- Nurul Hasanah, D. R. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Usaha Tahu Ratu Rasa Khas Sumedang. vol. 4 no 2 hal 137-144.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan, K. P. (2024). Dava Tri Agutama Bachtiar, Ariati Anomsari Amalia Nur Chasanah, Ida Farida. VOL 13, NO. 4, hal 2597-4599.
- Putra, D. A. (2022). PENGARUH LATIHAN LADDER DRILL DAN ZIG-ZAG RUN DALAM MENINGKATKAN KELINCAHAN PADA ATLET FUTSAL. Vol. 10. No. 04 hal 31 - 40.
- Ratih Simanungkalit, N. A. (2023). PENGARUH DISKON DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. MITRA CAHAYA. Vol.5, No.1 Hal 01-12.
- Rokhmad Slamet, S. W. (2022). VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA. Hal 51-57.
- Sahri Aflah Ramadiansyah, I. P. (2024). PENGARUH DISKON DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI SHOPEE 11.11. 851-858.
- Sari, N. (2024). Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian di Perumahan Syariah Ahmad Dahlan. hal 311-321.
- Septian Raibowo, B. R. (2021). Penguasaan Keterampilan Dasar Futsal UKM FORKIP Universitas Bengkulu. Vol. 7, No. 2, Hal. 333-341.
- Taufik Hidayat, H. T. (2020). Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Guru Pada SMK Muhammadiyah 3 Aek Kanopan. Volume 17, No. 2. Hlm 189 - 206.
- Taufik, M. S. (2019). HUBUNGAN TINGKAT KONSENTRASI DENGAN KETERAMPILAN BERMAIN FUTSAL UNIT KEGIATAN MAHASISWA FUTSAL UNIVERSITAS SURYAKANCANA. hal 68 - 78.
- Widya Asvita Putri Nst, P. D. (2023). Implementasi Praktik Promosi Diskon dan Giveaway Media Sosial Dalam Menarik Minat Beli Konsumen. 484-491.
- Widyaningsih Putri Ariyanti, H. H. (2022). PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. Volume IX Nomor 1 hal 83-94.

Wilibroodus R B Wijaya, C. W. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk)*, Vol. 1, No. 3, hal 82-91.

Wulan Sri Sundari, Y. F. (2023). PENGARUH DISKON HARGA, GRATIS ONGKIR dan KEMUDAHAN PEMBAYARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SHOPEFOOD DIYOGYAKARTA . Vol. 7 No. 3 hal 1-9.

