

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA  
ABE FUTSAL DI KECAMATAN SIJUNJUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pendidikan Olahraga Sebagai Salah Satu  
Persyaratan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan*



Oleh:

**AFDAL SARNI PUTRA**

**2013/1306693**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA  
ABE FUTSAL DI KECAMATAN SIJUNJUNG

Nama : Afdal Sarni Putra  
NIM : 1306693  
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi  
Jurusan : Pendidikan Olahraga  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Padang, Juli 2017

Disetujui

Pembimbing I



Dr. Arsil, M.Pd  
NIP. 196003171986021002


Pembimbing II



Drs. Ali Asmi, M.Pd  
NIP. 195609011978011001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Pendidikan Olahraga



Drs. Zarwan, M.Kes  
NIP. 1961123019880310003



## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu  
Keolahragaan Universitas Negeri Padang






### KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA ABE FUTSAL DI KECAMATAN SIJUNJUNG

Nama : Afdal Sarni Putra  
NIM : 1306693  
Program Studi : Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi  
Jurusan : Pendidikan Olahraga  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Padang, Juli 2017

#### Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Arsil, M.Pd
2. Sekretaris : Drs. Ali Asmi, M.Pd
3. Anggota : Atradinal, S.Pd, M.Pd
4. Anggota : Aric Asnaldi, S.Pd, M.Pd
5. Anggota : Drs. Ediswal, M.Pd

1.   
2.   
3.   
4.   
5. 



## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya tugas akhir berupa skripsi yang berjudul "Kepuasan Konsumen terhadap Sarana dan Prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat atau pendapat yang telah ditulis atau ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dipustakaan
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat penyimpangan di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang , Agustus 2017



**Afdal Sarni Putra**  
**NIM. 2013/1306693**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Ya Allah atas segala kemudahan yang Engkau berikan kepada hambamu dalam penyusunan skripsi ini. Karya ini kupersembahkan kepada keluarga tersayang

1. Kedua orang tuaku, Bapak Bujisar S.PdI dan Ibu Eni Marianti yang begitu luar biasa dalam memberikan doa dan kasih sayang, nasihat, serta dukungan setiap waktu.
2. Abangku Anton Sarni Eka Putra, adikku Afria Mega Diarti, Atika Okta Sarni, dan Fadillah Sarni Putra
3. Teman – teman Program Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi yang selalu kompak, terima kasih atas kebersamaan yang begitu hangat selama ini dan pihak pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

## ABSTRAK

### **Afdal Sarni Putra, 2017 : Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh Abe Futsal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Tujuan untuk menggambarkan dan menafsirkan kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung. Populasi yang digunakan adalah  $\pm 30$  orang/ pengunjung dengan jumlah sampel yang gunakan sebagai penelitian sebanyak 30 konsumen. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling*.

Instrumen yang digunakan berupa angket, dengan uji validitas menggunakan koefisien korelasi masing- masing item dengan menggunakan *Cronbach Alpha* aplikasi SPSS versi 2.0 *for windows*. Koefisien yang dipakai lebih besar dari 0,25 dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan koefisien sebesar 0,896 sehingga angket dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh Abe Futsal secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas 53,3%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori puas 33,3%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* pada kategori cukup puas 56,7%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* pada kategori puas 33,3%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori puas 33,3%, dan tingkat kepuasan konsumen berdsasarkan faktor *empaty* pada kategori puas 33,3%.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung”**.

Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Padang (UNP). Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan.

Dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu melalui ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. Syafrizar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Padang yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan yang optimal sehingga penulis dapat mengikuti perkuliahan dengan baik sampai akhirnya menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs. Zarwan, M.Kes selaku Ketua Jurusan Pendidikan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan berbagai kemudahan dan pelayanan yang optimal sehingga penulis dapat mengikuti perkuliahan dengan baik sampai akhirnya menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Arsil, M.Pd selaku Pembimbing I dan Drs. Ali Asmi, M.Pd selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan dorongan semangat, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Atradinal, S.Pd, M.Pd, Arie Asnaldi, S.Pd, M.Pd dan Drs. Ediswal, M.Pd selaku Tim Penguji yang telah memberikan masukan, saran, motivasi,

sumbangan pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti baik dalam penulisan maupun dalam menguji skripsi ini.

5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan.
6. Buat teman-teman yang senasib dan seperjuangan yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada Ayahanda Bujisar, S.PdI, dan Ibunda Eni Marianti yang telah memberikan dorongan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kemudian kepada abang Anton Sarni Eka Putra, S.PdI, Adik Afria Mega Diarti, S.PdI, Bripda Atika Okta Sarni Putri, dan Fadilah Sarni yang selalu memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu, semoga Allah memberikan balasan yang setimpal dan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Juli 2017

**Afdal Sarni Putra**



## DAFTAR ISI

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	
1. Hakikat Futsal .....	9
2. Sarana dan Prasarana.....	14
3. Kepuasan Konsumen.....	16
B. Penelitian Relevan .....	25
C. Kerangka Konseptual.....	25

D. Pertanyaan Penelitian.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Defenisi Operasional .....	27
D. Populasi Dan Sampel.....	28
E. Jenis dan Sumber Data .....	29
F. Instrumen Penelitian .....	29
G. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Deskripsi Lokasi, Waktu Subjek Penelitian .....	36
B. Hasil Penelitian .....	36
C. Pembahasan .....	44
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>





## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Skala <i>Likert</i> .....	30
3.2 Kisi- Kisi Angket .....	31
3.3 Patokan Acuan Norma ( PAN) .....	35
4.1 Hasil Penelitian Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan .....	36
4.2 Persentase Hasil Penelitian Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan ....	36
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	38
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kehandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	39
4.5 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Ketanggapan ( <i>Resposivenes</i> ) .....	40
4.6 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	41
4.7 Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Kemudahan ( <i>Emphaty</i> ) .....	42



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Lapangan Futsal .....	12
2.2 Gawang Futsal.....	13
2.3 Ukuran Bola .....	14
2.4 Kerangka Konseptual .....	37
4.1 Hasil Penelitian Kepuasan Konsumen secara Keseluruhan .....	26
4.2 Hasil Penelitian Faktor Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	38
4.3 Hasil Penelitian Faktor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	39
4.4 Hasil Penelitian Faktor Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	41
4.5 Hasil Penelitian Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	42
4.6 Hasil Penelitian Faktor Kemudahan ( <i>Emphaty</i> ) .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kisi- Kisi Angket .....	54
Lampiran 2. Angket Uji coba Penelitian .....	55
Lampiran 3. Hasil Uji Coba Angket .....	59
Lampiran 4. Hasil uji coba .....	61
Lampiran 5. Angket Penelitian .....	64
Lampiran 4. Tabulasi Data Secara Keseluruhan .....	69
Lampiran 5. Foto Penelitian .....	88
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari FIK UNP	
Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian	



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Ilmu pengetahuan telah berkembang sangat pesat sekali khususnya di bidang olahraga. Olahraga merupakan kebutuhan setiap manusia dalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatan selalu tetap terjaga dengan baik. Kesadaran masyarakat akan pentingnya olahraga dimasa sekarang membuat masyarakat lebih tertarik mendatangi pusat- pusat penyedia kegiatan olahraga yang tersedia disekitar lingkungan. Kegiatan olahraga pada dasarnya dapat dibedakan menjadi dua jika ditinjau dari tujuannya, yaitu kegiatan prestasi dan kegiatan non prestasi. Kegiatan prestasi yaitu kegiatan olahraga yang terfokus kepada pencapaian prestasi terbaik dan perolehan juara, sedangkan kegiatan non prestasi hanya bertujuan untuk pencapaian kebugaran jasmani.

Kehidupan sekarang ini, menuntut masyarakat lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja yang menyebabkan seseorang jarang melakukan aktivitas olahraga. Kebutuhan akan kesehatan merupakan komponen terpenting dan berharga bagi masyarakat. Salah satu cara untuk memelihara kesehatan tetap terjaga adalah melalui olahraga. Dari sekian banyak cabang olahraga, cabang olahraga futsal menjadi salah satu pilihan untuk menghabiskan waktu luang setelah sehari penuh dalam kesibukan pekerjaan. Futsal merupakan jenis permainan yang dimainkan dengan segala aspek yang lebih sederhana dibandingkan sepakbola. Futsal merupakan olahraga yang berasal dari Uruguay. Penemu dari futsal adalah Juan Carlos

Ceriani. Sedangkan di Indonesia futsal masuk pada akhir tahun 2000 dan berkembang pesat hingga sekarang. Menurut Mulyono (2014:2) Futsal diartikan sebagai suatu permainan olahraga yang dimainkan oleh dua tim yang berbeda. Masing- masing beranggotakan lima orang pemain yang memainkan pertandingan dalam dua babak. Futsal merupakan permainan bola yang dapat dilakukan di dalam ruangan tertutup atau terbuka. Selain itu futsal merupakan salah satu cabang olahraga yang digemari oleh masyarakat. Popularitas futsal tidak saja dikenal sebagai sebagai olahraga prestasi namun juga kerap kali sebagai olahraga rekreasi. Futsal dijadikan sebagai suatu permainan yang praktis dan murah bagi masyarakat.

Banyaknya masyarakat yang menyukai futsal mendorong para pengusaha mengambil kesempatan untuk mengalokasikan modalnya mendirikan sebuah tempat futsal. Para pengusaha berlomba- lomba untuk memberikan sarana dan prasarana yang lengkap kepada konsumen setiap kali menggunakan tempat futsal. Ketersediaan sarana dan prasarana dapat memicu ataupun mendorong para konsumen untuk selalu menggunakan tempat futsal.

Sasaran utama yang menjadi subjek pengguna tempat futsal adalah konsumen. Konsumen adalah orang yang memakai, menggunakan sesuatu barang/ jasa. Konsumen selaku pengguna lapangan futsal mampu memberikan penilaian langsung sesuai apa yang dirasakan, dan didapatkan saat menggunakan lapangan futsal. Ketersedian sarana dan prasarana yang disediakan tempat futsal akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut Kotler (1997:40) dalam buku Rangkuti (2003:23) Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan konsumen akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk. Sebaliknya, jika kecewa konsumen tidak akan mengulang membeli produk yang sama dikemudian hari. Sedangkan menurut Zeitmal dan Bitner (2005) dalam buku Sangadji dan Sopiah (2013:181) kepuasan konsumen adalah konsumen merasa puas pada produk/ jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali mengulang kembali memakai produk/ jasa yang ditawarkan sebelumnya. Dari penjelasan ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu sikap senang atau kecewa yang dimiliki oleh konsumen terhadap apa yang dirasakan dan didapat ketika menggunakan suatu produk/ jasa.

Sikap senang ataupun kecewa yang diterima oleh konsumen tidak terlepas dari kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan. Sarana merupakan segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan. Sedangkan sarana olahraga adalah sesuatu yang dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam pelaksanaan kegiatan olahraga. Sarana atau alat sangatlah penting dalam kegiatan olahraga. hal ini dapat memicu ketertarikan konsumen untuk selalu menggunakan lapangan futsal.

Menurut Agus S. Suryobroto, (2004: 4) dikutip dalam jurnal Arman, Prasarana atau fasilitas adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam aktifitas jasmani, bersifat permanen atau tidak dapat dipindah. Prasarana olahraga



adalah sumber daya pendukung yang terdiri dari tempat olahraga dalam bentuk bangunan diatasnya dan batas fisik yang status jelas dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk pelaksanaan program kegiatan olahraga. Sehingga dapat disimpulkan sarana dan prasarana olahraga merupakan sumber daya pendukung yang terdiri dari segala bentuk jenis bangunan yang digunakan untuk perlengkapan.

Kelengkapan sarana dan prasarana olahraga yang disediakan dapat memberikan pengaruh besar antara penyedia tempat futsal dan konsumen. Kelengkapan sarana dan prasarana tersebut memberikan kelancaran para konsumen ketika menggunakan lapangan futsal. Namun sebaliknya sarana dan prasarana yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen akan menyulitkan bagi pemilik ataupun konsumen itu sendiri. Penyediaan sarana dan prasarana yang ideal sangat menunjang terhadap pelaksanaan proses kegiatan olahraga futsal. Peralatan olahraga yang tidak lengkap mengakibatkan kekecewaan terhadap konsumen/ pelanggan.

Jabaran diatas menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi produk/jasa. Produk yang digunakan oleh para konsumen adalah sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana dimiliki akan mendorong konsumen untuk selalu menggunakan lapangan yang disediakan. Selain dari sarana dan prasarana yang disediakan faktor pendorong kepuasan konsumen adalah pelayanan dan harga yang ditawarkan. Namun kenyataannya ditemukan di setiap tempat futsal masih banyak yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Keberadaan konsumen atau pengguna dari

lapangan futsal semakin lama semakin berkurang dan bahkan ada sebagian lapangan futsal ditutup.

Salah satu penyedia tempat futsal di kecamatan Sijunjung adalah Abe Futsal. Abe futsal merupakan tempat futsal yang sudah lama keberadaannya. Keberadaan Abe Futsal dijadikan sebagai salah satu tempat kebugaran jasmani yang dilakukan oleh masyarakat. Penyediaan peralatan yang memadai sangat mempengaruhi pengunjung menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia di Abe Futsal.

Berdasarkan pemantauan peneliti dan fenomena yang terjadi dilapangan Abe Futsal. Terlihat pada kepada kondisi fisik Abe Futsal. Kondisi fisik yang dimaksud seperti lapangan, bola, gawang, tempat duduk, jaring pengaman lapangan, tempat duduk bagi pemain cadangan dan lampu penerangan untuk penggunaa lapangan di malam hari. Kondisi yang seperti ini mempengaruhi jumlah konsumen/ pengunjung yang semakin hari samkin berkurang. Lapangan yang disediakan menggunakan rumput sintetis. Rumput sintetis yang digunakan jarang dilakukan perawatan.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapat dari pengelola Abe Futsal. Informasi yang didapatkan bahwa pengunjung/ konsumen yang berkunjung tempat tersebut  $\pm$  30 orang perminggunya. Lapangan memiliki berukuran 25 m x 16 m. Lapangan yang disediakan menggggunakan rumput sintetis yang dikelilingi oleh jaring- jaring. Rumput sintetis yang dipilih oleh pemilik Abe futsal dianggap mampu mengurangi cedera atau luka saat pengunjung/ konsumen saat bermain futsal. Tempat duduk yang disediakan untuk penonton

sangat banyak, serta lapangan parkir yang disediakan cukup luas sehingga para pengunjung bebas untuk memarkirkan kendaraan. Gawang yang disediakan untuk para pemain futsal sesuai dengan standar ukuran nasional. bola sudah bagus dapat dilihat dari kondisi fisik bola.

Pendukung lainnya yang disediakan di Abe Futsal adalah makanan atau minuman, tempat sholat, dan TV. Bagi konsumen yang sudah menjadi *member* diberikan bonus setiap satu jam main. Hal ini dilakukan oleh pemilik lapangan futsal sebagai suatu bentuk penghargaan kepada pengunjung/konsumen yang menggunakan lapangan Abe Futsal. Harga yang ditawarkan kepada pengunjung bervariasi sesuai waktu yang digunakan untuk bermain futsal. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik.

Berdasarkan informasi dan pengamatan penulis pada Abe Futsal didapatkan bahwa penelitian perlu dilakukan, tujuannya untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasana yang disediakan oleh Abe Futsal. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang” **Kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung**” sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan kemajuan dari penyedia tempat futsal.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apa saja sarana prasarana yang disediakan oleh Abe Futsal?
2. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen?



3. Apa saja faktor pendukung lain yang disediakan oleh Abe Futsal?
4. Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung?

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka peneliti membatasi masalah pada “Kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung”.

### **D. Rumusan Masalah**

Batasan masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut: “Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui “Kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung”.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin didapat dari penelitian ini adalah:

1. Memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana pendidikan Jurusan Pendidikan Olahraga Pada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang.
2. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal.
3. Dapat dijadikan sebuah gambaran bagi para pengusaha tempat futsal untuk lebih meningkatkan sarana dan prasarana yang lebih baik.

4. Menambah bahan bacaan literature bagi perpustakaan di Jurusan Pendidikan Olahraga dan Fakultas Ilmu keolahragaan Universitas Negeri Padang.