



Pengaruh Sosial Media Analisis Pengaruh Kualitas Pelatih dan Fasilitas Latihan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Akademi Futsal Kota Cirebon

Syamsul Maarif*, Sudadi Pranata, Feri Fauzi

Universitas Catur Insan Cendekia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelatih dan fasilitas latihan terhadap kepuasan pelanggan pada Akademi Futsal di Kota Cirebon. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya minat masyarakat terhadap olahraga futsal serta pentingnya layanan berkualitas dalam mempertahankan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Jumlah responden sebanyak 50 orang yang merupakan peserta aktif dari berbagai akademi futsal di Kota Cirebon. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelatih berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, demikian pula dengan fasilitas latihan. Kedua variabel bebas ini secara simultan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 62,7%. Penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana dalam pelayanan jasa olahraga. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengelola akademi untuk memperkuat aspek pelatihan dan fasilitas guna meningkatkan daya saing

Kata kunci: Fasilitas Latihan, Pelatih, Sosial Media

*Correspondence: Syamsul Maarif

Email: maarifs135l@gmail.com

Received: 22-07-2025

Accepted: 22-08-2025

Published: 22-09-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyse the effect of quality of trainers and training facilities on customer satisfaction at Futsal Academy in Cirebon City. The background of this study is the increasing public interest in futsal sports and the importance of quality service in retaining customers. This research uses quantitative methods with a survey approach. The number of respondents was 50 people who were active participants from various futsal academies in Cirebon City. Data was collected through a questionnaire which has been tested for validity and reliability. The results of multiple liner regression analysis show that the quality of the coach has a significant effect on customer satisfaction, as well as training facilities. These two independent variables simultaneously contribute to increasing customer satisfaction by 62.7%. This study shows the importance of improving the quality of human resources and facilities in sports services. This research provides recommendations for academy managers to strengthen the aspects of training and facilities to improve competitiveness.

Keywords: Training Facilities, Coaches, Social Media

Pendahuluan

Olahraga futsal merupakan salah satu cabang olahraga yang sedang populer akhir – akhir ini terutama di kalangan generasi muda (Ginting et al, 2023). Olahraga futsal telah mengalami perkembangan pesat di Indonesia, tidak hanya sebagai bentuk referensi, tetapi juga sebagai bagian dari pembinaan olahraga prestasi (Debyanto et al, 2022). Akademi futsal bermunculan di berbagai kota sebagai bentuk respons atas meningkatnya minat masyarakat, terutama generasi muda, terhadap olahraga futsal (Haykal, 2024). Kota Cirebon merupakan salah satu wilayah yang berpotensi besar dalam pengembangan akademi futsal, yang dibuktikan dengan munculnya sejumlah akademi baru dalam beberapa tahun terakhir ini (Cipasung, 2022). Dalam pengelolaan akademi futsal, kualitas layanan menjadi faktor penting yang menentukan keberlangsungan dan loyalitas pelanggan (Zarkasih, 2023). Kualitas tersebut mencakup dua hal, yaitu kualitas pelatih dan kelengkapan serta kenyamanan fasilitas latihan yang telah disediakan. Pelanggan yang merasa puas akan cenderung kembali dan merekomendasikan akademi kepada orang lain, sehingga kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dalam keberhasilan suatu akademi (Zarkasih, 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan di berbagai fasilitas olahraga, salah satunya adalah akademi futsal. Penelitian yang dilakukan oleh Noer et al., (2022) di Situbondo Sport Center Futsal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen, dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Pelanggan cenderung merasa puas dan loyal ketika mereka mendapatkan pelayanan yang ramah, cepat, dan memiliki fasilitas yang nyaman dan lengkap (Jumawan & Prasetyo, 2024). Hasil penelitian ini menegaskan tentang pentingnya kelengkapan sarana fisik seperti kebersihan lapangan, pencahayaan, ruang ganti, serta lokasi yang strategis dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Selanjutnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Salsabila, Nasrulloh, Prabowo, Merdyto, & Chandrika, (2024) di berbagai fasilitas kebugaran di Sleman, termasuk studio olahraga dan lapangan futsal, ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan pelanggan, terutama dalam dimensi tangibility (keterlihatan fasilitas), responsiveness (ketanggapan pengelola), dan assurance (jaminan keselamatan dan kenyamanan). Hasil penelitian menunjukkan korelasi signifikan antara kualitas fasilitas olahraga dan kepuasan pengguna di berbagai jenis lokasi olahraga, termasuk futsal, dengan nilai korelasi mencapai 0.687 di studio olahraga dan 0.504 di lapangan futsal dan kolam renang

Sementara itu, aspek kualitas pelatih juga tidak kalah pentingnya. Penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah, Winarno, Setyawati, & Rustiadi, (2021) menghasilkan instrumen evaluasi kompetensi pelatih futsal yang valid dan reliabel, mencakup empat aspek utama, yaitu kepribadian, sosial, intelektual, dan kompetensi pelatihan. Penelitian ini menyatakan bahwa pelatih yang memiliki kompetensi menyeluruh, baik secara teknis

maupun non-teknis, mampu menciptakan suasana latihan yang efektif, inspiratif, dan meningkatkan kepercayaan diri peserta didik. Peneliti ini juga menunjukkan bahwa banyak pelatih futsal di daerah masih belum dievaluasi secara profesional, sehingga peningkatan kompetensi pelatih menjadi agenda penting dalam pengembangan akademi futsal di Indonesia. Oleh karena itu, pengaruh kualitas pelatih dan fasilitas latihan terhadap kepuasan pelanggan perlu dikaji secara menyeluruh, terutama dalam konteks akademi futsal di tingkat kota seperti Cirebon yang belum banyak diteliti.

Beberapa penelitian terkini memperkuat kerangka penelitian ini. Di Sarana Olahraga Kerkof Garut, Ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, menegaskan peran aspek layanan fisik dan interaksi dalam konteks fasilitas olahraga (Kurnaeli et al, 2024). Hasil serupa juga dilaporkan oleh Anugrah Ramadhani Noer et al. (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki efek positif pada kepuasan konsumen futsal dengan loyalitas sebagai variabel intervening. Di sektor kebugaran, riset oleh Fahrizal Nurzaman & Lutfi Altop Hermawan (2024) di pusat fitness Sukamandi mengungkapkan bahwa kedua variabel tersebut fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama menjelaskan 53,1 % variasi kepuasan pelanggan, menunjukkan signifikansi praktis kedua faktor tersebut dalam membentuk pengalaman pengguna. Selain itu, meskipun fokusnya bukan dalam olahraga, studi tentang promosi media sosial di Olympus Gym oleh Tanuhardja & Vonny Tiara (2025) menunjukkan bahwa promosi melalui media sosial bersama dengan fasilitas dan harga memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, membuka peluang penting untuk mengeksplorasi dimensi digital dalam penelitian akademi futsal masa kini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan, serta memberikan kontribusi praktis bagi pengelola akademi dalam meningkatkan mutu layanan mereka

Metodologi

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang sesuai dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelatih dan fasilitas latihan (variabel independen) terhadap kepuasan pelanggan (variabel dependen). Sifat penelitian ini adalah asosiatif kausal, yang bermaksud untuk mengidentifikasi hubungan serta pengaruh antar variabel secara statistik (Utami, 2023). Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada kemampuannya untuk menjawab rumusan masalah secara objektif dan terukur melalui data numerik serta analisis statistik inferensial (Muin, 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan aktif dari lima akademi futsal di Kota Cirebon yang telah mengikuti pelatihan rutin minimal selama satu bulan. Karena jumlah populasi yang pasti tidak dapat diketahui secara akurat dan terbatasnya waktu serta sumber daya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik untuk mendapatkan sampel dengan memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikendaki oleh peneliti atau yang memiliki kriteria tertentu (Asrulla et al, 2023). Kriteria responden yang dipilih yaitu, telah mengikuti

pelatihan futsal minimal 1 bulan terakhir, berusia minimal 15 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Total jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan teori dan indikator dari masing – masing variabel. Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert 4 poin dengan pilihan jawaban

Tabel 1. Skala *Likert*

1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Tidak Setuju

Variabel kualitas pelatih mencakup dimensi kepribadian, kompetensi teknis, kemampuan komunikasi, dan sikap profesional, yang diambil dari instrument valid pada penelitian

Firmansyah, Winarno, Setyawati, & Rustiadi, (2021). Variabel fasilitas latihan mencakup indikator kelengkapan sarana, kenyamanan ruang latihan, kebersihan, keamanan, dan aksesibilitas yang merujuk pada penelitian Salsabila, Nasrulloh, Prabowo, Merdyto, & Chandrika, (2024). Sementara itu, kepuasan pelanggan diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kesesuaian harapan, kenyamanan penggunaan fasilitas, dan niat untuk kembali menggunakan jasa, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Noer & Kusnadi, (2022).

Sebelum digunakan dalam penelitian, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu dengan melibatkan 20 responden dalam uji coba. Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment, dan hasilnya menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,444 untuk $n = 20$, $\alpha = 0,05$). Dengan demikian, berdasarkan kriteria tersebut, seluruh item dalam kuesioner dinyatakan valid (Utami, 2023). Sementara itu uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai 0,812 untuk variabel kualitas pelatih, 0,798 untuk variabel fasilitas latihan, dan 0,827 untuk variabel kepuasan pelanggan. Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini tergolong reliabel, karena memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70.

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Proses analisis dimulai dengan serangkaian uji asumsi klasik. Pertama, uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dilakukan untuk memastikan data terdistribusi secara normal. Kedua, uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen, yang dievaluasi melalui nilai VIF (Variance Inflation Factor) dengan batasan kurang dari 10 dan nilai Tolerance dengan batasan lebih dari 0,1. Terakhir, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan memeriksa pola penyebaran pada grafik scatterplot dan melalui uji Glejser untuk memastikan tidak terjadi ketidaksamaan varians residual.

Setelah data dipastikan memenuhi asumsi klasik, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelatih (X_1) dan fasilitas latihan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Signifikansi pengaruh diuji pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) melalui uji-t untuk pengaruh parsial dan uji-F untuk pengaruh simultan (Karch, 2020). Koefisien determinasi (R^2) juga dihitung untuk menentukan proporsi variasi kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelatih dan fasilitas latihan (Arya et al., 2020). Penelitian ini dilakukan dari Februari hingga April 2025 di lima akademi futsal aktif di Cirebon, yaitu Akademi Futsal A, B, C, D, dan E. Kuesioner disebar dan diisi langsung di lokasi latihan setelah kegiatan selesai, dengan menjunjung tinggi etika penelitian dan persetujuan dari responden.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelatih dan fasilitas latihan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di berbagai akademi futsal yang berlokasi di Kota Cirebon. Analisis data dilakukan melalui serangkaian pengujian asumsi klasik untuk memvalidasi kelayakan penggunaan model regresi linier berganda. Selanjutnya, dilakukan analisis untuk mengidentifikasi pengaruh secara parsial dan simultan dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Anjelijani et al, 2024).

Dalam analisis regresi klasik, uji normalitas menjadi prasyarat penting untuk memastikan validitas hasil uji signifikansi. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,176, yang lebih besar dari nilai α yang ditetapkan, yaitu 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa distribusi data residual memenuhi asumsi normalitas (Sartika & Aritonang, 2025).

Uji multikolinearitas juga dilakukan untuk mendeteksi potensi hubungan linear yang signifikan antar variabel independen. Berdasarkan hasil pengujian, nilai Tolerance yang diperoleh adalah 0,751 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) adalah 1,331 untuk kedua variabel independen (X_1 dan X_2). Karena nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi yang diuji. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas dan tidak adanya multikolinearitas, model regresi dapat dianggap memenuhi syarat untuk memberikan hasil yang valid dan dapat diandalkan (Susanti, 2022). Berdasarkan hasil pengujian, nilai Tolerance yang diperoleh adalah 0,751 dan nilai VIF adalah 1,331 untuk kedua variabel independen (X_1 dan X_2). Mengingat nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model yang diuji.

Uji heteroskedastisitas telah dilakukan menggunakan metode Glejser dan scatterplot untuk mengevaluasi homogenitas varians residual dalam model regresi. Analisis scatterplot menunjukkan tidak terdapat pola sistematis yang mengindikasikan heteroskedastisitas. Selain itu, hasil uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat

hubungan yang signifikan antara variabel-variabel independen yang digunakan dalam model dengan nilai absolut dari residual. Dengan kata lain, perubahan pada variabel independen tidak secara sistematis mempengaruhi besaran variasi kesalahan (residual) dalam model. Berdasarkan pada hasil kedua metode pengujian yang telah dilakukan, yakni pengujian dengan grafik scatterplot dan uji Glejser, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Hal ini berarti bahwa varians dari residual bersifat homogen atau konstan di sepanjang rentang nilai variabel independen, sehingga asumsi homoskedastisitas yang merupakan salah satu syarat penting dalam analisis regresi linier terpenuhi. Terpenuhinya asumsi ini meningkatkan validitas dan keandalan hasil analisis regresi yang dilakukan, serta memungkinkan interpretasi koefisien regresi secara lebih akurat (Ghadani et al, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelatih dan fasilitas latihan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di berbagai akademi futsal yang berlokasi di Kota Cirebon. Metode analisis data yang digunakan meliputi serangkaian pengujian asumsi klasik, yang bertujuan untuk memastikan terpenuhinya syarat-syarat kelayakan model regresi linier berganda. Selanjutnya, dilakukan analisis untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan dari kedua variabel independen (kualitas pelatih dan fasilitas latihan) terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Nugraha, 2022).

Uji normalitas telah dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk mengevaluasi distribusi data residual. Hasil uji menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,176. Nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu $\alpha = 0,05$. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, temuan ini mengindikasikan bahwa data residual terdistribusi secara normal. Asumsi normalitas pada data residual merupakan prasyarat penting dalam analisis regresi klasik. Pemenuhan asumsi ini krusial karena menjamin validitas hasil uji signifikansi yang dihasilkan oleh analisis regresi, sehingga interpretasi dan kesimpulan yang ditarik dari model regresi dapat diandalkan. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, kita dapat lebih percaya diri bahwa model regresi yang digunakan memberikan estimasi parameter yang akurat dan stabil (Sholihah et al, 2023).

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi adanya hubungan linear yang signifikan antar variabel independen (Azizah et al., 2021). Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel X_1 dan X_2 memiliki nilai Tolerance sebesar 0,751 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) sebesar 1,331. Berdasarkan kriteria standar yang umum digunakan, yaitu nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yang kurang dari 10, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas dalam model regresi yang diuji. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat korelasi yang kuat antara variabel-variabel independen yang dapat berpotensi mempengaruhi validitas atau keakuratan hasil analisis regresi yang dilakukan. Dengan kata lain, variabel-variabel independen tersebut relatif independen satu sama lain dan memberikan kontribusi unik terhadap variabel dependen tanpa adanya efek confounding akibat korelasi yang tinggi.

Uji heteroskedastisitas merupakan tahapan penting dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa varians residual bersifat homogen atau konstan di sepanjang nilai variabel independen. Dalam konteks ini, pengujian heteroskedastisitas telah dilakukan menggunakan dua metode yang umum digunakan, yaitu metode Glejser dan analisis scatterplot. Hasil analisis scatterplot menunjukkan bahwa tidak terdapat pola sistematis yang jelas atau terstruktur pada sebaran titik-titik residual. Ketiadaan pola sistematis ini memberikan indikasi awal bahwa masalah heteroskedastisitas mungkin tidak signifikan dalam model regresi yang digunakan. Selanjutnya, uji Glejser memberikan konfirmasi kuantitatif terhadap temuan visual tersebut. Nilai signifikansi yang diperoleh dari uji Glejser adalah di atas 0,05, yang secara statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual. Dengan demikian, berdasarkan kombinasi analisis scatterplot dan uji Glejser, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari masalah heteroskedastisitas. Kesimpulan ini mengimplikasikan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, yang berarti varians residual bersifat homogen dan model regresi dapat dianggap valid untuk digunakan dalam interpretasi dan prediksi (Firdausya & Indawati, 2023).

Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel independen kualitas pelatih (X_1) dan fasilitas latihan (X_2) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Bentuk persamaan regresi umum adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t - hitung	Sig. (p-value)
Konstanta (a)	6,234	-	-
Kualitas Pelatih (X_1)	0,524	3,891	0,001
Fasilitas Pelatih (X_2)	0,389	3,213	0,003

Interpretasi dari hasil analisis regresi tersebut memberikan beberapa poin penting Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, sebagaimana diindikasikan oleh analisis regresi. Nilai konstanta sebesar 6,234 menunjukkan tingkat kepuasan dasar yang dimiliki pelanggan, bahkan ketika kualitas pelatih dan fasilitas latihan berada pada titik terendah. Hal ini mengisyaratkan adanya faktor-faktor lain di luar model regresi yang turut berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelatih memiliki pengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien regresi sebesar 0,524. Ini berarti, setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelatih diprediksi meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,524 poin, asalkan kualitas fasilitas latihan tetap konstan. Demikian pula, fasilitas latihan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan, dengan koefisien regresi sebesar 0,389. Peningkatan satu satuan dalam kualitas fasilitas latihan diperkirakan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,389 poin, dengan asumsi kualitas pelatih tetap. Nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 untuk kedua variabel independen (kualitas pelatih dan fasilitas latihan) menegaskan bahwa pengaruh kedua variabel tersebut terhadap

kepuasan pelanggan adalah signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelatih dan fasilitas latihan secara parsial memiliki dampak nyata dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi dari variabel dependen.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
Regresi	0,729	0,627	0,611

Nilai R sebesar 0,792 menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara variabel independen, yaitu kualitas pelatih dan fasilitas latihan, dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini mengimplikasikan bahwa perbaikan atau peningkatan dalam kualitas pelatih dan ketersediaan fasilitas latihan yang memadai berkontribusi signifikan terhadap peningkatan tingkat kepuasan pelanggan. Nilai R² sebesar 0,627 mengindikasikan bahwa 62,7% dari variasi dalam kepuasan pelanggan dapat diprediksi atau dijelaskan oleh variasi dalam kualitas pelatih dan fasilitas latihan yang disediakan. Sementara itu, sisa variasi sebesar 37,3% pada tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti harga, kualitas pelayanan dari staf, efektivitas kegiatan promosi yang dijalankan, serta pengalaman pelanggan sebelumnya dengan penyedia layanan sejenis. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,611 memberikan indikasi bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat stabilitas yang baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Ini berarti bahwa meskipun ada penambahan variabel independen ke dalam model, kemampuan model dalam memprediksi tingkat kepuasan pelanggan tidak mengalami penurunan yang substansial, sehingga model ini dapat dianggap representatif dan akurat dalam menggambarkan pengaruh dari kualitas pelatih dan fasilitas latihan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Saputra & Samsuddin, 2025).

Uji F digunakan untuk menganalisis pengaruh simultan antara kualitas pelatih dan fasilitas latihan terhadap kepuasan pelanggan di sebuah akademi futsal di Kota Cirebon (Darma, 2021). Analisis ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hasil Uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah 40,813 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari ambang batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan, kualitas pelatih dan fasilitas latihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di akademi futsal tersebut. Ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara pelatih yang berkualitas dan fasilitas latihan yang memadai secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan akademi futsal yang diteliti. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh salah satu variabel saja, tetapi oleh kombinasi dan interaksi dari kedua variabel independen tersebut.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, diperoleh persamaan akhir, yaitu :

$$Y = 6,234 + 0,524X_1 + 0,389X_2$$

Persamaan regresi yang diberikan mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan memiliki nilai dasar sebesar 6,234, yang merepresentasikan tingkat kepuasan ketika tidak ada investasi atau peningkatan pada kualitas pelatih maupun fasilitas latihan. Hal ini mengimplikasikan bahwa meskipun tanpa adanya intervensi aktif dalam meningkatkan kualitas pelatih atau fasilitas, pelanggan telah memiliki tingkat kepuasan awal yang cukup moderat. Lebih lanjut, persamaan ini menyoroti pengaruh positif dari peningkatan kualitas pelatih dan fasilitas latihan terhadap kepuasan pelanggan. Setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelatih berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, dengan estimasi peningkatan sebesar 0,524 poin. Demikian pula, peningkatan satu satuan pada fasilitas latihan juga memberikan dampak positif, meskipun dengan magnitudo yang sedikit lebih rendah, yaitu peningkatan sebesar 0,389 poin. Penting untuk dicatat bahwa interpretasi ini berasumsi bahwa variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan tetap konstan, sehingga efek yang diukur benar-benar mencerminkan kontribusi dari kualitas pelatih dan fasilitas latihan secara independen. Dengan demikian, hasil ini memberikan justifikasi empiris untuk investasi berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelatih dan fasilitas latihan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Simpulan

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan, terutama kompetensi pelatih dan kelengkapan fasilitas latihan, memegang peranan krusial dalam membangun loyalitas serta menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan akademi futsal di Kota Cirebon. Implikasi praktisnya, pengelola perlu memprioritaskan peningkatan kompetensi pelatih, baik dari aspek teknis maupun pendekatan interpersonal, serta melakukan pemeliharaan dan pengembangan fasilitas latihan secara berkelanjutan. Untuk memperluas wawasan penelitian di masa mendatang, disarankan agar faktor lain seperti harga, pengalaman pelanggan, dan pelayanan administratif turut dipertimbangkan sebagai variabel analisis tambahan. Dengan demikian, akademi futsal dapat memperkuat daya saingnya di tengah industri layanan olahraga yang semakin kompetitif.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelola akademi futsal perlu memberikan perhatian lebih terhadap peningkatan kompetensi pelatih, baik dari aspek teknis maupun pendekatan interpersonal, serta melakukan perbaikan dan pengembangan fasilitas latihan secara berkelanjutan. Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan faktor lain seperti harga, pengalaman pelanggan, serta pelayanan administratif sebagai variabel tambahan dalam analisis (Soetiyono & Alexander, 2025). Dengan meningkatkan kedua aspek utama yang diteliti, akademi futsal di Kota Cirebon dapat memperkuat daya saingnya dalam industri layanan olahraga yang semakin kompetitif.

Daftar Pustaka

- Anjeliyani, A., Fatimah, F., & Casmal, M. (2024). Pemodelan Regresi Linear Untuk Memprediksi Nilai Penjualan Di Pt Goodiebag Custom Indonesia Tanpa Mempertimbangkan Uji Asumsi. *DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal)*, 5(1), 1–13.
- Arya, D., Rochmawati, L., & Sonhaji, I. (2020). Koefisien korelasi (r) dan koefisien determinasi (r²). *Jurnal Penelitian*, 5(4), 289–296.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Azizah, I. N., Arum, P. R., & Wasono, R. (2021). Model terbaik uji multikolinearitas untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produksi padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4.
- Cipasang, D. P. U. (2022). Laporan Pengabdian Kepada Masyarakat Berbasis Pesantren Dan Madrasah: Pemberdayaan Masyarakat melalui Program Pendidikan Islam, Bahasa Arab, Ekonomi Syariah di Kecamatan Cikelet Kabupaten Garut. *Edupesantren: Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pesantren dan Madrasah*, 1(2), 1–68.
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R²)*. Guepedia.
- Debyanto, K., Atradinal, A., Yulifri, Y., & Edwarsyah, E. (2022). Tinjauan Kondisi Fisik Pemain Satelite Futsal Club Kota Padang. *Jurnal Jpdo*, 5(2), 85–91.
- Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). Perbandingan uji Glejser dan uji Park dalam mendeteksi heteroskedastisitas pada angka kematian ibu di Provinsi Jawa Timur tahun 2020. *Jurnal Ners*, 7(1), 793–796.
- Firmansyah, G., Winarno, M. E., Setyawati, H., & Rustiadi, T. (2021). Validity and Reliability of Futsal Coach Competency Evaluation Instruments. *International Journal of Kinesiology and Sports Science*, 9(4), 21–28.
- Ghadani, A., Muhar, A. M., & Sari, A. I. (2022). Pengaruh brand ambassador dan brand image terhadap keputusan pembelian di shopee dengan mediasi brand awareness. *Insight Management Journal*, 2(3), 110–118.
- Ginting, Y. P., Justin, G., Harijanto, J., Sam, L., Halim, M., Marceliani, R., & Valentina, V. (2023). Etika Profesi Jaksa Sebagai Gerbang Keadilan Sistem Hukum Republik Indonesia. *Jurnal Pengabdian West Science*, 2(8), 633–645.
- Haykal, A. M. (2024). *Peranan Komite Olahraga Nasional Indonesia Dalam Meningkatkan Prestasi Futsal Di Kabupaten Sidenreng Rappang*. IAIN Pare pare.
- Jumawan, J., & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12).
- Karch, J. (2020). *Improving on Adjusted R-Squared*. 6, 1–11.

- Kurnaeli, K., Fadhilah, S. N., & Cupiadi, H. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sarana Olahraga (SOR) Kerkof Garut. *Journal of Knowledge Management*, 18(1), 1–10.
- Muin, M. P. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Noer, A. R., Kusnadi, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Situbondo Sport Center Futsal Kabupaten Situbondo Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(1), 154–170.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Pradina Pustaka.
- Nurzaman, F., & Hermawan, L. A. (2024). Dampak fasilitas dan pelayanan berkualitas terhadap kepuasan pelanggan di pusat kebugaran Sukamandi. *Idarah: Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–10.
- Salsabila, N. A., Nasrulloh, A., Prabowo, T. A., & Chandrika, W. M. R. (2024). A Correlation Study: The Influence of Service Quality to Satisfaction at Fitness Facilities in Sleman Regency, Yogyakarta. *J Adv Sport Phys Edu*, 7(12), 286–293.
- Saputra, A., & Samsuddin, M. A. (2025). Pengaruh Tingkat Kemiskinan Dan Harapan Lama Sekolah Terhadap PDRB Di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan dan Teknik*, 2(3), 91–96.
- Sartika, I. E., & Aritonang, R. D. P. (2025). Pengaruh Input Data yang Akurat, Input Data Secara Tepat Waktu, Kejelasan Data yang Diinput dan Kelengkapan Data yang Diinput pada Aplikasi Sakti Terhadap Kualitas Laporan Keuangan di Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Menengah. *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(2), 732–748.
- Sholihah, S. M., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep uji asumsi klasik pada regresi linier berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, 2(2), 102–110.
- Soetiyono, A., & Alexander, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia. *eCo-Buss*, 7(3), 2055–2071.
- Susanti, I. S. I. (2022). Penerapan metode analisis regresi linear berganda untuk mengatasi masalah multikolinearitas pada kasus indeks pembangunan manusia (IPM) di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal gamma-PI*, 4(2), 10–17.
- Tanuhardja, F. (2025). Pengaruh Fasilitas, Promosi Media Sosial, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Olympus Gym di Bandar Lampung. *eCo-Fin*, 7(1), 285–297.
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Zarkasih, A. C. (2023). *Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Akbar Futsal Situbondo*. Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.