

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS
DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP MINAT DAN *REVISIT*
INTENTION PENGUNJUNG DI TEMPAT FUTSAL
(STUDI KASUS: BASKHARA FUTSAL ARENA)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

ULWAN ADI MULYA
NPM. 21032010206

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN
PRESEPSI HARGA TERHADAP MINAT DAN *REVISIT INTENTION***

PENGUNJUNG DI TEMPAT FUTSAL

(STUDI KASUS: BASKHARA FUTSAL ARENA)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

ULWAN ADI MULYA

NPM. 21032010206

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN
PRESEPSI HARGA TERHADAP MINAT DAN *REVISIT INTENTION*
PENGUNJUNG DI TEMPAT FUTSAL
(STUDI KASUS: BASKHARA FUTSAL ARENA)**

Disusun Oleh:

ULWAN ADI MULYA

21032010206

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 21 Mei 2026

Tim Penguji :

1.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT
NIP. 19630406 198903 1 001

2.

Dr. Lusi Zafriana S.T., M.T
NIP. 19690205 200501 2 001

Pembimbing :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya



Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting), Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ulwan Adi Mulya
NPM : 21032010206
Program Studi : ~~Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil~~

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS
DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP MINAT DAN REVISIT
INTENTION PENGUNJUNG DI TEMPAT FUTSAL
(STUDI KASUS: BASKHARA FUTSAL ARENA)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT
3. Dr. Lusi Zafriana S.T., M.T

Surabaya, 22 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulwan Adi Mulya
NPM : 21032010206
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan



Ulwan Adi Mulya
NPM.21032010206

KATA PENGANTAR

Bismillah, alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Tuhan yang maha esa. Tak lupa saya haturkan sholawat pada nabi Muhammad SAW yang telah menyempurnakan akhlak dan ilmu kepada umatnya sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi ini. Skripsi ini adalah hasil dari proses belajar selama perkuliahan sekaligus dilakukannya pengambilan data pada Baskhara Futsal Arena yang dimulai dari bulan Desember 2025.

Penulis menyusun Skripsi ini ialah sebagai bentuk pertanggung jawaban penulis selama menempuh pendidikan di jenjang sarjana tepatnya pada program studi teknik industri. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT. selaku Kepala Program Studi Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing saya dengan sabar dan baik.
5. Kepada kedua orang tua dan kakak saya yang saya cintai dengan hormat yang setinggi tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan dan doa yang tidak pernah terputus dan juga segala bentuk bantuan material dan spiritual sehingga penulis dapat menuntaskan tugas akhir ini sebagai bentuk tanggung jawab dunia dan akhirat.
6. Kepada teman-teman jurusan Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur Angkatan 2021 dan khususnya KPR yang telah memberikan banyak cerita, dukungan dan motivasi dalam kehidupan kuliah saya,
7. Layin Fuadah selaku *patner* saya yang senantiasa mendampingi, memberikan bantuan, dukungan semangat, dan doa kepada saya selama masa perkuliahan terutama dalam pelaksanaan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan membantu penulis di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat membawa banyak manfaat dan wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 21 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Asumsi.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.1 Keputusan Pembelian Konsumen	15
2.2 Kualitas Layanan	17
2.3 Fasilitas.....	19
2.4 Presepsi Harga	20
2.4.1 Indikator (Persepsi Harga)	21

2.5	Minat Beli.....	22
2.6	<i>Revisit Intention</i>	26
2.7	Baskhara Futsal	28
2.8	Skala Likert	29
2.9	SEM-PLS (Structural Equation Partial Least Square)	29
2.9.1	Jenis SEM	32
2.9.2	Tahapan dalam analisis SEM-PLS	35
2.10	Penelitian Terdahulu	37
2.11	Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	44
3.2.1	Variabel <i>Eksogen</i> (Variabel Bebas)	44
3.2.2	Variabel <i>Endogen</i> (Variabel Terikat).....	45
3.3	Definisi Operasional Indikator	46
3.4	Metode Pengumpulan Data	49
3.4.1	Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.5	Langkah – Langkah Pemecahan Masalah	52
BAB IV PENGOLAHAN DATA.....		58
4.1	Penyusunan Kuesioner	58
4.2	Penyebaran Kuisisioner.....	58
4.3	Stratifikasi Responden.....	59
4.3.1	Stratifikasi Responden Berdasarkan Usia	60
4.3.2	Stratifikasi Responden Berdasarkan Kelamin.....	60
4.3.3	Stratifikasi Responden Berdasarkan pekrjaan.....	61
4.4	Pengolahan Data Menggunakan PLS	61
4.5	Evaluasi Outer model	63

4.6	Pengujian Inner model.....	69
4.7	R-Square	71
4.8	F-Square	72
4.9	Q—Square	73
4.10	Uji Estimate for path coefficients	75
4.11	Hasil Pengujian Hipotesis.....	78
4.12	Model Persamaan Struktural.....	82
4.13	Hasil dan Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan GoogleMap di Baskhara Futsal Arena	3
Gambar 1. 2 Kondisi Fasilitas di Baskhara Futsal Arena.....	4
Gambar 1. 3 Kerangka Konsep Penelitian	9
Gambar 3. 1 Langkah-langkah dan Pemecahan Masalah	54
Gambar 4. 1 Diagram Usia.....	60
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin	60
Gambar 4. 3 pekerjaan.....	61
Gambar 4. 4 Model Struktural (<i>Inner model</i>) Analisa Pengaruh minat kunjungan	62
Gambar 4. 5 Output Model Analisa Pengaruh Minat Kunjungan.....	63
Gambar 4. 6 Model Pengukuran (<i>Outer model</i>) Analisa Pengaruh Minat Kunjungan	64
Gambar 4. 7 Diagram <i>Path Bootstrapping</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tarif Sewa Beberapa Lapangan Futsal perjam di Kota Surabaya	2
Tabel 1. 2 Hasil Survei Awal Pengunjung Terhadap Minat dan <i>Revisit Intention</i> Di Baskhara Futsal Arena.....	6
Tabel 2. 1 Jenis SEM dan Software yang sesuai	32
Tabel 2. 2 Perbandingan CB-SEM dan VB-SEM	34
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	65
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Diskriminan	67
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha.....	69
Tabel 4. 4 Uji Composite Reliability.....	69
Tabel 4. 5 Hasil R-Square	71
Tabel 4. 6 Hasil F-Square.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Q-Square	74
Tabel 4. 8 Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	75
Tabel 4. 9 Uji Pengaruh Tidak Langsung (Specific Indirect Effect).....	77
Tabel 4. 10 Hasil Hipotesis Penelitian	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lokasi Penelitian dan Harga Sewa
Lampiran 2: Fasilitas Baskhara Futsal Arena.....
Lampiran 3: Ulasan Google Maps
Lampiran 4: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 5: Hasil Kuisisioner Penelitian
Lampiran 6 : Pengolahan Data SEM PLS 3

ABSTRAK

Industri penyewaan lapangan futsal di Surabaya sangat kompetitif, menuntut pengelola untuk mempertahankan pelanggan. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan persepsi harga terhadap revisit intention pelanggan di Baskhara Futsal Arena. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS). Data diperoleh melalui kuesioner Likert dari 50 pengunjung. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan ($p = 0,506$) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung, sedangkan fasilitas ($p = 0,007$) dan persepsi harga ($p = 0,002$) berpengaruh signifikan. Pengujian langsung terhadap revisit intention menunjukkan kualitas layanan ($p = 0,343$) dan fasilitas ($p = 0,213$) tidak signifikan, sementara persepsi harga ($p = 0,002$) signifikan. Selain itu, minat kunjung terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap revisit intention ($t = 3,023$; $p = 0,003$), menegaskan bahwa semakin tinggi minat awal pengunjung, semakin besar kecenderungan mereka untuk kembali berkunjung. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi manajemen dalam meningkatkan retensi pelanggan melalui fasilitas dan penetapan harga.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Layanan, Minat Kunjung, Persepsi Harga, *Revisit Intention*, SEM-PLS.

ABSTRACT

The futsal court rental industry in Surabaya is highly competitive, requiring effective strategies to retain customers. This study examines the effects of service quality, facilities, and price perception on customers' revisit intention at Baskhara Futsal Arena. A quantitative approach was employed using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Squares (PLS). Data were collected through Likert-scale questionnaires from 50 visitors. The results indicate that service quality ($p = 0.506$) does not significantly affect visit intention, whereas facilities ($p = 0.007$) and price perception ($p = 0.002$) have significant positive effects. Direct testing on revisit intention shows that service quality ($p = 0.343$) and facilities ($p = 0.213$) are not significant, while price perception ($p = 0.002$) remains significant. Moreover, visit intention significantly and positively influences revisit intention ($t = 3.023$; $p = 0.003$), indicating that higher initial visit intention increases the likelihood of repeat visits. These findings provide practical insights for management to enhance customer retention by improving facilities and pricing strategies.

Keywords: *Facilities, Price Perception, SEM-PLS, Service Quality, Revisit Intention, Visit Intention.*