

Pengaruh Kualitas Fasilitas, Kebersihan, dan Keamanan terhadap Tingkat Kenyamanan Pelanggan pada Garuda Futsal Manokwari

Iriandi Palipus Manongga^{1*}, Desi Suharnani Suharsono², Mariana Salosso³

^{1,2,3} Universitas Caritas Indonesia, Indonesia

* E-mail: riandimanongga7@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 12-05-2026

Revision: 25-06-2026

Published: 30-06-2026

DOI Article:

10.62421/jibema.v3i4.357

ABSTRAK

Kenyamanan pelanggan merupakan faktor penentu keberhasilan usaha jasa olahraga yang semakin kompetitif, termasuk bisnis lapangan futsal. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas fasilitas, kebersihan, dan keamanan, secara parsial maupun simultan, terhadap tingkat kenyamanan pelanggan Garuda Futsal Manokwari. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif asosiatif dengan regresi linear berganda, data dikumpulkan dari 80 responden melalui accidental sampling dengan kuesioner berskala Likert 1–5. Responden adalah pelanggan yang pernah menggunakan fasilitas Garuda Futsal Manokwari minimal satu kali dan berusia minimal 17 tahun. Hasil pengujian menunjukkan kualitas fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pelanggan, kebersihan berpengaruh positif dan signifikan, keamanan berpengaruh positif dan signifikan, ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan. Kualitas fasilitas terbukti sebagai variabel paling dominan. Temuan ini menggarisbawahi perlunya pengelola Garuda Futsal Manokwari memprioritaskan perbaikan atap lapangan, peningkatan sanitasi toilet, penyempurnaan sistem keamanan, serta pemeliharaan fasilitas secara berkala sebagai strategi inti peningkatan kenyamanan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Fasilitas; Kebersihan; Keamanan; Kenyamanan Pelanggan; Jasa Olahraga; Futsal; Manokwari

ABSTRACT

Customer comfort is a determining factor for the success of increasingly competitive sports service businesses, including the futsal field business. This study analyzes the influence of facility quality, cleanliness, and security, partially and simultaneously, on the level of customer comfort at Garuda Futsal Manokwari. Using a quantitative descriptive associative approach with multiple linear regression, data were collected from 80 respondents through accidental sampling with a Likert scale questionnaire of 1–5. Respondents were customers who had used Garuda Futsal Manokwari facilities at least once and were at least 17 years old. The test results show that facility quality has a positive and significant effect on customer comfort, cleanliness has a positive and significant effect, and security has a positive and significant effect, with all three variables simultaneously having a significant effect. Facility quality proved to be the most dominant variable. These findings underscore the need for Garuda Futsal Manokwari management to prioritize field roof repairs, improving toilet sanitation, improving security systems, and regular facility maintenance as core strategies for improving customer comfort..

Acknowledgment

Key word: *Facility Quality; Cleanliness; Security; Customer Comfort; Sports Service; Futsal; Manokwari*

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

PENDAHULUAN

Futsal bukan lagi sekadar olahraga rekreasi. Di Indonesia, olahraga ini telah berkembang menjadi industri jasa yang melibatkan jutaan penggemar aktif sekaligus menyumbang perputaran ekonomi yang signifikan di tingkat lokal. Badan Pusat Statistik (2023) mencatat tren peningkatan partisipasi masyarakat dalam aktivitas olahraga, sementara Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia (2022) menempatkan futsal sebagai salah satu olahraga rekreasi paling diminati oleh kelompok usia produktif. Perkembangan ini mendorong tumbuhnya usaha lapangan futsal di berbagai daerah, tak terkecuali di Manokwari, ibu kota Provinsi Papua Barat.

Garuda Futsal Manokwari adalah salah satu fasilitas futsal yang sudah dikenal luas oleh masyarakat kota ini. Digunakan untuk rekreasi, latihan rutin, hingga kompetisi antar komunitas, tempat ini menanggung ekspektasi pelanggan yang kian tinggi seiring meningkatnya kesadaran akan standar fasilitas olahraga. Ulasan pada akun media sosial menunjukkan gambaran yang kontras: di satu sisi, sejumlah pelanggan memberikan penilaian positif atas kualitas lapangan, luas area parkir, dan fasilitas papan skor elektronik. Mazryo bahkan merekomendasikannya sebagai salah satu tempat futsal terbaik di Manokwari. Di sisi lain, keluhan yang cukup dominan mengemuka dari Natalia Lamera soal atap bocor yang menyebabkan lapangan licin saat hujan, dari Mans Souisa soal kondisi toilet yang tidak terjaga, serta dari Laode Rasyid dan Cakra Adiel yang menyoroti kebersihan lingkungan yang masih minim perhatian.

Kondisi tersebut mencerminkan kesenjangan antara harapan pelanggan (*das sollen*) dan kenyataan di lapangan (*dassein*), dua kutub yang dalam teori kualitas layanan menjadi penentu kepuasan dan kenyamanan. Fandy Tjiptono (2019) menegaskan bahwa kenyamanan pelanggan merupakan dampak langsung dari kualitas lingkungan fisik layanan yang dirasakan. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) menambahkan bahwa kenyamanan merupakan bagian dari nilai yang dipersepsikan pelanggan, yang dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, kebersihan, dan keamanan. Model SERVQUAL yang dirumuskan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkuat landasan ini melalui dimensi tangibles dan assurance yang menempatkan kondisi fisik, kebersihan, dan rasa aman sebagai prediktor utama persepsi kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif asosiatif untuk menguji hubungan kausal antara kualitas fasilitas (X_1), kebersihan (X_2), dan keamanan (X_3) sebagai variabel independen

terhadap tingkat kenyamanan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Persamaan regresi yang diuji adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$. Pengumpulan data dilaksanakan di Garuda Futsal Manokwari selama satu bulan setelah usulan penelitian dinyatakan disetujui.

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa Garuda Futsal Manokwari. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (populasi tidak terhingga), penentuan sampel mengacu pada pendapat Sugiyono (2019) yang merekomendasikan 10–20 kali jumlah variabel untuk analisis regresi linear berganda. Dengan empat variabel, diperoleh $20 \times 4 = 80$ responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan tiga kriteria: (a) pernah menggunakan fasilitas Garuda Futsal Manokwari minimal satu kali, (b) berusia minimal 17 tahun, dan (c) bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berskala Likert 1–5. Tahapan analisis meliputi: (1) uji instrumenvaliditas Product Moment ($r\text{-tabel } df=78, \alpha=5\%=0,2199$) dan reliabilitas Cronbach's Alpha $> 0,60$; (2) uji asumsi klasiknormalitas grafik histogram dan P-P Plot, heteroskedastisitas Scatterplot, dan autokorelasi Durbin-Watson; (3) regresi linear berganda; (4) koefisien determinasi R^2 ; (5) uji t parsial; dan (6) uji F simultan.

Variabel Kualitas Fasilitas (X_1) diukur melalui lima indikator: kondisi fisik bangunan, kelengkapan fasilitas, ketersediaan peralatan, tata letak ruang, dan kemudahan akses (Tjiptono, 2019). Variabel Kebersihan (X_2) diukur melalui lima indikator: kebersihan ruangan, kebersihan fasilitas umum, kerapian lingkungan, tidak adanya bau tidak sedap, dan ketersediaan tempat sampah. Variabel Keamanan (X_3) diukur melalui lima indikator: tersedianya petugas keamanan, sistem pengawasan, kondisi lingkungan yang aman, keamanan fasilitas dan peralatan, serta prosedur keselamatan yang jelas. Variabel Kenyamanan Pelanggan (Y) diukur melalui enam indikator sesuai Tjiptono (2019) dan Zeithaml dkk. (2018).

Hipotesis

H₁: Kualitas fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan pelanggan Garuda Futsal Manokwari.

H₂: Kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan pelanggan Garuda Futsal Manokwari.

H₃: Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan pelanggan Garuda Futsal Manokwari.

H₄: Kualitas fasilitas, kebersihan, dan keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kenyamanan pelanggan Garuda Futsal Manokwari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Seluruh 80 kuesioner yang disebarkan kembali dalam kondisi terisi lengkap (response rate 100%). Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Responden

Deskripsi Responden	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	47	58,8
	Perempuan	33	41,2
	Total	80	100
Usia	< 20 tahun	8	10,0
	20–30 tahun	52	65,0
	31–40 tahun	16	20,0
	> 40 tahun	4	5,0
	Total	80	100
	Total	80	100
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	34	42,5
	PNS/ASN	12	15,0
	Karyawan Swasta	18	22,5
	Wiraswasta	11	13,8
	Lainnya	5	6,2
	Total	80	100
Frekuensi Kunjungan	> 4 kali/bulan	21	26,2
	2–4 kali/bulan	38	47,5
	1 kali/bulan	14	17,5
	< 1 kali/bulan	7	8,8
	Total	80	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

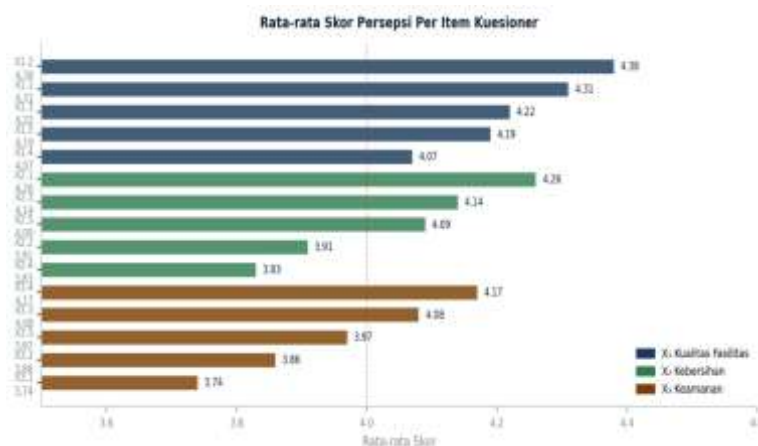
Laki-laki mendominasi responden (58,8%), mencerminkan karakter olahraga futsal sebagai aktivitas yang lebih banyak ditekuni oleh pria. Kelompok usia 20–30 tahun menjadi mayoritas (65,0%), yakni segmen usia produktif yang paling aktif berolahraga dan paling kritis dalam mengevaluasi kualitas layanan. Pelajar dan mahasiswa menyumbang porsi terbesar berdasarkan pekerjaan (42,5%). Temuan paling relevan secara manajerial adalah pola kunjungan: 47,5% responden datang 2–4 kali per bulan dan 26,2% bahkan lebih dari empat kali per bulan. Kelompok pelanggan loyal dengan frekuensi kunjungan tinggi ini paling sensitif terhadap inkonsistensi kualitas fasilitas, kebersihan, dan keamanan.

Tabel 2. Data Rata-rata Skor Persepsi Item Kuesioner

Kode	Pernyataan	Skor
	X₁ – Kualitas Fasilitas	
X1.2	Kelengkapan fasilitas pendukung (ruang ganti, toilet, tribun) tersedia dengan baik	4,38
X1.1	Kondisi fisik lapangan futsal layak dan aman digunakan	4,31
X1.3	Peralatan permainan (gawang, jaring, bola) dalam kondisi baik dan	4,22

Kode	Pernyataan	Skor
	layak pakai	
X1.5	Lokasi mudah dijangkau dan memiliki akses jalan yang baik	4,19
X1.4	Tata letak ruang tertata rapi sehingga memudahkan mobilitas pelanggan	4,07
	X₂ – Kebersihan	
X2.1	Area lapangan bersih dari debu, sampah, dan genangan air	4,26
X2.3	Lingkungan keseluruhan tertata rapi dan tidak berantakan	4,14
X2.5	Tersedia tempat sampah yang cukup dan mudah dijangkau di berbagai titik	4,09
X2.2	Fasilitas umum (toilet, ruang ganti) selalu dalam kondisi bersih dan higienis	3,91
X2.4	Tidak ada bau tidak sedap di area lapangan, ruang ganti, maupun toilet	3,83
	X₃ – Keamanan	
X3.4	Fasilitas dan peralatan tidak menimbulkan risiko cedera bagi pengguna	4,17
X3.3	Kondisi lingkungan tertib dan bebas dari gangguan yang membahayakan	4,08
X3.5	Tersedia prosedur dan aturan keselamatan yang jelas bagi pengguna lapangan	3,97
X3.2	Terdapat sistem pengawasan (CCTV) yang berfungsi di area strategis	3,86
X3.1	Tersedia petugas keamanan yang mengawasi area lapangan dan parkir	3,74
	Y – Kenyamanan Pelanggan	
Y2	Fasilitas pendukung yang tersedia membuat saya betah berada di lokasi	4,29
Y1	Suasana lingkungan tenang dan kondusif untuk berolahraga	4,21
Y5	Pencahayaannya di area lapangan memadai sehingga tidak mengganggu aktivitas bermain	4,18
Y3	Penataan ruang memudahkan saya berpindah antar area (lapangan, tribun, toilet)	4,03
Y4	Sirkulasi udara dalam ruangan terasa segar dan tidak pengap	3,94
Y6	Kebersihan seluruh area membuat saya merasa nyaman sejak masuk hingga keluar	3,88
Rata-Rata Total		4,08

Sumber: Data Primer Diolah, 2026



Gambar 1. Rata-rata Skor Persepsi Per Item Kuesioner

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,08 menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang baik. Pada variabel kualitas fasilitas, kelengkapan fasilitas pendukung meraih skor tertinggi (X1.2=4,38). Pada variabel kebersihan, skor terendah jatuh pada item bau tidak sedap (X2.4=3,83) dan higienitas fasilitas umum (X2.2=3,91), yang selaras dengan keluhan autentik dari pelanggan di media sosial. Dimensi keamanan menunjukkan pola serupa: ketersediaan petugas keamanan (X3.1=3,74) dan sistem CCTV (X3.2=3,86) menjadi dua titik terendah, mengindikasikan bahwa infrastruktur keamanan formal belum menjadi prioritas pengelola.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha
X ₁	X1.1	0,483	0,2199	Valid	0,863 (Reliabel)
	X1.2	0,511	0,2199	Valid	
	X1.3	0,497	0,2199	Valid	
	X1.4	0,462	0,2199	Valid	
	X1.5	0,478	0,2199	Valid	
X ₂	X2.1	0,471	0,2199	Valid	0,847 (Reliabel)
	X2.2	0,458	0,2199	Valid	
	X2.3	0,489	0,2199	Valid	
	X2.4	0,443	0,2199	Valid	
	X2.5	0,467	0,2199	Valid	
X ₃	X3.1	0,452	0,2199	Valid	0,841 (Reliabel)
	X3.2	0,474	0,2199	Valid	
	X3.3	0,463	0,2199	Valid	
	X3.4	0,481	0,2199	Valid	
	X3.5	0,457	0,2199	Valid	
Y	Y1	0,503	0,2199	Valid	0,876

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha (Reliabel)
	Y2	0,491	0,2199	Valid	
	Y3	0,478	0,2199	Valid	
	Y4	0,467	0,2199	Valid	
	Y5	0,514	0,2199	Valid	
	Y6	0,488	0,2199	Valid	

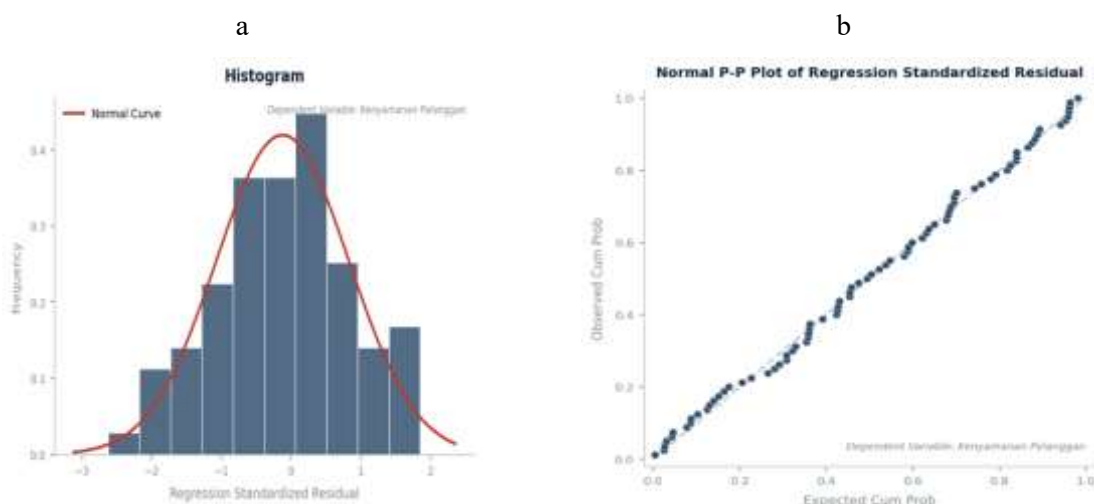
Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Seluruh 21 item pernyataan dinyatakan valid karena r-hitung masing-masing melampaui r-tabel 0,2199 ($df=78$, $\alpha=5\%$). Nilai Cronbach's Alpha untuk $X_1=0,863$, $X_2=0,847$, $X_3=0,841$, dan $Y=0,876$ semuanya jauh melampaui ambang 0,60. Kisaran nilai alpha 0,84–0,88 mencerminkan konsistensi internal instrumen yang sangat memadai, sehingga kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur yang andal pada tahap pengujian hipotesis.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

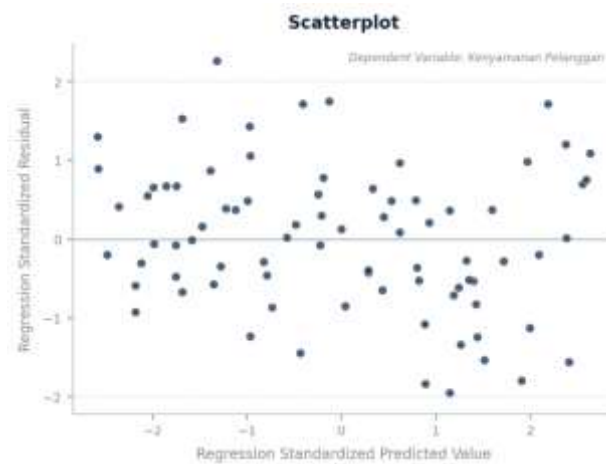
Keterangan	Nilai	Kesimpulan
Normalitas – Grafik P-P Plot dan Histogram	Normal	Residual berdistribusi normal
Heteroskedastisitas – Scatterplot	Menyebar acak	Bebas heteroskedastisitas
Autokorelasi – Durbin-Watson	1,874	Bebas autokorelasi ($dU < DW < 4-dU$)
Multikolinearitas – VIF X_1	1,523	Bebas multikolinearitas (< 10)
Multikolinearitas – VIF X_2	1,487	Bebas multikolinearitas (< 10)
Multikolinearitas – VIF X_3	1,611	Bebas multikolinearitas (< 10)

Sumber: Data Primer Diolah, 2026



Gambar 2. (a) Histogram Uji Normalitas; (b) Normal P-P Plot Uji Normalitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2026



Gambar 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Grafik histogram dan P-P Plot residual menunjukkan distribusi yang mendekati normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Grafik Scatterplot (Gambar 4) mempertegas bahwa model bebas dari heteroskedastisitas: titik-titik data tersebar acak tanpa membentuk pola sistematis di atas maupun di bawah garis nol. Nilai Durbin-Watson 1,874 berada di antara dU dan 4-dU, sehingga tidak ada masalah autokorelasi. VIF ketiga variabel independen berkisar 1,487–1,611, jauh di bawah batas kritis 10, yang membuktikan tidak ada masalah multikolinearitas. Seluruh asumsi BLUE terpenuhi sehingga estimasi koefisien regresi bersifat tidak bias, efisien, dan konsisten.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	4,317	3,842	1,123	0,265
Kualitas Fasilitas (X ₁)	0,412	0,085	4,873	0,000
Kebersihan (X ₂)	0,358	0,085	4,214	0,000
Keamanan (X ₃)	0,287	0,081	3,541	0,001

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Persamaan regresi yang terbentuk berdasarkan Tabel 5 adalah:

$$Y = 4,317 + 0,412X_1 + 0,358X_2 + 0,287X_3 + e$$

Nilai konstanta 4,317 merepresentasikan tingkat kenyamanan pelanggan yang ada secara inheren sebelum pengaruh ketiga prediktor diperhitungkan. Koefisien X₁ sebesar 0,412 bertanda positif, artinya setiap kenaikan satu satuan persepsi kualitas fasilitas akan meningkatkan kenyamanan pelanggan sebesar 0,412 satuan, dengan asumsi variabel lain dijaga konstan. Koefisien X₂ sebesar 0,358 menunjukkan kontribusi positif kebersihan, dan koefisien X₃ sebesar 0,287 mengonfirmasi pengaruh positif keamanan. Urutan koefisien X₁ > X₂ > X₃ menegaskan hierarki pengaruh: kualitas fasilitas adalah prediktor paling dominan, diikuti kebersihan, dan kemudian keamanan.

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2) dan Uji F

Model	R	R^2 (Adjusted R^2)	F-hitung	Sig. F
1	0,864	0,746 (0,736)	76,483	0,000

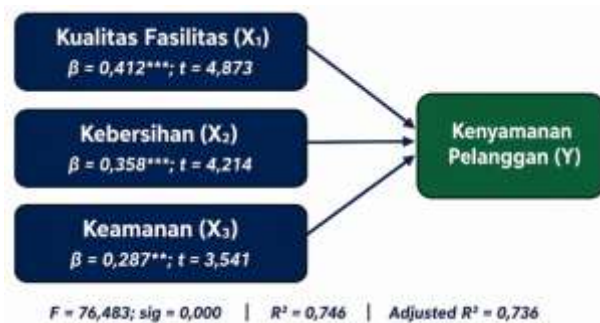
Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Tabel 7. Hasil Uji t dan Uji F (Rekapitulasi Pengujian Hipotesis)

Hipotesis	t/F hitung	t/F tabel	Sig.	Keterangan
H ₁ : X ₁ (Kualitas Fasilitas) → Y	4,873	1,992	0,000	H ₁ Diterima
H ₂ : X ₂ (Kebersihan) → Y	4,214	1,992	0,000	H ₂ Diterima
H ₃ : X ₃ (Keamanan) → Y	3,541	1,992	0,001	H ₃ Diterima
H ₄ : X ₁ +X ₂ +X ₃ → Y (Simultan)	F=76,483	F=2,72	0,000	H ₄ Diterima

Catatan: t-tabel df=76, $\alpha=5\%=1,992$; F-tabel df1=3, df2=76=2,72

Sumber: Data Primer Diolah, 2026



Gambar 4. Model Hasil Penelitian

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Pembahasan

Nilai $R=0,864$ mencerminkan korelasi simultan yang sangat kuat antara kualitas fasilitas, kebersihan, dan keamanan terhadap kenyamanan pelanggan. $R^2=0,746$ (Adjusted $R^2=0,736$) berarti 74,6% variasi kenyamanan pelanggan Garuda Futsal Manokwari dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut yang tergolong sangat kuat untuk penelitian perilaku konsumen di sektor jasa. Uji F menghasilkan nilai 76,483 dengan signifikansi 0,000, mengonfirmasi kelayakan model secara keseluruhan. Sisa variasi 25,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk dalam model, seperti kualitas pelayanan staf, harga sewa lapangan, dan faktor situasional.

H₁ diterima ($\beta=0,412$; $t=4,873$; $\text{sig}=0,000$). Kualitas fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pelanggan, sekaligus terbukti sebagai variabel paling dominan. Skor tertinggi pada kelengkapan fasilitas pendukung ($X_{1.2}=4,38$) dan kondisi fisik lapangan ($X_{1.1}=4,31$) mengungkap bahwa pelanggan mengapresiasi ketersediaan infrastruktur dasar yang memadai. Mekanisme pengaruh yang bekerja sejalan dengan konsep servicescape Zeithaml dkk. (2018): kondisi fisik lingkungan layanan membentuk respons afektif dan kognitif pelanggan yang kemudian

menentukan persepsi kenyamanan secara keseluruhan. Temuan ini konsisten dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) bahwa fasilitas fisik merupakan penentu utama customer perceived value dalam industri jasa.

H₂ diterima ($\beta=0,358$; $t=4,214$; $\text{sig}=0,000$). Kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pelanggan. Skor terendah pada kebersihan fasilitas umum ($X2.2=3,91$) dan tidak adanya bau tidak sedap ($X2.4=3,83$) menjadi sinyal manajerial yang tidak boleh diabaikan. Toilet dan ruang ganti adalah dua fasilitas yang paling sering dikritik dalam ulasan pelanggan, dan pola ini konsisten dengan rendahnya skor kenyamanan lingkungan ($Y6=3,88$). Tjiptono (2019) menegaskan bahwa kebersihan merupakan bukti fisik yang memengaruhi persepsi kualitas layanan secara langsung. Kotler dan Keller (2016) menambahkan bahwa lingkungan yang bersih menciptakan kepercayaan pelanggan yang bersifat jangka panjang modal sosial yang sangat berharga bagi bisnis jasa yang mengandalkan kunjungan berulang.

H₃ diterima ($\beta=0,287$; $t=3,541$; $\text{sig}=0,001$). Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pelanggan. Magnitude yang lebih kecil tidak berarti keamanan tidak penting; keamanan bekerja sebagai hygiene factor faktor yang ketika gagal terpenuhi akan merusak kenyamanan secara dramatis. Skor terendah pada ketersediaan petugas keamanan ($X3.1=3,74$) dan sistem CCTV ($X3.2=3,86$) mengindikasikan bahwa infrastruktur keamanan formal belum menjadi prioritas investasi pengelola. Zeithaml dkk. (2018) menempatkan assurance sebagai dimensi SERVQUAL yang berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa.

H₄ diterima ($F=76,483$; $\text{sig}=0,000$; $R^2=0,746$). Ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan dan kuat terhadap kenyamanan pelanggan. Nilai R^2 yang mencapai 74,6% mengindikasikan bahwa model tiga variabel ini sangat representatif. Dari perspektif manajerial, temuan ini mengisyaratkan bahwa perbaikan yang dilakukan secara parsial akan menghasilkan peningkatan kenyamanan yang terbatas. Pendekatan paling efektif adalah melakukan intervensi menyeluruh pada ketiga dimensi secara bersamaan, karena ketiganya saling melengkapi dalam membentuk persepsi kenyamanan yang komprehensif.

SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan empat kesimpulan pokok. Pertama, kualitas fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pelanggan Garuda Futsal Manokwari ($\beta=0,412$; $t=4,873$; $\text{sig}=0,000$), sekaligus menjadi variabel paling dominan. Kelengkapan dan kondisi fisik fasilitas utama adalah penentu pertama persepsi kenyamanan yang dibentuk pelanggan sejak memasuki area.

Kedua, kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pelanggan ($\beta=0,358$; $t=4,214$; $\text{sig}=0,000$). Skor rendah pada higienitas toilet dan absennya bau tidak sedap menunjukkan

bahwa kebersihan fasilitas sanitasi merupakan titik kritis perbaikan yang paling mendesak dan paling langsung dirasakan oleh pelanggan.

Ketiga, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan pelanggan ($\beta=0,287$; $t=3,541$; $\text{sig}=0,001$). Keamanan berfungsi sebagai hygiene factor yang apabila gagal dipenuhi akan merusak seluruh pengalaman layanan secara tidak proporsional.

Keempat, ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pelanggan ($F=76,483$; $\text{sig}=0,000$; $R^2=0,746$). Model tiga variabel ini mampu menjelaskan 74,6% variasi kenyamanan angka yang menegaskan efektivitas pendekatan integratif dibanding intervensi parsial.

Lima rekomendasi praktis diusulkan. Pertama, pengelola Garuda Futsal Manokwari perlu segera memprioritaskan perbaikan atap yang bocor sebagai investasi keselamatan dan kenyamanan paling mendesak. Kedua, program kebersihan berkala dengan jadwal yang ketat perlu diterapkan, khususnya untuk toilet dan ruang ganti. Ketiga, pemasangan sistem CCTV di area strategis dan penugasan petugas keamanan pada jam-jam sibuk akan meningkatkan persepsi keamanan pelanggan secara signifikan. Keempat, inspeksi fasilitas mingguan yang terdokumentasi perlu dilembagakan sebagai standar operasional prosedur. Kelima, Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Manokwari dapat menggunakan temuan ini sebagai landasan empiris dalam menyusun standar minimum fasilitas lapangan olahraga di Papua Barat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi tunggal dengan tiga variabel independen. Penelitian lanjutan disarankan menambahkan variabel mediasi seperti kepuasan pelanggan, memperluas objek ke seluruh lapangan futsal di Manokwari, atau menggunakan desain longitudinal untuk mengukur perubahan persepsi kenyamanan sebelum dan sesudah renovasi fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Indonesia. BPS, Jakarta.
- Christopher Lovelock, & Jochen Wirtz. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.). Pearson.
- Fandy Tjiptono. (2019). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi, Yogyakarta.
- Imam Ghazali. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia. (2022). Laporan Kinerja Kemenpora. Kemenpora RI, Jakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill.
- World Health Organization. (2019). Guidelines on Sanitation and Health. WHO, Geneva.