



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN MENDAFTAR DAN IMPLIKASINYA  
PADA KEPUASAN KONSUMEN SEKOLAH SEPAK BOLA  
BERINGIN PRATAMA BEKASI**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

**Jundi Al Muthiya**

**55118310013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**


**2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Mendaftar dan Implikasinya Pada Kepuasan Konsumen Sekolah Sepak Bola Beringin Pratama Bekasi  
Bentuk Tesis : Penelitian  
Nama : Jundi Al Muthiya  
NIM : 55118310013  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 21 Februari 2022

Mengesahkan

Pembimbing



(Prof. Dr. Arifin Sitio, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Mendaftar dan Implikasinya Pada Kepuasan Konsumen Sekolah Sepak Bola Beringin Pratama Bekasi.  
Nama : Jundi Al Muthiya  
NIM : 55118310013  
Program Studi : Magister Manajemen  
Tanggal : 21 Februari 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA  
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Februari 2022



Jundi Al Muthiya

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas anugerah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Mendaftar dan Implikasinya pada Kepuasan Konsumen Sekolah Sepak Bola Beringin Pratama Bekasi. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 3) Dr. Indra Siswanti, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
- 4) Prof. Dr. Arifin Sitio, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir

penyusunan Tesis ini.

- 5) Dudi Permana, Ph.D, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
- 6) Dr. Zulfitri, MM, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
- 7) H. Atik Suganda selaku penanggung jawab Sekolah Sepak Bola Beringin Pratama Bekasi yang telah memberikan ijin dan arahan-arahan dalam proses penyelesaian Tesis.
- 8) Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang tak pernah letih memberi doa dan dukungan kepada penulis untuk proses penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kontribusi Penelitian.....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Teori.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian .....	40
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	40
3.3. Populasi dan Sampel .....	45
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	46
3.5. Metode Analisis Data.....	47
3.6. Uji Kualitas Data.....	48



<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Deskripsi dan Logo Perusahaan.....	58
4.2. Hasil Penelitian.....	59
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Implikasi.....	99
5.3. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat FIFA Beberapa Negara ASEAN Tahun 2016-2020....1
Tabel 1.2	Pra Survei Keputusan Mendaftar SSB Beringin Pratama Bekasi.....5
Tabel 1.3	Pra Survei Kepuasan Konsumen SSB Beringin Pratama Bekasi.....6
Tabel 1.4	Pra Survei Kualitas Pelayanan SSB Beringin Pratama Bekasi.....7
Tabel 1.5	Pra Survei Citra Merek SSB Beringin Pratama Bekasi.....8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....27
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....60
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....61
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel Citra Merek.....63
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Keputusan Mendaftar.....64
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....65
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas.....67
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas.....69
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Multikolinearitas Variabel Dependen Keputusan Mendaftar (Y).....75
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Multikolinearitas Variabel Dependen Kepuasan Konsumen (Z).....76
Tabel 4.10	Uji t Struktur I.....77



Tabel 4.11	Uji t Struktur II.....	78
Tabel 4.12	Uji F Struktur I.....	80
Tabel 4.13	Uji F Struktur II.....	81
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi Struktur I.....	82
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi Struktur II.....	83
Tabel 4.16	Hubungan Antar Variabel.....	84
Tabel 4.17	Hasil Korelasi Antar Variabel.....	86
Tabel 4.18	Koefisien Analisis Jalur Struktur I.....	87
Tabel 4.19	Koefisien Analisis Jalur Struktur II.....	88
Tabel 4.20	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Citra Merek (X2), Keputusan Mendaftar (Y), Terhadap Kepuasan Konsumen (Z).....	92



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Siswa Sekolah Sepak Bola Beringin Pratama 2016-2019.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 3.1	Diagram Jalur.....	53
Gambar 4.1	Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas Variabel Dependen Keputusan Mendaftar (Y).....	72
Gambar 4.2	Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas Variabel Dependen Kepuasan Konsumen (Z).....	72
Gambar 4.3	Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas Variabel Dependen Keputusan Mendaftar (Y).....	73
Gambar 4.4	Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas Variabel Dependen Kepuasan Konsumen (Z).....	74
Gambar 4.5	Gambar Analisis Jalur Struktur I.....	90
Gambar 4.6	Gambar Analisis Jalur Struktur II.....	91

MERCU BUANA  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2	Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	114
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, Heteroskedastisitas, Multikolinieritas, .....	123
Lampiran 4	Uji-t, Uji-f, Koefisien Determinasi, Korelasi Antar Variabel.....	133
Lampiran 5	Pernyataan <i>Similarity Check</i> .....	137

