

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA LAPANGAN FUTSAL FIRZA BETUNG

**Agus Perdiansah
2021151119**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Lapangan Futsal Firza Betung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Lapangan Futsal Firza Betung sebanyak 1290 orang, dengan sampel berjumlah 93 responden yang diambil menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,362. Artinya, sebesar 36,2% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin tinggi.