

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Gool Futsal Mangga Dua di Surabaya. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang pernah menggunakan lapangan Gool Futsal Mangga Dua dalam 1 tahun terakhir, responden dengan pendidikan minimum SMP atau sederajat yang pernah menggunakan lapangan Gool Futsal Mangga Dua dalam 3 bulan terakhir minimal 3 x dan pernah menggunakan lapangan futsal selain Gool Futsal Mangga Dua dalam 1 tahun terakhir dan pernah melakukan komplain di Gool Futsal Mangga Dua dan bertempat tinggal di Surabaya.

Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis Linier sederhana dan analisis koefisien determinasi. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ditunjukkan pada nilai koefisien regresi sebesar 0,983. Dari hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui besarnya  $R^2$  adalah 0,966 yang berarti variasi kualitas layanan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya sebesar 96,6 %. Sedangkan sisanya sebesar 3,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teramati. Dari hasil pengujian hipotesis melalui uji t diketahui nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai signifikan jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada tingkat signifikansi 5%.

Keyword: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, Futsal.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to investigate and analyze the effect of service quality on customer satisfaction in Gool Futsal Mangga Dua Surabaya. Respondents used in this research were 100 respondents who had used the field Gool Futsal Mangga Dua in the last 1 year, respondents with a minimum high school or equivalent education who have used field Gool Futsal Mangga Dua in the last 3 months at least 3 times and never use Futsal than Gool Futsal Mangga Dua in the last 1 year and never make complaints in Gool Futsal Mangga Dua and resides in Surabaya.*

*Data processing method used is a simple linear analysis and the analysis of the coefficient of determination. Effect of service quality on customer satisfaction shown in the regression coefficient of 0.983. From the analysis of the coefficient of determination ( $R^2$ ) unknown amount of  $R^2$  is 0.966 which means that service quality variation can explain the variation in customer satisfaction Gool Futsal Mangga Dua Surabaya by 96.6%. While the remaining 3.4% is explained by other variables that are not observed. From the results of hypothesis testing through test  $t$  know the significant value of 0.000 which is significant value much smaller than the significance level of 0.05 so  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted at the 5% significance level*

*Keyword: quality of service, customer satisfaction, Futsal.*