

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. Objects taken are futsal field Baskhara Futsal Arena in Surabaya.*

*Data processing using SPSS 20 for windows. The number of respondents used in this study is as many as 150 respondents. The data were processed using standard deviation, mean and simple regression analysis.*

*This research states 5 dimensions of Service Quality, namely (1) tangible, (2) empathy, (3) responsiveness, (4) reliability, (5) assurance and Customer Satisfaction divided into 23 questions in the questionnaire. Of the five dimensions of service quality factor tangible can be best described with a value of 3.84 and a standard deviation of 1.027 which consists of 4 questions.*

*Keywords : Service, Service Quality, Customer Satisfaction.*



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Obyek yang diambil adalah lapangan futsal Baskhara Futsal Arena di Surabaya.

Pengolahan data menggunakan SPSS 20 for windows. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Data diolah menggunakan standar deviasi, mean dan analisis regresi sederhana.

Penelitian ini menyatakan 5 dimensi Kualitas Layanan, yaitu (1)bukti fisik, (2)empati, (3)daya tanggap, (4)kehandalan, (5)jaminan serta Kepuasan Pelanggan yang terbagi menjadi 23 pertanyaan dalam kuesioner. Dari kelima dimensi service quality faktor tangible dapat digambarkan paling baik dengan nilai sebesar 3,84 dan standar deviasi 1,027 yang terdiri dari 4 pertanyaan.

Kata kunci: Jasa, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

