

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DOME FUTSAL DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

I Kadek Adi Susanto

Perkembangan bisnis bidang jasa saat ini menunjukkan peningkatan dan kemajuan yang sangat baik. Bisnis yang dahulu identik dengan produk barang yang nyata, kini lebih berkembang dibidang jasa yang memberikan potensi keuntungan yang sangat besar apabila dikembangkan dengan baik. Berbagai macam bisnis jasa yang saat ini memiliki peluang untuk dikembangkan diantaranya adalah bisnis jasa keuangan, jasa asuransi, jasa keamanan, jasa transportasi, dan jasa sewa. Rumusan masalah penelitian ini adalah: Persaingan bisnis jasa sewa lapangan futsal dan Penurunan jumlah pelanggan yang melakukan pemesanan jasa sewa lapangan pada Dome Futsal Bandar Lampung. Permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung.

Jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian deskriptif. Variabel Independen penelitian ini adalah kualitas layanan (X) yaitu *Reability*(X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) *Tangibles* (X5). Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y). Uji Validitas dilakukan dengan rumus Product Moment. Uji Reliabilitas dilakukan dengan rumus Alpha Cronbach. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan terhadap kepuasan pelanggan, digunakan analisis menggunakan rumus statistik Regresi Linear Berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil uji t menunjukkan variabel *Reliability* memiliki nilai t hitung sebesar $2,987 >$ nilai t tabel $1,984$, Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.. variabel *Responsiveness* memiliki nilai t hitung sebesar $3,592 >$ nilai t tabel $1,984$, Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. variabel *Assurance* memiliki nilai t hitung sebesar $2,588 >$ nilai t tabel $1,984$, Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. variabel *Empathy* memiliki nilai t hitung sebesar $2,819 >$ nilai t tabel $1,984$, Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. variabel *Tangibles* memiliki nilai t hitung sebesar $3,021 >$ nilai t tabel $1,984$, Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.. Hasil Uji regresi secara bersama-sama (Uji F) menunjukkan nilai F hitung lebih besar dibandingkan nilai F tabel ($22,510 > 2,31$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai signifikansi hasil *print out* ternyata dibawah alpha yang ditentukan 5%, dengan nilai $R^2 = 0,532$ atau 53,2% variabel X (kualitas layanan) mempengaruhi variabel Y (kepuasan pelanggan). Secara statistik keseluruhan variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung.

Keywords: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan