

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Sea Bless Futsal” ini ditulis oleh Ana Rizki Amalia, NIM 17402153425, pembimbing Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Kepuasan konsumen menjadi pembahasan yang penting dalam penelitian ini karena kepuasan adalah unsur terpenting untuk mempertahankan dan meningkatkan pelanggan penyewaan lapangan futsal. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen pada penyewaan lapangan futsal adalah dengan meningkatkan strategi harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan. Jika lokasi suatu usaha strategis, harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa puas. Dengan timbulnya rasa puas, maka konsumen akan datang kembali ke penyewaan lapangan futsal tersebut.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal, untuk mengetahui pengaruh lokasi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal, untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal, untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Sea Bless Futsal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 78 responden pengunjung Sea Bless Futsal. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya uji analisis menggunakan uji instrumen data yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan uji hipotesis untuk menjawab rumusan masalah yaitu dengan menggunakan Uji Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung secara parsial. Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh antara harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil uji determinasi diketahui nilai adjusted R square kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu harga, lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci: harga, lokasi, fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Effect of Price, Location, Facilities and Service Quality on Satisfaction of Sea Bless Futsal Visitors" was written by Ana Rizki Amalia, NIM 17402153425, supervisor Nur Aziz Muslim, M.H.I.

Consumer satisfaction is an important discussion in this study because of increasingly fierce business competition in the rental of futsal field. One of the ways to create customer satisfaction in futsal field rental is to improve pricing strategies, location, facilities and service quality. If the location of a strategic business, the price is offered accordance with the facilities and good quality of service, then consumer will feel satisfied. With the emergence of satisfaction, consumers will come back to the rental futsal field.

The purpose of this study was to find out the effect of price positively and significantly on the satisfaction of Sea Bless Futsal visitor's, to find out the effect of location positively and significantly on the satisfaction of Sea Bless Futsal visitor's, to find out the effect of facilities positively and significantly on the satisfaction of Sea Bless Futsal visitor's, to find out the effect of service quality positively and significantly on the satisfaction of Sea Bless Futsal visitor's, to find out the effect of price, location, facilities and service quality positively and significantly on the satisfaction of Sea Bless Futsal visitor's. The method was used in this study was quantitative research with the type of research was associative research. The samples taken in this study were 78 visitors to Sea Bless Futsal. The sampling technique was used purposive sampling. The data sources used in this study was primary data. The measurement in this study used a likert scale. The next step is the analysis test using the data instrument test, namely Validity Test and Reliability Test, Classical Assumption Test and hypothesis test to answer the problem formulation, namely the Multiple Linear Regression Test.

The results of this study indicated that the price, location, facilities and service quality variables had a positive and significant effect on visitor satisfaction partially. While simultaneously there were influences between price, location, facilities and quality of service to visitor satisfaction. From the results of the determination test, it was known that the adjusted R square value of consumer satisfaction was influenced by independent variables, namely price, location, facilities and service quality, while the rest was influenced by other variables outside the research.

Keywords: *price, location, facilities, service quality and satisfaction.*