

ABSTRAK

MOCHAMAD WILHAN FAISAL, NIM 15418454, Skripsi Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa lapangan Udo Futsal Kediri, penelitian Kuantitatif, Universitas Kediri Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen, Tahun 2019, **Dosen pembimbing I: Dra. Nur Laely, M.M**
Pembimbing II: Ria Lestari Pangestuti, S.F., M.M.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa lapangan Udo Futsal Kediri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Untuk mengetahui apakah factor Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa Udo Futsal Kediri 2. Untuk mengetahui komponen kualitas pelayanan yang berpengaruh simultan terhadap kepuasan pengguna jasa Udo Futsal Kediri 3. Untuk mengetahui komponen kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna jasa Udo Futsal Kediri

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi dengan teknik pengambilan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitas.

Kesimpulan penelitian ini adalah 1. Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Udo Futsal Kediri. 2. Kualitas pelayanan melalui uji simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Udo Futsal Kediri. 3. Variabel indikator Kualitas Pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Udo Futsal Kediri. yaitu variabel ketanggapan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jasmani, empati, kepuasan konsumen.