

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Gbantama Futsal Kediri

Fendik Onni Istiyono

Email : fendikbro212@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kediri

Dosen Pembimbing: Dr. Nur Laely, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Gbantama Futsal Kediri. Penyelidikan menggunakan metodologi kuantitatif untuk memfasilitasi pemahaman yang lebih mendalam. Pada bulan Juni 2022, populasi penelitian terdiri dari 960 pengunjung Gbantama Futsal Kediri, dari mana 100 responden dipilih melalui metode sampel mudah. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, observasi, dan studi pustaka. Koefisien determinasi, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, validitas, uji signifikansi parsial (uji t), dan uji signifikansi simultan (uji f) digunakan untuk menganalisis data. Hasil investigasi menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh harga, lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas. Namun, nilai menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil investigasi menunjukkan bahwa: (1) Harga, lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas semuanya memengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan; namun, nilai t hitung yang lebih rendah, -0,552, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan, dengan nilai t tabel 0,677 dan tingkat signifikansi 0,582.

Kata kunci: Layanan, fasilitas, harga, lokasi, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Influence of Service Quality, Facility, Price, and Location to Consumer Satisfaction in Gbantama Futsal Kediri.

Fendik Onni Istiyono

Email: fendikbro212@gmail.com

Faculty of Economics and Business of University Kediri

Counselor: Dr. Nur Laely, M.M.

This research aim to know the influence of Service quality, facilities, price and location are several factors that influence customer satisfaction at Gbantama Futsal Kediri. The investigation used quantitative methodology to facilitate deeper understanding. In June 2022, the research population consisted of 960 visitors to Gbantama Futsal Kediri, from which 100 respondents were selected via the convenience sampling method. Data was collected through documentation, observation and literature study. The coefficient of determination, classical assumption test, multiple linear regression, validity, partial significance test (t test), and simultaneous significance test (f test) were used to analyze the data. The results of the investigation show that: (1) Customer satisfaction is greatly influenced by price, location, service quality and facilities. However, the value shows that service quality does not affect customer satisfaction. The investigation results show that: (1) Price, location, service quality, and facilities all significantly influence consumer satisfaction; However, the lower calculated t value, -0.552, indicates that service quality does not significantly influence consumer satisfaction, with a t table value of 0.677 and a significance level of 0.582..

Keyword: Service, facility, price, location, consumer satisfaction.