

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
FORZA FUTSAL**

**Yahya Valentino
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen forza futsal (2) pengaruh secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen forza futsal (3) pengaruh secara parsial harga terhadap kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen forza futsal (4) pengaruh secara parsial fasilitas terhadap kepuasan konsumen forza futsal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan Teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* tentang kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas, dan kepuasan konsumen yang disebarakan kepada 60 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis Regresi Linear Berganda yang didukung dengan menggunakan program aplikasi SPSS statistics 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan forza futsal, (2) kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen forza futsal, (3) harga secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen forza futsal, (4) fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen forza futsal. Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND FACILITIES TO CUSTOMER SATISFACTION STRENGTH FUTSAL

Yahya Valentino
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This study aims to determine (1) the effect together of service quality, price, and facilities on forza futsal consumer satisfaction (2) the partial influence of service quality on forza futsal consumer satisfaction (3) the partial effect of price on consumer satisfaction on forza futsal consumer satisfaction (4) the partial effect of facilities on forza futsal consumer satisfaction. The sampling technique used in this study is purposive sampling technique. The data in this study was obtained by distributing questionnaires in the form of google forms about service quality, prices, and facilities, and consumer satisfaction which was distributed to 60 respondents. The data analysis techniques used in this study are descriptive analysis, classical assumption testing, and Multiple Linear Regression analysis which are supported using the SPSS statistics 25 application program. The results of this study show that: (1) service quality, price, and facilities together have a positive effect on forza futsal customer satisfaction, (2) service quality does not partially have a positive effect on forza futsal customer satisfaction, (3) price partially does not have a positive effect on forza futsal customer satisfaction, (4) facilities partially have a positive effect on forza futsal customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Facilities, Customer Satisfaction