

## ABSTRAKSI

Deni Arif Rachman, Nomor Mahasiswa 152110001, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Komunikasi dari Mulut ke Mulut (Studi pada Pelanggan Jasa Lapangan Futsal di Planet Futsal Yogyakarta), 2016. Dosen pembimbing I Dr. Sigit Haryono, S.Sos., M.Si. Dosen pembimbing II Dr. Adi Suprpto, S.Sos., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Planet Futsal Yogyakarta, Kepuasan pelanggan Planet Futsal Yogyakarta terhadap *Word of Mouth* (Komunikasi dari Mulut ke Mulut) dan Kualitas Pelayanan terhadap *Word of Mouth* (Komunikasi dari Mulut ke Mulut).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dimana jenis penelitian yang langsung memberikan kuesioner kepada pelanggan Planet Futsal Yogyakarta yang menggunakan jasa lapangan Planet Futsal Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling* dengan jumlah sampel 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu ada pengaruh langsung secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai  $t$  hitung  $2,600 > t$  table  $1,984$ . Ada pengaruh langsung secara signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap *Word of Mouth* (Komunikasi dari Mulut ke Mulut) dengan nilai  $t$  hitung  $2,153 > t$  table  $1,984$ . Ada pengaruh langsung secara signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap *Word of Mouth* (Komunikasi dari Mulut ke Mulut) dengan nilai  $t$  hitung  $2,497 > t$  table  $1,984$ . Nilai Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada variabel independen (Kualitas Pelayanan) dapat menerangkan variasi variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) adalah  $0,057$  atau  $5,7\%$  sedangkan sisanya  $94,3\%$ . Pada variabel independen (Kepuasan Pelanggan) dapat menerangkan variasi variabel dependen (*Word of Mouth*) mempunyai nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) adalah  $0,037$  atau  $3,7\%$  sedangkan sisanya  $96,3\%$ . Pada variabel independen (Kualitas Pelayanan) dapat menerangkan variasi variabel dependen (*Word of Mouth*) mempunyai nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) adalah  $0,052$  atau  $5,2\%$  sedangkan sisanya  $94,8\%$  diterangkan oleh variabel lain di luar penelitian.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Word of Mouth* (Komunikasi dari Mulut ke Mulut).

