

ABSTRAKSI

Ari Sandhi Susanto, Nomor Induk Mahasiswa 152110068, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul: **Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada jasa sewa lapangan futsal moon soccer klaten)** 2018. Dosen pembimbing I, Saaptika Kancana, SS,Msi. Dosen pembimbing II Dr, Meilan Sugiarto, S.sos, M.si.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa sewa lapangan Moon Soccer dan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan jasa sewa lapangan Moon Soccer.

Tipe Penelitian ini *explanatory*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dimana jenis penelitian memberikan kuesioner kepada pelanggan lapangan futsal moon soccer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan futsal moon soccer. ukuran sampel sebesar 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan Hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu ada pengaruh signifikan antara Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Empati (X_5) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Jasa sewa lapangan futsal Moon Soccer. Selanjutnya secara parsial variabel Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), dan Empati (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Jasa sewa lapangan futsal Moon Soccer sedangkan secara parsial ada pengaruh tetapi tidak signifikan dari variabel Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Jasa sewa lapangan futsal Moon Soccer

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan