

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA PELAYANAN JASA DI MEAZZA FUTSAL DENPASAR

Oleh:

Mohamad Edo Hari Saputra

1716041016

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di Meazza Futsal. Pendekatan penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi yang ditentukan yaitu seluruh 100 konsumen di Meazza Futsal namun sampel yang terpilih melalui *accidental sampling* yaitu 100 responden yang bersedia. Dalam pengambilan data, dua instrumen dipergunakan meliputi lembar kuesioner tertutup dengan pilihan 5 jawaban dan panduan wawancara. Pengumpulan data didapat dengan memberikan kuesioner terhadap 100 responden yang terpilih sebagai sampel. Metode yang digunakan dalam analisis data yaitu teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar dilihat dari indikator Keandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan konsumen kategori Sangat Puas sebesar 52,0%, keandalan sebanyak 52%, daya tanggap sejumlah 42%, jaminan sejumlah 48% dan empati sebanyak 50%. Oleh sebab itu, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan jasa di Meazza Futsal Denpasar tergolong katagori sangat tinggi atau sangat puas. Dengan demikian, implikasi yang diberikan yaitu hasil penelitian ini mendorong pengelola Meazza Futsal untuk mempertahankan pelayanan jasa yang diberikan serta meningkatkan berbagai program layanan yang telah dirancang sehingga menjamin kepuasan konsumen.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, pelayanan jasa*

ABSTRAK

LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH SERVICES AT MEAZZA FUTSAL DENPASAR

Oleh:

Mohamad Edo Hari Saputra

171404101

This study aims to analyze the level of consumer satisfaction with the service at Meazza Futsal. This research approach uses quantitative descriptive with a survey method. The determined population is all 100 consumers at Meazza Futsal but the sample selected through Accidental Sampling is 100 willing respondents. In data collection, two instruments were distributed including a closed questionnaire sheet with 5 answer choices and an interview guide. Data collection was obtained by giving questionnaires to 100 respondents selected as samples. The method used in data analysis is a quantitative descriptive analysis technique with percentages. The results of the study show that the indicator of the level of consumer satisfaction in the service at Meazza Futsal Denpasar is seen from the Reliability indicator with a level of consumer satisfaction in the Very Satisfied category of 52.0%, reliability of 52%, responsiveness of 42%, assurance of 48% and empathy of 50%. Therefore, it is concluded that the level of consumer satisfaction in the service at Meazza Futsal Denpasar is categorized as very high or very satisfied. Thus, the results of this study encourage Meazza Futsal management to maintain the service provided and enhance the various service programs designed to ensure customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, service