

## **ABSTRAK**

Olahraga Futsal adalah olahraga sepakbola dalam ruangan dengan kompetensi kemampuan teknik tinggi, hal tersebut berdampak pada banyaknya layanan jasa penyewaan lapangan futsal. Pelaku bisnis harus dituntut untuk berorientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama, salah satunya yaitu Yanitra Futsal Center. Berdasarkan hal ini, diperlukan analisis mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga dari layanan jasa penyewaan lapangan futsal Yanitra Futsal Center sendiri terhadap kepuasan Pelanggan dari pengguna layanan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan Yanitra Futsal Center kepada pengguna layanan jasa penyewaan secara parsial maupun simultan. Dengan metode peneltiain Kuantitatif dengan menggunakan kuesioner terhadap pengujung Yanitra Futsal Center dengan variabel bebas yaitu kualitas layanan dan harga, sedangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan. Hasil dari penelitian diketahui bahwa pengunjuk Yanitra Futsal Center terdapat 100 orang yang menggunakan Jasa Layananan Penyewaan dengan rata-rata jawaban “Tidak Setuju”, Namun hasil dari SPSS menunjukan bahwa simultan dan parsial kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Yanitra Futsal Center

## **ABSTRACT**

*Futsal is an indoor football sport with high technical competence, this has an impact on the number of futsal field rental services. Business people must be required to be oriented to consumer satisfaction as the main goal, one of which is the Yanitra Futsal Center. Based on this, an analysis is needed on the effect of service quality and price of Yanitra Futsal Center futsal field rental services themselves on customer satisfaction from users of this service. This study aims to determine the effect of service quality and price on Yanitra Futsal Center customer satisfaction to users of rental services partially or simultaneously. With a Quantitative research method using a questionnaire on Yanitra Futsal Center visitors with independent variables, namely service quality and price, while the dependent variable is Customer Satisfaction. The results of the study are known that visitors to Yanitra Futsal Center there are one hundred people who use Rental Services with an average answer of "Disagree", but the results of SPSS show that simultaneous and partial service quality and price affect customer satisfaction.*

**Keywords :** Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Yanitra Futsal Center