ABSTRAK

Prima Mandiri Futsal mangrupa salah sahiji pausahaan jasa anu ngagarap dina widang panyewaan lapangan futsal anu atos ngadegkeun saprak 2010. Dumasar kana pananglutikan di Prima Mandiri Futsal panaliti mendakan masalah, nyaeta loyalitas palanggan sakumaha katingal tina turunna jumlah anggota anu mayeng ti taun 2014 dugi ka taun 2017. Jumlah turunna anggota ieu ku lantaran kurangna kualitas layanan dina tampilan fisik, kapercayaan, daya tanggap, empati sarta jaminan.

Tujuan pananglutikan ieu nyaeta kanggo nangtukeun sakumaha ageung pangaruh kualitas layanan kana loyalitas palanggan tur nangtukeun hambatan-hambatan anu di singhareupan sarta usaha naon hungkul anu kedah dianggo kanggo mayunan hambatan-hambatan eta. Metode anu digunakeun dina ieu pananglutikan nyaeta metode anaslisis deskriptif. Teknik ngumpulkeun data dilakukeun katut penanglutikan kapustakaan sarta lapangan. Dina pananglutikan lapangan, peneliti ngagunakeun panitenan tanpa partisipasi, wawancara, sareng panyebaran angket. Kanggo analisis data ngagunakeun persamaan regresi linear sederhana, sarta koefisien determinasi.

Hasil pananglutikan nembongkeun yen dumasar uji koefisien determinasi kualitas layanan masihan pangaruh 63,36% kana loyalitas palanggan, sedengkeun sesana 36,64% ditangtukeun ku faktor anu sejen di luar pananglutikan, salah sahijina nyaeta tempat anu strategis sarta kaayaan lingkungan parusahaan.

Saran anu tiasa pananglutik mikeun ka Prima Mandiri Futsal nyaeta kedah fokus kana kepuasan sarta kenyamanan palanggan ku jalan nambihan jumlah lapangan futsal, memperbaharui paralatan anu dibutuhkeun, ngecat ulang, nganyadiakeun kotak saran, milarian petugas anu sanes kenggo ngebersihan rumput sintetis, sarta masihan diskon kanggo pelanggan atu tos sababaraha kali ngagunakeun jasa Prima Mandiri Futsal.

Kocap Konci: Kualitas Layanan, Loyalitas Palanggan