

ABSTRAK

Futsal Bayu Jaya Sukra adalah penyedia jasa lapangan futsal yang berdiri sejak 2010 dan menjadi yang pertama serta tertua di Indramayu. Memiliki dua lapangan (*indoor & outdoor*) serta fasilitas pendukung seperti toko perlengkapan olahraga dan kantin. Seiring waktu, olahraga futsal semakin berkembang, dan harapan pendiri agar generasi muda tetap aktif serta terhindar dari kegiatan negatif menjadi visi utamanya. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan dan penetapan harga berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang pada akhirnya berdampak pada keberlangsungan usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta kuesioner skala Likert kepada 80 responden dan dianalisis menggunakan teknik statistik, termasuk uji validitas, reliabilitas, korelasi Pearson, regresi linear berganda, serta uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 64,7%, sementara variabel Penetapan Harga berpengaruh sebesar 68,3%. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 75,1%, dengan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti loyalitas pelanggan, akses lokasi, kemudahan reservasi, dan citra usaha. Nilai R Square yang mendekati 1 menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan bersifat kuat.

Saran peneliti untuk Futsal Bayu Jaya Sukra adalah terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek responsivitas, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas. Selain itu, mempertahankan kebijakan harga yang kompetitif sesuai dengan ekspektasi pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pengelola dapat melakukan evaluasi berkala terhadap layanan serta menyesuaikan strategi harga dengan mempertimbangkan daya beli pelanggan dan harga pasar guna mempertahankan daya saing.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Futsal Bayu Jaya Sukra is a futsal court service provider established in 2010, making it the first and oldest in Indramayu. It features two courts (indoor and outdoor) along with supporting facilities such as a sports equipment store and a canteen. Over time, futsal as a sport has developed significantly, and the founders' vision of keeping the younger generation active and away from negative activities remains their main mission. In the service industry, service quality and pricing play significant roles in influencing customer satisfaction. High customer satisfaction can enhance loyalty and word-of-mouth recommendations, ultimately contributing to business sustainability.

This study analyzes the influence of service quality and pricing on customer satisfaction. The research method used is quantitative with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and Likert scale questionnaires distributed to 80 respondents and analyzed using statistical techniques, including validity tests, reliability tests, Pearson correlation, multiple linear regression, and hypothesis testing.

Based on the research results, the Service Quality variable influences Customer Satisfaction by 64.7%, while the Pricing variable influences it by 68.3%. Simultaneously, both variables influence Customer Satisfaction by 75.1%, with the remaining percentage being influenced by other factors such as customer loyalty, location accessibility, ease of reservation, and business image. The R Square value close to 1 indicates that the impact of Service Quality and Pricing on Customer Satisfaction is strong.

The researchers recommend that Futsal Bayu Jaya Sukra consistently improve service quality, especially in terms of responsiveness, cleanliness, and facility comfort. Additionally, maintaining a competitive pricing policy aligned with customer expectations is crucial for enhancing customer satisfaction and loyalty. Management is advised to conduct regular evaluations of services and adjust pricing strategies by considering customers' purchasing power and market prices to maintain competitiveness.

Keywords: Service Quality, Pricing, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Futsal Bayu Jaya Sukra teh mangrupikeun panyadia jasa lapangan futsal anu parantos diadegkeun ti taun 2010 sarta janten anu pangheulana sareng pangkolotna di Indramayu. Lapanganna aya dua (*indoor & outdoor*) kalawan fasilitas panunjang sapertos toko pakakas olahraga sareng kantin. Sapanjang waktos, olahraga futsal beuki maju, kalayan harepan anu kagungan usaha supados generasi ngora tetep aktip tur nyingkahan kagiatan anu négatip janten visi utami na. Dina industri jasa, kualitas pelayanan sareng panetapan harga gaduh pangaruh anu penting kana kapuasan palanggan. Kapuasan palanggan anu luhur tiasa ningkatkeun kasatiaan sareng rekomendasi tina cariosan palanggan, anu antukna tiasa ngadukung kalangsungan usaha.

Panalungtikan ieu tujuanana pikeun nalungtik pangaruh kualitas pelayanan sareng panetapan harga kana kapuasan palanggan. Méthode panalungtikan anu dianggo nya éta kuantitatif kalayan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkeun ngalangkungan observasi, wawancara, sareng kuisisionér skala Likert ka 80 réspondén teras dianalisis ngagunakeun téhnik statistik, di antarana uji validitas, reliabilitas, korelasi Pearson, régrési linier ganda, sareng uji hipotesis.

Dumasar kana hasil panalungtikan, kapanggih yén variabel Kualitas Pelayanan gaduh pangaruh kana Kapuasan Palanggan sabagé 64,7%, sedengkeun variabel Panetapan Harga gaduh pangaruh sabagé 68,3%. Sacara simultan, dua variabel éta gaduh pangaruh kana Kapuasan Palanggan sabagé 75,1%, sedengkeun sisana dipangaruhan ku faktor séjén sapertos kasatiaan palanggan, aksés lokasi, kamudahan pamesenan, sareng citra usaha. Nilai R Square anu caket kana angka 1 nunjukkeun yén pangaruh Kualitas Pelayanan sareng Panetapan Harga kana Kapuasan Palanggan téh kuat.

Saran ti para panaliti pikeun Futsal Bayu Jaya Sukra nya éta kedah teras ningkatkeun kualitas pelayanan, hususna dina widang tanggap, kabersihan, sareng kanyamanan fasilitas. Salian ti éta, ngajaga kawijakan harga anu kompetitif saluyu sareng harepan palanggan kacida pentingna pikeun ningkatkeun kapuasan sareng kasatiaan palanggan. Pangelola disarankeun ngalakukeun evaluasi sacara berkala kana pelayanan sareng nyaluyukeun strategi harga kalayan mertimbangkeun daya beuli palanggan sareng harga pasar, supaya kalanggengan usaha tetep terpelihara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Kapuasan Pelanggan