

ABSTRAK
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN
KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER

Indah Ayu Octaviani
1406114

Pebimbing : Mustika Fitri, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
Ahmad Hamidi, S.Pd., M.Pd.

Penelitian ini merupakan penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sampoerna Sport Center. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang datang ke Sampoerna dan sampel dalam penelitian ini yaitu pengunjung Sampoerna yang berjumlah 100 orang. Dengan menggunakan teknik *sampling incidental*. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner, kuesioner yang digunakan di adaptasi dari buku Tjiptono. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu : identifikasi masalah, pengumpulan data dengan menggunakan ms. Exel dan spss versi 22, dengan uji normalitas dan homogenitas lalu analisis deskriptif. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, menunjukkan tingkat kepuasan responden yang diberikan oleh Sampoerna berdasarkan 5 indikator yang merasa Puas nilai yang tertinggi ke rendah yaitu indikator *assurance* sebesar 59%, *reliability* sebesar 54%, *emphaty* sebesar 53%, *tangibles* sebesar 52%, dan *responsivencess* sebesar 49%.

Kata Kunci : *sport center*, pelayanan, konsumen, kualitas

ABSTRACT
**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS ON THE
QUALITY OF SERVICE AT SAMPOERNA SPORT CENTER**

Indah Ayu Octaviani
1406114

Mentor : Mustika Fitri, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
Ahmad Hamidi, S.Pd., M.Pd.

This research is a research about the level of customer satisfaction on the quality of service. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction based on the quality of service provided by Sampoerna Sport Center.. The used method is the quantitative descriptive method. By using incidental sampling technique. The population in this study is all visitors who come to Sampoerna and samples are Sampoerna visitors amounting to 100 people. The used research instrument is a survey or quefrom stionnaire, the questionnaire is adepted Tjjiptono's book. This research was conducted with several steps, namely: problem identification, data collection using microsoft Excel and SPSS Version 22, with normality and homogeneity test data descriptive analysis. Based on the results of data processing and data analysis, data the as well the result show respondents rate satisfaction given by Sampoerna based on 5 indicators feel satisfied from highest to low value, ie assurance indicator of 59%, reliability of 54%, emphaty of 53%, tangibles by 52%, and responsiveness by 49%.

Keywords: sport center, service, consumer, quality