

ABSTRAK

MUCHLIS ASHARI, NIM. 6123210023. Survey Kepuasan Pelanggan Olahraga Paint Ball Di Dunia Outbound Kita Tahun 2019.

(Pembimbing Skripsi : ZULAINI, S.KM, M.Kes, AIFO)

Skripsi Medan : Fakultas Ilmu Keolahragaan, UNIMED 2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan olahraga paintball di “Dunia Outbound Kita” Tahun 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Paintball di Kampung Outbound. Sampel dalam penelitian ini ditarik dengan cara *accidental sampling* yang mana sampel diperoleh secara kebetulan. Adapun jumlah sampel adalah 30 responden. Pertanyaan diberikan kepada responden melalui angket tertutup yang disusun oleh peneliti dan diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitas angket tersebut.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan paintball “Dunia Outbound Kita” Tahun 2019 dalam kategori sangat baik. Terdapat 4 indikator untuk mengetahui kepuasan pelanggan paintball di “Dunia Outbound Kita” yaitu (1) Kualitas produk dalam kategori baik. (2) Kualitas layanan dalam kategori sangat baik. (3) Emosional dalam kategori sangat baik. (4) Harga dan biaya dalam kategori baik.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Paint Ball, Dunia Outbound Kita

