

## ABSTRAK

**ISMULYADI SIREGAR. NIM 6213210060. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sanobar Mini Soccer”.**  
**(Pembimbing: Deni Rahman Marpaung, S.Pd., M.Or).**  
**Skripsi: Fakultas Ilmu Keolahragaan UNIMED 2025.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sanobar mini *soccer*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Sanobar mini *soccer* yang berjumlah 560 pelanggan. Sampel yang digunakan sebanyak 85 orang pelanggan yang bermain di Sanobar mini *soccer*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan dengan skala Guttman. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi sederhana dengan aplikasi SPSS 27.

Hasil penelitian berdasarkan Uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh R Square sebesar 0,501. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 50,1% dipengaruhi variabel independen kualitas pelayanan, sedangkan 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum di teliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

**ISMULYADI SIREGAR. Student ID 6213210060. “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Sanobar Mini Soccer”.**

**(Supervisor: Deni Rahman Marpaung, S.Pd., M.Or).**

**Thesis: Faculty of Sport Science UNIMED 2025.**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Sanobar Mini Soccer. The population in this study was all 560 Sanobar Mini Soccer customers. The sample used was 85 customers who played at Sanobar Mini Soccer. The sampling technique was accidental sampling. Data collection was carried out using a questionnaire distributed to customers using the Guttman scale. The analytical method used in this study was simple regression analysis with SPSS 27.*

*The results of the study, based on the T-test, indicate that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . This means that the quality of service provided significantly influences the level of customer satisfaction. The better the quality of service received by customers, the higher their perceived satisfaction. The Coefficient of Determination test yielded an R-square of 0.501. This indicates that the dependent variable, customer satisfaction, is 50.1% influenced by the independent variable, service quality, while 49.9% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Influence, Service Quality, Customer Satisfaction.*

