

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung.

Cara penulis dalam mengumpulkan informasi dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 60 orang. Teknik pemilihan responden menggunakan *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis deskriptif dan analisis regresi. Analisis regresi meliputi uji uji heteroskedasitas, uji multikolinieritas, uji regresi berganda, uji t, uji F, dan uji determinan. Alat uji yang digunakan untuk perhitungan yaitu menggunakan SPSS v21.

Berdasarkan hasil uji dan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung, menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penyewaan lapangan di Kedai Futsal Manggung.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Keputusan Penyewaan, Kedai Futsal Manggung

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of service quality that consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards the decision to rent a field at Kedai Futsal Manggung.

The data of this research was collected using a questionnaire, in which a total of 60 respondents participated in it. This research used a non-probability sampling / accidental sampling to determine the respondents. The data analysis techniques used in this research are the descriptive and regression analysis. The regression analysis includes heteroscedastic, multicollinearity test, regression test, t test, F test, and determinant test. SPSS v21 was used as a tool in testing these assumptions.

Result shows that simultaneously, the quality of service which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy has a positive and significant impact in the decision to rent the field at Kedai Futsal Manggung.

Keyword : Service Quality, Renting Decision, Kedai Futsal Manggung