

ABSTRAK

Hamas futsal merupakan tempat penyewaan lapangan futsal yang berada di daerah wonosari kecamatan ngaliyan kota semarang. Dalam periode Agustus 2019 sampai bulan Januari 2020 mengalami fluktuasi jumlah pengunjung, Akan tetapi pada bulan November sampai januari 2020 mengalami jumlah penurunan pelanggan. Pada survey terhadap 30 responden ternyata 60% merasa tidak puas. Untuk mengetahui penyebab tersebut maka dilakukan penelitian dengan metode *SERVQUAL*. pemetaan diagram cartesius untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan metode *Costumer Satisfaction Indeks* untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan. Penelitian ini melibatkan sebanyak 100 responden dari pelanggan futsal tersebut. Dari proses penelitian tersebut menghasilkan *score servqual* keseluruhan atribut memiliki nilai gap 5 negatif (-) yaitu sebesar -0,745 Yang kemudian data tersebut dipetakan dengan diagram cartesius sehingga menghasilkan 3 prioritas utama yang perlu diperbaiki antara lain yaitu sirkulasi udara yang kurang nyaman, Kebersihan ruang ganti, Bola yang diganti apabila rusak. Hasil perhitungan *customer satisfaction indeks* (CSI) adalah sebesar 76,8%. Berdasarkan nilai indeks kepuasan angka 76,8 berada diantara 66- 80 Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan HAMAS FUTSAL.

Kata Kunci : HAMAS Futsal, *Service Quality*, *costumer satisfaction indeks* , *diagram cartesius*



ABSTRACT

Hamas futsal is futsal field rental, which is located in the area wonosari kecamatan ngaliyan semarang city. In the period from October 2019 to January 2020 experience fluctuations in the number of visitors, but in the month of November until January 2020 experience the decreasing amount of customers. In a survey of 30 respondents it turns out that 60% are not satisfied. To find out the cause of the research by SERVQUAL. mapped into the diagram of the cartesian diving to find out the things that need to be corrected in order to improve customer satisfaction and the method of Customer Satisfaction Index to determine the index of customer satisfaction. The study involved 100 respondents of customers futsal the. Of the process of the research produce score servqual overall attribute has the value of the gap 5 is negative (-) amounting to -0,745 That then the data is mapped with a diagram of the cartesian diving so as to produce 3 main priorities that need to be corrected, among others, that air circulation is less comfortable, the Cleanliness of the locker room, the Balls are replaced if damaged.The results of the calculation of customer satisfaction index (CSI) amounted to 76,8%. Based on the value of the satisfaction index figure 76,8 be between 66 - 80 this shows that the customers are satisfied with the service of HAMAS FUTSAL.

Keywords : HAMAS Futsal, Service Quality, customer satisfaction index , diagram cartesius

