

ABSTRAK

Afdal Sarni Putra, 2017 : Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh Abe Futsal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Tujuan untuk menggambarkan dan menafsirkan kepuasan konsumen terhadap sarana prasarana Abe Futsal di Kecamatan Sijunjung. Populasi yang digunakan adalah ± 30 orang/ pengunjung dengan jumlah sampel yang gunakan sebagai penelitian sebanyak 30 konsumen. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling*.

Instrumen yang digunakan berupa angket, dengan uji validitas menggunakan koefisien korelasi masing- masing item dengan menggunakan *Cronbach Alpha* aplikasi SPSS versi 2.0 *for windows*. Koefisien yang dipakai lebih besar dari 0,25 dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan koefisien sebesar 0,896 sehingga angket dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana yang diberikan oleh Abe Futsal secara keseluruhan berada pada kategori cukup puas 53,3%. Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori puas 33,3%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *reliability* pada kategori cukup puas 56,7%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *responsiveness* pada kategori puas 33,3%, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori puas 33,3%, dan tingkat kepuasan konsumen berdsasarkan faktor *empaty* pada kategori puas 33,3%.