

# **ABSTRAK**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Program Studi S1 Manajemen**

**2023**

**Arpian Agung Susilo**

**120.2018.260**

**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan GOR Cempaka Putih Serta Tinjauannya Dari sudut Pandang Islam**

## **Uraian Abstrak**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan GOR Cemapaak Putih serta tinjuannya dari sudut pandang islam. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan GOR Cempaka Putih minimal 2 kali yang berjumlah 100 orang. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis Partial Least Square Structural Equation Modeling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) lokasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan sudut pandang Islam, sewa-menyewa dikenal dengan nama *al-ijarah*. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, pengelola GOR Cempaka Putih sudah menyesuaikan dengan ajaran Islam.

**Kata kunci:** Harga, kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*Faculty of Economics and Business*

*Management S1 Study Program*

**2023**

*Arpian Agung Susilo*

*120.2018.260*

*The Influence of Price, Service Quality, Facilities and Location on Customer Satisfaction of the Cempaka Putih Sports Hall and Their Views from an Islamic Point of View*

### *Abstract Description*

*This research was conducted with the aim of knowing the effect of price, service quality, facilities and location on customer satisfaction at the Cemapaak Putih Sports Hall and its views from an Islamic point of view. The sample used in this study were consumers who had used the Cempaka Putih Sport Center at least 2 times, totaling 100 people. Data collection method using a questionnaire. The data analysis used is Partial Least Square Structural Equation Modeling analysis. The results showed that (1) price has a positive and significant effect on customer satisfaction (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (3) facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction (4) location has a positive and significant effect on customer*

*satisfaction. From an Islamic point of view, leasing is known as al-ijarah. In creating customer satisfaction, the managers of the Cempaka Putih Sports Hall have adapted to Islamic teachings.*

**Keywords:** *Price, service quality, facilities, location and customer satisfaction*