

## **ABSTRAK**

Kegiatan bermain futsal saat ini semakin populer. Banyak kalangan memainkannya di persewaan lapangan. Dewa Futsal adalah salah satu tempat persewaan lapangan futsal di Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kecepatan pelayanan, kenyamanan lokasi, dan persepsi harga berpengaruh pada nilai pelanggan sehingga berdampak pada minat loyalitas pada Dewa Futsal Semarang.

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 400 orang yang pernah menyewa lapangan di Dewa Futsal Semarang. Kuesioner didistribusikan pada bulan Juni 2015 hingga Juli 2015. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel nilai pelanggan. Variabel nilai pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel minat loyalitas dan berperan sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Kecepatan pelayanan, kenyamanan lokasi, persepsi harga, nilai pelanggan, minat loyalitas