

ABSTRAK

Golf merupakan salah satu wisata olah raga yang terkenal di Surabaya. Di Surabaya, dari 5 lapangan golf yang tersedia, hanya terdapat 3 lapangan golf saja yang berstandar internasional yaitu Ciputra Golf, Bukit Darmo Golf, dan Graha Family. Dari ketiga lapangan golf tersebut hanya lapangan golf Bukit Darmo yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pemain golf sangat signifikan, yaitu hampir sebesar 50% mulai dari tahun 2011 hingga tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisa, dan membahas faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan *golfer* di Bukit Darmo Golf. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan *golfer* di Bukit Darmo Golf adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

Kata kunci : *kualitas layanan, lapangan golf, bukit darmo golf*.