

SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA WARUNG INTERNET (WARNET) DAN GAME ONLINE XGATE SURABAYA



Oleh :

PEDRO MARIO ERICKO VENANDRA
201100050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2024**

**PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGUNA JASA WARUNG INTERNET (WARNET) DAN
GAME ONLINE XGATE SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

PEDRO MARIO ERICKO VENANDRA

201100050

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Pedro Mario Ericko Venandra.
NPM : 201100050.
Fakultas : Ekonomi.
Prodi : Manajemen Pemasaran.
Judul : Pengaruh Fasilitas, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Warung Internet (Warnet)
dan Game Online XGATE Surabaya.

Pembimbing

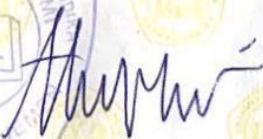
Tanggal : 27 - 02 - 2024



.....
(Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal : 27 - 02 - 2024



.....
(Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA WARUNG
INTERNET (WARNET) DAN GAME ONLINE XGATE SURABAYA**

Oleh :

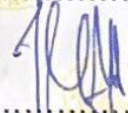
**Pedro Mario Ericko Venandra
201100050**

**Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan
Tim Penguji Skripsi**

Pada Tanggal : 27 - 02 - 2024

TIM PENGUJI :

1. Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.
2. Deograsias Yoseph Yustinianus Ferdinand, S.E., M.M.
3. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M.


.....

.....

.....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Pedro Mario Ericko Venandra
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran
Alamat asli : Lingkungan Jurang Menjing, Garum. Blitar
No. Identitas (KTP/SIM) : 3505112205020004

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Fasilitas, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Warung Internet (Warnet) dan *Game Online* XGATE Surabaya merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan. Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 6 Februari 2024

Hormat Saya,



.....
Pedro Mario Ericko Venandra

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Segalanya atas berkat dan curahan kasih karunia sehingga tugas akhir skripsi dengan judul "Pengaruh Fasilitas, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Warung Internet (Warnet) dan *Game Online* XGATE Surabaya" ini bisa diselesaikan dengan baik. Selesaiannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ini, ucapan terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada yang terhormat:

1. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.T.D. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika atas dukungan yang diberikan.
2. Dr. Lilik Indrawati, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah membimbing peneliti, baik di perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
3. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Stephanie Astrid Ayu, S.E, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberi banyak masukan kepada peneliti selama penulisan skripsi.
5. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing peneliti selama 3,5 tahun ini.
6. Kepada Mama, Papa, Kakek, Nenek, dan Adik saya tercinta yang telah, mendukung, dan mendoakan saya selama mengerjakan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat dan rekan seperjuangan, *SQUAD BOLO TUHAN* yang telah menemani saya dalam suka maupun duka dalam perkuliahan selama 3,5 tahun ini



8. Kepada Rachel Nadya Purwanti selaku pacar saya yang telah menemani, mendukung, dan mendoakan saya selama mengerjakan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu



Meski telah berusaha semaksimal mungkin dalam pembuatan proposal skripsi ini, tentu masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik membangun dari semua pihak. Semoga karya ini bisa bermanfaat bagi banyak orang.

Surabaya, 6 Februari 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Fasilitas	10
2.1.1.1 Pengertian Fasilitas	10
2.1.1.2 Indikator Fasilitas.....	11
2.1.2 Harga.....	11
2.1.2.1 Pengertian Harga	11
2.1.2.2 Indikator Harga	12
2.1.2.3 Metode Penentuan dan Penetapan Harga	12
2.1.2.4 Tujuan Penetapan Harga	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.2 Faktor – faktor Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Kepuasan Konsumen	15
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen	16
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	17
2.2.1 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu.....	18





PELAYANAN, FASILITAS DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BATU-BATU KABUPATEN SOPPENG	18
2.3.2 Rosa Lesmana dan Ratnasari (2019) PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. RADEKATAMA PIRANTI NUSA	19
2.3.3 Devis Rizky Astianto (2022) PENGARUH <i>DIGITAL MARKETING</i> , HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME (Studi Pada Pelanggan IndiHome Di Kecamatan Candisari, Kota Semarang).....	20
2.4 Rerangka Pemikiran	21
2.5 Kerangka Konseptual	22
2.6 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	23
3.2.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2.2 Sumber Data	23
3.3 Variabel Penelitian.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.4.1 Fasilitas (X1).....	24
3.4.2 Harga (X2)	25
3.4.3 Kualitas Pelayanan (X3)	25
3.4.4 Kepuasan Konsumen (Y).....	26
3.5 Populasi dan Sampel.....	26
3.5.1 Populasi.....	26
3.5.2 Sampel	26
3.6 Metode dan Analisa Data.....	27
3.6.1 Pengumpulan Data	27
3.6.2 Teknik Analisa Data	27
3.6.3 Uji Kuisioner.....	28
3.6.3.1 Uji Validitas	28
3.6.3.2 Uji Reliabilitas	29
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	29
3.6.4.1 Uji Multikolinerisitas	29
3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.6.4.3 Uji Normalitas	30



3.6.5 Analisa Linear Berganda.....	31
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
3.6.7 Uji Hipotesis	32
3.6.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.3 Uji Kuesioner.....	44
4.3.1 Uji Validitas	44
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif	46
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.1 Uji Normalitas.....	51
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.5.1 Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	54
4.5.2 Uji t	55
BAB V PENUTUP	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran	60
5.2.1 Saran bagi XGATE Surabaya	60
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penghasilan XGATE dalam 3 bulan.....	4
Tabel 1.2 Tarif Harga Sewa per Jam di XGATE	5
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian.....	18
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian.....	19
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian.....	20
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	28
Tabel 3.2 Interval dan Tingkat Hubungan Koefisien Determinasi	32
Tabel 4.1 Tabel Responden Berdasarkan Usia Pelanggan XGATE Surabaya	42
Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pelanggan XGATE Surabaya.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Kriteria Penilaian Berdasarkan Interval Kelas	46
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Fasilitas (X1)	46
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Harga (X2)	47
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3)	48
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.13 Hasil Dari Uji t	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data pengunjung XGATE 2020 -2022.....	6
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Logo XGATE	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi XGATE Surabaya	35
Gambar 4.3 Pamflet <i>Tournament DOTA 2 JD.ID</i> di XGATE 2019	37
Gambar 4.4 <i>Game Online yang ramai di mainkan di XGATE Surabaya</i>	38
Gambar 4.5 Team yang menerima sponsorship dari XGATE	39
Gambar 4.6 Sosial Media XGATE Surabaya	40
Gambar 4.7 Akun Sosial Media XGATE Surabaya	41
Gambar 4.8 Pie Chart Berdasarkan Umur Responden.....	42
Gambar 4.9 Pie Chart Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Gambar 4.12 Kurva Distribusi Uji t Variabel Fasilitas	56
Gambar 4.13 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga.....	56
Gambar 4.14 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner dan Tabulasi Data Kuesioner
2. Lampiran 2 Hasil Responden
3. Lampiran 3 Uji Normalitas dan Reliabilitas
4. Lampiran 4 Statistik Deskriptif
5. Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik
6. Lampiran 6 Regresi Linear Berganda, Koefisiensi Determinasi, Uji t



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAK

Perkembangan dunia internet yang semakin pesat dapat dimanfaatkan sebagai suatu ide bisnis yang sangat menguntungkan. Warung Internet (Warnet) dan *Game Online* XGATE Surabaya merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan ide bisnis terkait perkembangan dunia internet yang semakin pesat dan memicu perkembangan *game online* di Indonesia. Warung Internet (Warnet) dan *Game Online* XGATE Surabaya memiliki perkembangan jumlah konsumen yang cukup pesat dalam 4 tahun terakhir.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data penyebaran kuesioner secara daring melalui Google Formulir yang disebarluaskan melalui sosial media peneliti. Peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa Warung internet (Warnet) dan *Game Online* XGATE Surabaya. Data penelitian diolah menggunakan SPSS versi 25.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua item pernyataan masing-masing variabel dalam kuesioner dinyatakan valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,1654, semua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai *cronbach's alpha* > 0,6. Hasil P-P Plot Uji Normalitas bahwa data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal. Hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen pada model regresi dengan nilai $tolerance \geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$. Hasil Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi karena tidak ada bentuk pola yang jelas dan adanya sebaran titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah $Y = 8,878 + 0,498 X_1 + 0,456 X_2 + 0,276 X_3$, besarnya pengaruh Fasilitas, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Warung Internet (Warnet) dan *Game Online* XGATE Surabaya berdasarkan nilai *Adjusted Rsquare* adalah sebesar 45,0%. Hasil analisis data Uji t menunjukkan bahwa (1) Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} 5,067 > 1,985$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, (2) Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} 4,891 > 1,985$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, (3) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} -3,935 < 1,985$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: *Game Online*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The increasingly rapid development of the internet world can be utilized as a very profitable business idea. Internet Cafes (Warnet) and Online Games XGATE Surabaya are one form of utilizing business ideas related to the increasingly rapid development of the internet world and triggering the development of online games in Indonesia. XGATE Surabaya Internet Cafes and Online Games have seen a fairly rapid growth in the number of consumers in the last 4 years.

This research is quantitative research using data collection techniques by distributing questionnaires online via Google Forms which are distributed via the researcher's social media. Researchers used a purposive sampling method. The samples in this research were consumers who had used the services of internet cafes and online games XGATE Surabaya. Research data was processed using SPSS version 25.

The results of data analysis show that all statement items for each variable in the questionnaire are declared valid with $r_{count} > r_{table}$ of 0.1654, all variables are declared reliable with cronbac'h alpha value > 0.6 . The results of the P-P Plot Normality Test show that the data used in the research is normally distributed. The results of the Multicollinearity Test show that there are no symptoms of multicollinearity between independent variables in the regression model with a tolerance value ≥ 0.10 and $VIF \leq 10$. The results of the

Heteroscedasticity Test show that there are no symptoms of heteroscedasticity in the regression model because there is no clear pattern and there is a distribution of points. above and below the number 0 on the Y axis. The results of the multiple linear regression equation in this study are $Y = 8.878 + 0.498 \text{ Internet Cafe}$ and XGATE Surabaya Online Game based on the Adjusted Rsquare value of 45.0%. The results of the t test data analysis show that (1) Facilities have an influence on purchasing decisions with a tcount of $5.067 > 1.985$ and a significance of $0.000 < 0.05$, (2) Price has a significant influence on purchasing decisions with a tcount of $4.891 > 1.985$ and a significance of $0.000 < 0.05$, (3) Service quality has no significant effect on purchasing decisions with tcount $-3.935 < 1.985$ and significance $0.000 < 0.05$.

Keywords: Online Games, Service Quality, Consumer Satisfaction

