

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat

Muhammad Meichael Andrian Hutahaean¹, Lokot Muda Harahap²

^{1,2} Universitas Negeri Medan

e-mail: maikelandrian2305@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen warung internet immortal esports arena di Kecamatan Medan Barat. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 90 konsumen dan teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Uji F, Uji t dan uji Koefisien yang sebelumnya data telah di uji menggunakan uji validitas, uji realibilitas dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Koefisien Determinasi yang telah dilakukan mendapatkan jumbal sebesar 63,1% dan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdeteksi pada penelitian ini. Dengan demikian dinyatakan harga dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 63,1% terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

Abstract

This research was conducted to determine the effect of price and service quality on consumer satisfaction at the immortal esports arena internet cafe in West Medan District. This research uses quantitative techniques. The population in this study was 90 consumers and the sampling technique used was purposive sampling. The data collection technique was carried out using the F test, t test and coefficient test. Previously the data had been tested using the validity test, reliability test and classical assumption test. The research results show that price has a significant effect on consumer satisfaction and service quality has a significant effect on consumer satisfaction. Then price and service quality simultaneously influence consumer satisfaction. The Determination Coefficient that has been carried out is 63.1%.

Keywords: *Price, Service Quality and Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membawa kemajuan hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Salah satu perkembangan teknologi yang sangat diperlukan ialah internet, dengan adanya internet memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi maupun hiburan dengan sangat cepat. Tidak hanya memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi, internet juga dapat membantu pecinta game online untuk terhubung dengan server game yang ingin mereka mainkan.

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022, pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Dengan pertumbuhan yang terjadi,

banyaknya pengguna internet di Indonesia membuka peluang bisnis penyedia layanan internet. Hingga saat ini sudah banyak warung internet yang tersebar di Indonesia, terkhusus di Kota Medan. Warung internet dibangun dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dari segala kalangan untuk memperoleh internet dengan kualitas device yang memadai.

Salah satu warung internet yang ada di Kota Medan ialah Warung Internet Imortal Esports Arena tepatnya terletak di Kecamatan Medan Barat. Warnet yang memiliki device dengan spesifikasi yang memadai untuk mengakses internet maupun server game online dengan mudah dan cepat. Setiap harinya Warung Internet Immortal Esports Arena memiliki pengunjung kurang lebih sekitar 30 pengunjung untuk menggunakan jasa internet yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil pra survey, peneliti mengamati adanya permasalahan yang terjadi terhadap kepuasan konsumen di warung internet immortal esports arena. Cukup banyak konsumen yang merasa tidak puas dengan memberikan rating jelek kepada warung internet immortal esports arena. Hal ini didukung oleh hasil yang didapatkan oleh peneliti dalam pra survey yaitu nilai kepuasan konsumen hanya mencapai angka 46,7%. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Internet Immortal Esports Arena.

METODE

Lokasi penelitian terletak di Jl. Karya No. 120c, Sei Agul, Kec. Medan Barat. Pengambilan sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sampel yang digunakan pada penelitian yaitu 90 responden. Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu harga sebagai X1 dan kualitas pelayanan sebagai X2 serta kepuasan konsumen sebagai variabel Y. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara melakukan observasi dan penyebaran kuesioner. Sedangkan teknik analisis data penelitian diperoleh dengan cara uji asumsi klasik dan uji hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat

Menurut hasil penelitian yang dilaksanakan kepada 90 orang Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat, didapatkan hasil kalau variabel Harga mempunyai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $10.726 > 1.662$. Taraf signifikansi senilai $0.002 < 0.05$. Memberikan pengaruh positif Harga terhadap Kepuasan Konsumen yaitu senilai 43.7%. Hal tersebut persis seperti penelitian yang dilaksanakan oleh Septi Nuristiqomah, Joko Widodo, Mukhamad Zulianto,(2020)"Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar simPati Telkomsel" Hasil penelitian memaparkan bahwa harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas Produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel harga dan kualitas produk berpengaruh bersama-sama secara signifikan pada kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan pada 90 orang Knsumen Warung Internet Immortal Esports Arena Di Kecamatan Medan Barat, mendapatkan hasil kalau variabel Harga memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9.881 > 1.662$. Taraf signifikansi senilai $0.000 < 0.05$. Memberikan pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yaitu senilai 33,2%. Hal tersebut persis seperti penelitian yang dilaksanakan oleh Eka Giovana Asti dan Eka Avianti Ayuningtyas, (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Resto Oto Bento Villa Nusa

Indah Jakarta” Hasil penelitian menunjukkan kalau harga berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen tidak terpengaruh oleh kualitas produk.

3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F/ANNOVA) F_{hitung} atau $49.285 > 3.10$ dengan *level of significant* (α) $0.000 < 0.05$ yang dapat diartikan kalau variabel Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh pada Kepuasan Konsumen Warung Internet Immortal Esports Arena di Kecamatan Medan Barat, berarti hipotesis dapat diterima. Dari uji R sebesar 0.729 memaparkan kalau hubungan yang kuat antara variabel independen (Harga dan Kualitas Pelayanan) dengan variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Koefisien determinan (*R square*) sebesar 0.631. Semua hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dapat diterima, dan hasilnya menunjukkan kalau variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memberikan pengaruh senilai 63,1% dari variabel Kepuasan Konsumen (Y).

SIMPULAN

1. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen warung internet immortal esports arena di Kecamatan Medan Barat.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen warung internet immortal esports arena di Kecamatan Medan Barat.
3. Harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen warung internet immortal esports arena di Kecamatan Medan Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2019). *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: IKAPI.
- Ardiawan, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lapangan Futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung Tahun 2017. *Simki-Economic*, 2.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 177.
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobing, R. (2021). Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli. Jakarta: IKAPI.
- Nuristiqomah, S., Widodo, J., & Zulianto, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar Simpati Telkomsel. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 167.
- Sadya, S. (2023, Maret 3). *APJII: Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta pada 2022-2023*. Retrieved from DataIndonesia: <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-21563-juta-pada-20222023>.
- Sudiyono, Kurniawati, M., & Mustikowati, R. I. (2018). *Manajemen Pemasaran Usaha Wisata*. Malang
- Winasis, C. L., Widianti, H. S., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Keputusan Pembelian: Harga, Promosi Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*