

# PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI BILLIARD ONE BALL & CAFE BANJARMASIN

OLEH:

**Nurussabah**  
**18.31.0717**

## ABSTRAK

Nurussabah, 2022, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung, di Billiard One Ball and Cafe, Pembimbing I : Muthia Harnida, Pembimbing II : Azzahraty.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pengunjung di Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengambil keputusan yang tepat agar dapat memenangkan persaingan dalam bidang pelayanan jasa.

Jenis penelitian yang di lakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden yang dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan pemberian kuesioner. Teknik analisis data dilakukan dengan Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, dan Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh : 1. Hasil Uji Simultan (Uji F) menunjukkan bahwa pada penelitian ini ada pengaruh secara simultan dari variabel X (Harga dan Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) pada Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin. 2. Variabel Harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin. 3. Variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin.

**Kata Kunci** : Harga, Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of price, service quality, on visitor satisfaction at Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin. Based on the results of the study, it is hoped that it can be used as consideration for companies to make the right decisions in order to win the competition in the service sector.*

*The type of research carried out is quantitative research using random sampling techniques. The number of samples in this study were 40 respondents who collected data using a questionnaire. The data analysis technique was carried out with Instrument Test, Classical Assumption Test, Hypothesis Testing, and Multiple Linear Regression.*

*Based on the research results obtained: 1. Simultaneous test results (F test) show that in this study there is a simultaneous effect of variabel X (Price and Service Quality) on variabel Y (Customer Satisfaction) in Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin. 2. Price variabel has an influence on visitor satisfaction at Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin. 3. The service quality variabel has no effect on visitor satisfaction at Billiard One Ball and Cafe Banjarmasin.*

**Keywords:** Price, Service, and Visitor Satisfaction

## PENDAHULUAN

Kehadiran tempat hiburan malam di kota-kota besar telah menjadi alternatif tempat hiburan yang sering dikunjungi oleh masyarakat. Salah satunya tempat hiburan seperti tempat billiard, di mana belakangan ini makin dikenal dan banyak dikunjungi oleh masyarakat khususnya kalangan muda. Beberapa tempat billiard yang berdiri di wilayah Banjarmasin antara lain One Ball, Master, Royal Billiard, Gemini Billiard dan banyak lagi yang lainnya. Setiap tempat yang ada memberikan suatu pelayanan yang berbeda-beda dalam menarik minat pelangganya (Uthami, 2021).

- Hidayat, Arif. 2013. Strategi Komunikasi Pemasaran oleh Players Pool and Lounge Dalam Menarik Konsumen. Surabaya : Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya.
- Kotler dan Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Mansyur, Ahmad. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal. Jakarta : Badan Penerbit Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Parasuraman , et. al. 2006. Lima Dimensi Pokok Kualitas.
- Park. 2009. Kepuasan Pelanggan Merupakan Suatu Perasaan.
- Rifki, Naufal Kurniawan. 2020. Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Susanti, Susi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cofe RR Pekan Baru.
- Tandjunh. 2004. Harga Jumlah Uang yang Telah Disepakati Oleh Pembeli dan Penjual untuk Ditukar dengan Barang atau Jasa dalam Transaksi Bisnis Normal. Universitas Yogyakarta.
- Uthami. 2011. Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Yang Di Terapkan Oleh Planet Pool Centre Dalam Menarik Pelanggan. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Patri, Eko. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Just Cafe Di Makassar. Makassar : Badan Penertbit Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Purnama, Trivilla Dewi. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Di Nasmoco Milati Yogyakarta. Yogyakarta : Badan Penerbit Universitas Shanata Darma Yogyakarta.