

Manajemen Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard

by La Ode Nurmafiudin Syaf

Submission date: 11-Aug-2025 05:05PM (UTC+0700)

Submission ID: 2728208104

File name: La_Ode_Nurmafiudin_Syaf_turnitin.pdf (1.09M)

Word count: 5817

Character count: 36558

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

66 Industri hiburan maupun rekreasi ialah satu dari sekian banyaknya sektor yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan aktivitas relaksasi dan interaksi sosial. Salah satu bentuk hiburan yang cukup populer adalah olahraga billiard. Saat ini, olahraga billiard di Indonesia mengalami kemajuan yang cukup signifikan (Almi, et al., 2022). Billiard telah mengalami peningkatan popularitas sebagai salah satu bentuk aktivitas yang efektif dalam meredakan stress. Banyak individu yang mulai mempertimbangkan billiard sebagai alternatif yang menarik untuk mengatasi kebosanan, menjadikannya sebagai salah satu pilihan hiburan yang semakin diminati. Peningkatan popularitas industri billiard juga tercermin dari meningkatnya penjualan peralatan billiard yang mencapai 50-70% (Sindonews, 2021).

Seiring dengan meningkatnya popularitas olahraga ini, bisnis rumah billiard semakin berkembang dan menjadi salah satu pilihan usaha yang menjanjikan terutama di daerah perkotaan. Yogyakarta sebagai kota pelajar dan destinasi wisata memiliki potensi besar dalam industri hiburan termasuk bisnis rumah billiard. Dengan populasi yang didominasi oleh mahasiswa dan wisatawan, Yogyakarta menjadi pasar yang menarik bagi pengusaha di sektor hiburan dan rekreasi.

Tabel 1. 1 Daftar Rumah Billiard di Yogyakarta

Kota Yogyakarta	7 Rumah Billiard
Kabupaten Sleman	21 Rumah Billiard
Kabupaten Gunung Kidul	2 Rumah Billiard
Kabupaten Kulon Progo	4 Rumah Billiard
Kabupaten Bantul	2 Rumah Billiard

Sumber: dataset.jogjakota.go.id

Berdasarkan data tersebut, di Yogyakarta sendiri terdapat lebih dari 36 rumah billiard yang beroperasi, terutama di daerah kabupaten Sleman. Hal ini menunjukkan bahwasanya billiard menjadi salah satu bentuk hiburan yang diminati oleh masyarakat, baik sebagai aktivitas rekreasi maupun sebagai bagian dari gaya

hidup. Namun, dengan semakin banyaknya pilihan tempat billiard, persaingan bisnis di sektor ini semakin ketat.

Jogja Billiard adalah salah satu rumah billiard yang cukup terkenal di Yogyakarta. Dengan fasilitas yang cukup lengkap, tempat ini biasanya menjadi pilihan utama bagi pecinta billiard. Namun, seperti halnya bisnis hiburan lainnya, tempat ini juga menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan melaporkan bahwasanya meskipun tempat ini memiliki fasilitas yang cukup lengkap, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya dalam hal pelayanan maupun suasana toko. Berdasarkan ulasan pengunjung di google, Jogja Billiard memperoleh rating 4,6. Banyak pelanggan mengeluhkan beberapa aspek yang masih perlu di perbaiki. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi pelayanan yang kurang ramah, sistem pemesanan meja yang tidak jelas sehingga menyebabkan waktu tunggu lama.



Gambar 1. 1 Ulasan Google Jogja Billiard

Salah satu masalah lain yang dihadapi Jogja Billiard adalah minimnya inovasi fasilitas hiburan tambahan yang mendukung pengalaman pelanggan. Di beberapa rumah billiard modern lainnya di Yogyakarta, tersedia fasilitas seperti area

lounge, coffe corner, hingga mini bar. Namun di Jogja Billiard, sebagian pelanggan merasa bahwasanya konsep tempat masih terlalu sederhana dan kurang menawarkan pengalaman yang komprehensif. Fasilitas pendukung seperti pilihan makanan dan minuman dianggap terbatas dan tidak banyak berubah dari tahun ke tahun sehingga membuat pelanggan cepat bosan. Dalam industri hiburan modern, tren saat ini menuntut tempat-tempat seperti rumah billiard untuk tidak hanya menyediakan tempat bermain, tetapi tempat berkumpul, bersosialisasi, dan *refreshing*. Tanpa inovasi tambahan, Jogja Billiard beresiko kalah bersaing dengan kompetitor yang lebih dinamis dan kreatif dalam memenuhi gaya hidup konsumen muda di Yogyakarta.

Keluhan pelanggan ini menunjukkan bahwasanya meskipun Jogja Billiard memiliki potensi besar sebagai rumah billiard favorit di Yogyakarta, aspek pelayanan dan suasana toko masih menjadi tantangan utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Apabila tidak teratasinya masalah ini, maka menjadi sebab penurunan jumlah pelanggan dan loyalitas mereka terhadap bisnis rumah billiard. Dalam industri jasa seperti rumah billiard, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor kunci keberlanjutan bisnis. Kepuasan pelanggan merujuk pada sampai di mana harapan pelanggan pada suatu layanan dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui (Philip, 2015). Pelanggan yang puas tidak hanya akan kembali menggunakan layanan yang sama, namun juga dapat memberikan rekomendasi positif kepada calon pelanggan sangat penting bagi keberhasilan bisnis rumah billiard. Dua faktor yang diyakini berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di rumah billiard adalah kualitas pelayanan dan suasana toko. Beberapa strategi untuk tetap bersaing dalam dunia bisnis adalah dengan meningkatkan mutu layanan serta menciptakan atmosfer toko yang nyaman dan menarik (Ramadhania et al., 2022).

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur dalam menilai keunggulan suatu produk jasa berdasarkan layanan yang diberikan (Jannah et al., 2023). Kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui dua aspek utama yaitu kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain mengacu pada spesifikasi layanan yang ditawarkan, sementara kualitas kesesuaian adalah sejauh mana layanan yang

diberikan selaras dengan harapan ataupun standar pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan beragam dimensi, antara lain sikap ramah dari petugas, efisiensi dalam memberikan layanan, serta ketersediaan sarana yang memadai. Interaksi yang hangat dan berlandaskan profesionalisme mampu membentuk persepsi positif di benak pengguna layanan, yang pada akhirnya menumbuhkan rasa dihargai dan nyaman selama berada di rumah billiard. Kecepatan layanan juga menjadi faktor krusial, terutama dalam sistem pemesanan meja dan respons dengan baik, pelanggan dapat merasa kecewa dan memilih tempat lain.

Selain kualitas pelayanan, suasana toko juga memiliki peran penting dalam memengaruhi kenyamanan pelanggan. Suasana toko merujuk pada elemen-elemen lingkungan fisik yang dapat memengaruhi kenyamanan pelanggan, seperti pencahayaan, desain interior, kebersihan, dan tingkat kebisingan di dalam ruangan. Pencahayaan yang baik dapat menciptakan atmosfer yang lebih nyaman dan meningkatkan fokus saat bermain. Desain interior yang menarik dapat memberikan kesan eksklusif serta meningkatkan daya tarik tempat. Kebersihan yang terjaga juga menjadi faktor utama, karena tempat yang bersih mencerminkan profesionalisme dan kepedulian terhadap pelanggan. Selain itu, tingkat kebisingan juga harus diperhatikan karena musik yang terlalu keras atau ruangan yang terlalu ramai dapat mengganggu kenyamanan pelanggan dalam bermain.

Jika kedua faktor ini dapat dikelola dengan baik, maka pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan rumah billiard akan semakin positif. Pelanggan yang merasa nyaman maupun puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan kembali serta memberikan rekomendasi tempat tersebut pada orang lain. Hal ini dapat menambah tingkatan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi bisnis dalam persaingan industri hiburan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan maupun suasana toko memiliki dampaknya yang signifikan pada kepuasan pelanggan dalam berbagai industri jasa. Penelitian Rizaldi & Hutasuhut (2023) menunjukkan, kualitas layanan dan suasana toko mempengaruhi kepuasan konsumen. Selaras dengan temuan Fitriadi (2022) yang menunjukkan suasana toko dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama di industri hiburan seperti rumah billiard, keberhasilan usaha sangat bergantung pada kemampuan pelaku bisnis dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul. Jogja Billiard sebagai salah satu tempat hiburan yang cukup dikenal di Yogyakarta menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah tingginya ekspektasi dan meningkatnya jumlah pesaing. Keluhan pelanggan yang mempunyai kaitannya dengan kualitas pelayanan maupun suasana toko menjadi indikator penting bahwasanya ada aspek layanan yang belum optimal. Padahal, kepuasan pelanggan bukan hanya berdampak pada keberlanjutan hubungan jangka panjang, tetapi juga terhadap reputasi dan daya saing usaha. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan dan suasana toko memengaruhi kepuasan pelanggan. Bidang pemasaran jasa, khususnya mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dalam industri hiburan di wilayah perkotaan seperti Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang diatas, diketahui bahwasanya Jogja Billiard sebagai salah satu rumah billiard yang cukup populer di Kota Yogyakarta menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Meskipun memiliki fasilitas yang cukup memadai, masih terdapat keluhan dari pelanggan mengenai aspek pelayanan serta suasana toko yang dirasa kurang optimal. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan menjadi determinan yang krusial dalam menentukan keberhasilan maupun keberlanjutan suatu usaha. Sehingga, perlu dilaksanakannya kajian lanjutan guna mengetahui pengaruhnya dari kualitas pelayanan maupun suasana toko pada kepuasan pelanggan. Adapun pertanyaan penelitian yang berlandaskan rumusan masalah di atas, meliputi:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta?
- b. Apakah suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta
- b. Menguji pengaruh suasana toko terhadap kepuasan pelanggan jogja billiard di kota Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran jasa.

2. Manfaat Praktis

- a. Menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan suasana toko guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing bisnis
- b. Menjadi referensi bagi penelian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri jasa lainnya.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup pelanggan Jogja Billiard. Berdasarkan identifikasi masalah dan tujuan penelitian maka penulis membatasi variabel yaitu kualitas pelayanan dan suasana toko.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS YOGYAKARTA

BAB III**METODE PENELITIAN****A. Desain Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*) dan desain penelitian kausal. Adapun tujuannya guna menguji hubungan sebab-akibat di antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu agar diketahuinya apakah kualitas pelayanan dan suasana toko berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, yang menekankan pada pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2023). Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik statistik guna mengetahui pengaruh antar variabel serta tingkat sig. hubungan tersebut.

B. Tempat dan waktu penelitian

Unit analisis dalam temuan ini yakni individu yaitu pelanggan Jogja Billiard yang pernah menggunakan jasa dan fasilitas yang tersedia. Individu yang dimaksud merupakan konsumen akhir yang secara langsung merasakan pelayanan, suasana toko, dan berbagai fasilitas yang disediakan oleh Jogja Billiard. Dalam penelitian ini, pelanggan dianggap sebagai unit analisis yang merepresentasikan persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Penelitian ini bertempat di Jogja Billiard, Jl. Urip Sumoharjo No. 3, RW. 5 Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Data yang dikumpulkan bersifat *cross sectional*, artinya data diperoleh hanya pada satu titik waktu tertentu dari responden yang memenuhi kriteria, tanpa adanya pengukuran berulang terhadap objek yang sama di waktu yang berbeda. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan gambaran situasi yang sedang terjadi terkait kualitas pelayanan, suasana toko, dan kepuasan pelanggan di Jogja Billiard pada periode tersebut

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Pelayanan (X1) Sintesa dari Tjiptono (2014), Kotler & Philip (2013)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Penampilan karyawan yang rapih	Tingkat penampilan karyawan yang rapih	Ordinal	1
		Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas pada Jogja Billiard	Ordinal	2
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemampuan Karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Tingkat kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Ordinal	3
		Keramahan karyawan	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	4
	Keandalan (<i>Realibility</i>)	Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan keryawan dalam melayani konsumen	Ordinal	5

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
		Pengetahuan karyawan	Tingkat pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	6
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan daya tanggap	Tingkat kecepatan daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	7
		Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada konsumen	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	8
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keamanan pelayanan jasa	Tingkat keamanan pelayanan jasa	Ordinal	9
		Keyakinan konsumen	Tingkat keyakinan pelanggan	Ordinal	10

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
		pada kualitas layanan	pada kualitas pelayanan		
Suasana Toko (X2)	Bagian depan toko (<i>Store Exterior</i>)	Daya tarik bagian depan	Tingkat daya tarik logo	Ordinal	11
Sintesa dari Berman dan Eva yang dialihnahasakan (Lina, 2014), (Utami, 2012)	Bagian dalam toko (<i>General Interior</i>)	Warna interior rumah billiard menarik	Tingkat warna interior rumah billiard menarik	Ordinal	12
		Desain interior rumah billiard menarik	Tingkat desain interior rumah billiard menarik	Ordinal	13
		Suhu ruangan rumah billiard sejuk	Tingkat suhu ruangan rumah billiard sejuk	Ordinal	14
		Kesesuaian tata cahaya ruangan	Tingkat kesesuaian tata cahaya ruangan		15

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
		Kebersihan dalam rumah billiard	Tingkat kebersihan dalam rumah billiard	Ordinal	16
		Kemenarikan Tampilan Buku menu	Tingkat kemenarikan tampilan buku menu	Ordinal	17
		Penempatan kursi dan meja billiard rapih	Tingkat penempatan kursi dan meja billiard rapih	Ordinal	18
	Tata letak (Store Layout)	Kursi dan meja yang tersedia nyaman	Tingkat kenyamanan kursi dan meja yang tersedia	Ordinal	19
		Jarak antara meja memudahkan saat bergerak	Tingkat jarak antara meja memudahkan saat bergerak	Ordinal	20
	Papan pengumuman	Ketersediaan Tanda petunjuk	Tingkat ketersediaan	Ordinal	21

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
	<i>(interior display)</i>		tanda petunjuk		
		Kemenarikan dekorasi ruangan	Tingkat kemenarikan dekorasi ruangan		22
Kepuasan pelanggan (Y) Sintesa dari Tjiptono (2014), Kotler & Philip (2013)	kinerja	Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	23
		Keramahan Karyawan	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap keramahan karyawan	Ordinal	24
		Suasana Toko	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suasana rumah billiard	Ordinal	25
		Fasilitas	Tingkat kepuasan pelanggan	Ordinal	26

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
			terhadap fasilitas		
	Harapan	Kualitas Pelayanan	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	27
		Keramahan karyawan	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan terhadap keramahan karyawan	Ordinal	28
		Suasana Toko	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan terhadap suasana rumah billiard	Ordinal	29
		Fasilitas	Tingkat kesesuaian harapan konsumen	Ordinal	30

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
			terhadap fasilitas		

D. ⁹Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pelanggan yang mengunjungi Jogja Billiard di Yogyakarta. Namun, jumlah pastinya tidak diketahui secara rinci dan bersifat fluktuatif sehingga populasi ini dikategorikan sebagai populasi tak terbatas (*infinite population*). Pada populasi yang bersifat tidak terbatas (*infinite*), pendekatan pengambilan sampel yang dapat diimplementasikan yaitu *incidental sampling*, yakni suatu metode seleksi partisipan yang dilakukan secara spontan terhadap individu yang secara tidak sengaja ditemui dan memenuhi kriteria penelitian (Hadi, 2017).

Menurut Hair et al. (2019), ukuran sampel yang ideal berada dalam kisaran 100 - 200 responden maupun dapat diseleraskan dengan ⁷⁴jumlah indikator yang digunakan dalam instrumen penelitian, dengan perhitungan estimatif berkisar 5 - ⁷⁰10 kali jumlah indikator. Dalam temuan ini, terdapat 30 indikator sehingga ditentukan jumlah sampel sebanyak 150 responden (30×5). Sementara itu, Roscoe dalam Yuliafitri & Khoiriyah (2016) menyatakan bahwasanya ⁶⁰jumlah sampel yang dianggap memadai untuk sebagian besar penelitian berkisar antara 30 - 500 responden. Sehingga, ukuran sampel sebanyak 150 responden yang digunakan ini masih berada dalam batas proporsional, sehingga dianggap memadai dan layak untuk dianalisis secara statistik.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui pendekatan survei, yakni proses penggalan data primer secara langsung dari partisipan menggunakan kuesioner sebagai alat utama. Pelaksanaan survei difokuskan pada pelanggan Jogja Billiard yang telah diseleksi berdasarkan karakteristik tertentu melalui pendekatan purposive sampling. Kuesioner ini

bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan pelanggan, frekuensi kunjungan, preferensi fasilitas, serta tanggapan terhadap layanan yang diberikan (Sugiyono, 2017).

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (*offline*) kepada responden yang sedang berada di lokasi Jogja Billiard, agar data yang diperoleh merepresentasikan persepsi pelanggan yang baru saja mengalami layanan di tempat tersebut. Selain itu, pendekatan survei memungkinkan peneliti menjangkau jumlah responden yang lebih besar dalam waktu relatif singkat, serta memperoleh data yang relevan dan aktual untuk dianalisis secara statistik.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Digunakan guna menggambarkan mengenai karakteristik responden serta variabel yang diteliti. Karakteristik responden yang akan dianalisis mencakup beberapa aspek demografis, antara lain:

- a. Usia Responden
- b. Jenis Kelamin Responden
- c. Jenis Pengunjung
- d. Pekerjaan
- e. Pendidikan
- f. Agama
- g. Penghasilan

Data karakteristik responden tersebut akan diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan disajikan secara sistematis melalui tabel distribusi frekuensi dan persentase.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai Bila Pernyataan Positif	Bobot Nilsa Bila Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Cukup Setuju (CS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: Sugiyono (2017)

Seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan variabel bebas dan terikat diukur melalui kuesioner berbasis skala Likert. Untuk menganalisis setiap indikator, dilakukan perhitungan frekuensi dari masing-masing kategori jawaban, lalu hasilnya dijumlahkan. Setelah total dari setiap indikator diketahui, dibuatlah garis kontinum sebagai dasar interpretasi data. Rumus yang di gunakan untuk menentukan Nilai Jenjang Interval (NJI) adalah sebagai berikut:

$$NJ I = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria}}$$

Setelah diperoleh nilai rata-rata dari jawaban responden, hasilnya diinterpretasikan dengan bantuan tabel garis kontinum, untuk mengelompokkan jawaban ke dalam kategori tertentu sesuai dengan nilai yang telah ditentukan.

2. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2023), validitas menggambarkan tingkat ketepatan data yang diperoleh peneliti mencerminkan keadaan nyata

dari objek yang diteliti. Untuk menguji validitas suatu butir pertanyaan, dilakukan korelasi antara skor masing-masing item dengan total skor keseluruhan item. Apabila nilai sig. kurang dari 0,5 disimpulkan item tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika kurang dari 0,5 artinya item tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Sebuah instrumen dinyatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang konsisten ketika diterapkan secara berulang pada objek pengukuran yang serupa (Sugiyono, 2023). Reliabilitas mencerminkan tingkat kestabilan dan konsistensi hasil pengukuran yang diperoleh, baik antar waktu maupun antar responden, dalam konteks penggunaan instrumen tersebut. Dilakukannya pengujian ini guna mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil yang akurat, tepat, dan konsisten, meskipun digunakan kembali pada waktu yang berbeda. Jika nilai reliabilitas tinggi, hal ini menunjukkan bahwasanya indikator-indikator dalam instrumen tersebut memiliki konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* (α). *Cronbach Alpha* merupakan Teknik yang paling umum digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu instrument penelitian. Sebuah variabel dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70. Setelah diperoleh nilai korelasi, selanjutnya hasil tersebut dianalisis lebih lanjut menggunakan rumus *Split Half* untuk memperkuat pengujian reliabilitas instrument.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji data residual pada model regresi bersifat normal atau sebaliknya (Ghozali, 2018). Uji normalitas dilakukan menggunakan kolmogrov simrnov test untuk memastikan

bahwasanya distribusi data mendekati normal. Jika nilai *kolmogrov simrnov* memiliki sig. lebih dari 0,05 data dianggap berdistribusi normal. Normalitas data menjadi persyaratan dalam analisis regresi ini karena mempengaruhi keakuratan estimasi parameter model.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan mengidentifikasi sejauh mana hubungan korelasi antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2018). Apabila terdapat multikolinearitas, maka interpretasi hasil regresi menjadi tidak valid karena sulit menentukan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan varianve inflation factor (VIF). Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan distorsi dalam interpretasi hasil regresi. Multikolinearitas dikatakan tidak berpengaruh terhadap model regresi apabila nilai toleransi lebih dari 0,1 dan VIF berada dibawah angka 10 (Sugiyono, 2023).

c. Uji Heteroskedastisitas

Analisis ini bertujuan untuk menguji apakah ketidaksamaan variance dari residual pada model regresi (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, menggunakan *glejser test*, residual absolut diregresikan terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan Keputusan (Ghozali, 2018): a. Nilai signifikan > 0,05 maka tidak terdeteksi heteroskedastisitas b. Nilai signifikan < 0,05 maka terdapat gejala heteroskedastisitas

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Utuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan suasana toko (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Digunakan analisis regresi linear berganda dengan rumus :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan

Y= Kepuasan Pelanggan

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Suasana toko

e = eror term

α = konstanta

5. Uji Hipotesis

- a. Uji t (Parsial) berfungsi menguji pengaruh individu variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis diterima apabila nilai sig. (p-value) < 0,05.
- b. Koefisien determinasi (R²) digunakan dalam mengukur sejauh mana variabel independen memberikan kontribusi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen dalam model penelitian.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta". Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta yang memenuhi kriteria telah mengunjungi Jogja Billiard minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir.

1. Usia Responden

Berikut adalah hasil jawaban responden tentang usia berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan. Menurut Sugiyono (2023), perhitungan kelas interval dapat dihitung menggunakan rumus Sturges sebagai berikut:

$$K = 1 + 3,3 \log. n$$

Keterangan:

K = Jumlah Kelas Interval

N = Jumlah Data Observasi

Log = Logaritma

$$K = 1 + 3,3 \log (150)$$

$$= 1 + 3,3 (2,176)$$

$$= 1 + 7,1808$$

$$= 8,18 = 8 \text{ kelas (dibulatkan)}$$

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{K}$$

Nilai maksimum usia responden = 50 tahun

Nilai minimum usia responden = 18 tahun

$$\text{Interval Kelas} = \frac{50-18}{8}$$

$$\text{Interval Kelas} = 4$$

Tabel 4. 1 Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	18 – 21	21	14 %
2	22 – 25	55	36,67 %
3	26 – 29	38	25,33 %
4	30 – 33	18	12 %
5	34 – 37	8	5,33 %
6	38 – 41	5	3,33 %
7	42 – 45	2	1,33 %
8	46 – 50	3	2 %
Total		150	100 %

Berdasarkan data pada tabel, responden dengan usia 22–25 tahun merupakan kelompok usia terbanyak, yaitu 55 orang (36,67 %), diikuti oleh usia 26–29 tahun sebanyak 38 orang (25,33 %). Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar pelanggan Jogja Billiard berada pada rentang usia muda dan produktif, yang cenderung aktif dalam aktivitas hiburan seperti bermain billiard. Kelompok usia ini kemungkinan memiliki tingkat keingintahuan yang tinggi dan lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan serta suasana tempat, yang menjadi variabel utama dalam penelitian ini.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan hasil jawaban responden terkait jenis kelamin berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan :

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Prempuan	73	48,67 %
2	Laki-laki	77	51,33 %
	Total	150	100 %

Sebagian besar responden adalah laki-laki sebanyak 78 orang (51,33 %), sedangkan perempuan berjumlah 73 orang (48,67%). Walaupun perbedaannya tidak terlalu signifikan, hal ini menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard sedikit lebih banyak menarik pengunjung laki-laki, yang

secara umum lebih dominan dalam kegiatan olahraga dan hiburan seperti billiard. Temuan ini penting dalam menganalisis preferensi pelayanan dan suasana yang disukai oleh mayoritas pelanggan.

3. Agama

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang agama responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Agama Responden

No	Agama	Jumlah	Presentase
1.	Islam	99	66 %
2.	Katolik	22	14,67 %
3.	Kristen	20	13,33 %
4.	Hindu	5	3,33 %
5.	Budha	3	2,00 %
6.	Konghucu	-	0%
7.	Lainya	1	0,67 %

¹ Berdasarkan Tabel 4.3, dapat diketahui bahwasanya mayoritas responden dalam penelitian ini beragama Islam, yaitu sebanyak 99 orang (66 %), diikuti oleh responden beragama Katolik sebanyak 22 orang (14,67 %), dan Kristen sebanyak 20 orang (13,33 %). Adapun responden yang beragama Hindu berjumlah 5 orang (3,33 %), Budha sebanyak 3 orang (2%), serta 1 orang (0,67 %) yang berasal dari agama lainnya. Tidak terdapat responden yang beragama Konghucu.

Data ini menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard dikunjungi oleh pelanggan dari berbagai latar belakang agama, meskipun mayoritas berasal dari pemeluk agama Islam. Keberagaman ini mencerminkan inklusivitas tempat hiburan tersebut, sekaligus mengindikasikan bahwasanya layanan dan suasana yang ditawarkan mampu menjangkau berbagai segmen masyarakat tanpa memandang latar belakang keagamaan.

4. Jenis Pengunjung

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang jenis pekerjaan, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Jenis Pengunjung

No	Jenis Pengunjung	Jumlah	Presentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	41	27,33 %
2.	Wisatawan	36	24 %
3.	Masyarakat lokal	73	48,67 %

Jenis pengunjung terbanyak adalah dari kalangan masyarakat lokal sebanyak 73 orang (48,67 %), diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebesar 41 orang (27,33 %), dan wisatawan sebanyak 36 orang (24 %). Hal ini mengindikasikan bahwasanya Jogja Billiard memiliki basis pelanggan utama dari masyarakat lokal Yogyakarta, namun juga cukup menarik perhatian dari kalangan mahasiswa dan wisatawan. Preferensi masyarakat lokal terhadap kualitas pelayanan dan suasana toko kemungkinan besar dipengaruhi oleh keterjangkauan, kenyamanan, dan konsistensi pelayanan yang ditawarkan.

5. Pekerjaan

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang pekerjaan responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	Pegawai swasta/karyawan	62	41,33 %
2.	Pelajar	30	20 %
3.	<i>Freelance</i>	24	16 %
4.	Wirausaha	12	8 %
5.	PNS	6	4,0%
6.	Lainya	16	10,67 %

Berdasarkan Tabel 4.5 Menunjukan bahwasanya Jogja Billiard mampu menarik minat berbagai kelompok profesi, khususnya pekerja sektor informal dan generasi muda yang memiliki fleksibilitas waktu untuk mengakses hiburan di luar jam kerja.

6. Penghasilan

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang jumlah penghasilan responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Penghasilan Responden

No	Rentang Penghasilan	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	< 1.000.000	Tidak tetap / sangat rendah	12	8 %
2.	1.000.000 – 1.999.999	Dibawah UMR	31	20,67 %
3.	2.000.000 – 2.999.999	Sekitar UMR Yogyakarta	38	25,33 %
4.	3.000.0000 – 3.999.999	Sedikit di atas UMR	19	12,67 %
5.	4.000.000 – 4.999.999	Menengah	14	9,3%
6.	5.000.000 – 6.999.999	Menengah atas	18	12 %
7.	> 7.000.000	Tinggi	18	12 %

Berdasarkan Tabel 4.6, mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang penghasilan sekitar UMR Yogyakarta, yaitu sebesar Rp2.000.000 – Rp2.999.999 dengan jumlah 38 orang (25,33%). Kelompok ini mencerminkan segmen masyarakat produktif yang memiliki penghasilan menengah ke bawah, yang cenderung mencari tempat hiburan terjangkau seperti Jogja Billiard.

Responden dengan penghasilan di bawah UMR (Rp1.000.000 – Rp1.999.999) berjumlah 31 orang (20,67 %), sedangkan yang memiliki penghasilan sedikit di atas UMR (Rp3.000.000 – Rp3.999.999) sebanyak 19 orang (12,67 %). Kelompok dengan penghasilan menengah (Rp4.000.000 – Rp4.999.999) dan menengah atas (Rp5.000.000 – Rp6.999.999) masing-masing berjumlah 14 orang (9,3%) dan 18 orang (11,9%). Selain itu, sebanyak 18 orang (12%) berada dalam kategori penghasilan tinggi (> Rp7.000.000), dan hanya 12 orang (12 %) berada pada kategori penghasilan tidak tetap atau sangat rendah (< Rp1.000.000).

Temuan ini menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard tidak hanya menarik kalangan menengah ke bawah, tetapi juga mampu menjangkau pelanggan dengan latar belakang ekonomi menengah hingga tinggi, menandakan bahwasanya tempat ini memiliki daya tarik luas dan fleksibel untuk berbagai segmen konsumen.

7. Pendidikan

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan tentang tingkat pendidikan terakhir responden, maka dapat disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMA	75	50 %
2.	SMK	19	12,67 %
3.	S1	49	32,67 %
4.	S2	7	4,67 %

Berdasarkan Tabel 4.7 responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA merupakan kelompok terbanyak dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 75 orang (50 %). Hal ini menunjukkan bahwasanya Jogja Billiard lebih banyak diminati oleh individu dengan latar belakang

pendidikan menengah atas, yang umumnya berasal dari kalangan pelajar, mahasiswa, atau pekerja awal karier. Sebanyak 49 responden (32,67 %) memiliki pendidikan terakhir S1, menunjukkan adanya minat yang cukup besar dari kalangan sarjana terhadap aktivitas hiburan seperti bermain billiard. Sementara itu, responden dengan pendidikan SMK berjumlah 19 orang (12,67 %), dan S2 sebanyak 7 orang (4,67 %).

Data ini mengindikasikan bahwasanya Jogja Billiard memiliki daya tarik tersendiri bagi konsumen dari berbagai tingkat pendidikan, terutama kalangan menengah dan mahasiswa, yang menjadi pasar potensial dalam dunia hiburan dan jasa rekreasi.

B. Hasil Analisis Deskriptif

Tujuan dari analisis ini adalah untuk memperoleh gambaran umum mengenai kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian, yaitu: kualitas pelayanan, suasana toko, dan kepuasan pelanggan. Untuk mengukur kecenderungan data, digunakan metode analisis deskriptif statistik, dengan mengacu pada rentang skala (RS) menurut rumus dari Sugiyono (2023) sebagai berikut:

$$Rs = (\text{Skor maksimal} - \text{skor minimal}) / \text{jumlah kategori}$$

Keterangan

Rs = Rentang Skala

M = Skor maksimal = 5

N = Skor minimal = 1

Jumlah Kategori = 5 (Skala likret 1-5)

$$Rs = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka rentang interpretasi kategori jawaban responden terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- 1) 1,00 – 1,80 : dapat diartikan sangat rendah atau sangat tidak baik dimana menunjukkan kondisi variabel masih sangat rendah atau sangat kecil.

- 2) 1,81 – 2,60 : dapat diartikan rendah atau tidak baik yang menunjukkan kondisi variabel masih rendah atau kecil.
- 3) 2,61 – 3,40 : dapat diartikan sedang atau cukup yang menunjukkan kondisi variabel yang masih sedang atau cukup.
- 4) 3,41 – 4,20 : dapat diartikan tinggi atau baik yang menunjukkan kondisi variabel tinggi atau baik.
- 5) 4,20 – 5,00 : dapat diartikan sangat tinggi atau sangat baik yang menunjukkan kondisi variabel sangat tinggi atau sangat baik.

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan, yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan indikator	Penilaian					Jumlah Sampel & Skor	Rata-Rata
		SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1		
1	Karyawan Jogja Billiard selalu berpenampilan rapi dan bersih	68	36	12	30	4	726	3.59
2	Fasilitas yang disediakan Jogja Billiard lengkap dan memadai.	53	50	6	8	33	532	3.55
3	Karyawan Jogja Billiard memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai pelanggan	48	55	14	25	8	560	3.73
4	Karyawan Jogja Billiard bersikap ramah dan sopan dalam melayani.	78	25	26	15	6	604	4.03
5	Karyawan Jogja Billiard mampu memberikan pelayanan dengan baik dan tepat waktu.	51	52	11	24	12	556	3.71
6	Karyawan Jogja Billiard mampu	38	65	12	14	21	535	3.57

	menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan benar.								
7	Karyawan Jogja Billiard merespons kebutuhan saya dengan cepat.	56	47	18	15	14	566	3.77	
8	Karyawan Jogja Billiard memiliki inisiatif dalam membantu pelanggan.	47	56	13	27	7	559	3.73	
9	Saya merasa aman saat menerima layanan dari Jogja Billiard.	48	55	16	23	8	559	3.75	
10	Saya yakin bahwasanya layanan yang diberikan Jogja Billiard berkualitas	50	53	19	17	11	564	3.76	
Rata-rata								3.72	

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasanya nilai rata-rata jawaban responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 3,72. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap pelayanan yang diberikan, seperti penampilan karyawan, keramahan, ketepatan waktu, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan Jogja Billiard dinilai memuaskan oleh pelanggan

2. Deskripsi Variabel Suasana Toko

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap suasana toko yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Suasana Toko

No	Pertanyaan indikator	Penilaian					Jumlah Sampel & Skor	Rata-rata
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Bagian depan Jogja Billiard terlihat	57	46	15	29	3	580	3.84

	menarik dan mencolok							
2	Warna interior Jogja Billiard terlihat menarik dan nyaman	50	53	19	18	10	569	3.77
3	Desain interior ruangan Jogja Billiard modern dan menyenangkan.	62	41	22	19	6	589	3.90
4	Suhu ruangan di dalam Jogja Billiard terasa sejuk dan nyaman	51	52	5	26	16	551	3.65
5	Pencahayaan di dalam ruangan cukup dan tidak menyilaukan.	46	57	14	18	15	555	3.68
6	Kebersihan ruangan Jogja Billiard selalu terjaga	53	50	19	17	11	571	3.78
7	Buku menu di Jogja Billiard didesain menarik dan mudah dibaca.	60	43	16	21	10	577	3.82
8	Penataan kursi dan meja di Jogja Billiard rapi dan tertata.	46	58	17	20	10	563	3.73
9	Kursi dan meja yang digunakan nyaman saat bermain billiard.	47	56	13	22	12	559	3.70
10	Jarak antar meja memudahkan saya untuk bergerak bebas.	60	43	14	16	17	568	3.76
11	Tanda petunjuk di dalam ruangan mudah ditemukan.	49	54	17	20	10	566	3.75
12	Dekorasi ruangan Jogja Billiard menarik dan mendukung suasana.	49	54	13	25	9	563	3.73
Rata-rata								3.75

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasanya nilai rata-rata jawaban responden terhadap suasana toko adalah sebesar 3,75. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden menilai indikator-indikator suasana toko seperti desain interior, kebersihan, pencahayaan, suhu ruangan, dan kenyamanan tempat bermain berada pada kategori baik. Artinya, pelanggan merasa cukup nyaman dan puas dengan suasana yang disajikan oleh Jogja Billiard.

3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan indikator	Penilaian					Jumlah Sampel & Skor	Rata-rata
		SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1		
1	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Jogja Billiard.	58	45	14	30	3	588	3.89
2	Saya puas terhadap keramahan karyawan Jogja Billiard.	54	49	1	15	31	536	3.55
3	Saya puas terhadap suasana toko Jogja Billiard.	55	48	15	22	10	573	3.79
4	Saya puas terhadap fasilitas yang disediakan Jogja Billiard.	68	34	26	18	4	605	4.01
5	Kualitas pelayanan Jogja Billiard sesuai dengan harapan saya.	46	57	14	25	8	561	3.72
6	Keramahan karyawan Jogja Billiard sesuai dengan harapan saya.	49	54	13	17	17	554	3.67
7	Suasana toko Jogja Billiard sesuai dengan harapan saya.	51	52	14	19	14	561	3.72
8	Fasilitas Jogja Billiard sesuai dengan harapan saya.	51	52	15	21	11	565	3.74
Rata-rata								3.76

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwasanya nilai rata-rata jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,76. Hal ini menunjukkan bahwasanya sebagian besar responden menyatakan bahwasanya indikator-indikator kepuasan pelanggan yang mencakup pelayanan, keramahan karyawan, suasana toko, serta fasilitas yang tersedia telah dinilai baik. Dengan demikian, secara umum para pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Jogja Billiard.

C. Uji Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas alat ukur menunjukkan kemampuan instrumen dalam mengukur apa yang memang seharusnya diukur. Dengan kata lain, alat ukur dianggap valid apabila dapat mengukur indikator dari objek yang diteliti secara tepat. Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner benar-benar layak digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2023). Instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansinya berada di bawah 0,05. Hasil pengujian instrumen disajikan berdasarkan kriteria statistik tersebut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	Sig	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	.000	Valid
		X1.2	.000	Valid
		X1.3	.000	Valid
		X1.4	.000	Valid

		X1.5	.000	Valid
		X1.6	.000	Valid
		X1.7	.000	Valid
		X1.8	.000	Valid
		X1.9	.000	Valid
		X1.10	.000	Valid
		Average_X1	.000	Valid
2.	Suasana Toko (X2)	X2.1	.000	Valid
		X2.2	.000	Valid
		X2.3	.000	Valid
		X2.4	.000	Valid
		X2.5	.000	Valid
		X2.6	.000	Valid
		X2.7	.000	Valid
		X2.8	.000	Valid
		X2.9	.000	Valid
		X2.10	.000	Valid
		X2.11	.000	Valid
		X2.12	.000	Valid
		Average_X2	.000	Valid
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	.000	Valid
		Y.2	.000	Valid
		Y.3	.000	Valid
		Y.4	.000	Valid
		Y.5	.000	Valid
		Y.6	.000	Valid
		Y.7	.000	Valid
		Y.8	.000	Valid
		Average_Y	.000	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel (X1, X2, Y) memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya. Validitas ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan telah mengukur apa yang seharusnya diukur.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat diandalkan sebagai alat ukur dari suatu variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan menunjukkan konsistensi atau kestabilan dalam kurun waktu tertentu (Ghozali, 2018). Berdasarkan pendapat Nunnally yang dikutip oleh Ghozali (2018) suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih dari 0,70. Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	30

Berdasarkan hasil pengujian, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,950 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Menurut Ghozali (2018), sebuah instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Dengan nilai 0,950, ini berarti bahwa 30 item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik (reliabel), sehingga dapat dipercaya untuk mengukur konstruk yang diteliti.

Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	10

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kualitas Pelayanan (X1) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,973 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X1) dinyatakan reliabel.

Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Suasana Toko

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.978	12

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel suasana toko (X2) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,978 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (X2) dinyatakan reliabel.

Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	8

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat bahwa *cronbach's alpha* pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,967 > 0,70$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (Y) dinyatakan reliabel.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilengkapi dengan analisis statistik yang dapat dilihat pada tabel *Kolmogorov Smirnov Test* berikut ini:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	-.0025068
	Std. Deviation	.92787660
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.055
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 ^c

Berdasarkan hasil uji normalitas terhadap 150 responden menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai sig. sebesar 0,091, yang lebih besar dari batas sig. 0,05. Hal ini menunjukkan bahwasanya data residual dari variabel-variabel penelitian seperti kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan memiliki sebaran data yang normal. Dengan demikian, data tersebut memenuhi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi, dan pengujian dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya seperti uji regresi linier berganda.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi di antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi (Sugiyono, 2023). Sebuah model regresi yang ideal seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas. Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. *Tolerance* menunjukkan seberapa besar variasi dari suatu variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah menunjukkan potensi adanya multikolinearitas, yang tercermin dari nilai *VIF* yang tinggi (karena $VIF = 1/\textit{tolerance}$). Batas umum yang digunakan

untuk mendeteksi multikolinearitas adalah $tolerance \leq 0,10$ atau $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2018). Berdasarkan pengujian multikolinearitas, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.286	3.501
	Suasana Toko	.286	3.501

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel independen dalam model regresi ini. Dengan demikian, masing-masing variabel bebas tidak memiliki hubungan linier yang tinggi satu sama lain, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis regresi berganda.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi apakah terjadi ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi (Sugiyono, 2023). Salah satu metode yang digunakan adalah uji Glejser, di mana indikasi adanya heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai sig. variabel independen.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.879	.170		5.180	.000

Kualitas Pelayanan	-.009	.035	-.179	-.267	.790
Suasana Toko	.004	.029	.089	.132	.895
a. Dependent Variable: ABS_RES					

Berdasarkan hasil uji yang ditampilkan pada tabel, diketahui bahwasanya nilai sig. untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,790 dan untuk variabel Suasana Toko sebesar 0,895. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwasanya tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Artinya, model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

E. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko, terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.581	.265		-2.188	.030
	Kualitas Pelayanan	.423	.054	.523	7.813	.000
	Suasana Toko	.326	.046	.474	7.075	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh model persamaan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = -0,581 + 0,423 (\text{Kualitas Pelayanan}) + 0,326 (\text{Suasana Toko}) + e$$

Dari model regresi tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) sebesar -0,581 menunjukkan bahwasanya jika seluruh variabel independen (kualitas pelayanan dan suasana toko) dianggap tidak ada atau bernilai nol, maka nilai kepuasan pelanggan berada pada angka -0,581. Secara logika, nilai negatif ini menggambarkan bahwasanya tanpa adanya kontribusi dari kedua variabel tersebut, tingkat kepuasan pelanggan akan berada pada level yang sangat rendah atau tidak tercapai.
2. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,423 berarti bahwasanya setiap peningkatan 1 satuan dalam kualitas pelayanan, dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,423 satuan. Ini menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Koefisien variabel Suasana Toko sebesar 0,326 mengindikasikan bahwasanya setiap peningkatan 1 satuan pada suasana toko, dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,326 satuan. Ini menandakan bahwasanya suasana toko juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

F. Hasil Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial masing-masing variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan suasana toko, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

Tabel 4. 17 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.581	.265		-2.188	.030
	Kualitas Pelayanan	.423	.054	.523	7.813	.000
	Suasana Toko	.326	.046	.474	7.075	.000

1. Berdasarkan output SPSS, diperoleh nilai t hitung sebesar 7.813 dengan nilai sig. 0,000. Karena nilai sig. tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwasanya H_0 ditolak dan **H1 diterima**. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan pun akan meningkat.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwasanya nilai t hitung sebesar 7,075 dengan nilai sig. 0,000. Karena nilai sig. ini juga lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan **H2 diterima**. Ini berarti bahwasanya secara parsial, suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Suasana toko yang nyaman dan mendukung akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

G. Hasil Uji Koefisien Determinan

Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.738	.648

Sumber : Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel Model Summary, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,738 yang berarti bahwa 73% variasi dalam variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan suasana toko. Sementara itu, sisanya sebesar 27% dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi ini.

H. Pembahasan

I. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 7.813 dengan sig. 0,000. Karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05, maka H_1 diterima. Artinya, secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,423 menunjukkan bahwasanya setiap peningkatan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,423 satuan. Nilai standar beta (β) sebesar 0,523 juga menunjukkan bahwasanya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cukup kuat.

Temuan ini dapat dijelaskan secara lebih mendalam melalui kerangka *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). Dalam penelitian ini, pelanggan Jogja Billiard datang dengan harapan tertentu mengenai bagaimana staf akan melayani mereka misalnya keramahan, ketepatan waktu layanan, dan kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan. Harapan ini terbentuk dari pengalaman sebelumnya, rekomendasi teman, dan ulasan di media sosial (*Expectation*). Setelah mengakses layanan, pelanggan kemudian menilai apakah pelayanan yang mereka terima sesuai dengan ekspektasi tersebut (*Perceived Performance*).

Ketika pelanggan merasakan bahwasanya pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai, tetapi bahkan melampaui harapan misalnya staf bersikap lebih ramah dan tanggap dari yang dibayangkan maka terjadi *positive disconfirmation*. Hal inilah yang mendorong munculnya kepuasan pelanggan yang tinggi (*Satisfaction*). Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai harapan, seperti lambat atau kurang sopan, maka bisa terjadi *negative disconfirmation* yang menimbulkan ketidakpuasan.

Dengan demikian, hasil ini sejalan dengan teori EDT, yang menekankan pentingnya mengelola ekspektasi dan kinerja aktual secara konsisten agar terjadi disonansi positif yang mengarah pada loyalitas. ²⁹ Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Jannah et al. (2023) dan Ramadhania et al. (2022), yang menunjukkan bahwasanya ¹⁴ kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks layanan jasa, termasuk di tempat hiburan seperti rumah billiard.

2. ⁶ Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta

Hasil pengujian regresi parsial terhadap variabel suasana toko menunjukkan bahwasanya ⁴ nilai t hitung sebesar 7.075 dan nilai sig. sebesar 0,000. Karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini berarti bahwasanya suasana toko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap ¹³ kepuasan pelanggan Jogja Billiard.

⁷⁷ Koefisien regresi sebesar 0,046 mengindikasikan bahwasanya setiap peningkatan persepsi suasana toko ³⁵ sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,046 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, nilai standardized beta sebesar 0,474 menunjukkan bahwasanya suasana toko memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Temuan ini relevan dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT). Pelanggan datang ke Jogja Billiard dengan ekspektasi tertentu mengenai kenyamanan fisik ruangan, tata letak meja, pencahayaan, hingga kebersihan (*Expectation*). Harapan ini didasarkan pada sumber eksternal seperti foto-foto promosi, testimoni pelanggan lain, maupun kunjungan sebelumnya. Setelah berada di lokasi, pelanggan akan mengevaluasi apakah suasana toko tersebut memenuhi harapan kenyamanan dan estetika (*Perceived Performance*).

Ketika kondisi aktual ternyata menyenangkan misalnya ruangan sejuk, pencahayaan tidak menyilaukan, tempat duduk nyaman, dan lingkungan bersih pelanggan mengalami *positive disconfirmation*, yang meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan (*Satisfaction*). Jika suasana toko dirasa kurang nyaman atau tidak sesuai harapan, seperti pencahayaan terlalu redup atau tata ruang sempit, maka akan muncul *negative disconfirmation* yang berdampak pada ketidakpuasan.

Secara teoretis, hasil ini menguatkan gagasan dalam EDT bahwasanya kepuasan terbentuk dari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara ekspektasi awal dan kinerja aktual suatu layanan. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian Rizaldi & Hutasuhut (2023) serta Handoko (2023), yang menyatakan bahwasanya suasana toko berperan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman emosional pelanggan, terutama dalam konteks layanan hiburan seperti billiard.

Dengan demikian, disarankan agar Jogja Billiard terus meningkatkan aspek fisik dan atmosfer ruang sebagai bagian dari strategi manajemen pengalaman pelanggan. Upaya seperti pengaturan pencahayaan yang optimal, pemutakhiran interior, serta perawatan kebersihan ruangan secara rutin akan membantu memastikan bahwasanya ekspektasi pelanggan tidak hanya terpenuhi, tetapi juga terlampaui.

BAB V**PENUTUP****A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keramahan karyawan, kecepatan dalam melayani, serta penampilan dan kemampuan staf dalam memberikan informasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif dan loyalitas pelanggan.

2. Suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta.

Suasana toko yang nyaman, bersih, memiliki pencahayaan yang sesuai, desain interior yang menarik, serta suhu ruangan yang mendukung aktivitas bermain, terbukti memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Lingkungan fisik yang mendukung kenyamanan akan memberikan pengalaman emosional positif bagi pelanggan selama berada di Jogja Billiard.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil deskriptif, indikator X1.2 mengenai kelengkapan fasilitas memiliki nilai rata-rata terendah (3.55). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa sarana yang disediakan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan bermain. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola melakukan penambahan fasilitas pendukung seperti alat tulis skor

yang dapat digunakan oleh pelanggan saat bermain, colokan listrik di beberapa titik strategis untuk keperluan perangkat pribadi, rak tas untuk menjaga keamanan barang bawaan, serta kursi tambahan di sekitar area bermain agar pengunjung yang menunggu tetap merasa nyaman. Selain itu, pengelola juga perlu memastikan bahwa seluruh peralatan permainan seperti stik, bola, dan meja selalu dalam kondisi yang baik dan layak pakai melalui pemeriksaan dan pemeliharaan berkala.

- 2) Indikator X2.4 Suhu ruangan dalam Jogja Billiard terasa sejuk dan nyaman mendapatkan nilai rendah (3.64), menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak sepenuhnya nyaman. Oleh karena itu, kenyamanan suhu ruangan juga menjadi perhatian, pengelola disarankan untuk mengevaluasi performa pendingin ruangan (AC) dan memastikan sirkulasi udara berjalan optimal di seluruh area. Penambahan kipas angin atau ventilasi tambahan dapat menjadi solusi alternatif untuk menjaga kestabilan suhu. Jika memungkinkan, penggunaan AC dengan fitur pengaturan otomatis sesuai jumlah pengunjung juga dapat diterapkan guna meningkatkan kenyamanan pengunjung secara menyeluruh.
- 3) Indikator X2.5 terkait pencahayaan ruangan juga berada di bawah rata-rata yaitu (3.67). Diperlukan penyesuaian arah dan intensitas lampu di beberapa sudut ruangan. Pihak pengelola diharapkan melakukan penyesuaian arah dan intensitas pencahayaan di beberapa titik ruangan agar tidak menyilaukan mata pelanggan atau mengganggu konsentrasi saat bermain. Pencahayaan yang cukup terang namun tetap nyaman sangat penting untuk menjaga kualitas pengalaman bermain pelanggan. Oleh karena itu, penggunaan lampu LED dengan cahaya hangat atau netral sangat disarankan untuk menciptakan suasana yang mendukung dan nyaman secara visual.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk pengembangan studi selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Jogja Billiard di Kota Yogyakarta, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk tempat hiburan atau rumah billiard lain dengan karakteristik berbeda.
2. Penggunaan metode penelitian kualitatif seperti wawancara mendalam atau observasi langsung dapat mengeksplorasi lebih dalam persepsi dan pengalaman emosional pelanggan yang tidak terjangkau oleh metode kuantitatif.

3. Penelitian ini melibatkan 150 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Meskipun jumlah ini telah memenuhi syarat minimal, namun belum dapat mewakili seluruh populasi pelanggan secara menyeluruh.
4. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan suasana toko. Padahal, kepuasan pelanggan kemungkinan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, promosi, citra merek, atau keunikan fasilitas.

Dengan memperhatikan keterbatasan tersebut, peneliti berharap bahwasanya penelitian selanjutnya dapat mengkaji objek dan variabel yang lebih luas, serta melibatkan sampel yang lebih besar untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan *representative*.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Manajemen Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eskripsi.usm.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
3	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
5	Nita Natasya Sembiring, Mislan Sihite, Rintan Saragih. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Produk Make Over Di Miss Cutie Pie Kota Medan", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	1%
6	journal.yrpipku.com Internet Source	1%
7	id.scribd.com Internet Source	1%
8	www.scribd.com Internet Source	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%

10	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1 %
12	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
13	repository.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
14	eprints.unmas.ac.id Internet Source	<1 %
15	Submitted to LPPM Student Paper	<1 %
16	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
17	zh.scribd.com Internet Source	<1 %
18	journal.aktfebuinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.usm.ac.id Internet Source	<1 %
20	journal.uniba.ac.id Internet Source	<1 %
21	Nelvia Iryani Iryani, Syaiful Anwar. "Analisis Penyerapan Tenaga Kerja (Studi Pada Ukm Kerupuk Sanjai Di Kabupaten 50 Kota)", LUMBUNG, 2019 Publication	<1 %
22	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	<1 %

23	Submitted to Universitas Muhammadiyah Purwokerto Student Paper	<1 %
24	eprints.mercubuana-yogya.ac.id Internet Source	<1 %
25	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
26	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1 %
27	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
28	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
29	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	<1 %
30	Submitted to Universitas Pertamina Student Paper	<1 %
31	repository.ptiq.ac.id Internet Source	<1 %
32	123dok.com Internet Source	<1 %
33	Nandika Yuda Pratama Ohoimas, Daud B. Madmuar, Ansar Putra Iryanti Jabir, Johanis Nifangeljau. "Peran Kepuasan Konsumen dalam Memediasi Pengaruh Harga, Citra Merk, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Scarlett di Timika", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2025	<1 %

34 core.ac.uk
Internet Source <1 %

35 ejournal.kompetif.com
Internet Source <1 %

36 Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas
Indonesia
Student Paper <1 %

37 Ramadhan, Makmur. "Pengaruh Gaya
Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap
Motivasi Kerja Perangkat Desa di Desa
Cipangeran Kecamatan Saguling Kabupaten
Bandung Barat", JEMSI (Jurnal Ekonomi,
Manajemen, dan Akuntansi), 2025
Publication <1 %

38 Submitted to Universitas Muhammadiyah
Surakarta
Student Paper <1 %

39 Submitted to Universitas Negeri Yogyakarta
Student Paper <1 %

40 Submitted to Universitas PGRI Palembang
Student Paper <1 %

41 ejurnal.unisri.ac.id
Internet Source <1 %

42 repository.usd.ac.id
Internet Source <1 %

43 Submitted to Universitas Bangka Belitung
Student Paper <1 %

44 ejournal.umpwr.ac.id
Internet Source <1 %

jurnal-stiepari.ac.id

45	Internet Source	<1 %
46	jurnal.kdi.or.id Internet Source	<1 %
47	jurnalunived.com Internet Source	<1 %
48	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
49	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
50	doczz.net Internet Source	<1 %
51	eprintslib.ummgl.ac.id Internet Source	<1 %
52	jurnal.pancabudi.ac.id Internet Source	<1 %
53	I Gede Witayasa, I Nyoman Sudiarta. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI F&B SERVICE DEPARTEMEN NUSA DUA BEACH HOTEL BALI", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2020 Publication	<1 %
54	Renny Rantika, Sunjoyo Sunjoyo. "Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Komitmen Organisasional Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Profesi Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta", Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Journal of Theory and Applied Management, 2011 Publication	<1 %

55	dokumen.tips Internet Source	<1 %
56	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
57	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
58	repository.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
59	repository.maranatha.edu Internet Source	<1 %
60	repository.politeknikbosowa.ac.id Internet Source	<1 %
61	repository.uniga.ac.id Internet Source	<1 %
62	repository.unmuha.ac.id:8080 Internet Source	<1 %
63	repository.ut.ac.id Internet Source	<1 %
64	Nur Aida Septiana, Dedi Gumilar. "Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Lancar Jaya Food.", Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi, 2025 Publication	<1 %
65	Syofian Syofian. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PELINDO II CABANG BENGKULU.", Creative Research Management Journal, 2018 Publication	<1 %

66	dailysocial.id Internet Source	<1 %
67	danielstephanus.wordpress.com Internet Source	<1 %
68	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1 %
69	matematika.stkipbim.ac.id Internet Source	<1 %
70	repository.eka-prasetya.ac.id Internet Source	<1 %
71	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
72	repository.upstegal.ac.id Internet Source	<1 %
73	smc2012.org Internet Source	<1 %
74	Galih Ilham Ramadhan, Dewita Puspawati. "Faktor yang Mempengaruhi Continuance Intention untuk Menggunakan Pembayaran Elektronik Berbasis Qris", <i>El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam</i> , 2025 Publication	<1 %
75	Kadek Arcana, I Ketut Sutapa, I Wayan Kartimin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Flame Bar Seminyak Badung", <i>Jurnal Mosaik Hospitaliti</i> , 2023 Publication	<1 %
76	Nadia Putri Permata Ray Bimaria, Murie P. Kulu, Peridawaty Peridawaty. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan	<1 %

Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sendy's Swalayan Palangka Raya", Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 2020

Publication

77

Tasya Yuliantika, Mashur Fadli. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Barbershop Pekanbaru", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025

Publication

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA