



Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada rental PS Abil Playstation

Ahmad Faisal^{1*}, Ardiansyah Maulana², Rizkiyandi³, Budiharjo⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Teknik Industri A, Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email : ahmadfasisal8@gmail.com

Abstract

Service quality is closely related to customer satisfaction. One of the ways a company's progress is influenced by the company's ability to serve its customers. The service that the company provides must pay attention to the standard quality provided to customers and must even exceed the effectiveness expected by customers so that customer satisfaction can be obtained easily by the company, therefore it can make customers continue using the company's services. This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PS Abil Playstation rentals. The method used is a quantitative method. The influence of service quality has a strong relationship to customer satisfaction. This can be shown from the results of the correlation coefficient test, the results of the coefficient of determination test obtained results that are quite large and have a significant influence so that it means that customer satisfaction can be influenced by service quality, although customer satisfaction is still influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Quantitative Research, Service Performance, Service Quality.*

Abstrak

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi efektivitas yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rental PS Abil Playstation. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengaruh kualitas pelayanan memiliki hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi, hasil uji koefisien determinasi diperoleh hasil yang cukup besar dan signifikan pengaruhnya sehingga mengandung makna bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan walaupun kepuasan pelanggan masih juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Penelitian Kuantitatif, Kinerja Pelayanan, Kualitas Pelayanan.*

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Pada masa sekarang ini, dunia telah bergantung dengan internet didukung oleh berkembangnya bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan ilmu dan teknologi ini cukup membawa perubahan yang cukup besar dalam segala lapisan kehidupan masyarakat. Salah satu hasil dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ialah Playstation. Tidak terasa sudah 25 tahun lebih PlayStation menemani gamer di seluruh dunia. Selama itu juga sudah ada banyak produk PlayStation yang dirilis oleh Sony. Mulai dari konsol, handheld, aksesoris, hingga ribuan game. Tapi selama 25 tahun mungkin tidak banyak yang tahu bagaimana dan apa saja produk PlayStation yang dirilis dari dulu sampai sekarang? Menjawab hal tersebut, penulis telah merangkumnya lewat daftar sejarah PlayStation berikut ini.

1. PlayStation - 1994

Sony pertama kali terjun pasar konsol pada tanggal 3 Desember 1994 dengan merilis PlayStation. Konsol ini menjadi konsol generasi pertama yang dimiliki oleh Sony. Sebelumnya, konsol ini telah lebih dulu diperkenalkan lewat ajang Consumer Electronics Show (CES) 1991 lalu dengan nama Play Station atau Super Disc. Pemilihan nama tersebut karena konsol ini telah menggunakan kepingan piringan (CD) dan tidak lagi menggunakan cartridge. Saat itu Sony juga menggaet Nintendo dalam pengembangan konsolnya, tapi kerja sama ini tidak berjalan mulus.

Sony kemudian merilis konsolnya sendiri. PlayStation diluncurkan di Jepang setelah Sega merilis Sega Saturn. Hasilnya, penjualan konsol PlayStation berhasil sukses dengan antrean panjang di toko-toko. Di mana Sony menjual 100.000 unit pada hari pertama, dan kemudian dua juta unit setelah enam bulan di pasar. Sampai akhir tahun 1996, tercatat kalau lebih dari 400 judul game yang telah dikembangkan untuk konsol PlayStation.

2. PlayStation One - 2000

Enam tahun berikutnya, Sony merilis generasi PlayStation selanjutnya yang dinamai PlayStation One (PS One). PS One memiliki spesifikasi yang sama dengan generasi sebelumnya. Yang membedakan PS One dengan PlayStation adalah ukuran

dan warnanya. Jika sebelumnya PlayStation memiliki warna abu-abu, maka pada PS One Sony menggantinya dengan warna putih. Ini juga sebagai pembeda dengan PlayStation 2 yang rilis pada tahun yang sama. PS One terakhir dijual pada akhir tahun 2006, di mana konsol generasi pertama tersebut mencetak angka penjualan sebanyak 102 juta unit. Bersamaan dengan berakhirnya produksi PlayStation dan PS One, Sony juga mengumumkan kehadiran PlayStation 3.

3. PlayStation 2 – 2000

Setelah Sega merilis konsol Sega Dreamcast, Sony juga mengumumkan generasi kedua PlayStation, yaitu PlayStation 2 di Tokyo Game Show 1999 lalu. Hingga akhirnya PS2 dirilis pada Maret 2000 untuk wilayah Jepang lebih dulu, menyusul wilayah Amerika Serikat dan Eropa pada tahun 2001. PS2 hadir dengan kombinasi warna hitam dan biru ini mengambil konsep bumi dan luar angkasa. Tercatat telah ada lebih dari 3.800 judul game yang dirilis untuk konsol PS2, dengan lebih dari 1,5 miliar unit terjual di seluruh dunia.

Sebelum Sony telah resmi menutup dukungan teknis dan perawatannya pada tahun 2018, PS2 masih mendapatkan game baru yakni FIFA Soccer 2014/14 yang juga menjadi game terakhir untuk konsol tersebut. PlayStation 2 juga menjadi produk laris milik Sony yang sampai saat ini masih dimainkan oleh banyak orang. Penjualan PlayStation 2 meledak hingga mencapai angka 155 juta unit.

4. PlayStation 2 Slim - 2004

Pada bulan September 2004, Sony meluncurkan versi baru untuk PlayStation 2, yakni PS2 Slim. Pada akhir Oktober 2004, Ini merupakan versi ramping, lebih tipis, dan lebih tenang dari versi PS2 Fat. Karena lebih tipis, PS2 Slim ini tidak mendukung hard disk drive internal. Konsol generasi ini juga tidak memiliki catu daya internal, sehingga membuatnya lebih tenang dibandingkan PS2 Fat.

PS2 Slim tidak memiliki perbedaan spesifikasi dibandingkan PS2 Fat. Hanya saja, PS2 Slim sudah dibekali dengan port Ethernet dan mendukung fitur multitap. Karena ukuran yang lebih ramping tersebut, PS2 Slim hanya memiliki bobot sebesar 600 gram, sehingga sangat mudah untuk dibawa kemana-mana.

5. PlayStation Portable - 2004

Perkembangan perangkat mobile saat itu sangat pesat. Melihat Nintendo yang sukses dengan handheld Nintendo DS, Sony akhirnya juga merilis handheld miliknya yang bernama PlayStation Portable (PSP). Meski PSP tidak mampu mencetak penjualan sebanyak konsol, namun kemunculannya berhasil membuktikan kalau Sony juga bisa membuat sebuah perangkat handheld berkualitas. Selain itu, penjualan PSP juga tidak terlalu buruk, tercatat kalau PSP berhasil terjual lebih dari 70 juta unit.

6. PlayStation 3 Fat - 2006

Pada tahun 2006 Sony akhirnya merilis PlayStation 3 (PS3) di Jepang. Konsol generasi ketiga ini membawa sejumlah pembaruan yang cukup signifikan. Selain menampilkan grafis yang lebih baik karena ditunjang dengan spesifikasi yang dimiliki. Kontroler DualShock 3 pada PS3 juga sudah nirkabel. PS3 memiliki para pesaing kuat pada zaman peluncurannya. Bahkan, hingga kini kompetitor PlayStation masih gencar bersaing dengan Sony. Kompetitor PS3 pada kala itu seperti Xbox 360 dari Microsoft, dan Wii dari Nintendo. Para pengguna sudah tidak menemukan lagi fitur memory card karena PS 3 sudah dibekali hard disk di dalamnya dengan kapasitas hingga 250 GB.

Walau membawa spesifikasi dan fitur yang lebih canggih, tapi penjualan PS3 tidak sehebat PS2. Di mana PS3 hanya berhasil terjual sebanyak lebih dari 70 juta unit saja. Ini membuat PS3 berada di posisi keempat, tepat di bawah Nintendo Wii yang berhasil terjual lebih dari 99 juta unit.

7. PlayStation 3 Slim - 2009

Karena PS3 Fat hadir dengan bentuk yang lebih besar, maka banyak gamer yang meminta Sony untuk menghadirkan versi Slim. Permintaan tersebut akhirnya terwujud dengan merilis PS3 Slim pada tahun 2009. Versi PS3 Slim ini lebih ramping dan memiliki konfigurasi hard drive 120 GB, 160 GB, 250 GB, atau 320 GB. Selain itu, PS3 Slim memiliki ukuran 32% lebih kecil, 36% lebih ringan, dan mengonsumsi daya 34% lebih sedikit daripada model sebelumnya.

Tapi pada versi PS3 Slim ini Sony telah menghentikan fitur compability backwards PS2 karena dinilai membuat penjualan PS3 tidak sukses. Versi PS3 Slim ini

menjadi favorit karena desainnya yang dinilai lebih baik dari model Fat atau Super Slim. Bahkan dari segi daya tahan, PS3 Slim disebut jarang mengalami YLOD dibandingkan model Fat.

8. PSP Go - 2009

Ketika era ponsel pintar mulai merebak, akhirnya Sony juga merilis handheld PSP Go. Berbeda dengan PSP sebelumnya, handheld yang rilis tahun 2009 ini memiliki bentuk yang lebih ramping dan memiliki konsep slide guna memberikan pengalaman bermain yang lebih nyaman.

Sayang, konsol ini tidaklah sukses di pasaran. Untuk memainkan gamenya, para pemain harus membelinya secara online dengan harga penuh. Padahal gamenya masih serupa PSP sebelumnya sehingga banyak dari mereka memilih untuk tetap setia pada PSP. PSP Go berhenti diedarkan pada 2011. Di tahun yang sama, Sony turut mengeluarkan versi PS3 Slim.

9. PlayStation 3 Super Slim - 2012

Pada acara Tokyo Game Show 2012 lalu, Sony akhirnya memperkenalkan varian model terbaru dari konsol andalan mereka, yaitu Playstation 3 (PS3) Super Slim. Sony tidak mengubah spesifikasi jeroan Playstation 3 ini sama sekali, dan hanya mengubah bentuknya menjadi lebih “langsing” dibandingkan pendahulunya. Playstation 3 Super Slim hadir dengan ukuran 50% lebih kecil dari Playstation 3 original dan 25% lebih kecil daripada PS3 Slim.

Peluncuran varian Super Slim ini juga tidak terlalu mendongkrak penjualan konsol PS3. Meski menjadi lebih langsing, tapi varian Super Slim disebut sebagai konsol dengan bentuk yang cukup aneh karena menggunakan tutup slide yang terkesan murahan.

10. PS Vita - 2011

Tahun 2011 lalu, Sony akhirnya merilis handheld terbarunya yang bernama PS Vita di Jepang. Berbeda dengan PSP, handheld ini dapat memberikan grafis yang lebih tajam hingga bisa memainkan game yang lebih indah. Sebagai fitur tambahan dari PSP, Vita memiliki dua analog sticks yang terpasang pada bagian kiri dan kanan dengan

didukung fitur format kartu PS Vita. PS Vita juga hadir dengan fitur Remote Play yang memungkinkan pengguna PS3 dan PS4 bisa memainkan game lewat handheld tersebut.

11. PlayStation 4 - 2013

Di tahun 2013, Sony akhirnya merilis konsol generasi keempat miliknya yaitu PlayStation 4 (PS4). Untuk konsol yang rilis tahun 2013, PS4 masih menjadi konsol yang cukup mumpuni untuk memainkan game terbaru. PS4 sudah menggunakan teknologi yang luar biasa. Prosesor yang digunakan adalah AMD Jaguar x86-64 eight core. Lalu ada chip prosesor kedua juga buat memperlancar multitasking yang membuat pengguna bisa main sambil meng-update atau download game terbaru.

Untuk urusan grafis tak perlu diragukan karena PS4 mampu memainkan full HD dengan sangat nyaman. Bahkan rata-rata game di PS4 memang sudah mendukung full HD. PS4 memiliki desain yang futuristik ditambah kontroler yang futuristik juga. Sony masih mempertahankan kontroler wireless, namun kali ini kontroler PS4 memiliki touchpad yang berguna untuk mengarahkan kursor. Selain itu penampilannya juga lebih ramping dari generasi PS3.

12. PlayStation 4 Slim - 2016

Setelah tiga tahun menjual PS4 Fat, akhirnya Sony menghadirkan varian PlayStation 4 (PS4) Slim pada tahun 2016. Seperti namanya, varian Slim ini merupakan varian yang paling kecil dan ramping. Sony juga menerapkan desain yang lebih sederhana, di mana panel glossy sudah tidak disertakan lagi, dan power button diganti menjadi physical power button sehingga tidak akan mudah untuk tersentuh lagi.

Penampilannya kini lebih menyerupai roti lapis, dan kita tidak bisa lagi melihat garis cahaya biru saat PlayStation 4 slim ini dinyalakan. Ukuran dan beratnya juga saling kecil dibandingkan dua varian lainnya, menjadikan tipe ini paling cocok buat kamu yang tidak memiliki banyak ruang dirumahmu ataupun kosanmu.

13. PlayStation 4 Pro - 2016

Era grafis 4K dan HDR membuat Sony untuk menciptakan konsol varian tertinggi yaitu PlayStation 4 Pro pada tahun 2016. PlayStation 4 Pro yang bisa dibilang merupakan tipe paling mahal diantara ketiganya. Karena tipe ini memiliki spesifikasi

hardware yang lebih kuat sehingga menawarkan performa jauh melampaui dua varian konsol lainnya.

PlayStation 4 Pro merupakan tipe dengan ukuran paling besar dan paling berat. Bentuknya hampir menyerupai PlayStation 4 Slim, namun ada lapisan baru di tengahnya yang membuatnya kini terlihat seperti roti lapis tiga. Sama seperti versi slim, tipe ini juga menggunakan physical power button dan panel glossi juga tidak disertakan lagi.

14. PlayStation Classic - 2018

Sony mengikuti jejak Nintendo yang meluncurkan kembali konsol orisinilnya dalam versi mini, yakni NES dan SNES Classic. Untuk pertama kalinya, Sony akan merilis versi mini konsol PlayStation lawas (PS1) dengan nama baru, PlayStation Classic pada tahun 2018 lalu. Dibanding versi orisinil. PlayStation Classic 2018 ukurannya menciut 45 persen.

Desain dan warnanya, masih sama dengan konsol PS tahun 90-an. Meski memiliki desain serupa, namun ada beberapa fitur orisinil yang diperbarui. Sony juga menawarkan dua kontroler klasik PS1 yang mendukung game multiplayer setiap pembelian bundling. Konsol ini turut menghadirkan 20 game legendaris bergenre khusus secara pre-loaded, termasuk Final Fantasy VII, Tekken 3, dan Ridge Racer Type 4.

15. PlayStation 5 - 2020

Di tahun 2020 ini, Sony berencana untuk merilis konsol generasi kelima miliknya, yaitu PlayStation 5 (PS5). Konsol ini disebut Sony akan memiliki spesifikasi yang tidak jauh berbeda dengan Xbox Series X. PS5 dilengkapi prosesor dan GPU custom dari AMD, yang menggunakan arsitektur Zen 2 serta RDNA 2. CPU-nya sama-sama memiliki 8 core, dan GPU-nya memiliki kemampuan komputasi hingga 10.28 TFLOPS. Selain itu, PS5 juga dilengkapi RAM sebesar 16 GB serta SSD 825 GB yang bisa ditambah dengan SSD jenis NVMe.

Walau telah mengungkapkan spesifikasi dan bentuk kontroler DualSense, tapi Sony masih merahasiakan seperti apa bentuk konsol PlayStation 5. Sony justru lebih dulu telah menyiapkan beberapa game yang bakal dirilis untuk PlayStation 5. Tercatat saat

ini ada beberapa judul game yang telah diumumkan, di antaranya; Godfall, The Lord of the Rings: Gollum, Watch Dogs: Legion, Gods and Monsters, Rainbow Six Quarantine, dan game terbaru dari Bluepoint Studios.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Lovelock- Wright yang diterjemahkan oleh (Tjiptono,2011) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut (Tjiptono,2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Hutasoit, 2011) Apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan

memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Menurut (Sangadji, 2013) memaparkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan”. Oliver dalam (Majid, 2011), menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya”. Kotler dalam (Windarti, 2012) menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli.

3. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif untuk meneliti sampel pada sebuah populasi dengan teknik pengumpulan data dari kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada rental PA Abil Playstation yang berlokasi di Jl. Sunan Ampel III Kel. Warnasari Kota. Cilegon

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yang dilakukan adalah seluruh Konsumen Pengguna rental PS Abil Playstation, dimana jumlah responden adalah sebanyak 33 orang, responden data diambil adalah data jumlah pengguna selama 1 minggu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili jumlah populasi yang diteliti dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel probability sampling kalimat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN PADA RENTAL PS ABIL PLAYSTATION

1. Apakah kamu nyaman dengan kebersihan tempatnya
2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah baik
3. Apakah koleksi game yang tersedia sudah lengkap

4. Apakah kualitas stik ps berfungsi dengan baik saat digunakan
5. Apakah layar/monitor sudah memenuhi standar
6. Apakah fasilitas pendukung seperti, Ac, toilet, mushola, parkir , dll. Sudah lengkap
7. Apakah harga sewa rental ps sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan
8. Apakah harga rentalnya lebih murah dibandingkan rental lainya

Keterangan

SS = sangat setuju S = setuju

TS = tidak setuju

STS = sangat tidak setuju

N0	NAMA	PERNYATAAN							
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Nobi	S	SS	SS	S	S	SS	SS	S
2	Faisal	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	TS
3	Rahmat Afandi	S	S	SS	TS	SS	S	S	TS
4	Abdul	TS	S	SS	SS	S	S	STS	TS
5	Amin	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
6	Muhammad Aryadillah	S	SS	SS	S	SS	SS	S	S
7	Muhamad Fauzan Adi Pratama	S	S	S	S	S	S	S	S
8	Ahmad faisal	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS
9	Dimas	SS	TS	S	S	S	TS	S	S
10	Ahmad albar	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
11	Dedi	S	S	S	S	S	S	S	S
12	Cristiano lamine junior messi	SS	S	S	S	S	S	SS	S
13	Boyor	S	TS	STS	SS	S	S	TS	TS
14	Putri Hanifa	SS	S	S	S	S	S	S	S
15	Muhammad Nadiyanur	S	S	S	S	S	S	S	S

16	Ilham Ramadhan	S	SS	S	S	SS	S	S	S
17	Lia imut	STS	STS	STS	STS	STS	STS	STS	STS
18	Ani	SS	SS	SS	SS	S	S	SS	SS
19	Si jek	STS	TS	STS	STS	TS	STS	SS	S
20	ferdi	TS	TS	TS	TS	TS	TS	TS	TS
21	uta	S	S	S	S	S	S	S	S
22	laskar	S	S	TS	S	S	S	SS	S
23	Muhammad Reno	STS	STS	STS	S	SS	SS	TS	SS
24	Apoy	STS	STS	STS	STS	STS	STS	STS	STS
25	Rangga	S	S	TS	S	S	TS	S	S
26	Mohamad	S	SS	TS	TS	S	S	S	S
27	Yunus	S	SS	S	TS	TS	STS	S	S
28	Joko Susilo Bambang yudoyono	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
29	Muhammad Ridho Fudoil	S	S	S	S	S	S	S	S
30	Puput	S	S	TS	S	TS	S	S	S
31	choirun nisa	S	SS	SS	SS	SS	S	TS	S
32	Tia	S	SS	SS	S	S	SS	SS	S
33	Anthori	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	TS

Table 1. data hasil kuisioner

Berdasarkan hasil dari kuisioner yang ada terdapat berbagai macam jawaban dari para responden pada tiap pertanyaanya adapun jawaban tersebut adalah:

1. Apakah kamu nyaman dengan kebersihan tempatnya SS = 10 Orang = 30,30%

S = 17 Orang = 51,51%

TS = 2 Orang = 6,06%

STS = 4 Orang = 12,12%

2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah baik SS = 14 Orang = 42,42%

S = 12 Orang = 36,36%

TS = 4 orang = 12,12%

STS = 3 Orang = 9,09%

3. Apakah koleksi game yang tersedia sudah lengkap SS = 11 orang = 33,33%

S = 12 orang = 36,36%

TS = 5 orang = 15,15%

STS = 5 orang = 15,15%

4. Apakah kualitas stik ps berfungsi dengan baik saat digunakan SS = 9 orang = 27,27%

S = 17 orang = 51,51%

TS = 4 orang = 12,12%

STS = 2 orang = 9,09%

5. Apakah layar/monitor sudah memenuhi standar SS = 11 orang = 33,33%

S = 16 orang = 48,48%

TS = 6 orang = 18,18%

STS = 4 orang = 12,12%

6.

7. Apakah fasilitas pendukung seperti, Ac, toilet, mushola, parkir, dll. Sudah lengkap

SS = 8 orang = 24,24%

S = 18 orang = 54,54%

TS = 3 orang = 9,09%

STS = 4 orang = 12,12%

8. Apakah harga sewa rental ps sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan SS = 12 orang = 36,36%

S = 14 orang = 42,42%

TS = 4 orang = 12,12%

STS = 3 orang = 9,09%

9. Apakah harga rentalnya lebih murah dibandingkan rental lainya SS = 6 orang = 18,18%

S = 19 orang = 57,57%

TS = 6 orang = 18,18%

STS = 2 orang 6,06%

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang ada pada pertanyaan pertama terdapat 10 orang yang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 30,30% , 17 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 51,51%, 2 orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 6,06%, dan 4 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 21,12%.

Pada pertanyaan kedua terdapat 14 orang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 42,42%, 12 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 36,36%, 4 orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 12,12%, dan 3 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 9,09%.

Pada pertanyaan ketiga terdapat 11 orang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 33,33%, 12 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 36,36%, 5 orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 15,15%, dan 5 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 15,15%.

Pada pertanyaan keempat terdapat 9 orang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 27,27%, 17 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 51,51%, 4

orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 12,12%, dan 2 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 6,06%.

Pada pertanyaan kelima terdapat 11 orang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 33,33%, 16 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 48,48%, 6 orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 18,18%, dan 4 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 12,12%.

Pada pertanyaan keenam terdapat 8 orang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 24,24%, 18 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 54,54%, 4 orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 9,09%, dan 4 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 12,12%.

Pada pertanyaan ketujuh terdapat 12 orang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 36,36%, 14 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 42,42%, 4 orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 12,12%, dan 3 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 9,09%.

Pada pertanyaan kedelapan terdapat 6 orang menjawab sangat setuju presentasinya yaitu 18,18%, 19 orang menjawab setuju presentasinya yaitu 57,57%, 6 orang menjawab tidak setuju presentasinya yaitu 18,18%, dan 2 orang menjawab sangat tidak setuju presentasinya yaitu 6,06%.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada hasil dan pembahasan didapatkan beberapa kesimpulan yaitu;

1. Kebersihan dan kenyamanan tempat kurang maksimal dibuktikan dengan 12,12% orang sangat tidak setuju dengan kebersihan dan kenyamanan tempatnya.
2. 15,15% orang tidak setuju dan 15,15% orang sangat tidak setuju dengan kelengkapan game yang tersedia
3. Harga rental ps tidak lebih murah dari rental ps lainya dengan 18,18% orang tidak setuju.
4. 42,42% orang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan tapi ada 12,12% orang tidak menyetujuinya.
5. Semakin banyak orang yang menyatakan tidak setuju maka semakin buruk pula kualitas

pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafii. 2007.*Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Gema Insani.Jakarta.
- Crosby, L.A., Evans, K.R, and Cowles, D.2010.*Relationship Quality in Services Selling:an Interpersonal Influence Perspective*.Journal of Marketing,Vol.54,No.3.
- Hamzah, Zulfadli &Purwati, Astri Ayu. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. COSTING : Journal of Economy, Business and Accounting, Vol. 3, No. 1, P. 98-105.
- Hair, J.F, Black, W.C., Babin,B.J, Anderson. 2008.*Multivariate Data Analysis, 5th Edition*.Prentice Hall International Inc.Upper Sadle River, New Jersey