

**PENGARUH PELAYANAN AREA PERMAINAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI PADA KONSUMEN  
THE PLAYGROUND PIM PALEMBANG )**

***Delvi Septiarini<sup>a</sup>, Sri Porwani<sup>b</sup>, Agung Indriansyah<sup>c</sup>***

*Politeknik Darussalam<sup>abc</sup>*

[delviseptiarini7@gmail.com<sup>a</sup>](mailto:delviseptiarini7@gmail.com), [porwani@gmail.com<sup>b</sup>](mailto:porwani@gmail.com), [agungindriansyah@gmail.com<sup>c</sup>](mailto:agungindriansyah@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. The subjects in this study were consumers of The Playground PIM Palembang. The population in this study amounted to 136 and used the Slovin method of sampling technique with a sample of 95 respondents to be used as samples in this study. The data collection technique in this study used the distribution of questionnaires. The data instrument in this study was carried out by testing the validity and reliability testing. The data analysis technique in this study used a simple regression equation, coefficient of determination test. Hypothesis testing is done by T test. The level of significance in this study is 5%, Data processing in this study was assisted by the SPSS Version 23.0 program. Based on the results of the t-test of the service quality variable (X) and the customer satisfaction variable (Y), t value > t table (8,102 The results of this study indicate that service quality affects consumer satisfaction at The Playground PIM Palembang. Based on the results of this study, it is certain that the quality of service needs to be improved and attention from The Playground PIM because of the variable quality of service that affects.*

**Keywords :** *Service Quality, Satisfaction and Consumers*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan bisnis jasa tempat hiburan dan permainan untuk keluarga di Indonesia cukup menjanjikan, mengingat tingkat kebutuhan hiburan dan tempat rekreasi untuk masyarakat perkotaan cukup tinggi dimana sarana dan prasarana tempat rekreasi di daerah perkotaan yang terbatas akibat dari perkembangan zaman. Di Indonesia industri hiburan keluarga berkembang sangat pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat perkotaan, dimana terjadi peningkatan jumlah orang tua yang bekerja sehingga memiliki waktu yang terbatas untuk anak-anaknya. Selain itu, dengan banyaknya pusat perbelanjaan yang ada di Indonesia merupakan sarana alternatif guna menunjang jasa hiburan dan rekreasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut *Taufik A.Wumu* (Ketua Asosiasi Rekreasi Keluarga Indonesia), untuk saat ini tempat hiburan keluarga atau *family entertainment center* yang menjadi anggota Asosiasi Rekreasi Keluarga Indonesia (ARKI) mencapai 600 tempat yang terdapat di dalam *mall* dan pusat perbelanjaan dengan 17 nama merek terkemuka. Dengan demikian, berkembangnya bisnis jasa hiburan dan rekreasi yang ada sampai saat ini menunjukkan bahwa keberhasilan bisnis jasa hiburan dan rekreasi yang ada di Indonesia dalam melayani kebutuhan dan permintaan konsumen.

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi dewasa ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Salah satu upaya keberhasilan dalam bisnis jasa adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Bentuk pelayanan yang baik yang bisa diterapkan di perusahaan jasa dalam melayani konsumen adalah seluruh karyawan harus menerapkan SOP pelayanan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun). Dengan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen maka akan terjadi peningkatan reputasi perusahaan yang selanjutnya akan dikenal di masyarakat dan terjadi peningkatan pelanggan yang diikuti dengan bertambahnya keuntungan. Pengaruh kepuasan pelanggan pada bisnis jasa memiliki pengaruh yang cukup besar pada kelangsungan bisnis jasa selanjutnya. Sehingga terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.

Dengan kemajuan dan perkembangan teknologi di Indonesia, terkhususnya di kota Palembang mengakibatkan anak-anak maupun orang dewasa cenderung berpaku kepada teknologi. Banyak anak-anak yang sekarang kegiatan sehari-harinya dihabiskan dengan bermain *gadget* dan berkurangnya interaksi antara anak-anak. Jika hal ini terus terjadi maka akan menimbulkan rendahnya nilai

sosial pada anak-anak sejak dini karena kurangnya interaksi kepada orang lain. Maka dari itu perlunya wadah agar anak-anak dapat bermain sekaligus berinteraksi dengan teman sebayanya yaitu dengan adanya tempat rekreasi atau pun permainan anak-anak yang aman, bersih, nyaman serta pelayanan yang baik dari penyedia jasa terhadap konsumen.

Salah satu tempat permainan anak-anak yang cukup terkenal di kota Palembang yaitu *The Playground PIM* (Palembang Indah Mall). *The Playground PIM* menyediakan wahana permainan anak-anak berupa; 1).Wahana permainan *Trampoline* yang mampu melatih kemampuan motorik dan sensorik anak, 2).Wahana *Walk Climbing* yang mampu melatih kekuatan otot kaki dan tangan anak, 3).Wahana *Playhouse* yang mengajarkan anak untuk bermain peran dalam kehidupan sehari-hari, 4).Wahana *Lego Land* yang mengajarkan anak tentang pengenalan warna, kemampuan bersosialisasi dan kerjasama serta meningkatkan kreatifitas, 5).Wahana *Softplay* yang mampu melatih jiwa keberanian anak untuk mencoba hal-hal yang baru dan menantang, 6). Dan masih banyak lagi wahana permainan anak lainnya yang mampu meningkatkan kemampuan anak baik sensorik, motorik maupun jiwa sosialisasi anak.

*The Playground PIM* (Palembang Indah Mall) merupakan perusahaan jasa yang cukup berkembang di Palembang dalam pelayanan permainan anak-anak. Dengan mengedepankan kualitas dan kepuasan pelanggan karena perusahaan menganggap bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik maka membuat konsumen akan bertambah dan memberikan pemasukan yang lebih besar lagi pada perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir yang diberi judul “**Pengaruh Pelayanan Area Permainan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen *The Playground* Palembang Indah Mall Palembang)**”

## 2. Tinjauan Pustaka

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Secara umum pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan menurut Kasmir (2017) Pelayanan diartikan sebagai tindakan

atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

### **Pengertian Kepuasan Konsumen**

Banyak pakar yang mendefinisikan kepuasan konsumen berdasarkan persepektifnya masing-masing meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan konsumen, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi.

Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah ukuran sejauh apa pelanggan melakukan pembelian lagi.

Berdasarkan pengertian-pengertian dari teori-teori menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa dari kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk dengan apa yang diharapkan konsumen, dalam hal ini apakah konsumen sudah merasakan kepuasan terhadap *The Playground PIM Palembang*.

## **3. Metodologi**

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah *The Playground PIM*, terletak di Jalan Letnan Kolonel Iskandar Kelurahan 24 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

### **Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian secara umum adalah tata cara, langkah, atau proses ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu.

### **Identifikasi Variabel**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2019:68). Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel Dependen

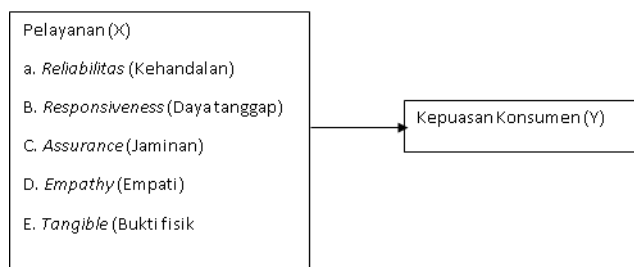
Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah : kepuasan konsumen (Y) .

2. Variabel Independen

*Independent Variable* sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, dan *antecedent*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelayanan (X).

**Kerangka Berpikir**

Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

**4. Hasil dan Pembahasan**

**Hasil**

**Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan area permainan terhadap kepuasan konsumen di *The Playground PIM Palembang*. Jumlah responden pada penelitian ini 95 responden yang merupakan *customer* di *The Playground PIM*. Berikut ini adalah deskripsi mengenai jumlah data responden dan identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin dan usia.

**Data Jumlah Kuisisioner yang disebarkan**

**Tabel 1. Data Jumlah Kuisisioner yang disebarkan**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Jumlah kuisisioner yang disebarkan	95	100%
2	Jumlah kuisisioner yang tidak kembali	0	0%
3	Jumlah kuisisioner yang tidak dapat diolah	0	0%
4	Jumlah kuisisioner yang dapat diolah	95	100%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari tabel 1 diatas menunjukkan jumlah Kuisisioner yang disebarkan kepada *customer The Playground PIM* sebanyak 95 kuisisioner dengan *persentase* 100% yang artinya semua kuisisioner disebarkan tanpa ada kuisisioner yang dikembalikan atau tidak dapat diolah.

## Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	24	25%
Perempuan	71	75%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Dari tabel 2 diatas menunjukkan Jumlah pada sampel yang diambil berdasarkan jenis kelamin responden *customer The Playground PIM*. Dapat dikatakan bahwa responden *customer The Playground PIM* yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 24 Responden atau 25%, sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 71 responden atau sebanyak 75%.

## Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
20-30	32	34%
30-40	28	29%
40-50	19	20%
>50	16	17%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data Primer, 2022

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa jumlah pada sampel yang diambil berdasarkan kriteria usia *customer The Playground PIM*. Dapat dikatakan bahwa responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 32 atau 34%, responden yang berusia 30-40 tahun sebanyak 28 atau 29%, responden yang berusia 40-50 tahun sebanyak 19 atau 20%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 16 atau 17%.

## Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

### Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan sampel 95 responden, pertanyaan tentang Kualitas Pelayanan sebanyak 16 pertanyaan, dan pertanyaan tentang kepuasan konsumen sebanyak 6 pertanyaan. R-tabel pada tingkat signifikan 5% yaitu 0,2017. *Valid* tidaknya dalam suatu pertanyaan kuisoner dapat dilihat dari jumlah  $r\text{-tabel} > r\text{-hitung}$ . Apabila  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$  maka dinyatakan tidak *valid*, jika nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dan bernilai positif maka pernyataan tersebut dikatakan *valid*.

**Tabel 4. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Pertanyaan	r tabel	r Hitung	keterangan
X1.1	0,2017	0,514	VALID
X1.2	0,2017	0,573	VALID
X1.3	0,2017	0,359	VALID
X1.4	0,2017	0,564	VALID
X1.5	0,2017	0,691	VALID
X1.6	0,2017	0,687	VALID
X1.7	0,2017	0,482	VALID
X1.8	0,2017	0,442	VALID
X1.9	0,2017	0,615	VALID
X1.10	0,2017	0,47	VALID
X1.11	0,2017	0,622	VALID
X1.12	0,2017	0,698	VALID
X1.13	0,2017	0,614	VALID
X1.14	0,2017	0,463	VALID
X1.15	0,2017	0,521	VALID
X1.16	0,2017	0,589	VALID

Sumber : Output SPSS 23 Data diolah penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa semua pertanyaan kualitas pelayanan dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi (r-hitung) > 0,2017.

**Tabel 5. Validitas Variabel Kepuasan Konsumen**

Pertanyaan	r tabel	r Hitung	keterangan
Y1.1	0,2017	0,760	VALID
Y1.2	0,2017	0,791	VALID
Y1.3	0,2017	0,615	VALID
Y1.4	0,2017	0,595	VALID
Y1.5	0,2017	0,552	VALID
Y1.6	0,2017	0,533	VALID

Sumber : Output SPSS 23 Data diolah penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa semua pertanyaan kepuasan konsumen dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya nilai koefisien korelasi (r-hitung) > 0,2017.

### Uji Reliabilitas

Kuisisioner dapat dinyatakan reliabel apabila setiap variabel mempunyai *cronbach'h alpha* > 0,6 atau koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60. Untuk mengetahui reliabititas terhadap kuisisioner pada masing-masing variabel penelitian sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0.851	Diterima
2	Kepuasan Konsumen	0.712	Diterima

Sumber : Output SPSS 23 Data diolah penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa semua nilai cronbach's alpha kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen  $> 0,6$  dapat dinyatakan reliable

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi ini ditemukan adanya indikasi korelasi antar variabel independen (bebas). Dalam regresi berganda, suatu model regresi haruslah bebas dari gejala multikolinieritas dengan melihat jika nilai VIF  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,01$  maka model regresi tersebut dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(constant)		
	Kualitas Pelayanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output SPSS 23 Data diolah penulis, 2022

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa Tolerance X (1.000)  $> 0,1$  dan nilai VIF X (1.000)  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dinyatakan “tidak mengandung gejala multikolinieritas”.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu dengan pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini menggunakan uji Glejser. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas yang berarti varians dari residual harus konstan untuk keseluruhan variabel dengan melihat sig  $> 0,05$ .

**Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients			
Modal		T	sig
1	(constant)	-0.530	0.597
	Kualitas Pelayanan	1.358	0.178

a. Dependent Variabel : RES\_2

Sumber: Output SPSS 23 data yang diolah penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 8 diatas, dapat diketahui bahwa sig. X (0,178) > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa regresi ini “tidak terjadi gejala heteroskedastisitas”.

### Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu, apabila nilai signifikan > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikan < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi secara normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov.

**Tabel 9. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62595117
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.065
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Output SPSS 23 Data diolah Penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 9 diatas, uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai asymp. Sig sebesar 0,200 > 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov nilai residual terstandarisasi berdistribusi “normal”.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui keakuratan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *The Playground* PIM Palembang.

**Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.758	2.473		2.329	.022
	KUALITAS PELAYANAN	.297	.037	.643	8.102	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: Output SPSS 23 data diolah penulis, 2022

Berdasarkan data Tabel 10 diatas dapat dilihat nilai konstanta dan koefisien regresi dapat dibentuk dengan persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.758 + 0,297 X + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X = Kualitas Pelayanan

e = Error

Dari persamaan regresi diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Konstanta (a) sebesar 5,758, artinya tanpa adanya Kualitas pelayanan (X) nilainya adalah 0 maka kepuasan konsumen nilainya 5,758.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,297, artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan Kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,297.

## Uji Hipotesis

### 1. Uji t (Uji Signifikan Parameter Individual)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara sendiri-sendiri (parsial). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara parsial.

**Tabel 11. Hasil Uji T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.758	2.473		2.329	.022
	KUALITAS PELAYANAN	.297	.037	.643	8.102	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: Output SPSS 23 data diolah penulis, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 11 diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-k)$  atau  $dk = (95-3) = 92$ , sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,989, maka hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 23 seperti tabel diatas, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki t hitung senilai 8.102 dengan nilai sig. 0,000. Hasil penelitian pada penelitian ini, yaitu nilai t hitung > t tabel ( $8.102 > 1,989$ ) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *The Playground PIM Palembang*.

## 2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen (terikat). Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1. Apabila nilai yang mendekati satu berarti variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

**Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.408	1.635

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber: Output SPSS 23 data diolah penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 12 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,408, yang artinya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 40,8%. Sedangkan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

## Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuannya ialah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *The Playground* PIM Palembang. Pembahasan dan hasil penelitian yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *The Playground* PIM Palembang. Hal ini dinyatakan berdasarkan hasil uji t pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Customer* di *The Playground* PIM Palembang.

Berdasarkan hasil uji T pada penelitian ini, diperoleh nilai t hitung > t tabel (8,102 > 1,989) dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *The Playground* PIM.

Berdasarkan dari hasil penelitian uji koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 40,8% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa di *The Playground* PIM dalam memberikan pelayanan kepada konsumen baik dan sesuai dengan kriteria pelayanan. *customer* yang berkunjung merasa aman, dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *The Playground* PIM Palembang. Dengan demikian *customer* tertarik pada pelayanan yang ada di *The Playground* PIM Palembang.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *The Playground* PIM Palembang yang dilakukan oleh peneliti pada bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y), diperoleh hasil bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di *The Playground* PIM Palembang..
2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) memperoleh nilai sebesar 0,408, yang artinya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 40,2%. Sedangkan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.
3. Faktor yang menyebabkan anggota memilih *The Playground* PIM Palembang karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yang membuat para konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan *The Playground* PIM.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas. Maka penulis ajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi *The Playground* PIM diharapkan untuk terus memperhatikan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen pada *Customer* di *The Playground* PIM Palembang. Maka dari itu *The Playground* harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *The Playground* PIM serta dapat membuat konsumen tertarik untuk berkunjung kembali.
2. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan memperluas atau menambahkan variabel-variabel lainnya supaya dapat mengetahui dan menjelaskan variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan cara lebih banyak membaca jurnal atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang akan diambil.

### Daftar Pustaka

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.

Sugiyono (2019). Statistika untuk Penelitian. Bandung : CV Alfabeta.

Setyaningrum, D. dan Kuntadi. 2019. The Effects Of Competence, Independence, Audit Work, And Communication On The Effectiveness Of Internal Audit. Journal Of Economics, Business, And Accountancy Ventura Vol. 22, No. 1, April - July 2019, pages 39 – 47.

*JIIPTS*. Vol. 2 No. 1 (Jan, 2023) 164 - 176

Delvi Septiarini

DOI

*delvisseptiarini@gmail.com*

- Saptutyingsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir, (2017). *Custemer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Hendro Yuwono, Syamswana Yuwana .2017. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang”. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol.2, No.2, Hal 351-366.
- Setyo, purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Star-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*, edisi Keempat Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller.(2017). *Dasar-dasar pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga. P125
- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Jawa Timur.
- Samsidar. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Fathira Virda Noor, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.