

## ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya dunia internet, kegunaan internet pun semakin bervariasi bagi para penggunanya. Salah satunya adalah hiburan internet yang sedang diminati adalah game online. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh produk, harga, fasilitas, pelayanan, lokasi dan proses terhadap keputusan pembelian jasa warnet Daizero di Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu merupakan teknik non-probability sampling dimana elemen populasi dipilih berdasarkan penilaian peneliti. Karakteristik purposive sampling adalah pengguna jasa warnet Daizero di Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa diduga produk, harga, fasilitas, pelayanan, lokasi dan proses berpengaruh signifikan secara parsial tidak dapat diterima didasari dari hasil uji t yang **didapat  $t_1 1,861 < t_{tabel} 1,984$ ,  $t_2 -0,428 > t_{tabel} -1,984$ ,  $t_3 1,890 < t_{tabel} 1,984$ ,  $t_4 1,882 < t_{tabel} 1,984$  sedangkan  $t_5 2,420 > t_{tabel} 1,984$ ,  $t_6 2,029 < t_{tabel} 1,984$** . Untuk hipotesis 2 yang menyatakan bahwa diduga produk, harga, fasilitas, pelayanan, lokasi dan proses berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa warnet Daizero dapat diterima. Didasari dari hasil uji F yang didapat  **$F_{hitung} 14,551 > F_{tabel} 2,19$** . Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa diduga variabel fasilitas berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian jasa warnet Daizero tidak dapat diterima. Hal ini berdasarkan dari hasil persamaan regresi yang didapat yaitu  **$Y=2,526 + 0,173X_1 - 0,420X_2 + 0,160X_3 + 0,164X_4 + 0,257X_5 + 0,218X_6$** . Dari persamaan tersebut, variabel yang berpengaruh dominan adalah lokasi ( $X_5$ ). Berdasarkan hasil koefisien determinasi di ketahui  $R^2$  sebesar 0,484, maksudnya adalah bahwa faktor produk, harga, fasilitas, pelayanan, lokasi dan proses berpengaruh sebesar 48,4% terhadap keputusan pembelian jasa warnet Daizero di Surabaya. Sisanya 51,6% keputusan pembelian jasa warnet Daizero di Surabaya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** produk, harga, fasilitas, pelayan, lokasi, proses, keputusan pembelian, warnet Daizero.