

ABSTRAK

Perekonomian yang semakin stabil menjanjikan suatu kondisi untuk mendapatkan hasil yang maksimal bagi usaha yang dilakukan oleh para pelaku bisnis di Indonesia. Dalam hal ini bapak Nanang mempunyai pandangan kedepan bahwa usaha *multiplayer game* dapat menghasilkan laba yang lumayan untuk dapat bertahan hidup dikota Surabaya. Didirikanlah Game Land yang berlokasi di Komplek Ruko 21 Kav. C Jl. Dharmahusada no. 115 Surabaya dengan pertimbangan lokasi ini dekat dengan perumahan, sekolah maupun universitas. Karena *multiplayer game* ini kebanyakan digunakan oleh golongan remaja yang menyukai permainan yang menantang.

Dalam usaha *multiplayer game* bapak Nanang juga memperhatikan tentang masalah harga sewa yang cocok dengan kantong para remaja sehingga tidak memberatkan mereka. Lokasi memang dipilih dekat dekat perumahan, sekolah dan universitas karena para remaja ini mencari tempat bermain yang tidak terlalu jauh dari aktivitas mereka sehari-hari. Pelayanan yang baik akan menyebabkan pelanggan merasa betah.

Tujuan penelitian ini adalah mencoba mengerti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menyewa *multiplayer game* pada Game Land yang berlokasi di Komplek Ruko Kav. C Jl. Dharmahusada no. 115 Surabaya.

Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuisener kepada pelanggan Game Land sebanyak 50 pelanggan yang diambil secara acak waktunya. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan regresi linier berganda dengan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel harga sewa (X_1), lokasi (X_2) dan pelayanan (X_3) secara serentak terhadap keputusan pelanggan (Y). Uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh nilai F hitung $6,119 > F$ tabel 2,57 artinya ada pengaruh secara serempak dari variabel harga sewa (X_1), lokasi (X_2) dan pelayanan (X_3) terhadap keputusan pelanggan (Y). Dengan uji t ditemukan bahwa variabel lokasi (X_2) merupakan variabel yang dominan dengan nilai t hitung $3,418 > t$ tabel 2,0129.