

ABSTRAK

“Warnet universal” adalah salah satu perusahaan jasa yang menyewakan jasa game on line. Banyaknya perusahaan jasa yang menyewakan jasa game on line menjadikan persaingan semakin ketat. Hal ini tentu berdampak pada “warnet universal”. Agar dapat *survive* di tengah-tengah persaingan yang semakin ketat tersebut, maka pihak “warnet universal” harus menerapkan strategi bersaing dengan warnet- warnet yang lain.

“Warnet universal” berlokasi di Jl. Raya Kupang Jaya Kav 10 No 1 AM, Surabaya. Dalam penelitian ini diketahui harga sewa paket, lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menyewa game on line di “warnet universal” surabaya.

Berdasarkan dari hasil pengolahan data yang ada dengan menggunakan analisis UjiF menunjukkan bahwa variabel pelayanan harga sewa paket (X_1), lokasi (X_2), dan pelayanan (X_3) secara bersama- sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pelanggan (Y) di “Warnet universal “ Surabaya. Dimana F hitung (46.875) yang diperoleh lebih besar dari nilai F tabel (2,68). Sedangkan koefisien determinasi yang dihasilkan menunjukkan bahwa variabel harga sewa paket, lokasi dan pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel keputusan pelanggan sebesar 51,8% dimana sisanya sebesar 48,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Pada analisa Uji t menghasilkan kesimpulan bahwa secara parsial variabel harga sewa paket (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dengan t hitung (5,392), lokasi (X_2) berpengaruh secara nyata terhadap keputusan pelanggan dengan t hitung (3,046), pelayanan (X_3) berpengaruh secara nyata terhadap keputusan pelanggan dengan t hitung (3,046),

Berdasarkan hasil analisis uji t diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X_3) memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pelanggan (Y) dibandingkan dengan harga sewa paket dan lokasi.

Disarankan agar pimpinan “warnet universal” dapat melakukan berbagai terobosan-terobosan agar dapat menarik konsumen/pelanggan lebih banyak lagi, dimana akhirnya mampu meningkatkan pendapatan perusahaan.