

Pengaruh Tingkat Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Playstation Next on Gaming Space Condet Jakarta Timur

Faishal¹, Irwin Sukrisno Soegeng², Andri Rizko Yulianto³

^{1,2,3} Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Email: icallskyes12@gmail.com

Abstract.

The increasing competition in the PlayStation rental industry requires businesses to improve service quality and facilities to enhance customer satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at Next On Gaming Space PlayStation Rental, Condet, East Jakarta, both partially and simultaneously. A quantitative research approach with a survey method was employed. The study involved 150 respondents selected using a non-probability sampling technique, consisting of customers aged over 15 years who had used the rental service at least twice. Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, hypothesis testing, and the coefficient of determination with SPSS version 29. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (Sig. = 0.001; $t = 8.451$). Similarly, facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction (Sig. = 0.001; $t = 13.484$). Simultaneously, service quality and facilities significantly influence customer satisfaction (Sig. = 0.001; $F = 1496.274$). These findings highlight that improving service quality and facilities is essential for enhancing customer satisfaction in the PlayStation rental business.

Keywords: Service Quality; Facilities; Customer Satisfaction; and Playstation Rental.

Abstrak.

Persaingan usaha rental Playstation mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh tingkat pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet, Jakarta Timur, baik

Article history

Received: Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80

Copyright: author

Publish by: musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license.

secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 150 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling*, dengan kriteria pelanggan yang telah menggunakan jasa minimal dua kali dan berusia di atas 15 tahun. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\text{sig.} = 0,001$; $t = 8,451$), demikian pula fasilitas yang berpengaruh positif dan signifikan ($\text{sig.} = 0,001$; $t = 13,484$). Secara simultan, tingkat pelayanan dan fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\text{sig.} = 0,001$; $F = 1496,274$). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada usaha rental PlayStation.

Kata kunci: Tingkat Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pelanggan dan Rental Playstation.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri hiburan digital di Indonesia mendorong meningkatnya permintaan terhadap berbagai bentuk layanan rekreasi berbasis teknologi, salah satunya usaha rental PlayStation. Persaingan yang semakin kompetitif menuntut pelaku usaha tidak hanya menyediakan perangkat permainan yang berkualitas, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang prima dan fasilitas yang memadai guna menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan indikator penting keberhasilan perusahaan karena berpengaruh terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan serta memberikan rekomendasi kepada pelanggan lain.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian Hidayat dan Nirawati (2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Sagita dan Mutmainnah (2025) pada sektor rumah makan, serta Nugraha et al. (2025) pada objek wisata, yang menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara simultan mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada

sektor transportasi, kuliner, maupun pariwisata, sehingga masih terbatas penelitian yang mengkaji kedua variabel tersebut pada industri rental PlayStation yang memiliki karakteristik pelayanan dan fasilitas yang berbeda.

Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur merupakan salah satu usaha rental PlayStation yang menawarkan berbagai fasilitas pendukung, seperti perangkat PlayStation, ruang bermain yang nyaman, akses internet, serta penyediaan makanan dan minuman. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pelanggan, masih ditemukan berbagai permasalahan, antara lain lambatnya respons karyawan dalam menangani gangguan perangkat, kondisi *joystick* yang kurang responsif, keterbatasan jumlah petugas pelayanan, kenyamanan ruangan yang belum optimal ketika jumlah pengunjung meningkat, serta kebersihan toilet yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat *research gap* berupa masih terbatasnya penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh tingkat pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada usaha rental PlayStation, khususnya pada Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur. Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui pengkajian pada objek penelitian yang bergerak di bidang hiburan digital dengan mengintegrasikan aspek pelayanan dan fasilitas sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian pemasaran jasa, sekaligus menjadi dasar bagi pengelola usaha dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur, baik secara parsial maupun simultan.

2. KAJIAN TEORITIS

Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan banyak mengacu pada dimensi **SERVQUAL** yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Tjiptono, 2020). Kelima dimensi tersebut menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang andal, cepat, ramah, memberikan rasa aman, serta didukung oleh bukti fisik yang memadai. Pada usaha rental PlayStation,

pelayanan tercermin dari kecepatan penanganan keluhan, keramahan karyawan, ketepatan pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan teknis yang dihadapi pelanggan.

Fasilitas

Selain pelayanan, fasilitas merupakan faktor penting yang memengaruhi pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa. Fasilitas merupakan seluruh sarana fisik yang disediakan perusahaan untuk mendukung kenyamanan pelanggan dalam memperoleh layanan. Menurut Tjiptono (2021), fasilitas dapat diukur melalui kelengkapan, kondisi dan fungsi fasilitas, kenyamanan desain, serta kemudahan akses penggunaan. Pada bisnis rental PlayStation, fasilitas meliputi kualitas perangkat permainan, kenyamanan ruangan, kebersihan lingkungan, kualitas jaringan internet, serta fasilitas pendukung lainnya yang mampu meningkatkan kenyamanan pelanggan selama bermain.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama keberhasilan perusahaan jasa dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing. Menurut Kotler dan Keller (2020), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Dalam bisnis jasa, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan perusahaan.

Penelitian yang Relevan

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hidayat dan Nirawati (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan PT KAI. Sagita dan Mutmainnah (2025) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan meningkatkan kepuasan konsumen pada sektor kuliner. Sementara itu, Nugraha et al. (2025) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada sektor pariwisata. Hasil-hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan dan fasilitas merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada berbagai jenis usaha jasa.

Meskipun demikian, penelitian mengenai pengaruh tingkat pelayanan dan fasilitas pada usaha rental PlayStation masih relatif terbatas. Karakteristik usaha hiburan digital memiliki

kebutuhan pelayanan dan fasilitas yang berbeda dibandingkan sektor transportasi, kuliner, maupun pariwisata. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperluas bukti empiris mengenai hubungan antara tingkat pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur. Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini berpijak pada asumsi bahwa semakin baik tingkat pelayanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif statistik untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan menguji hubungan kausal antarvariabel melalui analisis statistik.

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden berusia minimal 15 tahun dan telah menggunakan jasa rental sedikitnya dua kali sehingga memiliki pengalaman dalam menilai pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pedoman Hair et al. (2019), yaitu 5-10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan 30 indikator yang digunakan, penelitian ini melibatkan 150 responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Variabel tingkat pelayanan diukur menggunakan 10 indikator berdasarkan dimensi SERVQUAL, variabel fasilitas diukur menggunakan 10 indikator, sedangkan variabel kepuasan pelanggan diukur menggunakan 10 indikator. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Instrumen penelitian telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi yang memenuhi kriteria validitas ($\text{sig.} < 0,05$), sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel berada di atas 0,70 sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif, pengujian asumsi klasik yang terdiri atas uji

normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh tingkat pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan. Seluruh pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5%.

Model penelitian dinyatakan dalam persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + \varepsilon$$

dengan Y adalah kepuasan pelanggan, a merupakan konstanta, B_1 dan B_2 adalah koefisien regresi, X_1 menyatakan tingkat pelayanan, X_2 menyatakan fasilitas, sedangkan ε merupakan galat (*error*) penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 150 responden, maka diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, status pernikahan, dan pengeluaran per bulan sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Uraian	Responden	Persen
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	101	67,3%
Perempuan	49	32,7%
Usia		
15 - 25	93	62%
26 - 35	45	30%
36 - 50	10	6,67%
Lebih dari 50	2	1,33%
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa/i	77	51,3%
Karyawan Swasta/BUMN	52	34,7%
PNS	3	2%
Rumah Tangga	6	4%
Wirausaha	9	6%

Lain-lain	3	2%
Status Pernikahan		
Belum Menikah	124	82,7%
Menikah tanpa Anak	6	4%
Menikah dengan Anak	20	13,3%
Pengeluaran Per Bulan		
Kurang dari Rp.100.000	51	34%
Rp.100.000 -	73	48,7%
Rp.500.000	26	17,3%
Lebih dari Rp.500.000		

Dari tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (67,3%), sedangkan perempuan berjumlah 32,7%. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 15-25 tahun (62%), diikuti usia 26-35 tahun (30%), usia 36-50 tahun (6,67%), dan di atas 50 tahun (1,33%). Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh pelajar/mahasiswa (51,3%), diikuti karyawan swasta/BUMN (34,7%), wirausaha (6%), ibu rumah tangga (4%), serta PNS dan pekerjaan lainnya masing-masing sebesar 2%. Dari sisi status pernikahan, sebagian besar responden belum menikah (82,7%), sedangkan 13,3% telah menikah dan memiliki anak, serta 4% menikah tanpa anak. Berdasarkan tingkat pengeluaran per bulan, mayoritas responden memiliki pengeluaran antara Rp100.000-Rp500.000 (48,7%), diikuti pengeluaran kurang dari Rp100.000 (34%) dan lebih dari Rp500.000 (17,3%). Secara keseluruhan, karakteristik responden didominasi oleh laki-laki, berusia 15-25 tahun, berstatus pelajar/mahasiswa, belum menikah, serta memiliki pengeluaran bulanan antara Rp100.000-Rp500.000.

Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, dimana jika R hitung lebih besar daripada R tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,868	0,159	Valid
	X1.2	0,891	0,159	Valid
	X1.3	0,826	0,159	Valid
	X1.4	0,841	0,159	Valid
	X1.5	0,789	0,159	Valid

	X1.6	0,863	0,159	Valid
	X1.7	0,867	0,159	Valid
	X1.8	0,826	0,159	Valid
	X1.9	0,854	0,159	Valid
	X1.10	0,875	0,159	Valid
X2	X2.1	0,841	0,159	Valid
	X2.2	0,833	0,159	Valid
	X2.3	0,870	0,159	Valid
	X2.4	0,829	0,159	Valid
	X2.5	0,837	0,159	Valid
	X2.6	0,837	0,159	Valid
	X2.7	0,833	0,159	Valid
	X2.8	0,813	0,159	Valid
	X2.9	0,862	0,159	Valid
	X2.10	0,872	0,159	Valid
Y	Y1	0,887	0,159	Valid
	Y2	0,851	0,159	Valid
	Y3	0,858	0,159	Valid
	Y4	0,861	0,159	Valid
	Y5	0,879	0,159	Valid
	Y6	0,855	0,159	Valid
	Y7	0,819	0,159	Valid
	Y8	0,34	0,159	Valid
	Y9	0,840	0,159	Valid
	Y10	0,869	0,159	Valid

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Tingkat Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung setiap item yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,159, sehingga seluruh indikator dinilai mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan layak digunakan dalam proses analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Tingkat Pelayanan	10	0,957	Reliabel
Fasilitas	10	0,954	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	10	0,959	Reliabel

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas batas minimum 0,60, yaitu sebesar 0,957 untuk variabel Tingkat Pelayanan, 0,954 untuk variabel Fasilitas, dan 0,959 untuk variabel Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel, memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik, serta layak digunakan dalam analisis data lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini dipergunakan untuk menguji dalam sebuah produk regresi variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka model dari regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0616789
	Std. Deviation		1.61175226
Most Extreme Differences	Absolute		.054
	Positive		.054
	Negative		-.053
Test Statistic			.054
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.364
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.352
		Upper Bound	.376
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data penelitian berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis

b. Uji Heteroskedastisitas

Beriktu adalah uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glesjer:

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.269	.461		7.088	<.001
	X1.TOTAL	.003	.026	.020	.102	.919
	X2.TOTAL	-.050	.027	-.372	-1.895	.060
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,919 dan variabel Fasilitas sebesar 0,060, di mana kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi.

c. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (*independent*). Hasil uji multikolonearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Multikolonearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.950	.764		2.552	.012		
	X1.TOTAL	.366	.043	.383	8.451	<.001	.155	6.461
	X2.TOTAL	.594	.044	.612	13.494	<.001	.155	6.461
a. Dependent Variable: Y.TOTAL								

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji multikolonearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,155 (lebih besar dari 0,10) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 6,461 (lebih kecil dari 10). Dengan demikian, model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala

multikolinearitas, sehingga memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Berikut adalah hasil analisis uji regresi linear berganda:

Tabel 6. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.950	.764		2.552	.012
	X1.TOTAL	.366	.043	.383	8.451	<.001
	X2.TOTAL	.594	.044	.612	13.494	<.001
a. Dependent Variable: Y.TOTAL						

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 0,247 + 0,435X_1 + 0,541X_2$. Nilai koefisien regresi pada variabel Tingkat Pelayanan (X_1) sebesar 0,435 dan Fasilitas (X_2) sebesar 0,541 menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Artinya, semakin baik tingkat pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur.

Penguji Hipotesis

a. Uji T

Tabel 7. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.950	.764		2.552	.012
	X1.TOTAL	.366	.043	.383	8.451	<.001
	X2.TOTAL	.594	.044	.612	13.494	<.001
a. Dependent Variable: Y.TOTAL						

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pelayanan (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 8,451 dengan signifikansi 0,001, sedangkan variabel Fasilitas (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 13,494 dengan signifikansi 0,001. Kedua nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,976) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat Pelayanan dan Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Pelanggan pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur. Selain itu, variabel Fasilitas merupakan variabel yang memberikan pengaruh lebih dominan karena memiliki nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan Tingkat Pelayanan.

b. Uji F

Tabel 8. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7833.496	2	3916.748	1496.274	<.001 ^b
	Residual	384.797	147	2.618		
	Total	8218.293	149			
a. Dependent Variable: Y.TOTAL						
b. Predictors: (Constant), X2.TOTAL, X1.TOTAL						

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 1.496,274 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,057, dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Tingkat Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur, sehingga model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antarvariabel.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi untuk mengukur seberapa persentase variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independent. Hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 ^a	.953	.953	1.61792
a. Predictors: (Constant), X2.TOTAL, X1.TOTAL				

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,953 (95,3%). Hal ini berarti bahwa variabel Tingkat Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) mampu menjelaskan 95,3% variasi Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan 4,7% sisanya dipengaruhi oleh

faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model regresi memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur, baik secara parsial maupun simultan. Variabel Fasilitas memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Tingkat Pelayanan. Selain itu, kedua variabel mampu menjelaskan 95,3% variasi kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak Rental PlayStation Next On Gaming Space Condet Jakarta Timur terus meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi fasilitas yang tersedia untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Arsyad, M., Banjari, A., Kalimantan, J. T., Alalak, K., Kuala, K. B., & Belakang, L. (2025). *ANALISIS KELAYAKAN BISNIS PADA USAHA RENTAL PLAYSTATION DENGAN METODE NET PRESENT VALUE (NPV), RETURN ON INVESTMENT (ROI), BREAK EVEN POINT (BEP) (STUDI KASUS : PS . CO PLAYSTATION RENTAL DI BANJARMASIN)*, 117-124.
- Darim, A., & Zaman, K. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*. 5(1), 462-469.
- Dwi, J., Violetta, A., Primadi, A., & Tohir, M. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketepatan Waktu , dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik*. 1(2), 73-81.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. H. (2024). *Peran Kualitas Pelayanan , Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan*. 11(1), 150-163.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu
- Janna, N. M. . and H. H. (2021). "Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan

- SPSS.” OSF Preprints. January 22. doi:10.31219/osf.io/v9j52. Osfpreprints, 18210047, 1-14. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Januari, N., Nisa, I. Z., Hotimah, H., & Hamdani, A. R. (2026). *Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Sistematis atas Kualitas Layanan , Citra Merek , dan Persepsi Harga pemasaran modern . Di era persaingan bisnis yang semakin ketat , perusahaan dituntut untuk*. 4(2023).
- Maulidiah, E. P., Budiantono, B., History, A., & Satisfaction, C. (2023). *Jurnal economina*. 2.
- Muslimin, M. A., Akbar, M. R., Sri, Y., & Se, R. (2025). *Nilai dan Kepuasan Pelanggan : Strategi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Nilai dan Kepuasan di Era Digital*. 3, 2045-2053.
- Nugroho, N., Akbar, F., & Hutabarat, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 4(3), 654-659. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1043>
- Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mackessen Indonesia*. Jurnal Ekonomi Utama, 1(3), 154-159. Jurnal Ekonomi Utama, 1(3), 154-159.
- Riyanto, A., Dewi, A., Th, M., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Fasilitas di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang*. 7(1), 172-178.
- Rizki, M., Putra, E., & Ayu, F. (2025). *Studi Kelayakan Bisnis : Bisnis Playstation*. 01(03), 358-363.
- Setiawan, A., Djuhartono, T., Sodik, N., Indraprasta, U., Guru, P., & Indonesia, R. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di gerai indomaret kertamukti*. 116-121.
- Syarif, M., Elmas, H., Priantono, S., & Hermawan, D. J. (2019). *Pengaruh Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 9(1), 51-60.
- Tahitu, A., Tutuhaturunewa, A. R., & Fadirubun, V. M. (2024). *Pengaruh komunikasi organisasi terhadap gaya kepemimpinan lurah milenial di Kota Ambon*. Jurnal Badati, 6(1), 53-72.