

Abstrak

Jawa Barat merupakan provinsi yang mempunyai daya tarik pada game online yang cukup tinggi terutama pada tiga kota di Jawa Barat seperti Bandung, Bekasi dan Bogor. Banyaknya pemain game online membuka peluang bisnis warnet khusus untuk game online dimana banyak pengusaha warnet merubah bentuk bisnisnya menjadi bisnis Online Game Station atau Net Game. Makin populernya online game dikalangan anak muda, tentu menjadi peluang bisnis yang menggiurkan dan potensial. Persaingan antar warnet game online di area tempat Nemesys Gaming Center cukup tinggi sehingga menyebabkan penurunan konsumen dari tahun 2018-2019. Penurunan tersebut berlaku baik pada konsumen regular, member, maupun paket. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari Nemesys Gaming Center dan tingkat kepuasan konsumen dari Nemesys Gaming Center serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Nemesys Gaming Center. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan menggunakan uji validitas serta reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen game online di Warnet Nemesys Gaming Center, ini artinya bahwa dengan semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen,