

ABSTRAK

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH ARENA PERMAINAN OLAHRAGA BILYAR PADA *GLOW BILLIARD AND LOUNGE SIMPUR CENTER* DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Yan Prasetya Widana

Glow Billiard and Lounge Simpura Center merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyedia olahraga biliar. Dalam memasarkan produk dan jasanya tidak luput dari masalah yaitu terjadinya fluktuasi jumlah pengunjung yang terjadi setiap bulannya, salah satu penyebabnya adalah dalam pengelolaannya masih kurang memahami perilaku konsumennya. Permasalahan yang diangkat adalah apakah faktor ekstern yang terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi, dan faktor intern yang terdiri dari motivasi, persepsi, belajar, berpengaruh terhadap putusan konsumen memilih arena permainan dan olahraga biliar pada *Glow Billiard and Lounge Simpura Center*.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui faktor ekstern (kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi) dan faktor intern (motivasi, persepsi, belajar) apakah berpengaruh terhadap putusan konsumen memilih arena permainan dan olahraga biliar pada *Glow Billiard and Lounge Simpura Center*.

Hipotesis yang diajukan adalah faktor ekstern yang terdiri dari kebudayaan, kelas sosial, kelompok referensi, dan faktor intern yang terdiri dari motivasi, persepsi, belajar, berpengaruh terhadap putusan konsumen memilih arena permainan dan olahraga biliar pada *Glow Billiard and Lounge Simpura Center*.

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan metode penarikan sampel yang dilakukan dengan *Purposive Non Random Sampling*, cara *Insidental* dimana besarnya sampel diambil berdasarkan 10 kali dari jumlah variabel yaitu 70 responden yang mewakili konsumen *Glow*

Billiard and Lounge Simpur Center Bandar Lampung. Alat analisis yang digunakan adalah analisis Chi Kuadrat.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan perhitungan Chi Kuadrat terhadap faktor ekstern dan faktor intern perilaku konsumen diperoleh nilai sebesar 24,12 (Lampiran 6). Uji signifikansi taraf nyata 5% dengan derajat bebas $df = 4$ pada tabel nilai Chi Kuadrat diperoleh nilai sebesar 9,49 (Lampiran 7). Hasil perhitungan lebih besar daripada tabel, maka H_0 ditolak yang berarti faktor ekstern dan faktor intern perilaku konsumen berpengaruh terhadap putusan konsumen memilih arena permainan dan olahraga bilyar pada *Glow Billiard and Lounge Simpur Center*.

Saran yang diberikan untuk *Glow Billiard*, berdasarkan hasil penelitian faktor intern dan pertanyaan mengenai putusan berupa pelayanan, prasarana, kebijakan harga dan lokasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Pelayanan dengan mengutamakan kenyamanan konsumen yang ditekankan pada pelayanan di meja bilyar yang baik oleh para *waiter/ waitress*. Prasarana juga wajib diperhatikan setiap waktu seperti penggantian *clothing*, penambahan fasilitas pendukung seperti televisi, serta perbaikan fasilitas AC dan toilet.

Faktor motivasi mempunyai peranan yang penting bagi konsumen dalam menentukan putusan mereka terhadap *Glow Billiard and Lounge Simpur Center*.

Sebaiknya *Glow Billiard and Lounge Simpur Center* lebih gencar melakukan kegiatan promosi dengan paket permainan dengan memberikan gratis minuman ringan atau satu bungkus rokok sehingga pengaruh motivasi dapat semakin besar dalam keputusan konsumen memilih arena permainan dan olahraga bilyar pada *Glow Billiard and Lounge Simpur Center*.

Faktor ekstern perilaku konsumen memiliki pengaruh yang kecil. Pihak *Glow Billiard and Lounge Simpur Center* harus mengantisipasi dengan berusaha merubah *image* (citra) konsumen dengan memberikan kebijakan harga yang kompetitif, pelayanan yang baik, pelarangan segala bentuk perjudian yang bisa terjadi pada permainan bilyar, kebijakan minuman keras bagi konsumen, sehingga bilyar tidak diidentikan dengan hal-hal yang negatif.