

ABSTRAK

Saat ini persaingan antar *multiplayer online* semakin ketat, tidak hanya mutu saja yang mempengaruhi tetapi juga fasilitas serta layanan yang ada di *multiplayer online* tersebut. Oleh sebab itu untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat diperlukan peningkatan kualitas dari fasilitas dan pelayanan *multiplayer online* tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk menemukan kelemahan dan kelebihan dari *multiplayer online* GameZone dan pesaingnya khususnya *multiplayer online* Pinky, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas fasilitas layanan di *multiplayer online* GameZone. Pertama-tama dilakukan pengamatan dan wawancara yang dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen di *multiplayer online* GameZone dan *multiplayer online* Pinky. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan di masing-masing *multiplayer*. Dari hasil analisis deskriptif untuk *multiplayer online* GameZone diperoleh dimensi yang dianggap penting adalah *responsiveness* (4.39) dan dimensi yang mempunyai kepuasan tertinggi adalah *tangibles* (3.62). Sedangkan untuk *multiplayer online* Pinky adalah *reliability* (4.38) untuk dimensi yang dianggap penting dan dimensi *emphaty* (3.74) yang mempunyai kepuasan tertinggi. Dari analisis ketergantungan berdasarkan profil responden terlihat bahwa jenis kelamin, pekerjaan pelajar, pekerjaan wiraswasta dan pekerjaan di kantor, mengenal *multiplayer* dari brosur dan teman berhubungan dependen dengan *multiplayer* (GameZone dan Pinky). Dari analisis perbedaan *mean* dengan metode Manova terlihat bahwa terdapat perbedaan *mean* dan tidak terdapat perbedaan *mean* antar *multiplayer* untuk tingkat kepentingan dan kepuasan pada kelima dimensinya. Dari analisis kelemahan dan keunggulan *multiplayer online* GameZone didapatkan variabel-variabel mana saja yang menjadi keunggulan yang harus di pertahankan dan ditingkatkan pada tiap dimensi sebagai berikut: Jumlah komputer dan koneksi internet yang cukup, Pengaturan program dan *games* terbaru (*patch*, *games* dsb), Kemampuan karyawan dalam melayani keperluan pelanggan, Kemampuan karyawan menjaga keamanan (misal: barang, data dan kode program/*games* konsumen, parkir dsb), Kesopanan karyawan dalam memberikan pengarahan kepada pelanggan. Selain keunggulan juga di dapatkan variabel mana saja yang menjadi kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan perlu ditingkatkan kualitas layanannya pada tiap dimensi sebagai berikut: luas parkir *multiplayer online*, peralatan *multiplayer* yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan program dan *games*, kecepatan karyawan dalam memberikan respon terhadap kesulitan-kesulitan konsumen, kecepatan pemberian solusi oleh karyawan atas kesulitan-kesulitan konsumen, sikap karyawan dan petugas parkir.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, untuk kelemahan luas parkir parkir tidak dapat diperbaiki karena letak dari *multiplayer* GameZone yang berada di tengah-tengah pertokoan sehingga lahan untuk menambah luas parkir hampir tidak ada. Untuk kelemahan peralatan *multiplayer* yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan program dan *games* dapat dilakukan pembaharuan secara bertahap.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak *multiplayer online* GameZone yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan *multiplayer online* GameZone sehingga menjadi lebih baik.