

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Permainan biliard ditemukan pada abad ke-15 di Eropa Timur dan Prancis. Awalnya permainan biliard ini berkembang dari permainan *croquet* yaitu olahraga yang mendorong bola kayu ke dalam gawang di lapangan rumput. Biliard merupakan olahraga dimana 9 sampai 15 bola dimainkan dengan cara disodok dengan tongkat di atas meja yang berlapis kain (Hastuti, 2020).

Biliard merupakan cabang olahraga yang termasuk dalam kategori cabang olahraga konsentrasi yang membutuhkan ketahanan dan pemahaman mental yang benar serta ditunjang oleh kemampuan fisik yang prima (Devi, 2021). Menurut KBBI, biliard merupakan permainan yang menggunakan bola (kecil) dari gading dan sebagainya dan tongkat panjang di atas meja persegi panjang yang berlapis kain laken. Kata biliard berasal dari kata "*billard*" yang berarti tongkat kayu atau "*bille*" yang berarti bola.

Pada tahun 1920-an, permainan biliard didominasi oleh para pria dan para wanita sangat sulit untuk dapat bermain biliard karena tidak adanya dukungan dari keluarga, teman, maupun pemain biliard pria lain. Pada tahun 1931, masyarakat mulai dapat menerima pemain biliard wanita dan mulai hadir turnamen biliard yaitu Kejuaraan Biliard Wanita Dunia (*World Women's Billiards Championship*). Dalam turnamen ini melahirkan pemain legenda wanita yaitu seperti Emma Bonney, Vera Selby, dan Maureen Baynton (Hastuti, 2020).



**Gambar 1. Logo WPA Pool**  
Sumber : *Website WPA Pool*

Dilansir dari *website WPA Pool*, organisasi biliard tingkat internasional yaitu World Pool-Billiard Association (WPA) yang dibentuk pada November tahun 1987 di Jerman. WPA merupakan organisasi yang terbentuk dari hasil kesepakatan forum federasi biliard Eropa. WPA mempunyai beberapa kategori turnamen yakni turnamen *9-Ball* untuk laki-laki, perempuan, dan tingkat junior. Selain itu, turnamen *8-Ball* untuk laki-laki dan turnamen *10-Ball* untuk laki-laki dan perempuan.

Permainan biliard di Indonesia diperkenalkan melalui beragam kejuaraan atau kompetisi oleh beberapa pejabat dari dinas olahraga. Permainan biliard semakin berkembang dan memiliki organisasi resmi yang diakui oleh KONI (Komite Olahraga Nasional Indonesia) yaitu Persatuan Olahraga Biliar Seluruh Indonesia (POBSI) (Devi, 2021).



**Gambar 2. Logo POBSI**  
Sumber : *Website POBSI*

Dilansir dari situs *website* POBSI, POBSI sebagai organisasi yang mewadahi semua club dan pemain biliar setiap daerah. POBSI juga memiliki cabang di berbagai daerah. POBSI berdiri di Indonesia pada tanggal 1 Oktober 1953. POBSI dibentuk dengan tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan olahraga biliar di Indonesia dan membina olahraga biliar agar dapat berprestasi pada tingkat nasional maupun Internasional. Ketua Umum dari Pengurus Besar POBSI saat ini, adalah Hary Tanoesoedibjo dengan menjabat pada periode masa bakti tahun 2019-2023.

Olahraga biliar menjadi salah satu cabang olahraga yang diperlombakan dalam turnamen olahraga nasional seperti PON maupun internasional yakni Olimpiade, *Asian Games*, *SEA Games*. Indonesia mencetak prestasi yang baik dalam cabang olahraga biliar, hal ini ditunjukkan dengan adanya prestasi beberapa atlet biliar Indonesia dalam *event* olahraga internasional *SEA Games XXIV* tahun 2007 yaitu meraih medali emas bola 9, Wanita Perorangan oleh Angeline Magdalea Ticoalu dan Medali Emas nomor bola 9, Pria Perorangan oleh Ricky Yang (Devi, 2021).

Prestasi lainnya yang berhasil diraih pada *event* olahraga internasional *World Pool Championship* tahun 2006 untuk nomor bola 9, Ricky Yang dan M.Zulkifri berhasil masuk ke jajaran 32 besar pemain biliar dunia. Selain itu, prestasi dari Roy Apancho berhasil masuk ke jajaran 64 besar pemain biliar dunia dan Apsi Chaniago berhasil masuk ke jajaran 128 pemain besar dunia. Adapun prestasi yang berhasil diraih pada *event Guinness World Series of Pool* tahun 2010

pria perorangan Irsal A. Nasution berhasil memperoleh *runner up*. Berikut adalah lima atlet biliar Indonesia terbaik dan berprestasi (Devi, 2021).

**Tabel 1. Lima Atlet Biliar Indonesia**

| No. | Nama Atlet                 | Prestasi  |
|-----|----------------------------|---|
| 1.  | Ismail Kadir               | Medali Perunggu - <i>SEA Games 2019</i>   |
| 2.  | Angeline Magdalena Ticoalu | Medali Emas - <i>SEA Games 2007</i><br>Medali Emas - PON XX Papua 2021                        |
| 3.  | Irsal Nasution             | <i>Runner Up - Guinness World Series Of Pool 2010</i><br>Medali Perak - <i>SEA Games 2011</i> |
| 4.  | Silviana Lu                | Medali Emas - PON XX Papua 2021   |
| 5.  | Arun                       | Medali Emas - PON XX Papua 2021   |

**Sumber : Sportstars.id (2022)**

Saat ini dengan berbagai aktifitas sosial yang bervariasi, kebanyakan orang mencari tempat untuk mereka menghilangkan lelah dan *refreshing* dari kesibukan pekerjaan sehari-hari. Pada umumnya, hiburan menjadi hal yang dibutuhkan untuk kesegaran pikiran dan sebagai suatu aktifitas untuk mengisi waktu luang, menghilangkan stress, bersenang-senang dan berkumpul bersama teman dan keluarga. Adapun cara hidup masyarakat yaitu kebutuhan sosialisasi dengan kelompok atau komunitas (Fauzi, 2017).

Gaya hidup ialah pola tingkah laku yang membuat kebiasaan pada perilaku masyarakat. Gaya hidup masyarakat perkotaan beragam seperti *cafe, fitness, hang out*, karaoke, dan biliar (Mudjiono, 2017). Kehidupan masyarakat perkotaan saat ini adalah kebiasaan berkumpul bersama teman di *cafe* sebagai manifestasi gaya hidup. Hal ini menjadi fenomena yang menarik dan memiliki dampak bagi kehidupan sosial yaitu pada pola konsumsi, perubahan gaya hidup dan sebagai bentuk interaksi (Fauzi, 2017).

Seiring berkembangnya waktu permainan biliar semakin memiliki banyak peminat dan antusias dari masyarakat untuk bermain biliar. Biliar telah menjadi gaya hidup dan hiburan di masyarakat. Permainan biliar memiliki daya tarik yang atraktif sehingga membuat ketagihan dan rela menghabiskan waktu sampai berjam-jam. Banyak masyarakat mulai dari remaja, dewasa hingga orang tua yang bermain biliar karena hobi dan ingin berkumpul serta bersenang-senang dengan teman (Basrang, 2015).

Biliar tidak hanya dilakukan di malam hari tetapi juga dapat dimainkan di waktu kapanpun siang hari maupun sore hari. Tempat biliar menjadi tempat *cafe* yang dipilih masyarakat. Masyarakat saat ini menjadikan tempat biliar untuk bermain, mencari hiburan, dan berkumpul bersama teman (Fauzi, 2017). Dengan segmentasi masyarakat berdasarkan psikografis adalah segmen *socializers*, mereka yang menyukai menghabiskan waktu untuk berkumpul bersama temannya, aktif untuk mengikuti gaya hidup (Khairunnisa, 2017).

Salah satunya masyarakat di Kota Malang yang tidak jarang mengisi waktu luang dengan kegiatan-kegiatan olahraga yaitu olahraga biliar. Melihat adanya peluang masyarakat yang minat dengan tempat biliar dan melakukan kegiatan positif, maka pengusaha menciptakan bisnis tempat biliar di Malang yang dapat dijadikan pilihan masyarakat untuk mereka bermain biliar. Berikut adalah daftar biliar yang ada di Malang.

**Tabel 2. Daftar Tempat Biliar Di Malang**

| No. | Nama                    | Lokasi                                       | Jumlah Meja |
|-----|-------------------------|--|-------------|
| 1.  | Ion Pool & Cafe         | Jl. Galunggung No. 82 Kota Malang            | 15          |
| 2.  | Shooter Cafe            | Jl. Panglima Sudirman No. 79 Kota Malang     | 7           |
| 3.  | Oz Pool Billiard & Cafe | Jl. Ikan Tombro No. 1 Kota Malang            | 4           |
| 4.  | Olympus Pool & Cafe     | Jl. Kendalsari Barat No. 9 Kota Malang       | 17          |
| 5.  | Lucky Pool & Cafe       | Jl. Brigjend Slamet Riadi No. 86 Kota Malang | 24          |

**Sumber : Google Places (2022)**

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa tempat bermain biliar di Malang. Dengan adanya tempat biliar tersebut tentunya terdapat sebuah persaingan antar bisnis biliar yang mengharuskan sebuah bisnis untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen agar mereka merasa nyaman dan puas akan produk dan jasa yang disediakan.

Bagi orang yang bermain biliar mereka menjadikan kegiatan biliar sebagai hiburan dan olahraga karena selain bisa digunakan sebagai *refreshing* sekaligus membuat tubuh mereka terasa rileks. Seringkali mereka akan bermain biliar untuk berkumpul dan bermain bersama teman, sehingga mereka akan memilih tempat yang nyaman dan memberikan *service quality* yang baik. *Service quality* yang baik menentukan sikap penilaian dan kesan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan (Wahab, 2017).

Persaingan dalam dunia bisnis yang terus meningkat. Pebisnis perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam memuaskan konsumennya untuk menghadapi persaingan yang ketat. Kepuasan konsumen

dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah *service quality*. Menurut Tjiptono (2016) *service quality* adalah suatu tingkat keunggulan dalam pelayanan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kestinambungan dan kesuksesan bisnis bergantung pada kualitas dan kemampuan pekerja untuk menyediakan layanan (Pereira, 2016).



**Gambar 3. Logo Olympus *Pool & Cafe***

**Sumber : Data Internal (2022)**

Olympus Pool & Cafe sebagai salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang bisnis biliard sejak tahun 2022 yang berlokasi di Jl. Kendalsari Barat No. 9 Malang. Olympus Pool & Cafe ini juga adalah salah satu dari tempat biliard yang banyak digemari oleh masyarakat khususnya mahasiswa di Kota Malang. Olympus *Pool & Cafe* menyediakan berbagai fasilitas seperti 17 meja biliard, *cafe*, Wi-Fi dan menyediakan tempat pembelian alat-alat biliard seperti sarung tangan. Olympus Pool & Cafe memiliki konsep desain interior yang berbeda dari tempat biliard lain. Selain itu, Olympus Pool & Cafe memiliki tempat yang lebih strategis karena berada di tengah kota Malang. Banyak dari kalangan mahasiswa yang datang berkunjung ke Olympus Pool & Cafe.

Olympus Pool & Cafe menciptakan atmosfer tempat biliard dengan suasana yang nyaman untuk tempat menyalurkan hobi maupun tempat untuk berkumpul dan menghabiskan waktu bersama teman, sahabat maupun keluarga. Olympus

juga memiliki sarana fasilitas yang lengkap dari kualitas meja dan *stick* yang masih sangat bagus, menyediakan *cafe* untuk konsumen dapat memesan makanan dan minuman dan adanya musik yang diputar serta pencahayaan yang cocok dengan tempat biliar dan terdapat lampu gantung di meja biliar membantu penglihatan konsumen saat bermain.

Konsumen akan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan produk berkualitas, termasuk menerima layanan berkualitas dan layanan yang baik (Pereira, 2016). Perusahaan harus selalu berusaha untuk meningkatkan *service quality*, karena dengan kualitas layanan yang semakin baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas konsumen. Konsumen menilai pelayanan yang baik dari kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan informasi dan penguasaan bidang mereka masing-masing (Setiawan, 2019).

Olympus Pool & Cafe telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumennya dengan memperhatikan *service quality*. *Service Quality* menjadi salah satu faktor yang dapat digunakan mengukur tingkat kepuasan konsumen (Khoirista, 2015). Olympus Pool & Cafe mengimplementasikan *service quality* melalui lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Melalui kelima dimensi *service quality* dapat digunakan sebagai standar untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

*Tangible* adalah kemampuan perusahaan memberikan bentuk *service* melalui wujud fisik, dalam dimensi ini Olympus Pool & Cafe memberikan fasilitas kualitas meja dan *stick* yang masih sangat bagus, menyediakan *cafe*,

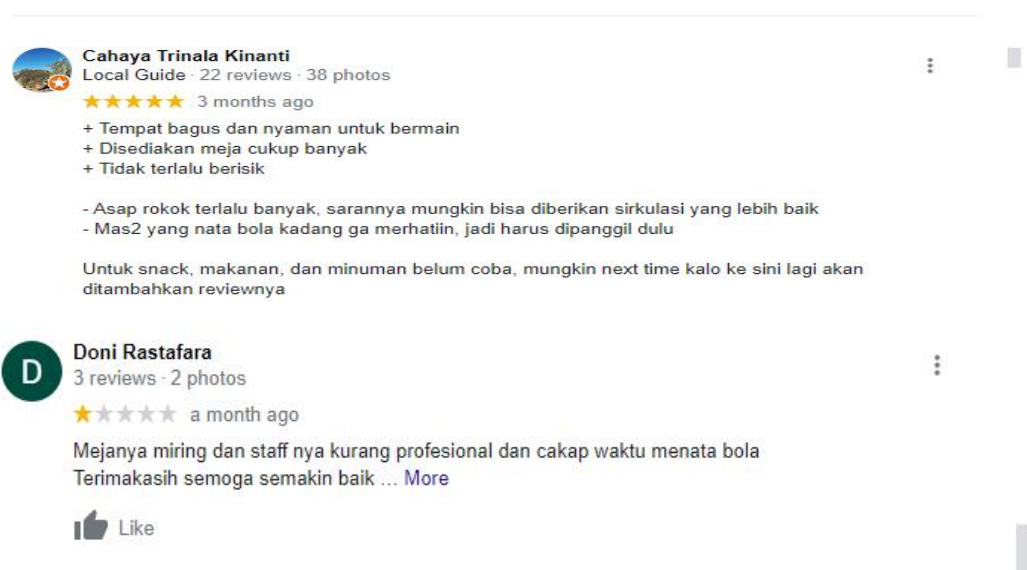


musik yang diputar, pencahayaan lampu gantung di meja biliar dan karyawan berpenampilan rapi dengan memakai seragam dalam memberikan layanan. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan memberikan *service* sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dalam dimensi ini Olympus Pool & Cafe melayani konsumen yang telah reservasi sesuai dengan jam mereka dan menyajikan makanan dan minuman tepat sesuai dengan pemesanan konsumen.

*Responsiveness* merupakan kemampuan perusahaan memberikan *service* yang cepat dan tanggap dalam membantu dan memberikan informasi, dalam dimensi ini karyawan Olympus Pool & Cafe dengan tanggap memberikan pelayanan dengan *setting* ulang meja biliar yang digunakan ketika permainan sudah berakhir dan kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan. *Assurance* merupakan kemampuan karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen dan menciptakan rasa aman konsumen, dalam dimensi ini karyawan Olympus Pool & Cafe bersikap sopan dan dapat memahami kebutuhan konsumen dan mampu menangani setiap pertanyaan pelanggan.

*Empathy* merupakan kemampuan perusahaan memberikan *service* dengan memberikan perhatian kepada konsumen serta kepekaan terhadap kebutuhan konsumen, dalam dimensi ini karyawan Olympus Pool & Cafe akan membantu konsumen yang mengalami ketidaknyamanan seperti tidak dapat berada di tempat asap rokok yang berlebih akan dialihkan di tempat lain. Dengan *service quality* yang ada di Olympus Pool & Cafe dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan tersendiri selama berada di tempat tersebut.

*Service quality* yang diberikan kepada konsumen selain memberikan kepuasan dapat mendorong konsumen untuk membeli disamping harga dan kualitas produk (Wahab, 2017) . Konsumen yang puas memungkinkan mereka untuk membagikan pengalamannya dan mempromosikan kepada orang lain (Panjaitan, 2016) . Berikut merupakan hasil tinjauan penilaian dari konsumen Olympus *Pool & Cafe* melalui *Google Review*.



**Gambar 4. Review Partisipan Olympus *Pool & Cafe* Malang  
Sumber : Google Review Olympus *Pool & Cafe* (Diakses 6 Januari & 8  
Februari 2023)**

Pada Gambar 4 di atas ditunjukkan *review* partisipan yang telah datang ke Olympus *Pool & Cafe*. Dari keseluruhan *review* tersebut menyebutkan bahwa tempat bermain biliard di Olympus *Pool & Cafe* bagus dan nyaman namun terdapat beberapa permasalahan yang membuat partisipan tidak bisa sepenuhnya puas dan memberikan rate lima diantaranya yaitu asap rokok yang terlalu banyak sehingga diperlukan ruangan *smoking* dan *non smoking* dan sirkulasi udara tambahan serta pelayanan yang kurang tanggap serta responsif.

Kepuasan konsumen akan tercipta apabila merasa kualitas pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan dan keinginannya (Yulianingsih, 2021). Apabila *service* yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, tentunya konsumen merasa senang dan apabila *service* yang diberikan dibawah harapan konsumen, tentunya konsumen akan kecewa (Panjaitan, 2016). Menciptakan *service quality* menjadi hal yang penting dan telah diimplementasikan oleh Olympus Pool & Cafe karena *service quality* juga mengacu pada tingkat kepuasan konsumen. Adanya keluhan yang disampaikan konsumen melalui *google review* tersebut menunjukkan bahwa beberapa konsumen mengalami ketidakpuasan selama berkunjung ke Olympus Pool & Cafe. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan akan mengakibatkan tingkat kepuasan dan minat beli ulang konsumen menurun (Panjaitan, 2016).

Tingkat kepuasan konsumen menjadi faktor yang penting untuk keberlangsungan sebuah bisnis dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat dan banyaknya kompetitor tempat biliar dengan tipe dan segala fasilitasnya yang ditawarkan kepada konsumen membuat Olympus Pool & Cafe perlu melakukan strategi yang tepat untuk dapat bisa bertahan dan berkembang serta mempertahankan loyalitas pelanggannya (Setiawan, 2019). Agar mampu bersaing dengan kompetitor lainnya dan memberikan pelayanan yang berkualitas, maka dapat dilakukan dengan memberi pelayanan yang ramah, sopan dan baik dari karyawannya, fasilitas yang memadai, dan suasana yang nyaman didukung dengan musik (Pertiwi, 2021). Dengan Olympus Pool & Cafe menerapkan strategi

tersebut dapat membuat produk dan jasanya melekat di benak konsumen sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang (Yulianingsih, 2021).

Untuk mencapai titik kepuasan konsumen hingga menimbulkan minat beli ulang seorang konsumen Olympus Pool & Cafe harus memberikan keunggulan kepada konsumen sehingga konsumen terkesan dan selalu mengingat tempat biliar tersebut (Pertiwi, 2021). *Service quality* memiliki peran penting pada membentuk kepuasan konsumen. Dengan *service* yang semakin berkualitas dapat memberikan rasa kepuasan konsumen semakin tinggi (Panjaitan, 2016).

*Service quality* dan kelima dimensi perlu menjadi perhatian dalam memuaskan konsumen. Lima dimensi *service quality* yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* menjadi kebutuhan oleh konsumen dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, maka dimensi *service quality* dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Kotler P. &, 2018). Hal ini telah dibuktikan dari penelitian terdahulu yang mengukur dimensi *service quality* terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian terdahulu oleh Alfi Syahri Lubis & Nur Rahmah Andayani (2017) dapat diketahui hasil yaitu terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dan simultan *service quality* yang terdiri dari *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan. Adapun hasil berbeda yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yuliati (2016) menunjukkan hasil *service quality* yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu, bahwa

masih terdapat adanya kesenjangan dan inkonsistensi antara hasil penelitian satu dengan penelitian lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang”. Penelitian ini cukup menarik dilakukan melihat fenomena menjamurnya tempat biliar di Malang dan adanya minat biliar dari masyarakat yang menjadikan biliar sebagai sebuah gaya hidup mereka. Dengan itu, pengusaha harus menciptakan tempat biliar yang nyaman dengan penerapan *service quality*. Maka penulis ingin mengetahui dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* faktor apa yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Sehingga penelitian ini dapat membantu pengusaha untuk mempertahankan, meningkatkan dan memperbaiki *service quality* yang telah diimplementasikan untuk membuat konsumen merasa puas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini akan membahas tentang pengaruh *service quality* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang. Maka permasalahan yang perlu dijawab adalah sebagai berikut ini :

1. Apakah terdapat pengaruh *tangible* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang?

3. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang?
4. Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang?
5. Apakah terdapat pengaruh *empathy* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang?
6. Apakah terdapat pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *empathy* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang.

6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap tingkat kepuasan konsumen di Olympus Pool & Cafe Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dan menghubungkan dengan kenyataan yang terjadi sesungguhnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan *service quality* yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini untuk dapat mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan menambah informasi kepada perusahaan tentang *service quality*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemilik bisnis Olympus Pool & Cafe agar selalu memperhatikan *service quality* dan tingkat kepuasan konsumen dalam mengelola bisnis sehingga dapat membantu dalam pilihan strategi untuk menghadapi persaingan bisnis bola biliar.

### 1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman terkait pada *service quality* yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan seberapa besar pengaruh *service quality* terhadap kepuasan konsumen.

### **1.5 Batasan Masalah**

Ruang lingkup dari penelitian ini terbatas pada konsumen Olympus Pool & Cafe Malang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Keterbatasan ruang lingkup penelitian adalah konsumen Olympus Pool & Cafe Malang.
2. Penelitian yang dilakukan memiliki enam variabel yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan tingkat kepuasan konsumen.
3. Waktu dan wawasan peneliti.