

ABSTRAK

PENGARUH *DYNAMIC PRICING*, KUALITAS FASILITAS, DAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG DI AVICI BILLIARD BENGKULU

OLEH :
Muhamad Fiter Gandi¹
Ratnawili²

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung di Avici Billiard Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Avici Billiard Bengkulu, sedangkan sampel penelitian berjumlah 160 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji parsial (*t*), dan uji simultan (*F*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *dynamic pricing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung dengan nilai *t* sebesar 3,373 dan nilai signifikansi 0,001. Kualitas fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung dengan nilai *t* sebesar 4,922 dan nilai signifikansi 0,000. Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung dengan nilai *t* sebesar 1,984 dan nilai signifikansi 0,021. Secara simultan, *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,731 menunjukkan bahwa 73,1% variasi loyalitas pengunjung dapat dijelaskan oleh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung, sedangkan sisanya sebesar 26,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung, baik secara parsial maupun simultan. Oleh karena itu, pengelola Avici Billiard Bengkulu diharapkan terus mengoptimalkan strategi *dynamic pricing*, meningkatkan kualitas fasilitas, serta menjaga kepuasan pengunjung guna meningkatkan loyalitas pengunjung secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Dynamic pricing*, kualitas fasilitas, kepuasan pengunjung, loyalitas pengunjung.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF *DYNAMIC PRICING*, FACILITY QUALITY, AND VISITOR SATISFACTION ON VISITOR LOYALTY AT AVICI BILLIARD BENGKULU

BY :
Muhamad Fiter Gandi¹
Ratnawili²

This study aims to analyze the influence of dynamic pricing, facility quality, and visitor satisfaction on visitor loyalty at Avici Billiard Bengkulu. This study uses a quantitative method with an associative approach. The population in this study is all visitors to Avici Billiard Bengkulu, while the research sample is 160 respondents who were selected using accidental sampling techniques. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires using a five-point Likert scale. The data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, determination coefficients, partial tests (t), and simultaneous tests (F).

The results of the study showed that partially dynamic pricing had a positive and significant effect on visitor loyalty with a t-value of 3.373 and a significance value of 0.001. The quality of facilities also had a positive and significant effect on visitor loyalty with a t-value of 4.922 and a significance value of 0.000. Visitor satisfaction had a positive and significant effect on visitor loyalty with a t-value of 1.984 and a significance value of 0.021. Simultaneously, dynamic pricing, facility quality, and visitor satisfaction have a positive and significant effect on visitor loyalty. The determination coefficient value (Adjusted R Square) of 0.731 showed that 73.1% of the variation in visitor loyalty could be explained by dynamic pricing, quality of facilities, and visitor satisfaction, while the remaining 26.9% was influenced by other variables outside the study model. Based on the results of the study, it can be concluded that dynamic pricing, facility quality, and visitor satisfaction have a positive and significant effect on visitor loyalty, both partially and simultaneously. Therefore, the management of Avici Billiard Bengkulu is expected to continue to optimize dynamic pricing strategies, improve the quality of facilities, and maintain visitor satisfaction to increase visitor loyalty in a sustainable manner.

Keywords : *Dynamic pricing, quality of facilities, visitor satisfaction, visitor loyalty.*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa hiburan dan rekreasi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan sarana hiburan, relaksasi, dan interaksi sosial. Perubahan gaya hidup masyarakat modern, khususnya di wilayah perkotaan, mendorong meningkatnya permintaan terhadap berbagai bentuk hiburan indoor yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi, tetapi juga sebagai tempat berkumpul dan bersosialisasi. Salah satu bentuk usaha jasa hiburan yang berkembang adalah usaha biliard (billiard), yang saat ini tidak lagi dipandang sebagai sekadar permainan, melainkan telah menjadi bagian dari gaya hidup dan aktivitas rekreasi berbagai kalangan masyarakat.

Avici Billiard Kota Bengkulu merupakan salah satu usaha jasa hiburan yang menghadapi persaingan cukup ketat dengan tempat hiburan sejenis. Penerapan *dynamic pricing*, kondisi kualitas fasilitas, serta kepuasan pengunjung menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pengunjung. Namun, sejauh ini belum banyak penelitian yang mengkaji secara empiris pengaruh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung pada usaha biliard di Kota Bengkulu. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard, sehingga hasil penelitian dapat menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial dalam meningkatkan daya saing usaha.

Menurut (Kotler dan Keller (2019) perkembangan bisnis jasa dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan perubahan yang signifikan, yang ditandai dengan semakin ketatnya persaingan, terutama pada sektor hiburan dan rekreasi. Hal ini dipicu oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin menekankan pentingnya pengalaman, relaksasi, dan aktivitas hiburan sebagai bagian dari kebutuhan sehari-hari. Selain itu, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan hiburan yang berkualitas, serta pesatnya perkembangan teknologi digital, mendorong pelaku usaha jasa untuk menerapkan strategi pemasaran yang lebih inovatif, adaptif, dan berfokus pada pengalaman pelanggan *customer experience*.

Fenomena yang terjadi di Avici Billiard Bengkulu menunjukkan bahwa meskipun tempat ini memiliki jumlah pengunjung yang relatif stabil, tingkat loyalitas pengunjung belum sepenuhnya terbentuk secara optimal, terutama di tengah persaingan usaha billiard yang semakin ketat. Hal ini terlihat dari kecenderungan sebagian pengunjung yang datang hanya pada waktu-waktu tertentu, seperti saat promo atau ketika berkumpul bersama teman, namun belum menunjukkan komitmen untuk menjadikan Avici Billiard sebagai pilihan utama secara konsisten. Selain itu, adanya beberapa tempat billiard lain yang menawarkan harga lebih kompetitif, fasilitas yang lebih modern, atau program keanggotaan dan turnamen rutin, membuat pengunjung memiliki banyak alternatif pilihan sehingga perilaku berpindah tempat menjadi lebih tinggi.

Kepuasan pengunjung masih beragam sebagian pengunjung merasa puas karena harga yang sesuai, fasilitas yang cukup nyaman, dan pelayanan yang ramah, sehingga mereka bersedia kembali berkunjung. Namun, ada juga pengunjung yang

merasa kurang puas, karena pelayanan yang kurang cepat, suasana yang terlalu ramai, atau fasilitas yang kurang maksimal. Perbedaan pengalaman ini membuat tingkat kepuasan setiap pengunjung tidak sama, sehingga berdampak pada keputusan mereka untuk datang kembali atau mencoba tempat billiard lain.

Kualitas fasilitas menjadi faktor penting dalam industri jasa berbasis pengalaman seperti biliard. Fenomena yang terlihat saat ini adalah meningkatnya ekspektasi pengunjung terhadap kenyamanan ruangan, kualitas meja dan stik biliar, pencahayaan, pendingin ruangan, kebersihan, hingga fasilitas pendukung seperti area tunggu dan ketersediaan makanan/minuman. Namun terdapat beberapa fasilitas yang menurut pengunjung masih kurang optimal seperti pencahayaan, ventilasi pembuangan angin yang masih kurang optimal. Persaingan antar tempat hiburan di daerah perkotaan mendorong pelaku usaha untuk terus meningkatkan standar fasilitas guna menciptakan diferensiasi. Pengunjung cenderung memilih tempat yang memberikan pengalaman bermain yang nyaman dan profesional. Jika fasilitas kurang terawat atau tidak sesuai harapan, hal ini dapat menurunkan persepsi kualitas dan memengaruhi keputusan kunjungan ulang. Oleh karena itu, pada Avici Billiard Bengkulu, kondisi dan kelengkapan fasilitas menjadi fenomena penting yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung.

Penerapan *dynamic pricing* dengan perbedaan tarif pada jam tertentu bertujuan untuk menarik pengunjung dan mengoptimalkan pendapatan, namun dalam praktiknya menimbulkan persepsi yang beragam di kalangan pengunjung terkait kewajaran harga yang dibayarkan sehingga membuat pengunjung merasa kurang adil.

Sejalan dengan pandangan tersebut, menurut (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, (2020) menegaskan bahwa loyalitas pengunjung merupakan aset strategis yang sangat penting bagi keberlanjutan bisnis jasa, karena terbentuk dari pengalaman positif pelanggan yang dirasakan secara konsisten. Pelanggan yang memperoleh pengalaman memuaskan cenderung melakukan kunjungan ulang, menunjukkan komitmen yang lebih kuat, serta bersedia merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Berbagai penelitian terkini juga menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan berperan sebagai faktor utama dalam menjaga keberlangsungan bisnis jasa di tengah persaingan digital yang semakin ketat, di mana pelanggan memiliki banyak pilihan dan akses informasi yang luas (Homburg et al., 2021; Oliver, 2022).

Menurut (Zeithaml, V. A., Bitner, M., et al 2020) Loyalitas pengunjung merupakan kondisi di mana pelanggan menunjukkan komitmen yang kuat untuk terus menggunakan jasa suatu perusahaan secara berkelanjutan dalam jangka panjang. Loyalitas tidak hanya diwujudkan melalui perilaku pembelian ulang (*repeat visit*), tetapi juga tercermin dari sikap positif pelanggan, tingkat kepercayaan, serta kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. loyalitas pelanggan adalah hasil dari pengalaman layanan yang konsisten dan bernilai, yang mendorong pelanggan untuk tetap memilih penyedia jasa yang sama meskipun tersedia banyak alternatif lain.

Dalam konteks bisnis jasa hiburan seperti Avici Billiard Bengkulu, loyalitas pengunjung memiliki peran yang sangat strategis. Pengunjung yang loyal tidak hanya memberikan kontribusi pendapatan secara berulang, tetapi juga membantu menciptakan citra positif melalui rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of*

mouth). (Oliver, 2022) menjelaskan bahwa loyalitas merupakan tahap lanjutan dari kepuasan pelanggan, di mana pelanggan telah memiliki keterikatan emosional dan sikap preferensial terhadap suatu layanan. Dengan demikian, loyalitas pengunjung tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses pengalaman yang berulang dan konsisten.

Loyalitas juga berperan penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis jasa di tengah persaingan yang semakin ketat dan berbasis digital. Di era saat ini, pelanggan memiliki banyak pilihan serta akses informasi yang luas, sehingga loyalitas menjadi faktor pembeda utama antar penyedia jasa. (Vomberg, A., & Wies, 2021) menegaskan bahwa loyalitas pelanggan merupakan aset jangka panjang yang mampu menekan biaya pemasaran dan meningkatkan stabilitas pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini loyalitas pengunjung dijadikan sebagai variabel terikat (Y) yang dipengaruhi oleh strategi harga, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung.

Kepuasan pengunjung merupakan evaluasi pengunjung terhadap keseluruhan pengalaman yang mereka rasakan selama menggunakan jasa, mulai dari kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, hingga suasana yang diciptakan oleh penyedia jasa. Menurut (Kotler & Armstrong, 2021), kepuasan pengunjung merupakan faktor kunci yang menentukan apakah pengunjung akan kembali menggunakan jasa yang sama atau beralih ke pesaing. (Tjiptono, 2022), menyatakan bahwa kepuasan pengunjung yang konsisten akan membentuk kepercayaan dan komitmen, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas pengunjung. Dalam konteks jasa

hiburan, pengunjung yang merasa puas cenderung memiliki niat kunjungan ulang yang lebih tinggi dan menunjukkan perilaku loyal.

Kualitas fasilitas adalah tingkat kelayakan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana fisik yang disediakan perusahaan untuk mendukung penggunaan jasa oleh pelanggan. Dalam bisnis jasa, fasilitas berfungsi sebagai bukti fisik (*physical evidence*) yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Menurut (Zeithaml et al., 2019), lingkungan fisik layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap emosi, persepsi, dan perilaku pelanggan.

Dalam penelitian ini, kualitas fasilitas ditetapkan sebagai variabel independen karena fasilitas yang disediakan Avici Billiard Bengkulu secara langsung memengaruhi pengalaman pengunjung. Fasilitas yang dimaksud meliputi kondisi meja billiard, pencahayaan, kebersihan ruangan, tata letak ruang, kenyamanan tempat duduk, serta fasilitas pendukung lainnya. Ryu dan Lee (2020) menyatakan bahwa fasilitas yang berkualitas mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya mendorong loyalitas.

Menurut (Huang et al., 2020) *dynamic pricing* merupakan salah satu strategi pemasaran yang banyak diterapkan dalam bisnis modern, di mana perusahaan dapat menyesuaikan harga secara fleksibel berdasarkan waktu, tingkat permintaan, dan kondisi pasar secara real-time. Penerapan strategi ini semakin penting seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan pemanfaatan data analytics dalam pengambilan keputusan bisnis. Namun, persepsi keadilan harga (*price fairness*) menjadi aspek yang sangat penting, karena perubahan harga yang tidak dipahami pelanggan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Berbagai penelitian juga

menunjukkan bahwa *dynamic pricing* mampu meningkatkan loyalitas pelanggan apabila diterapkan secara transparan dan memberikan nilai yang jelas serta adil bagi konsumen (P. Wang et al., 2023)

Penerapan *dynamic pricing* di Avici Billiard, seperti perbedaan harga berdasarkan jam ramai dan sepi, paket promosi, atau diskon tertentu, merupakan strategi yang potensial untuk meningkatkan daya tarik pengunjung. Namun, menurut (Xia & Yang, 2019), perubahan harga harus disertai dengan komunikasi yang jelas agar tidak menimbulkan persepsi ketidakadilan. Penelitian di sektor hiburan menunjukkan bahwa *dynamic pricing* yang dirasakan adil dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sementara penerapan yang tidak transparan justru menurunkan kepercayaan pelanggan (L. Wang et al., 2023)

Permasalahan awal survei pada bulan Januari 2026 terhadap beberapa pengunjung di Avici Billiard Bengkulu yaitu pertama loyalitas pengunjung belum sepenuhnya optimal, masih terdapat beberapa pengunjung datang karena terdapat harga promo, kedua penyesuaian harga, sebagian pengunjung masih merasa tidak adil antara perbedaan harga di jam sepi dan ramai, ketiga kualitas fasilitas, masih ada keluhan dari fasilitas yang menurut mereka masih memiliki kekurangan seperti ventilasi udara dan pencahayaan ruangan yang kurang optimal, kepuasan, adanya perbedaan kualitas pelayanan yang belum konsisten dari hari satu ke hari lainnya.

Masalah pokoknya adalah Belum optimalnya loyalitas pengunjung di Avici Billiard Bengkulu di tengah persaingan usaha yang semakin ketat, yang diduga dipengaruhi oleh penerapan *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan tingkat kepuasan pengunjung. Secara lebih rinci, permasalahan tersebut dapat dipahami

sebagai berikut, meskipun jumlah pengunjung relatif stabil, masih adanya persepsi beragam terhadap kewajaran harga, kualitas fasilitas yang belum sepenuhnya optimal, serta tingkat kepuasan yang berbeda-beda antar pengunjung menunjukkan bahwa loyalitas belum terbentuk secara kuat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, perlu dianalisis sejauh mana *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung di Avici Billiard Bengkulu.

Dari penelitian di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: **pengaruh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung di avici billiard bengkulu.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil survey dan pengamatan langsung di avici billiard bengkulu maka

1. Tingkat loyalitas belum sepenuhnya terbentuk secara optimal, karena sebagian pengunjung yang datang hanya pada waktu tertentu seperti waktu ada promo dan saat berkumpul bersama teman.
2. Perbedaan harga antara jam ramai dan sepi membuat pengunjung merasa tidak adil.
3. Ventilasi ruangan yang tidak optimal, pencahayaan ruangan yang kurang bagus.
4. Pengunjung merasa pelayanan tidak konsisten antara satu hari dan hari lainnya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka permasalahan-permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini perlu dibatasi. Penelitian ini difokuskan untuk menjelaskan pengaruh *dynamic pricing* (X1), kualitas fasilitas (X2), dan kepuasan pengunjung (X3) terhadap loyalitas pengunjung (Y) di avici billiard bengkulu.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah *dynamic pricing* berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu?
2. Apakah kualitas fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu?
3. Apakah kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu?
4. Apakah *dynamic pricing* ,kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Avici Billiard Bengkulu.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh *dynamic pricing* terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas fasilitas terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung Avici Billiard Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan khususnya tentang pengaruh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung di avici billiard bengkulu.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya pada bidang pemasaran jasa dan perilaku konsumen. Hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai pengaruh *dynamic pricing*, kualitas fasilitas, dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung.