

ABSTRAK
ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT JASA WARNET

Studi kasus pada warnet Shooternet Jl. Ampel No 10 Papringan Yogyakarta

PUGARDONO

002214224

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen warnet Shooternet, urutan prioritas kepentingan terhadap atribut jasa yang disediakan oleh warnet Shooternet, serta untuk mengetahui sikap konsumen secara keseluruhan terhadap jasa internet yang disediakan oleh warnet Shooternet.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Sampel di dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis persentase, analisis prioritas kepentingan, dan analisis *Multiattribute attitude Model (MAM)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen mayoritas berjenis kelamin laki-laki sejumlah 62%, berusia antara 26-30 tahun, sejumlah 35%, menyelesaikan perguruan tinggi atau sederajat sejumlah 65% dan memiliki penghasilan perbulan adalah Rp 301.000 – Rp 600.000 sejumlah 35%. Atribut fasilitas pendukung menjadi prioritas utama dengan total nilai 356. Sikap konsumen terhadap atribut-atribut jasa di warnet Shooternet sebesar 0,706. Skor tersebut terletak di antara skala 0-4 dengan interpretasi sangat positif.

ABSTRACT

ANALISYS OF THE CONSUMERS'S ATTITUDE

TOWARD WARNET SERVICE ATTRIBUTE

Case study on warnet Shooternet 10th Ampel street Papringan Yogyakarta

PUGARDONO

002214228

SANATA DHARMA UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2007

The aims of this research were to identify characteristics consumers' of the Warnet Shooternet, the consumers priority concerning to the service available at the Warnet Shooternet, and to identify the consumers' attitude toward the internet service provided by Warnet Shooternet.

The data collection methods used were interview, questionnaire, observation, and documentation. The research sample size was 100 respondent. The sampling technique used was accidental sampling, while data analysis technique used were analysis of percentage, analysis of priority, and analysis of Multi attribute Attitude Model (MAM).

The data analysis result showed that majority of consumers' were male (62%), ages between 26-30 years (35%), graduated from college or equivalent (65%), and earn between Rp 301.000 – Rp 600.000 (35%). The consumers prioritized supporting facilities with the total value of 356. The consumers' attitude toward service attributes of the Warnet Shooternet was 0,706. It suggested that consumers' had a definitely positive attitude towards the attributes of the Warnet Shooternet.