

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA WARUNG INTERNET

**Studi Kasus Pada Warung Internet ‘RAJAWALI’ Di Jalan Godean No. 20,
YOGYAKARTA**

Crissantus Dewantoro

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) karakteristik konsumen pengguna jasa warung internet “Rajawali”, (2) kepuasan konsumen warung internet “Rajawali” terhadap jasa warung internet “Rajawali” dan (3) atribut jasa manakah yang terpenting bagi konsumen warung internet “Rajawali”.

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis persentase, Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan analisis prioritas kepentingan

Dari analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, berumur 21 – 26 tahun, memiliki tingkat pendidikan Sarjana S1/S2/S3, dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan memiliki penghasilan perbulan kurang dari Rp 500.000. Berdasarkan perhitungan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan warung internet “Rajawali” berada dalam kondisi sangat puas dengan pelayanan jasa warung internet Rajawali, Menurut pelanggan warung internet “Rajawali” dan urutan prioritas kepentingan konsumen adalah variabel empati sebagai dimensi terpenting dan dilanjutkan dengan, bukti nyata, dapat dipercaya, daya tanggap dan jaminan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF CONSUMERS' SATISFACTION TOWARD QUALITY OF INTERNET SERVICES

**A Case Study At Warung Internet 'RAJAWALI' At Jalan Godean No. 20,
YOGYAKARTA**

Crissantus Dewantoro

SANATA DHARMA UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2008

This research was aimed to identify (1) characteristics of the customers of Warung Internet "Rajawali", (2) the customers satisfaction of Warung Internet "Rajawali", and (3) the most important attribute as perceived by consumers of Warung Internet "Rajawali"

The data collection technique used was questionnaire. While the data analysis techniques used were analysis of percentage, customer satisfaction index and analysis of priority.

Results showed that respondents were majority male, 21 – 26 years old, with educational level of bachelor degree and having income a less than Rp 500,000/month. The Customers Satisfaction Index indicated that consumer satisfaction of Warung Internet "Rajawali" was "very satisfied". The most important variable of service was "empathy".