

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS JASA WARNET Studi Kasus pada Warnet Dixinet di Yogyakarta

Robertus Tri Handoyo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Profil responden/pelanggan yang menggunakan fasilitas jasa di Warnet Dixinet (2) Tingkat kepuasan konsumen di Warnet Dixinet (3) Perbedaan tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan fasilitas di Warnet Dixinet ditinjau dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan, dan tingkat penghasilan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan interview. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan teknik analisis persentase, masalah kedua menggunakan metode indeks kepuasan konsumen dan masalah ketiga dianalisis dengan menggunakan uji analisis *Chi Square*.

Dari analisis masalah pertama diketahui bahwa responden yang menggunakan fasilitas di Warnet Dixinet sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, berusia antara 19 tahun – 23 tahun, berpendidikan terakhir SLTA/ sederajat, memiliki status sebagai pelajar/mahasiswa, dan tingkat penghasilan sebulan antara Rp 451.000–Rp 600.000. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas/sangat puas. Sedangkan analisis masalah ketiga menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan konsumen terhadap fasilitas di Warnet Dixinet bila ditinjau dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan dan tingkat penghasilan sebulan.

ABSTRACT

THE CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS ON FACILITIES OF *WARNET* (INTERNET CAFÉ) A Case Study at *Warnet Dixinet* in Yogyakarta

Robertus Tri Handoyo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2003

The research aimed to identify (1) The profiles of respondents (consumers) utilizing services provided at the *Warnet Dixinet*, (2) Consumers' satisfaction level at the *Warnet Dixinet*, (3) different level of consumers' satisfaction using facilities in the *Warnet Dixinet* based on gender, age, education level, occupancy and income level.

Questionnaires, observations and interviews were conducted to obtain data. The samples involved 100 respondents. They were taken using purposive sampling technique. The first, second and third problems were analyzed using Percentage Analysis Technique, Consumers' satisfaction Method and *Chi Square* analysis testing, respectively.

Based on the analysis of first problem, it was found that the respondents using facilities of *Warnet Dixinet* mostly consisted of male aged between 19 – 23 years, with the Educational level of High School, registered as high school/college students and income level of Rp 451.000 – Rp 600.000. The analysis of second problem indicated that most of the respondents were satisfied/highly satisfied with the service of the warnet. While the analysis of third problem showed that no different level of satisfaction was detected from facilities provided at the *Warnet Dixinet* viewed from gender, education level, occupancy and monthly income level.