

ABSTRAK
ANALISIS SIKAP KONSUMEN
TERHADAP JASA WARUNG INTERNET
STUDI KASUS PADA
WARUNG INTERNET JOKER DI YOGYAKARTA

NAZARANI HARIONO
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2002

Penelitian ini dilaksanakan di Warung Internet 'Joker' di Mrican, Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen dan sikap konsumen terhadap jasa warung internet secara keseluruhan di Warung Internet 'Joker' di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Adapun cara pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden yang telah menggunakan jasa warung internet di Warung Internet 'Joker' di Mrican, Yogyakarta.

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui karakteristik konsumen di Warung Internet 'Joker' adalah analisis persentase. Sedangkan analisis *multiattribute attitude model* (MAM) digunakan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap jasa warung internet secara keseluruhan dan untuk mengetahui atribut jasa apa yang paling diutamakan konsumen saat menggunakan Jasa Warung Internet 'Joker' Yogyakarta.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis persentase, sebagian besar konsumen adalah berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 60 % dan 93 % dari konsumen berusia paling banyak antara 17-28 tahun, tingkat pendidikan konsumen terakhir yang paling banyak adalah Perguruan Tinggi sebanyak 68 %. 51 % dari konsumen adalah mahasiswa.

Dari analisis MAM diketahui bahwa sikap konsumen terhadap jasa warung internet di Warung Internet 'Joker' adalah baik. Atribut lokasi merupakan atribut yang keadaannya (*belief*) paling mendekati harapan (*ideal*) konsumen karena mempunyai selisih nilai ideal *belief* rata-rata terkecil yaitu sebesar 0,06. Sedangkan atribut yang paling diutamakan saat menggunakan jasa Warung Internet 'Joker' adalah kenyamanan.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON COMSUMER'S ATTITUDE TOWARD POSTAL AND INTERNET STALL'S SERVICES A CASE STUDY AT WARUNG INTERNET 'JOKER' MRICAN, YOGYAKARTA

NAZARANI HARIONO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2002

The research was done at Warung Internet 'Joker' Postal and Internet Mrican, Yogyakarta. The aim of this research was to know the consumer's attitude toward the services of Warung Internet 'Joker' Postal and Internet Stall. This research took 100 respondents as the sample. The data were compiled by distributing questionnaire to the respondents who used Jasa Warung Internet 'Joker' Postal and Internet Stall's services.

The data analysis used to find out the consumer's character were the Percentage Analysis. To find out the consumer's attitude and the most important attribute of the services, the research used Multiattribute Attitude Model.

Based on the result of Percentage Analysis, it was founded that most of consumers were women 60 %. 93 % of the respondents were in the age of 17-28 years, most of them were under graduate students 68 %, and 51 % were university states.

From the result of the MAM analysis, the research found that the consumer's attitudes were positive. The most important attribute that fulfilled consumer expectation was location, which was shown by the average value of ideal belief of 0,060. While the most important for the consumer when using Warung Internet 'Joker' Postal and Internet services is the pleasure.