

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYAN JASA DAN FASILITAS GAME-NET

Studi Kasus pada Konsumen Game-Net Dixinet di Yogyakarta

**Paulus Marulitua Manik Ambarita
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Profil konsumen yang menggunakan fasilitas jasa Game-Net Dixinet di Yogyakarta (2) Tingkat kepuasan konsumen di Game-Net Dixinet (3) Perbedaan tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan fasilitas jasa di Game-Net Dixinet ditinjau dari jenis kelamin, usia, status pekerjaan, tingkat penghasilan dan tingkat pendidikan terakhir.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan observasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan teknik analisis persentase, masalah kedua menggunakan analisis *Multiattribute Attitude Model*.

Dari analisis masalah pertama diketahui bahwa profil konsumen yang menggunakan fasilitas dan jasa Game-Net Dixinet sebagian besar berjenis kelamin laki-laki berusia antara 24 tahun – 28 tahun dengan status pekerjaan adalah Mahasiswa, yang memiliki tingkat penghasilan per bulan antara dari Rp 301.000 – Rp 450.000, dengan pendidikan terakhir yang telah ditamatkan SMU, yang bertempat tinggal di Yogyakarta. Hasil analisis kedua menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap atribut Game-Net Dixinet adalah sangat puas.

ABSTRACT

THE CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS ON SERVICES AND FACILITIES OF *GAME-NET* A Case Study at *Game-net Dixinet* in Yogyakarta

**Paulus Marulituaa Manik Ambarita
Sanata dharma University
Yogyakarta
2004**

The research aimed to identify (1) The profiles of responden (consumers) utilizing services provided at the *Game-net Dixinet*, (2) Consumers' satisfaction using services and facilities in the *Game-net dixinet* based on gender, age, education level, occupancy and incoming level.

Interviews, questionnaires and observations were concuted to obtain data. The sample involved 100 respondents. They were taken using purposive sampling technique. The first and second problems were analyzed using percentage analysis technique and MAM (*Multiaattribute Attitude Model*).

Based on the analysis of first problem, it was found that the respondents using services and facilities of *Game-net Dixinet* mostly consisted of male aged between 24 – 28 years old, registered as college students, and incoming level of Rp 301.000 – Rp 450.000 and with the Educational level of High School.

The analysis of second problem indicated the most of respondents were satrisfied/highly satisfied with the services and facilities of the *Game-net*.