

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA WARUNG INTERNET (WARNET)

**Studi Kasus Pada Warung Internet Angkasa Net
Jl. Babarsari No. 52 Yogyakarta**

**Rufina Fantirini
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) profil responden yang menggunakan jasa di Warnet Angkasa. (2) Tingkat kepuasan konsumen di Warnet Angkasa.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan interview. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik incidental sampling. Untuk menganalisis masalah pertama digunakan teknik analisis persentase, masalah kedua menggunakan metode indeks kepuasan konsumen.

Dari analisis masalah pertama diketahui bahwa responden yang menggunakan jasa di Warnet Angkasa sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, berusia antara 19 tahun-23 tahun, berpendidikan terakhir SLTA/sederajat, memilih 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.

ABSTRACT

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA WARUNG INTERNET (WARNET)

**Studi Kasus Pada Warung Internet Angkasa Net
Jl. Babarsari No. 52 Yogyakarta**

**Rufina Fantirini
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004**

The research aimed to identify (1) The profiles of respondents utilizing services provided at the Warnet Angkasa. (2) Consumers' satisfaction level at The Warnet Angkasa.

Questionnaires, observation and interviews were conducted to obtain data. The samples involved 100 respondents. They were taken using incidental sampling technique. The first and second problems were analyzed using percentage analysis technique and consumers' satisfaction method.

Based on the analysis of first problem, it was found that the respondent using services of Warnet Angkasa mostly consisted of male, aged between 19-23 years old, with the educational level of high school, registered high school/college students and income level of Rp. 451.000 – Rp. 600.000. The analysis of second problem indicated that most of the respondent were satisfied/highly satisfied with the services of the Warnet Angkasa.