

## **ABSTRAK**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA WARNET**  
Studi Kasus pada Warung Internet De Java Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta

**Petrus Sunarto Bate**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2006**

Penelitian ini bertujuan mengetahui dua hal yaitu : 1) ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa Warnet De Java antara konsumen laki-laki dan perempuan, 2) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas warnet De Java.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, melalui dokumentasi dan wawancara. Uji-*t* digunakan untuk menjawab apakah ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa Warnet De Java antara konsumen laki-laki dan perempuan. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa Warnet De Java digunakan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKP).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan : 1) Ada perbedaan tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa Warnet De Java antara konsumen laki-laki dan perempuan, dimana tingkat kepuasan konsumen perempuan jauh lebih tinggi dibandingkan konsumen laki-laki, 2) berdasarkan 100 responden yang diteliti secara umum konsumen sangat puas dengan jasa Warnet De Java.

## **ABSTRAK**

### **AN ANALYSIS ON CUSTOMER SATISFACTION TOWARD THE SERVICE QUALITY OF AN INTERNET CAFÉ.**

(A Case Study on De Java Internet Café, Maguwoharjo Sleman Yogyakarta)

There are two purposes of the research : firstly, to know the difference in the satisfaction level of De Java Café Internet between male and female customers and secondly, to know the customer satisfaction level toward the quality of De Java Café Internet.

The data are collected by distributing questionnaires and through documentation and there is a difference *T*-test in satisfaction level of De Java Café Internet customer between male and female customers. Whereas customer satisfaction index analysis (IKP) is used to know the customer satisfaction levels toward the quality of De Java Café Internet.

Results of the research show that : firstly, there is a difference in the satisfaction levels of De Java Café Internet between its male and female the satisfaction level the female customers is higher than that of the male customers. Secondly, based on the research an 100 respondent, the customers are generally very satisfied with the service quality of the research an De Java Café Internet.