

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA WARUNG INTERNET**

**Studi Kasus Pada Flamboyan Internet Jln.Flamboyan Karang Asem,  
Yogyakarta**

**Tytan Octavira Siahaan  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Karakteristik Konsumen Flamboyan Internet (2) Tingkat Kepuasan Konsumen di Flamboyan Internet (3) Atribut Jasa Yang Paling berpengaruh bagi konsumen dalam memilih warnet.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Untuk Menganalisis masalah pertama digunakan teknik analisis presentase, masalah kedua menggunakan metode indeks kepuasan konsumen dan masalah ketiga dianalisis dengan menggunakan analisis urutan prioritas kepentingan konsumen.

Dari analisis masalah pertama, diketahui bahwa konsumen yang menggunakan jasa Flamboyan Internet sebagian besar berjenis kelamin pria, berusia antara 19 tahun - 23 tahun, memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan tingkat penghasilan sebulan antara Rp.401.000 - Rp.600.000. Hasil analisis masalah kedua menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas. Sedangkan hasil analisis masalah ketiga menunjukkan dimensi kualitas jasa yang paling dianggap penting oleh konsumen Flamboyan Internet adalah dimensi keandalan (*reliability*)

**ABSTRACT**

**THE CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS ON SERVICE QUALITY  
OF WARUNG INTERNET ( INTERNET CAFÉ)**

**A Case Study at Flamboyan Internet, Jln. Flamboyan Karang Asem,  
Yogyakarta**

**Tytan Octavira Siahaan  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2008**

The research were aimed to identify (1) the characteristic of the Flamboyan Internet customer (2) the customer satisfaction Flamboyan Internet service quality (3) the most influenced attribute on selecting internet café.

The Technique of collecting data were questionnaires, observation, interview and documentation. The total of research sampling were 100 respondents. The technique of sampling was accidental sampling. In order to analyze the first problem the percentration analyzed technique was used, the second was analyzed by satisfaction index method and the third problem was analyzed by customer priority analysis.

Based on the first problem it was identified that most of the Flamboyan Internet customer consisted of male aged from 19 to 23 years old that were students in junior high school and students at university that had income range between Rp. 401.000 to Rp. 600.000 a month. The result of second analysis showed that most respondents felt satisfy. While the result analysis of the third problem showed the most important service quality dimension was reliability dimension.