

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA INTERNET

KABEL PADA PT JOGJA MEDIANET

Studi Kasus : Konsumen PT Jogja Medianet Yogyakarta

Benny Theodore

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2007

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) profil konsumen pengguna jasa internet kabel PT Jogja Medianet, (2) tingkat kepuasan konsumen atas jasa internet kabel PT Jogja Medianet, dan (3) ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen atas jasa internet kabel PT Jogja Medianet ditinjau dari segi usia, jenis kelamin, profesi/pekerjaan, dan tingkat pendidikan konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan bersifat deskriptif dengan cara studi kasus pada konsumen pengguna jasa internet kabel PT Jogja Medianet yang dibatasi pada sample sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan. Sedangkan pengolahan data menggunakan analisis persentase, analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKP), dan *One Way ANOVA*.

Hasil penelitian memperlihatkan : (1) profil responden didominasi oleh laki-laki (63%), berusia 21-25 tahun (38%), mayoritas berpendidikan PT (66%) dan berprofesi sebagai mahasiswa (44%); (2) berdasarkan IKP didominasi oleh yang sangat puas (78%), tidak puas (17%), dan puas (5%); dan (3) mengenai ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan, ditinjau dari faktor jenis kelamin, usia, dan profesi tidak ada perbedaan tingkat kepuasan yang dicapai oleh suatu kelompok dibandingkan dengan kelompok lainnya, sedangkan berdasarkan faktor pendidikan ada perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan konsumen yang berpendidikan PT dengan yang SLTA/SLTP atas jasa internet kabel PT Jogja Medianet.

ABSTRACT

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF PT JOGJA MEDIANET
CABLE INTERNET SERVICE**

A Case Study at PT Jogja Medianet Yogyakarta

Benny Theodore
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007

The purposes of this research were to know: (1) User profile of PT Jogja Medianet cable internet service, (2) Customer's level of satisfaction of PT Jogja Medianet cable internet service, and (3) Customer's differential satisfaction of PT Jogja Medianet cable internet service, evaluated by age, gender, occupation, and education level.

This research was the applied research that had the descriptive feature with the user of cable internet service of PT Jogja Medianet case study, limited by samples as many as 100 users. The data collection method was by distributing the questioner and literature study. The data processing employed the percentage analysis, Customer Satisfaction Index analysis (IKP), and *One Way ANOVA*.

The result of this research showed that: (1) The majority of the respondent profiles were men (63%), with age range between 21 to 25 years old (38%), college degree (66%) and occupation as college student (44%); (2) based on Costumer Satisfaction Index, the majority of respondent profiles were very satisfied (78%), dissatisfied (17%), and satisfied (5%); and (3) due to differential satisfaction level, evaluated by gender, age, and occupation factor, there was no differential satisfaction level reached by a group compare to another group. While based on education factor, there was significantly difference between level of consumer satisfaction which had college education and SLTA / SLTP on PT Jogja Medianet cable internet service.