

ABSTRAK

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP JASA WARNET
DITINJAU DARI TINGKAT PENDIDIKAN, USIA, DAN JENIS
KELAMIN**

Suryati

081334045

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: perbedaan sikap konsumen terhadap jasa warnet 'SAVA' ditinjau dari tingkat pendidikan, usia dan jenis kelamin.

Populasi penelitian adalah konsumen yang datang ke warnet 'SAVA' Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel yang kebetulan ditemui.

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, observasi dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan Uji Anova, dan Uji-t.

Dari analisis data diperoleh hasil sebagai berikut : (1) konsumen yang datang ke warnet 'Sava' Yogyakarta terdiri dari pendidikan responden antara lain: SMP sebesar 13%, SMA sebesar 34%, Perguruan Tinggi sebesar 53%. Usia 1-17 tahun sebesar 34%, dan usia lebih dari 17 tahun sebesar 66%. Pria sebesar 51% dan Wanita 49%; (2) tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut pelayanan ditinjau dari tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin; (3) tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut lokasi ditinjau dari tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin; (4) tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut fasilitas ditinjau dari tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin; (5) tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap atribut harga ditinjau dari tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin.

ABSTRACT

**THE ANALYSIS OF CUSTOMERS' ATTITUDE
TOWARDS SERVICE INTERNET CAFE PERCEIVED FROM
EDUCATIOAN LEVEL, AGE AND SEX**

**Suryati
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2013**

This research intends to know: the difference of customers' attitude toward service of SAVA internet cafe perceived from education level, age and sex.

The population of this research were customers who visited SAVA Internet Cafe of Yogyakarta. The total of samples used in this research were 100 respondents. The technique of sampel collection was accidental sampling, which was collected accidentally.

The data were collected by using questionnaire, observation and interview. The data were analyzed by using: ANOVA test and t-test.

From data analysis, the results are: (1) customers who visited SAVA internet cafe of Yogyakarta Whose education level are: Junior High Schools are 13%, Senior High Schools are 34%, and University students are 53%. Ages 1-17 years old are 34% and over 17 years old is 66%. Male is 51% and female is 49%; (2) there is no different customers' attitude towards attribute of service perceived from educational level, age and sex; (3) there is no different customers' attitude towards attribute of location perceived from educational level, age and sex; (4) there is no different customers' attitude towards attribute of facilities perceived from educational level, age and sex; (5) there is no different customers' attitude towards attribute of price perceived from educational level, age and sex.