

**ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PARA PELANGGAN
DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA WARNET
DI WILAYAH JEMBER**

(Studi Kasus Warnet Tom'z, Maxima dan DeNet)

***FACTOR ANALYSIS IS CONSIDERED CLIENTELE IN TAKES A
DECISION TO UTILIZE SERVICE WARNET
AT JEMBER TERRITORIAL***

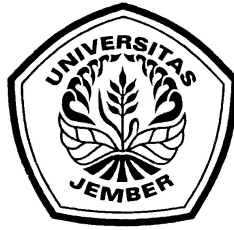
(Case Study Warnet Tom'z, Maxima and DeNet)

SKRIPSI

Oleh

**Diah Kurnia Fitri Lestari
NIM. 060810201048**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PARA PELANGGAN
DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA WARNET
DI WILAYAH JEMBER**

(Studi Kasus Warnet Tom'z, Maxima dan DeNet)

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Diah Kurnia Fitri Lestari
NIM. 060810201048**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : DIAH KURNIA FITRI LESTARI
NIM : 060810201048
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : M. Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN
PARA PELANGGAN DALAM MENGAMBIL
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA WARNET DI
WILAYAH JEMBER (Studi Kasus Warnet Tom'z,
Maxima dan DeNet)

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Jember, 20 Mei 2010
Yang menyatakan,

Diah Kurnia Fitri Lestari
NIM. 060810201048

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN
PARA PELANGGAN DALAM MENGAMBIL
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA WARNET DI
WILAYAH JEMBER (Studi Kasus Warnet Tom'z,
Maxima dan DeNet)

NAMA : DIAH KURNIA FITRI LESTARI

NIM : 060810201048

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

PEMBIMBING I

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si
NIP : 195920131988021001

PEMBIMBING II

Drs. Kamarul Imam, SE
NIP : 194809221981031001

KETUA JURUSAN

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si
NIP : 196107291985032001

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PARA PELANGGAN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGUNAKAN JASA WARNET DI WILAYAH UNIVERSITAS JEMBER

(studi kasus Tom'z, Maxima dan DeNet)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : DIAH KURNIA FITRI LESTARI

NIM : 060810201048

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

01 Juni 2010

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si :
NIP. 19610729 198603 2 001

Sekretaris : Drs. Kamarul Imam, M.Sc :
NIP. 19480922 198103 1 001

Anggota : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si :
NIP. 19591013 198802 1 001

Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 1988403 1 002

PERSEMBAHAN

Dengan ridho Allah SWT, syukur Alhamdulillah akhirnya satu kewajiban telah aku selesaikan dan semua ini tulus aku persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, ungkapan terima kasih dan hormat serta sayangku :

- a. Untuk kedua orang tuaku yang tak pernah lelah mendoakan dan memberikan curahan kasih sayangnya;
- b. Untuk kakak-kakakku yang memberi dukungan tanpa henti;
- c. Untuk sahabat-sahabatku yang selalu memberi semangat, dukungan dan kasih sayangnya dengan satu sama lainnya;
- d. Almamater Fakultas Ekonomi yang aku banggakan.

MOTTO

**Jadikanlah Sabar dan Salat Sebagai Penolongmu
(QS. Al-Baqarah 45)**

**Dan Jangan Kamu Berputus Asa Dari Ramat Allah
(QS. Surat Yusuf 87)**

**Cukuplah Allah menjadi penolong kami,
dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.
(QS. Ali Imron : 173)**

**Sukses tidak di ukur dari posisi yang dicapai
seseorang dalam hidup. Tapi dari kesulitan-
kesulitan yang berhasil diatasi ketika berusaha
meraih sukses
(Booker T Washington)**

ABSTRAKSI

Judul penelitian ini adalah ” Analisis Faktor yang Dipertimbangkan Para Pelanggan Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Jasa Warnet Di Wilayah Universitas Jember (Studi Kasus Warnet Tom’z, Maxima dan DeNet). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan pelanggan dalam mengambil keputusan menggunakan jasa warnet Toms, Maxima dan DeNet dan Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh secara dominan terhadap pengambilan keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa warnet Toms, Maxima dan DeNet di daerah kampus Universitas Jember. Dasar yang digunakan untuk mengambil keputusan adalah faktor-faktor yang dipertimbangkan pelanggan dan faktor-faktor yang berpengaruh secara dominan terhadap pengambilan keputusan pelanggan. Teknik yang digunakan adalah Analisis Faktor dan Analisis Regresi Linier Berganda.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 80 responden dengan metode *proposional purposive random sampling*. Data yang diperoleh diuji menggunakan Analisis Faktor untuk mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan pelanggan dalam mengambil keputusan menggunakan warnet Tom’z, Maxima dan DeNet. Dan analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan dalam menggunakan warnet Toms, Maxima dan DeNet di daerah kampus Universitas Jember.berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa dari 19 variabel hanya terbentuk 6 faktor yang dipertimbangkan pelanggan dalam mengambil keputusan menggunakan warnet Tom’z, Maxima dan DeNet dan dari keenam faktor tersebut terdapat hubungan positif. Keenam faktor tersebut adalah Faktor Skill Karyawan, Faktor Keunggulan, Faktor Atribut Produk, Faktor Fasilitas, Faktor Lingkungan dan Faktor Daya Tarik.

Kata kunci : Pelanggan warnet, jasa warnet, dan analisis faktor keputusan.

PRAKATA

Alhamdulillah rabbil 'aalamiin. Karena berkat Rahmat, hidayah, inayah, maghfirah petunjuk, dan BimbinganNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar, serta kebesarannya yang selalu memberi kekuatan untuk mengatasi kesulitan dalam penulisan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PARA PELANGGAN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA WARNET DI WILAYAH UNIVERSITAS JEMBER (Studi Kasus Warnet Tom’z, Maxima dan DeNet)”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan dan keridhoan Allah SWT serta dorongan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, penulisan skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Imam Suroso, SE.Msi selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Kamarul Imam, M.Sc selaku pembimbing II yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Agus Priyono, MM selaku sekretaris jurusan
5. Seluruh staf dosen, staf akademik, staf kemahasiswaan, dan staf jurusan manajemen (Om Yuli, Mba Linda, dan Mas Nono) yang sangat berperan selama saya kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

6. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sumadi dan Ibu Maria, terimakasih Bapak, Ibu atas kasih sayang, kesabaran, dan panjatan doanya yang tak henti-hentinya di setiap helaan nafas semoga ALLAH SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu dengan SurgaNya kelak.. Amin...
7. Mas Indra, MbK Rini, MbK Ari dan Mas Hendra serta ponakan-ponakanku yang aku sayangi. Terimakasih atas kesabaran, dukungan dan perhatiannya.
8. Ahmad Muntaha,ST terima kasih curahan perhatian, dukungan dan kasih sayangnya yang diberikan selama ini.
9. Sahabatku Ade (Vade), Ayu (Vayu), Bety (Vety),Dian (Vaian), Devita (Veol), Pizza (Visa), Windy (Vindy) dan Hestika (Vahe). Terima kasih atas waktu, kebaikan dan dukungannya. Semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga dan tetap kompak.
10. Mirza, Nunk, Isah, Vivi terima kasih atas bantuan dan kebaikan kalian semua. Semoga bisnis kita tetap berjalan dan sukses.
11. Teman-teman seperjuangan “Kelompok Belajar Pak Iman” : Melissa, IcanK, mbK Marta ...thanks buat inspirasinya
12. Guru spritual H. Mohamad Hari yang telah membantu doa dan ilmunya selama ini.
13. Mas Eko yang telah membantu dan memberikan ilmunya selama ini.
14. Teman-teman Manajemen 2006 terimakasih untuk kebersamaan yang indah waktu melaksanakan pendidikan di Fakultas Ekonomi.
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan. Terima kasih atas bantuan, perhatian, dan dorongan serta semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca pada umumnya.

Jember, Mei 2010

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teoritis	7
2.1.1 Jasa dan Karakteristik	7
2.1.2 Pengertian Perilaku Pelanggan	8
2.1.3 Ruang Lingkup Perilaku Pelanggan Jasa	11
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian	16
2.1.5 Pelayanan Jasa	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	20

2.2 Kajian Empiris	24
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian dan Hipotesis.....	27
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Jenis Data	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional Variabel dan Teknik Pengukuran	33
3.6 Metode Analisis Data	37
3.6.1 Analisis Faktor.....	37
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4 Uji Normalitas	40
3.6.5 Uji Multikolinearitas.....	41
3.6.6 Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.7 Uji Autokorelasi	41
3.6.8 Uji t	42
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	44
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Warnet Tom'z Jember.....	46
4.1.2 Struktur Organisasi Warnet Tom'z Jember	47
4.1.3 Produk Jasa Yang Ditawarkan	48
4.1.4 Gambaran Umum Warnet Maxima Data Jember	49
4.1.5 Struktur Organisasi Warnet Maima Data Jember.....	50
4.1.6 Produk Jasa Yang Ditawarkan warnet Maxima Data Jember.....	52
4.1.7 Gambaran Umum Warnet DeNet	52

4.1.8	Stuktur Organisasi Warnet DeNet Jember	53
4.1.9	Produk Jasa Yang Ditawarkan Warnet DeNet Jember	55
4.1.10	Karakteristik Responden.....	56
4.1.11	Hasil Analisis Data	59
4.2	Pembahasan.....	73
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	26
3.1 Jumlah Alokasi Pelanggan Yang Pernah Menggunakan Jasa Warnet Toms, Maxima dan De-Net di Daerah Kampus Universitas Jember pada Bulan Januari sampai Maret tahun 2010	32
3.2 Jumlah Alokasi Pelanggan pada Masing-Masing Warnet	32
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	56
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.4 Frekuensi pengambilan Keputusan Responden.....	57
4.5 <i>KMO and Barlett's Test</i>	58
4.6 Nilai MSA Tahap Pertama	59
4.7 Hasil Uji Ulang 1 (<i>Anti Image Matrices</i>).....	60
4.8 <i>Total Variance Explained</i>	61
4.9 <i>Rotated Component Matrix^a</i>	62
4.10 Hasil Regresi Linier Berganda	64
4.11 <i>Collinearity Statistic</i>	68
4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.13 Hasil Uji t	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Lima Tahapan Proses Membeli	14
2.3 Kerangka Konseptual penelitian.....	28
3.1 Tahapan Analisis Faktor	39
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	44
4.1 Struktur Organisasi <i>Tom'z Internet Zone</i>	46
4.2 Struktur Organisasi	49
4.3 Struktur Organisasi	52
4.4 Hasil Uji Normalitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	87
Lampiran 3. Hasil Analisis Faktor.....	95
Lampiran 4. Hasil Uji Ulang Analisis Faktor.....	103
Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	109
Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	114