



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN JASA KOMPUTER BERBASIS JARINGAN
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**TITIS RIHARDIMAS
NIM 070810201124**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN YANG MEMENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN JASA KOMPUTER BERBASIS JARINGAN
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh

**TITIS RIHARDIMAS
NIM 070810201124**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2013

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Suhartatik, S.Pd dan Ayahanda Drs. Masyhuri tercinta, yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayang selama ini;
2. Kakak – kakakku tersayang serta seluruh keluarga besar ku yang memberiku semangat dan motivasi dalam kebersamaan;
3. Istriku tercinta Arini Nurul Qoiriyah, S.E, yang senantiasa mendoakan, memberiku semangat dan motivasi
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya;
5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Keberhasilan itu didapat dari pengorbanan dan perjuangan,
Dan yang terpenting ridho Allah SWT disertai doa dari seorang ibu.
(Al-Qur'an, Surat Yusuf :27)

Setiap orang ingin mengubah dunia,
namun tidak ada yang ingin mengubah dirinya sendiri
(Loe Tols Toi)

Kita tidak bisa menjadi bijaksana dengan kebijaksanaan orang lain, tapi
kita bisa berpengetahuan dengan pengetahuan orang lain.
(Michel De Montaigne)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titis Rihardimas

NIM : 070810201124

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Jasa Komputer Berbasis Jaringan Di Kota Jember “ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Mei 2013

Yang menyatakan,



TITIS RIHARDIMAS
NIM 070810201124

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN JASA KOMPUTER BERBASIS JARINGAN DI KOTA JEMBER

Oleh

TITIS RIHARDIMAS
NIM 070810201124

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Bambang Irawan, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si

RINGKASAN

Analisis Kualitas Layanan Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Jasa Komputer Berbasis Jaringan Di Kota Jember; Titis Rihardimas, 070810201124; 2013: 60 Halaman; Jurusan Ekonomi Universitas Jember.

Layanan dianggap baik dan berkualitas jika kinerja yang diberikan oleh perusahaan sama dengan apa yang diharapkan konsumennya. Strategi bisnis yang sesuai dengan objek penelitian ini adalah strategi pengembangan layanan (*Service Development Strategy*). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan yang terdiri dari fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan jasa komputer berbasis jaringan di kota Jember baik secara parsial dan simultan dan untuk menganalisis pengaruh dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa komputer berbasis jaringan di kota Jember.

Penelitian ini dikategorikan sebagai *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat perkotaan Kabupaten Jember yang meliputi Kecamatan Sumbersari, Patrang, dan Kaliwates yang pernah menggunakan jasa jaringan komputer Tekling Network serta CV. Media Pratama Jember. jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 75 responden. Metode analisis data menggunakan regresi logistik.

Hasil regresi logit menunjukkan bahwa ada empat variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen jasa jaringan yaitu fasilitas fisik ($\text{sig.}0,042 < 0,05$), keandalan ($\text{sig.}0,028 < 0,05$), daya tanggap ($\text{sig.}0,003 < 0,05$), jaminan ($\text{sig.} 0,023 < 0,05$) dan empati ($\text{sig.} 0,912 > 0,05$). Hal itu menunjukkan bahwa faktor fasilitas fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa jaringan komputer secara parsial; Faktor keandalan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa jaringan komputer secara parsial. Faktor daya tanggap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa jaringan komputer secara parsial. Faktor jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa jaringan komputer secara parsial. Faktor empati tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa jaringan komputer secara parsial. Kesimpulan penelitian ini adalah secara simultan semua variabel fasilitas fisik, pada penggunaan jasa jaringan komputer di Kota Jember secara simultan. keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jaringan adalah variabel keandalan.

SUMMARY

Analysis of Service Quality Affect to Computer Services Based Network Customer Satisfaction In Jember; Titis Rihardimas, 070810201124; 2013: 43page; economic faculty; Jember University

Service and quality is considered good if the performance is given by the same company with what consumers expect. Business strategy in accordance with the object of this research is the development strategy of the service (Service Development Strategy). The purpose of this study was to analyze the effect of the variable quality of services consisting of physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, empathy towards customer satisfaction based computer network services in the city of Jember both partially and simultaneously and to analyze the influence of the dominant influence on customer satisfaction computer services network based in the town of Jember.

This study categorized as explanatory research. The population is urban Jember district covering Summersari, Patrang, and Kaliwates ever using computer network services Tekling Network and CV. Media Pratama Jember. number of samples in this study was set at 75 respondents. Methods of data analysis using logistic regression.

Logit regression results indicate that there are four variables that may affect customer satisfaction network services, namely physical facilities (sig.0, 042 <0.05), reliability (sig.0, 028 <0.05), responsiveness (sig.0, 003 <0.05) , security (sig. 0.023 <0.05) and empathy (sig. 0.912 > 0.05). It shows that the factor of physical facilities and significant positive effect on customer satisfaction partially computer network services; reliability factor is positive and significant effect on customer satisfaction partially computer network services. Factor responsiveness positive and significant effect on customer satisfaction partially computer network services. Factor guarantees a positive and significant effect on customer satisfaction partially computer network services. Empathy factor does not significantly affect customer satisfaction partially computer network services. Conclusions of this study are all variables simultaneously physical facilities, the use of computer network services in the city of Jember simultaneously. reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly influence consumer satisfaction. Dominant variable effect on customer satisfaction is a variable network reliability.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan Jasa Komputer Berbasis Jaringan Di Kota Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak. Dr. M. Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya penulisan skripsi ini.
3. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 19 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	7
2.2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2.2 Perilaku Konsumen	9
2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
2.2.4 Kualitas Layanan.....	11
2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2.6 Elemen Program Kepuasan Konsumen.....	14

2.2.7	Manfaat Program Kepuasan Konsumen	16
2.2.8	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.3.	Kerangka Konseptual	19
2.4.	Hipotesis Penelitian	20
3.	METODE PENELITIAN	21
3.1.	Rancangan Penelitian	21
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	21
3.3.	Populasi dan Sampel.....	21
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	22
3.5.	Identifikasi Variabel	22
3.6.	Definisi Operasional Variabel	23
3.7.	Skala Pengukuran	24
3.8	Uji Instrumen Data	25
3.8.1	Uji Validitas	25
3.8.2	Uji Reliabilitas	25
3.9	Teknik Analisis Data	25
3.9.1	Analisis Regresi Logistik	25
3.9.2	Uji Model	26
3.9.3	Kerangka Pemecahan Masalah	28
4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1.	Profil Kecamatan Patrang	31
4.1.2.	Profil Kecamatan Sumpah	31
4.1.3.	Profil Kecamatan Kaliwates	32
4.2	Karakteristik dan Penilaian Responden	32
4.2.1.	Karakteristik Responden	32
4.3	Uji Instrumen Data	35
4.3.1	Uji Validitas	35
4.3.2	Uji Reliabilitas	35
4.4	Analisis Data	36
4.4.1	Menilai Kelayakan Model Logistik	36

4.4.2 Menilai Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>)	37
4.4.3 Analisis Regresi Logistik	37
4.4.4 <i>Likelihood Ratio (LR) Test</i>	40
4.4.5 Koefisien Determinasi	40
4.4.6 Ketepatan Prediksi Model	41
4.5 Pembahasan	41
5. SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Simpulan.....	46
5.2 Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden ...	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Distribusi Usia	33
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Fisik.....	34
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Data	35
Tabel 4.6	Reliabilitas Instrumen Penelitian	36
Tabel 4.7	<i>Hosmer and Lemeshow Tes</i>	37
Tabel 4.8	Penurunan Model Logistik pada <i>Block Number</i>	37
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Logistik	38
Tabel 4.10	Uji Ketepatan Prediksi	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1 Kerangka pemecahan Masalah	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Penilaian Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Logistik