

ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN PARA PELANGGAN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA WARNET PADA WARNET TOM'Z DI JEMBER

Imam Suroso
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Abstract: The study aimed at finding out the factors affecting the decisions of customers using the service of TOM'z internet café in Jember and figuring out the most dominant factor(s) among them. To analyze the data, Factor Analysis and Multiple Linear Regression were used in this study. The samples of this study were 80 respondents who were taken by using *Proportional Purposive Random sampling*. The results of analysis showed that, out of 19 variables, there were 6 factors which affected the decisions of the customers in using the service of Tom'z internet café of which all of them had positive correlations. Those factors consisted of employee skills, excellence, product attributes, facilities, environment, and attractiveness. The factor of excellence had the most dominant effect on the decisions of the customers in using the service of Tom'z internet café.

Keywords : *Customers of Internet Cafe, Service of Internet Cafe, and Decision Factor Analysis*

Pendahuluan

Perusahaan merupakan komponen yang berperan dalam dunia usaha. Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengolah sumber-sumber ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan agar dapat memuaskan kebutuhan masyarakat (Sumarni dan Soeprihanto, 2000:5). Dalam perusahaan terdapat beberapa fungsi antara lain fungsi produksi, fungsi personalia, fungsi keuangan, dan fungsi pemasaran. Fungsi pemasaran mencakup semua kegiatan untuk merencanakan dan menentukan kebijaksanaan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, biaya promosi serta pelayanan agar tujuan perusahaan tercapai dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Ketatnya persaingan mendorong perusahaan untuk melakukan kegiatan pemasaran yang lebih baik. Semakin banyaknya pilihan produk atau jasa membuat pelanggan semakin selektif dalam memilih alternatif yang akan digunakan.

Dengan semakin dekatnya era globalisasi ataupun perdagangan bebas, dimana jarak tidak merupakan hambatan, komunikasi akan bisa dilakukan kapan saja, dimana saja maka perlu suatu alat yang dapat mendukung kearah itu, salah satunya dengan Internet. Internet merupakan sarana untuk dapat mengembangkan komunikasi dan termasuk kumpulan atau jaringan komputer yang ada di seluruh dunia.

Pada saat ini jasa internet sudah mulai populer dan mulai menjamur di kalangan masyarakat. Internet merupakan produk jasa yang memberikan layanan dan fasilitas bagi pengguna media maya. Adapun fasilitas yang diberikan Internet di mana setiap masyarakat mempunyai (*Internet addres*) yang dapat digunakan untuk berkirim surat atau informasi. Internet tidak hanya untuk *Browsing Internet* bahkan saat ini pembelian produk tertentu atau promosi produk telah menggunakan jasa internet dan merupakan salah satu sarana praktek untuk memperkenalkan publik dengan dunia teknologi maju sebagai dan media untuk pengajaran. Internet bukan hanya membuka wawasan regional tetapi sudah go internasional, disamping sebagai alat media bisa juga, surat menyurat (*email*), berbicara dengan orang lain