

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA WARUNG INTERNET (WARNET)  
DI SEKITAR KAMPUS UNIVERSITAS JEMBER  
TAHUN 2004**

**SKRIPSI**



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1)  
Jurusan Pendidikan IPS Program Studi Pendidikan Ekonomi  
pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

|             |               |                             |
|-------------|---------------|-----------------------------|
| Asal :      | Hadiah        | Klass<br>658.83<br>SIS<br>P |
| Terima Tol  | Pembelian     |                             |
| No. Induk : | 250205        |                             |
| Oleh :      | Pengkatalog : |                             |

**TRI ATI SISWANTINI**  
NIM. 200210301207

**PROGRAM PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2004**

**MOTTO**

*“Apapun bisnis anda, anda harus berfikir sedang berada pada bisnis pelayanan”.*

*(Hermawan Kertajaya, 1996)*

*“Bersikap ramah kepada tamu hanyalah 20% dari pelayanan pelanggan yang baik. Bagian yang lebih penting adalah merancang sistem yang memungkinkan kita melakukan pekerjaan dengan baik tanpa mengulang. Senyuman yang paling manis di dunia tidak akan membantu kalau produk atau pelayanan kita tidak memenuhi keinginan pelanggan”.*

*( Carl Sewel & Paul Brown)*

*“Mendengarkan suara pelanggan merupakan hal yang harus dilakukan perusahaan apapun, tanpa terkecuali perusahaan kecil”.*

*(Fandy Tjiptono)*

## PERSEMBAHAN

*Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, kupersembahkan karya sederhana ini untuk yang terkasih :*

- 🕋 Ayahanda Moch. Amin dan Ibunda Ngadjah yang paling kuhormati atas rangkaian doa, curahan kasih sayang dan cinta demi kebahagiaan hidup Ananda kelak di kemudian hari.*
- 🕋 Kedua Saudaraku, Mas Arik dan Mas Iwan yang telah menjadi kakak terbaik dalam hidupku.*
- 🕋 Kakakku tercinta Akhmad Marzuqi yang selalu memberikan do'a dan kasih sayang serta menjadi inspirasiku dalam meraih keberhasilan ini.*
- 🕋 Teman seperjuanganku Angkatan "Indonesia Raya" (PE-2000) yang selalu memberikan keceriaan dan kenangan manis dalam hidupku.*
- 🕋 Almamater yang kubanggakan.*

**HALAMAN PENGAJUAN**

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA WARUNG INTERNET (WARNET)  
DI SEKITAR KAMPUS UNIVERSITAS JEMBER  
TAHUN 2004**

**SKRIPSI**

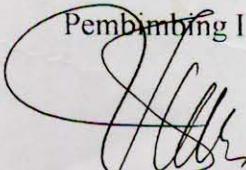
Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Jurusan Pendidikan IPS Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Oleh:

Nama : TRI ATI SISWANTINI  
NIM : 200210301207  
Angkatan : 2000  
Jurusan / Program : Pend. IPS / Pendidikan Ekonomi  
Daerah Asal : Jember – Jawa Timur  
Tempat / Tgl. Lahir : Jember, 11 Agustus 1981

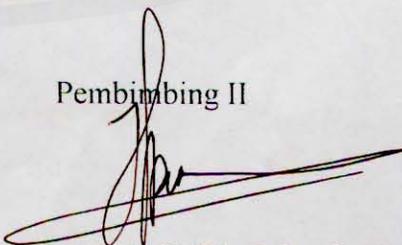
**Disetujui Oleh :**

Pembimbing I

  
Drs. Bambang Suyadi, M.Si

NIP. 131 415 536

Pembimbing II

  
Drs. Pramono Adi. S, Dip. Mgt. St.M.Si

NIP. 131 658 014

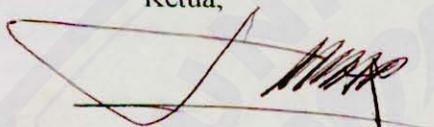
**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 24 September 2004  
Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Tim Penguji,

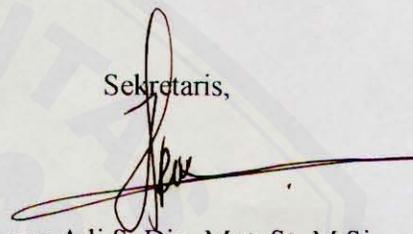
Ketua,



Drs. Umar HM. Saleh, M.Si

NIP. 131 759 843

Sekretaris,

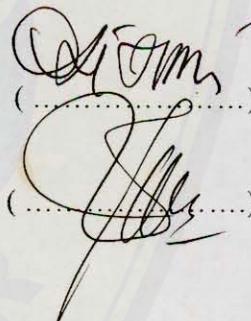


Drs. Pramono Adi S, Dip. Mgt. St. M.Si

NIP. 131 658 014

Anggota :

1. Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 131 386 651
2. Drs. Bambang Suyadi, M.Si  
NIP. 131 415 536



Mengetahui,

Dekan



Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum

NIP. 130 810 936

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Warung Internet (Warnet) di Sekitar Kampus Universitas Jember Tahun 2004**”.

Penulis sadar bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
3. Kepala Perpustakaan Universitas Jember beserta staff
4. Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
5. Ketua Program Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
6. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II
7. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember
8. Operator warnet di sekitar kampus Universitas Jember
9. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini

Penulis merasakan bahwa bantuan tersebut besar sekali. Oleh karena itu semoga Allah SWT berkenan membalas amal kebaikan yang telah diberikan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

September, 2004

Tri Ati Siswantini.

**DAFTAR ISI**

|                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....           | i    |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....           | ii   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....     | iii  |
| <b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....       | iv   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....      | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....          | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....              | vii  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....            | x    |
| <b>DAFTAR BAGAN</b> .....            | xii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....         | xiii |
| <b>DENAH LOKASI PENELITIAN</b> ..... | xiv  |
| <b>ABSTRAKSI</b> .....               | xv   |

**BAB I PENDAHULUAN**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....   | 1 |
| 1.2 Ruang Lingkup Penelitian ..... | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah .....          | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....        | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....       | 7 |

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... | 8  |
| 2.2 Landasan Teori .....                | 9  |
| 2.2.1 Pemasaran Jasa .....              | 9  |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa .....          | 10 |
| 2.2.3 Pelayanan .....                   | 11 |
| a. Keandalan ( $X_1$ ) .....            | 13 |
| b. Daya Tanggap ( $X_2$ ) .....         | 14 |
| c. Bukti Langsung/Fisik ( $X_3$ ) ..... | 15 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.4 Pelanggan .....                                      | 16 |
| 2.2.5 Kepuasan Pelanggan .....                             | 17 |
| a. Pembelian Ulang .....                                   | 19 |
| b. Loyalitas Pelanggan .....                               | 19 |
| c. Rekomendasi dari Mulut ke Mulut .....                   | 20 |
| 2.2.6 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 21 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian .....                             | 23 |

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                    | 24 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....           | 24 |
| 3.2.1 Pelayanan .....                             | 24 |
| 3.2.2 Kepuasan Pelanggan .....                    | 25 |
| 3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian .....      | 26 |
| 3.4 Metode Penentuan Responden .....              | 26 |
| 3.5 Data dan Sumber Data .....                    | 28 |
| 3.5.1 Jenis Data .....                            | 28 |
| 3.5.2 Sumber Data .....                           | 29 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data .....                 | 29 |
| a. Metode Observasi .....                         | 29 |
| b. Metode Angket .....                            | 29 |
| c. Metode Wawancara .....                         | 30 |
| d. Metode Dokumentasi .....                       | 30 |
| 3.7 Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data ..... | 30 |
| 3.7.1 Tahap Pengolahan Data .....                 | 30 |
| a. Editing .....                                  | 30 |
| b. Skoring .....                                  | 30 |
| c. Tabulasi .....                                 | 31 |
| 3.7.2 Metode Analisis Data .....                  | 31 |
| a. Analisis Deskriptif .....                      | 31 |
| b. Analisis Inferensial .....                     | 31 |

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Data Pelengkap .....   | 35 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian .....  | 35 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Warnet .....   | 36 |
| 4.1.3 Gambaran Umum Pelayanan Warnet di Sekitar Kampus<br>Universitas Jember ..... | 40 |
| 4.2 Data Utama .....   | 42 |
| 4.2.1 Gambaran Umum Responden .....  | 42 |
| 4.3 Analisis Data .....  | 43 |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif .....  | 45 |
| 4.3.2 Analisis Inferensial .....   | 63 |
| 4.4 Diskusi Hasil Penelitian .....   | 69 |
| 4.5 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian .....  | 71 |
| 4.5.1 Kekuatan Penelitian .....  | 71 |
| 4.5.2 Kelemahan Penelitian .....   | 71 |

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 72 |
| 5.2 Saran .....      | 73 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1  | Data Tentang Warnet di Sekitar Kampus Universitas Jember .....                           | 3  |
| Tabel 3.2  | Jumlah Rata-Rata Pengguna Warnet di Sekitar Kampus<br>Universitas Jember .....           | 26 |
| Tabel 3.3  | Rincian Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian .....                                      | 28 |
| Tabel 3.4  | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien<br>Korelasi .....               | 33 |
| Tabel 4.5  | Orbitrasi, Waktu Tempuh dan Letak Kelurahan .....  | 35 |
| Tabel 4.6  | Jumlah Pendapatan Warnet di Sekitar Kampus Universitas Jember<br>Tahun 2004 .....        | 38 |
| Tabel 4.7  | Nama dan Alamat Warnet .....   | 39 |
| Tabel 4.8  | Jenis Kelamin Responden .....  | 43 |
| Tabel 4.9  | Umur Responden .....   | 43 |
| Tabel 4.10 | Jenis Pekerjaan Responden .....  | 44 |
| Tabel 4.11 | Deskripsi Tentang Kecepatan Akses Yang Di Miliki Warnet .....                            | 45 |
| Tabel 4.12 | Deskripsi Tentang Kecepatan Akses Menentukan Pulsa Yang<br>Harus Dibayar Responden ..... | 46 |
| Tabel 4.13 | Deskripsi Tentang Kecanggihan Komputer Yang Digunakan<br>Warnet .....                    | 47 |
| Tabel 4.14 | Deskripsi Tentang Jenis Processor Yang Digunakan Warnet .....                            | 48 |
| Tabel 4.15 | Deskripsi Tentang Kesiediaan Operator Membantu Kesulitan<br>Responden .....              | 49 |
| Tabel 4.16 | Deskripsi Tentang Penjelasan Yang Diberikan Operator<br>Kepada Responden .....           | 50 |
| Tabel 4.17 | Deskripsi Tentang Kecepatan Operator Membantu Kesulitan<br>Responden .....               | 51 |
| Tabel 4.18 | Deskripsi Tentang Kecepatan Operator Saat Melayani Transaksi<br>Pembayaran .....         | 52 |
| Tabel 4.19 | Deskripsi Tentang Perasaan Responden Dengan Adaya <i>Client</i> .....                    | 53 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.20 Deskripsi Tentang Arti Penting <i>Client</i> Bagi Responden .....                                       | 54 |
| Tabel 4.21 Deskripsi Tentang Fasilitas Yang Disediakan Warnet .....  | 55 |
| Tabel 4.22 Deskripsi Tentang Fasilitas Pendukung Yang Disediakan Warnet ....                                       | 56 |
| Tabel 4.23 Deskripsi Tentang Kondisi Fisik Komputer Yang Digunakan<br>Warnet .....                                 | 57 |
| Tabel 4.24 Deskripsi Tentang Jumlah Komputer Yang Disewakan Warnet .....   | 58 |
| Tabel 4.25 Deskripsi Tentang Kepuasan Pelanggan .....  | 59 |
| Tabel 4.26 Deskripsi Tentang Keinginan Responden Menggunakan<br>Jasa Warnet .....                                  | 59 |
| Tabel 4.27 Deskripsi Tentang Keinginan Responden Untuk Menjadi<br>Pelanggan .....                                  | 60 |
| Tabel 4.28 Deskripsi Tentang Keinginan Responden Memberikan Argumen<br>Positif Tentang Warnet Yang Digunakan ..... | 61 |
| Tabel 4.29 Deskripsi Tentang Keinginan Responden Menginformasikan<br>Keunggulan Warnet Kepada Orang Lain .....     | 62 |
| Tabel 4.30 Deskripsi Tentang Keinginan Responden Untuk Menyarankan Orang<br>Lain Menggunakan Warnet .....          | 62 |
| Tabel 4.31 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 63 |
| Tabel 4.32 Rekapitulasi Hasil Analisis Uji-F .....   | 66 |
| Tabel 4.33 Rekapitulasi Hasil Analisis Uji-t .....   | 67 |

**DAFTAR BAGAN**

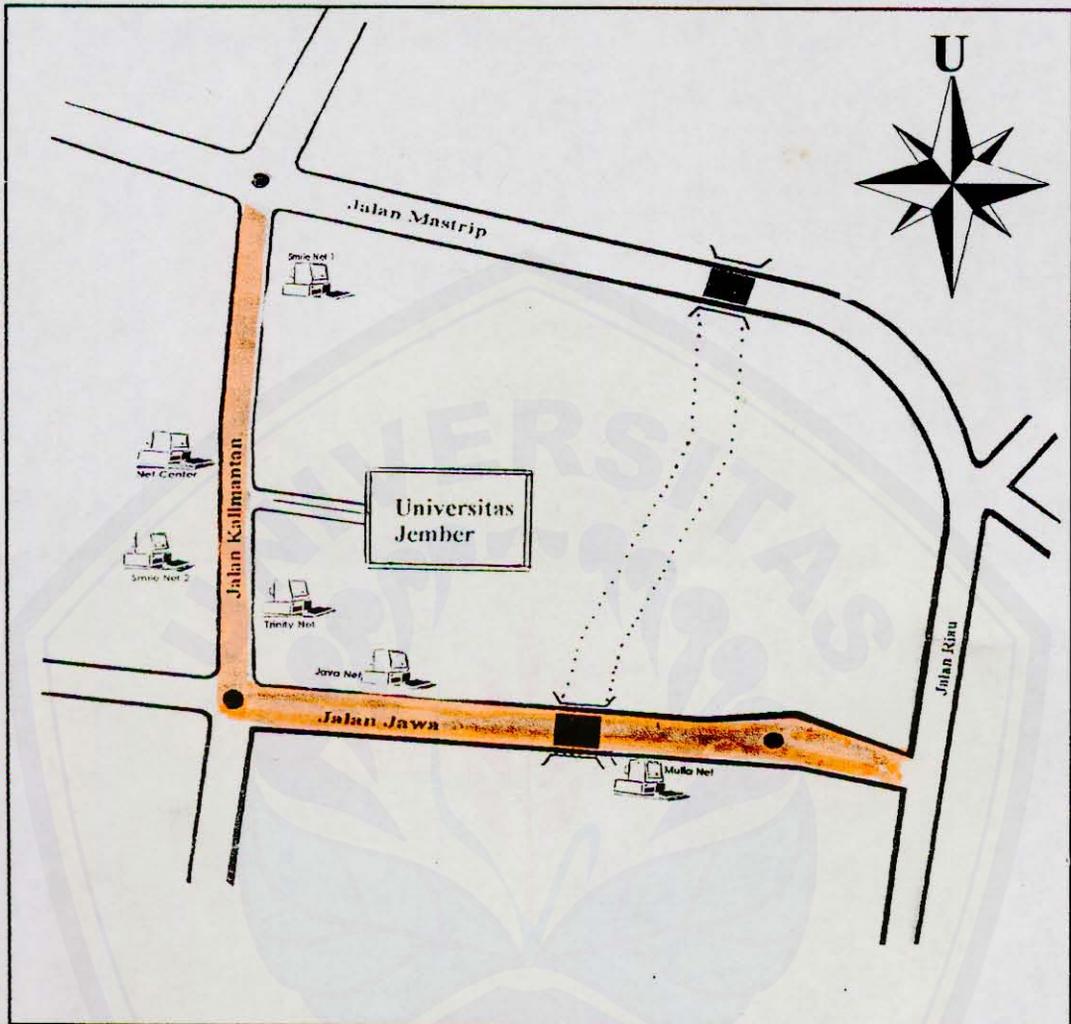
|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Hubungan Antara Kualitas Jasa dengan<br>Kepuasan Pelanggan .....                | 22 |
| Gambar 2.2 Konsep Pemikiran Teori Pengaruh Pelayanan terhadap<br>Kepuasan Pelanggan Warnet ..... | 23 |



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Matrik Penelitian
- Lampiran 2. Tuntunan Penelitian
- Lampiran 3. Angket Penelitian
- Lampiran 4. Daftar Nama Responden Pelanggan Warnet  
di Sekitar Kampus Universitas Jember Tahun 2004
- Lampiran 5. Hasil Penilaian Angket Variabel X terhadap Variabel Y
- Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Angket
- Lampiran 7. Prosentase Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y)
- Lampiran 8. Hasil Analisis
- Lampiran 9. Nilai Kritis Distribusi F
- Lampiran 10. Nilai Kritis Distribusi t
- Lampiran 11. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 12. Surat Keterangan
- Lampiran 13. Lembar Konsultasi
- Lampiran 14. Riwayat Hidup

### DENAH LOKASI PENELITIAN



Sumber: Kelurahan Sumbersari

Keterangan :

-  Bundaran
-  Jembatan
-  Jalan
-  Daerah penelitian
-  Warnet

## ABSTRAKSI

**Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Warung Internet (Warnet) di Sekitar Kampus Universitas Jember Tahun 2004.**

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menjalankan suatu bisnis khususnya bisnis jasa warung internet (Warnet). Pelayanan warnet yang unggul akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terwujud, apabila jasa warnet yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan tertarik untuk menggunakan jasa warnet tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan secara simultan dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive area*. Sementara itu, metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji-F dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet). Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $36,410 > 2,736$ ) dengan signifikansi  $0,000$  dan koefisien determinasi (R Square) sebesar  $0,609$  yang berarti bahwa variabel pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) sebesar  $60,9\%$ . Hasil analisis uji-t dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah keandalan ( $X_1$ ) =  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $5,168 > 1,671$ ); daya tanggap ( $2,392 > 1,671$ ); dan bukti fisik ( $3,692 > 1,671$ )  $\alpha = 0,05 >$  signifikan =  $0,000$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.

Kata Kunci : Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## BAB I PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan komunikasi dewasa ini semakin maju pesat. Sejak akhir abad XX kehidupan manusia diramaikan oleh gencarnya revolusi komunikasi. Penemuan-penemuan terakhir perangkat komunikasi seperti satelit, telepon, telegram, komputer, faksimile, dan lain sebagainya terus bergerak dengan cepat dan semakin memudahkan manusia dalam mengatasi problema waktu dalam komunikasi, pertukaran budaya, dan peradaban. Penemuan terbaru dan paling mutakhir di ujung milinium II adalah sarana komunikasi internet.

Internet merupakan sumber daya informasi yang menjangkau seluruh dunia. Antara satu komputer dengan komputer lain di dunia ( Word Wide) dapat saling berhubungan (Rozag,2001:1). Hingar bingar revolusi internet ini merupakan hasil dari perkembangan teknologi komunikasi. Sarana ini dapat dianggap sebagai kolaborasi dari beberapa alat komunikasi sebelumnya yang meliputi telegram, telepon, komputer, dan faksimile. Dengan ditemukannya internet, ruang lingkup dunia menjadi semakin mengglobal dan memiliki peranan penting untuk mengantarkan manusia dalam memasuki era globalisasi.

Era globalisasi yang semakin modern menyebabkan kecenderungan berubahnya pola pikir masyarakat. Perubahan pola pikir masyarakat itu disebabkan oleh semakin pesatnya perkembangan teknologi dan komunikasi. Perubahan pola pikir masyarakat yang semakin modern menginginkan segala sesuatu dapat diperoleh dengan cepat, mudah, dan harga yang relatif terjangkau. Internet sebagai salah satu hasil teknologi terbaru dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Dalam perkembangannya, internet mengalami pertumbuhan yang sangat pesat baik dalam hal jumlah pemakai, jumlah komputer, maupun jumlah jaringan yang tersambung. Menurut Ustadiyanto dan Arini (2001:5) bahwa pertumbuhan jumlah pemakai internet diperkirakan lebih dari 10% per bulan. Hal senada juga diungkapkan oleh Laquey, (1994:8) bahwa jumlah lalu lintas pada internet

meningkat 10% per bulan dan jumlah pengguna layanan baru juga terus bertambah dengan kecepatan yang hampir sama. Hal itu menimbulkan peluang bisnis baru terutama yang memanfaatkan teknologi komunikasi internet. Warung internet (Warnet) merupakan salah satu sarana yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Lingkungan kampus khususnya Universitas Jember merupakan salah satu lokasi paling strategis dalam menjalankan usaha/bisnis warung internet (Warnet). Hal itu karena lingkungan kampus sangat dekat dengan calon konsumen yang membutuhkan jasa warnet tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Yazid (2001:187) bahwa secara ideal penyedia jasa harus memilih tempat usaha yang dekat dengan pasar sasaran, semata-mata akan bisa memberikan pelayanan lebih baik kepada konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pemilihan lokasi yang tepat dapat memberikan keuntungan bagi pengusaha warnet yang mayoritas pangsa pasarnya adalah mahasiswa, pelajar, dan kalangan bisnis.

Mahasiswa dan pelajar sebagai kalangan akademik merupakan sasaran utama bisnis ini pasti sangat membutuhkan berbagai informasi terbaru yang dapat menunjang studinya dan menambah wawasan serta pengetahuannya. Seperti diungkapkan oleh Yom (dalam Tjiptono, 2001:106) bahwa sebagian besar pengguna internet berasal dari kalangan pendidikan (59%) diikuti oleh bisnis (21%) pemerintah (14%) dan sisanya pengguna individual. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat khususnya mahasiswa, pelajar, dan kalangan bisnis akan jasa warung internet (Warnet) menyebabkan timbulnya persaingan antar pengusaha warnet di lingkungan kampus Universitas Jember. Hal ini merupakan tantangan bagi pengusaha warnet dalam usaha memenangkan persaingan sehingga bisnis ini dapat terus berjalan dengan memberikan keuntungan yang cukup besar.

Untuk memenangkan persaingan di antara warnet-warnet yang ada tentunya dibutuhkan suatu keunggulan baik dari segi produk maupun dari segi pelayanan. Keunggulan warnet jika ditinjau dari segi produk/keunggulan fisik dapat dilihat dari kondisi fisik komputer, fasilitas pendukung serta kenyamanan *client* (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer) yang digunakan untuk

mengakses internet. Keunggulan dari segi pelayanan/keunggulan nonfisik dapat dilihat dari kecepatan akses dan kecanggihan komputer yang digunakan. Selain itu keunggulan dari segi pelayanan juga tidak bisa lepas dari keterampilan dan kecepatan operator dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan. Hal ini berarti setiap usaha/bisnis khususnya bisnis warnet harus menempatkan pelayanan pada posisi terdepan. Berikut ini disajikan data warnet di sekitar kampus Universitas Jember, yang dapat digambarkan sebagai berikut.

**Tabel 1.1 Data tentang warnet di sekitar kampus Universitas Jember**

| No | Nama Warnet      | Alamat                               | $\Sigma$ komputer yang akses | Fasilitas   | Tarif/jam |
|----|------------------|--------------------------------------|------------------------------|---|-----------|
| 1. | Smile Net Zone 1 | Jln. Kalimantan No. 3 Ruko kafling 2 | 11 unit                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client</li> <li>• Kipas angin</li> <li>• Printer</li> </ul>                                    | Rp. 3.500 |
| 2. | Smile Net Zone 2 | Jln. Kalimantan No. 64               | 12 unit                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client</li> <li>• Kipas angin</li> <li>• Printer</li> </ul>                                    | Rp. 3.500 |
| 3. | Net Centre       | Jln. Kalimantan ruko campus center   | 4 unit                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client</li> <li>• Kipas angin</li> <li>• Head set</li> <li>• Soft drink dan snack</li> </ul>   | Rp. 3.000 |
| 4. | Trinity Net      | Jln. Kalimantan No. 69               | 11 unit                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kipas angin/AC</li> <li>• Client</li> <li>• Printer</li> <li>• Soft drink dan snack</li> </ul> | Rp. 3.500 |
| 5. | Cyber on Campus  | Jln Kalimantan, Double W UNEJ        | 16 unit                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kipas angin</li> </ul>   | Rp. 2.000 |
| 6. | Java Net         | Jln. Jawa No.27                      | 12 unit                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client</li> <li>• Kipas angin</li> </ul>   | Rp. 3.500 |

|    |            |                 |         |   |          |
|----|------------|-----------------|---------|---|----------|
|    |            |                 |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kipas angin</li> <li>• Printer</li> <li>• <i>Soft drink dan snack</i></li> </ul>   |          |
| 7. | B-Come Net | Jln Jawa No.30  | 12 unit | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Client</i></li> <li>• Kipas angin</li> <li>• <i>Head set</i></li> <li>• Printer</li> <li>• <i>Soft drink dan snack</i></li> </ul> | Rp.3.000 |
| 8. | Maxima     | Jln. Jawa No.62 | 49 unit | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Client</i></li> <li>• Kipas angin</li> <li>• Printer</li> <li>• <i>Head set</i></li> <li>• <i>Soft drink dan snack</i></li> </ul> | Rp.3.600 |
| 9. | Mulia Net  | Jln. Jawa No.64 | 14 unit | <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Client</i></li> <li>Kipas angin</li> <li><i>Head set</i></li> <li>Printer</li> </ul>  | Rp. 3000 |

Sumber: data warnet di sekitar kampus UNEJ, data diolah

Berdasarkan data tersebut maka dapat diketahui bahwa setiap warnet di sekitar kampus Universitas Jember memiliki fasilitas yang berbeda-beda. Penyediaan fasilitas itu digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan saat mengakses internet. Sementara itu, di antara 9 warnet yang ada hanya beberapa warnet yang memiliki fasilitas yang sangat lengkap yaitu warnet Net Center, Trinity Net, Java Net, B-Come Net dan Maxima. Jika pengusaha warnet dapat

menyediakan fasilitas yang lengkap maka pelanggan akan tertarik dan merasa puas saat mengakses internet di warnet tersebut.

Pelayanan (keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik) yang memuaskan pelanggan akan menciptakan suatu kesan/citra positif terhadap warnet yang digunakan. Pelanggan yang merasa puas akan memiliki loyalitas terhadap warnet yang bersangkutan serta mampu menginformasikan keunggulan yang dimiliki warnet tersebut kepada orang lain. Hal ini tentu membawa dampak positif bagi perkembangan bisnis yang dijalankan sehingga pengusaha warnet harus berusaha meningkatkan kepuasan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan warnet tidak hanya bergantung kepada kecepatan akses, dan kecanggihan komputer yang digunakan tetapi kondisi ruangan dan fasilitas pendukung serta keahlian operator dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan juga sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini dikarenakan hampir setiap jasa warnet menawarkan keunggulan yang hampir sama sehingga pelayanan menjadi pembeda dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Warung Internet (Warnet) di Sekitar Kampus Universitas Jember Tahun 2004.**

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dibatasi pada bidang manajemen pemasaran jasa khususnya pada bidang kajian pelayanan warnet dan kepuasan pelanggan. Pokok permasalahan yang diteliti adalah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Warnet yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah warnet yang terletak di jalan Kalimantan dan jalan Jawa yang memiliki *Client* (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer) dan hanya menjalankan bisnis warnet saja.
2. Penelitian ini dilakukan tahun 2004.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004 ?
2. Manakah di antara variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004 ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

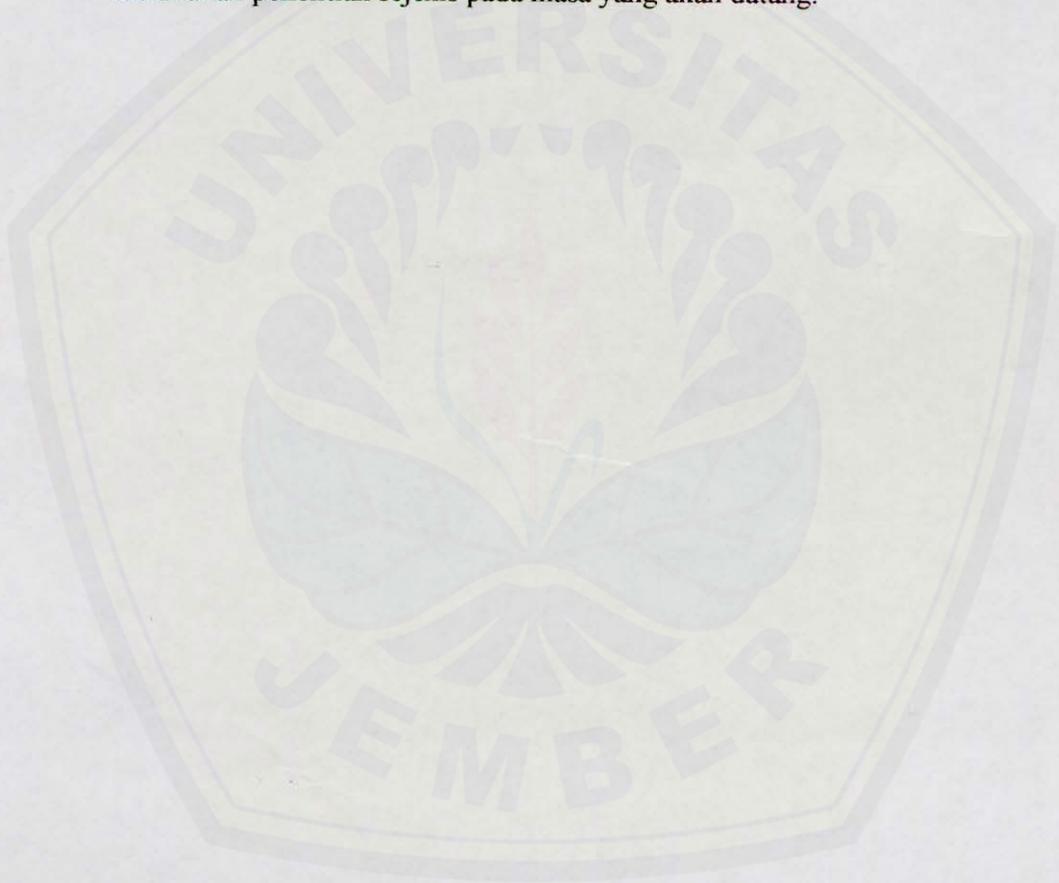
Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan pengaruh pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.
2. Ingin mengetahui pengaruh yang signifikan dari pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.
3. Ingin mengetahui manakah di antara variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi penulis, sebagai wahana aktualisasi dari berbagai disiplin ilmu yang di peroleh di bangku kuliah, khususnya di bidang pemasaran jasa.
2. Bagi perguruan tinggi, sebagai bahan referensi dan bahan kepustakaan bagi mahasiswa.
3. Bagi pengusaha warnet, sebagai bahan masukan dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan bagi pelanggan warnet.
4. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian sejenis pada masa yang akan datang.





## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan studi pustaka yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian mengenai bisnis warnet yang dapat dijadikan sebagai acuan. Penelitian itu seperti yang dilakukan oleh Maksy Paranggi tahun 2002 dengan judul “ Analisis Hubungan antara Multiatribut Jasa Persewaan Internet dengan Perilaku Konsumen di Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember”.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial multiatribut jasa persewaan internet yang meliputi kecepatan akses ( $X_1$ ), tarif pemakaian internet ( $X_2$ ) dan pelayanan ( $X_3$ ) mempunyai hubungan dengan perilaku konsumen di Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa nilai  $X^2$  hitung kecepatan akses ( $X_1$ ) sebesar 52,444; tarif pemakaian internet ( $X_2$ ) sebesar 46,214; pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 44,612 dan dibandingkan dengan tabel distribusi chi-kuadrat ( $X^2$ ) sebesar 43,773 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecepatan akses mempunyai skala prioritas tertinggi yang menyebabkan konsumen tertarik untuk menggunakan jasa persewaan internet di Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember dan memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat yaitu dengan nilai *contingency coefficient* sebesar 0,5865.

Penelitian terdahulu mempunyai kontribusi/manfaat bagi penelitian saat ini antara lain sebagai berikut.

- a. Hasil penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai acuan untuk menentukan indikator yang sesuai dengan penelitian saat ini.
- b. Hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kecepatan akses merupakan variabel yang mempunyai skala prioritas tertinggi dan memiliki tingkat hubungan yang paling kuat di antara variabel yang lain dijadikan sebagai penegas/memperkuat landasan teori untuk merumuskan hipotesis yang berkaitan dengan variabel keandalan.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Dasar Teori Pemasaran Jasa

Pemasaran memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha untuk mempertahankan kelangsungan bisnis warnet yang dijalankan oleh seorang pengusaha. Bisnis warnet akan berhasil jika semua upaya pemasaran diorientasikan pada pelanggan. Hal itu karena suatu bisnis yang sukses dapat tercermin dari keberhasilan dalam mempertahankan pelanggan sehingga diperlukan suatu hubungan/kerjasama yang baik antara pengusaha termasuk dalam hal ini operator warnet dengan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Yazid (2001:14) bahwa pemasaran merupakan penghubung antara organisasi dengan konsumennya. Jadi dapat disimpulkan bahwa seorang pengusaha warnet harus menerapkan konsep pemasaran yang berorientasi pada pelanggan karena pemasaran dapat dijadikan sebagai penghubung antara pengusaha warnet dengan pelanggan sehingga pengusaha warnet dapat mempertahankan kelangsungan bisnisnya dan memperoleh keuntungan yang cukup besar.

Pada dasarnya pemasaran jasa memiliki perbedaan dengan pemasaran barang (produk). Hal itu karena dalam pemasaran jasa, produk yang dijual kepada konsumen atau pelanggan bersifat *intangible* (tidak berwujud). Pada bisnis warnet hasil kinerja yang diberikan oleh pengusaha warnet tidak dapat diwujudkan dalam bentuk produk tetapi dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Kotler (dalam Tjiptono,2002:134) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Zithaml dan Bitner (dalam Yazid,2001:4) mendefinisikan jasa adalah

“mencakup semua aktifitas ekonomi yang output-nya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama (simultan), dan nilai tambah yang diberikanya dalam bentuk yang secara prinsip *intangibel* (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) bagi pembeli pertamanya.”

Berdasarkan kedua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan semua tindakan/aktivitas yang diberikan oleh pengusaha warnet yang hasilnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) tetapi dapat dirasakan oleh

pelanggan, berupa kecepatan akses, kondisi ruangan yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan secara umum proses konsumsi serta produksinya dilakukan secara bersama-sama tanpa menimbulkan kepemilikan apapun.

### 2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (2002:136), jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dari barang, yaitu : *Intangibility*, *Insparability*, *Variability*, *Perishability*. Hal senada juga diungkapkan oleh Zeithaml dan Bitner (dalam Yazid,2001:27) yang menggambarkan perbedaan karakteristik barang dan jasa yang mencakup *intangibilitas*, keberagaman, simultanitas produksi dan konsumsi jasa, dan kerentanan (*perishability*).

#### a. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja atau usaha. Menurut Leonard L.Berry (dalam Yazid,2001:3), “Jasa itu sebagai *deeds* (tindakan, prosedur, aktivitas); proses-proses, dan unjuk kerja yang *intangible*”. Jasa yang bersifat *intangible* membuat orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum ia merasakannya/mengkonsumsinya sendiri. Hal ini berarti bahwa seorang pelanggan jasa warnet tidak dapat menikmati/merasakan jasa hanya melalui pendapat orang lain tetapi pelanggan tersebut harus merasakan sendiri kualitas jasa yang diberikan oleh pengusaha warnet sehingga pelanggan tersebut dapat membandingkan dengan jasa warnet yang lain.

#### b. Tidak Terpisahkan (*Insparability*)

Salah satu karakteristik jasa adalah *Insparability*, artinya jasa tidak bisa dipisahkan antara proses produksi dan konsumsi dalam penyampaiannya kepada konsumen. Hal itu sesuai dengan pendapat Tjiptono (2002:137) bahwa barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sementara itu, jasa di lain pihak, umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini berarti bahwa konsep pemasaran jasa dan produk

memiliki perbedaan. Dalam pemasaran jasa khususnya jasa warnet, interaksi antara operator warnet dengan pelanggan memiliki peranan yang sangat penting guna mempertahankan kelangsungan bisnis yang dijalankan oleh pengusaha warnet tersebut sedangkan pemasaran produk tidak.

c. Bervariasi (*Variability*)

Karakteristik jasa yang membedakannya dengan barang adalah jasa bersifat *variability* (bervariasi). Hasil (*output*) jasa yang bervariasi menyebabkan jasa sulit untuk distandarisasikan. Hal itu sesuai dengan pendapat Tjiptono (2002:137) yang menyatakan bahwa jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya jasa memiliki banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis bergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa itu dihasilkan.

d. Mudah Lenyap (*Perishability*)

Karakteristik lain dari jasa adalah mudah lenyap (*Perishability*). Seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono (2002:141), jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya karakteristik jasa yang mudah lenyap (*perishability*) tersebut membuat jasa sulit disimpan sehingga bila jasa tersebut tidak digunakan maka akan hilang/berlalu begitu saja. Oleh karena itu, peramalan permintaan dan perencanaan yang kreatif dalam menggunakan fasilitas jasa merupakan hal yang sangat penting dan memerlukan keputusan yang bijaksana.

### 2.2.3 Dasar Teori tentang Pelayanan

Dalam rangka menyampaikan jasa kepada pelanggan, interaksi antara operator dengan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi pelaksanaan bisnis warnet. Interaksi tersebut diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik kepada pelanggan dapat menjadi penentu keberhasilan bagi suatu bisnis warnet yang ada di sekitar kampus Universitas Jember. Sugiarto (2002:36) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen,

pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang, baik yang melayani maupun yang dilayani. Hal itu diperkuat oleh pendapat Supranto (1997:227) yang menyatakan bahwa jasa atau pelayanan merupakan kinerja, penampilan tidak berwujud, cepat hilang, dan lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih banyak berpartisipasi aktif dalam proses konsumsi jasa tersebut.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan semua aktivitas, manfaat, kinerja yang diberikan oleh pengusaha warnet untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pelanggan berpartisipasi secara aktif dalam menggunakan jasa warnet yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan jasa warnet terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam usaha mempertahankan kelangsungan bisnis yang dijalankan oleh suatu perusahaan. Pelayanan terbaik kepada pelanggan meliputi kegiatan yang melibatkan seluruh personil dari suatu bisnis untuk mendukungnya. Hal ini berarti pelayanan kepada pelanggan tidak sekedar menangani keluhan dan tersenyum kepada pelanggan tetapi pelayanan berarti melakukan berbagai usaha untuk memuaskan pelanggan. Hal tersebut juga berlaku pada bisnis warung internet (warnet) yang selalu berhubungan dengan pelanggan sehingga pengusaha warnet termasuk dalam hal ini operator harus berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000:59) bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa warnet harus berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal kemudahan mengakses internet dengan cepat sesuai dengan harapan. Jika pelanggan yang menggunakan jasa warnet memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapannya, maka pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelayanan dipersepsikan buruk dan hal ini akan berdampak pada perilaku pelanggan untuk menggunakan jasa warnet itu lagi atau tidak.

Kotler (dalam Tjiptono,2000:61) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengusaha/operator warnet, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan warnet sehingga pelanggan warnet dapat menilai apakah pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapannya.

Konsep dimensi pelayanan mengalami perubahan seiring dengan perkembangan bisnis jasa. Hal itu dilakukan untuk lebih meningkatkan kualitas dan kinerja dari suatu bisnis jasa yang dilakukan oleh seorang pengusaha. Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Irawan,2003:57) mengungkapkan bahwa :

“Ketika pertama konsep dari dimensi pelayanan ini diformulasikan, terdapat 10 dimensi. Setelah itu, disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan, seorang pengusaha warnet perlu untuk menerapkan kelima dimensi pelayanan tersebut. Namun dalam penelitian ini, subvariabel dari pelayanan (X) yang diteliti adalah keandalan ( $X_1$ ), daya tanggap ( $X_2$ ) dan bukti fisik/langsung ( $X_3$ ). Hal itu disebabkan ketiga sub variabel tersebut mempunyai kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.

#### **a. Keandalan (*Reability*)**

Perkembangan dunia teknologi dan komunikasi saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini merupakan tantangan bagi pengusaha/pemilik warnet untuk selalu berusaha memberikan keunggulan yang berbeda dalam bentuk pelayanan dari warnet lain sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada pelanggan. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan warnet bahwa jasa warnet tersebut dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi secara cepat dan akurat.

Pada bisnis warnet, dimensi keandalan merupakan salah satu hal yang sangat penting karena kemampuan warnet dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dapat menjadi daya tarik bagi pelanggan untuk menggunakan warnet tertentu. Hal itu sesuai dengan pendapat Irawan (2003:60) yang menyatakan bahwa dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurannce*, *emphaty* dan *tangible*, dimensi *reablity* sering dipersepsikan paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Jadi, dimensi keandalan (*Reablity*) merupakan faktor utama yang menjadi daya tarik konsumen untuk memilih warnet yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Pendapat lain diungkapkan oleh Parasuraman, dkk (dalam Tjiptono,2002:26) yang menyatakan bahwa keandalan (*Reability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Lebih lanjut, Irawan (2003:60) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ditentukan oleh dimensi *reability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengusaha, dalam hal ini operator warnet harus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan yang meliputi kecepatan akses dan kecanggihan komputer yang digunakan, sehingga pelanggan merasa puas dalam menggunakan jasa warnet tersebut.

#### **b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Persaingan yang terjadi pada bisnis jasa khususnya di bidang teknologi komunikasi internet, menuntut pengusaha warnet untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal itu diwujudkan dalam bentuk kesediaan dan ketulusar operator dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan Tjiptono (2002:26) bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) adalah keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Hal ini berarti daya tanggap operator

warnet mempunyai peranan penting dalam usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Depholkar, Thorpe dan Rentz (dalam Murdifin Haming, 2001:9) bahwa *responsiveness* atau daya tanggap sumber daya manusia perusahaan jasa merupakan aspek yang berisikan dua dimensi utama, yaitu kemampuan SDM yang bersangkutan untuk memberikan bantuan kepada konsumen bagaimana memakai jasa itu dengan baik dan tepat. Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Husein (2003:38) yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan respon/kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa operator warnet harus tanggap dan bersedia membantu serta mendengarkan keluhan dari pelanggan ketika mereka mengalami kesulitan dalam mengakses internet. Pada penelitian ini yang dimaksud dengan daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan dan kesediaan pengusaha warnet, dalam hal ini operator untuk membantu kesulitan pengguna warnet dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

### **c. Bukti Langsung/Fisik (*Tangible*)**

Bukti langsung/fisik (*tangible*) merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk menggunakan suatu jasa tertentu khususnya pada bisnis warnet. Hal itu dikarenakan salah satu karakteristik jasa yang tidak berwujud (*intangible*) sehingga dengan adanya bukti langsung/fisik (*tangible*), seorang pelanggan dapat mengetahui keunggulan warnet yang berupa kondisi ruangan dan fasilitas yang dimiliki oleh pengusaha warnet. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2003: 58) yang menyatakan bahwa karena suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Jadi, dengan adanya bukti fisik maka

pelanggan dapat membandingkan keunggulan antara jasa warnet yang satu dengan jasa warnet yang lain.

Pendapat yang sama juga diungkapkan Parasuraman,dkk (dalam Tjiptono,2002:26) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Sementara itu Husein (2003:39) menyatakan bahwa *tangibles* meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa bukti fisik jasa warnet dapat dilihat dari fasilitas fisik yang disediakan oleh pengusaha warnet sehingga dapat menimbulkan ketertarikan pelanggan untuk menggunakan jasa warnet tertentu. Pada penelitian ini yang dimaksud bukti langsung/fisik (*tangible*) adalah fasilitas fisik yang ada di dalam warnet, meliputi :

- a. *client* adalah ruang pribadi/dinding pemisah antara komputer satu dengan komputer yang lain dan digunakan oleh pelanggan untuk mengakses internet.
- b. fasilitas warnet berupa kipas angin, *head set* dan printer yang digunakan untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan warnet selama mengakses internet.
- c. kondisi fisik komputer

#### 2.2.4 Pelanggan

Pelanggan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemasaran baik produk maupun jasa. Hal itu juga berlaku pada jasa warnet yang saat ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Menurut Raphel dan Raphel (dalam Tjiptono,2002:19), pelanggan adalah orang yang membeli produk atau jasa perusahaan. Sementara itu, Kotler (dalam Tjiptono, 1999:66) menyatakan bahwa pelanggan yang menguntungkan adalah orang, rumah tangga/perusahaan yang dalam jangka panjang memberikan pendapatan yang melebihi biaya perusahaan untuk menarik, menjual, dan melayani pelanggan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, pelanggan adalah orang yang memiliki keinginan untuk menggunakan jasa warnet secara terus-menerus apabila ia membutuhkan, sehingga hal itu dapat memberikan keuntungan bagi pengusaha warnet. Pada penelitian ini yang dimaksud pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa warnet lebih dari dua kali.

### **2.2.5 Dasar Teori Kepuasan Pelanggan**

Persaingan yang semakin ketat menyebabkan banyak pengusaha yang terlibat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di bidang teknologi dan komunikasi. Bisnis warung internet (warnet) merupakan salah satu bisnis yang mengalami perkembangan yang cukup pesat sehingga pengusaha/pemilik warnet dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat meningkatkan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2002:24), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Oliver (dalam Supranto, 1997:233) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa kepuasan pelanggan warnet bergantung kepada kinerja dari pengusaha, dalam hal ini operator warnet dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan harapannya.

Kepuasan akan tercapai bila pengusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan Kotler (dalam Tjiptono, 1999:75), pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang bila harapan mereka dilebihi. Sementara itu, Tjiptono (1999:27) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan indikator terbaik untuk laba perusahaan di masa mendatang. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengusaha warnet yang ingin sukses dan memperoleh keuntungan yang besar

dalam menjalankan bisnisnya harus berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan memenuhi harapan pelanggan.

Apabila pelanggan merasa tidak puas akan kinerja dari penyaji jasa dalam hal ini operator warnet maka banyak kerugian yang akan diperoleh pengusaha warnet tersebut. Pelanggan yang tidak puas cenderung untuk memberikan informasi yang merugikan bagi pengusaha warnet. Hal ini sesuai dengan pendapat Sutisna (2003:186), jika konsumen merasa puas, maka dia hanya berbicara kepada satu orang saja dan sebaliknya jika tidak puas dia akan mengemukakan ketidakpuasannya kepada sepuluh orang. Jadi pengusaha warnet harus berusaha mempertahankan pelanggan dengan memenuhi semua harapannya karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan lama sehingga hal itu akan berdampak negatif bagi kelangsungan bisnis yang dijalankan oleh pengusaha warnet tersebut.

Namun, jika pengusaha warnet bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan maka banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh seorang pengusaha sehingga hal itu akan berdampak positif pada kelangsungan bisnis yang dijalankannya. Hal itu sesuai dengan pendapat Tjiptono (2002:24) bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilakunya di masa yang akan datang. Hal itu bisa dilihat dari :

- a. pembelian ulang
- b. loyalitas pelanggan
- c. rekomendasi dari mulut ke mulut.

### **a. Pembelian Ulang**

Kepuasan pelanggan dapat memberikan keuntungan yang besar bagi pengusaha warnet. Pelanggan yang merasa puas akan selalu tertarik untuk menggunakan jasa warnet tersebut berulang kali. Menurut Swasta (2000:114), pembelian ulang merupakan pembelian yang pernah dilakukan oleh pembeli terhadap suatu produk yang sama dan akan membeli lagi untuk kedua/ketiga kalinya. Pendapat lain juga diungkapkan Alma (2000:231) yang menyatakan bahwa dengan adanya kepuasan pelanggan akan terjadi pembelian ulang. Berapa frekuensi pembelian ulang dan berapa banyak jumlah pembelian pada akhirnya akan meningkatkan laba perusahaan.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengusaha warnet akan selalu tertarik untuk menggunakan jasa warnet itu kembali sehingga hal itu sangat menguntungkan bagi pengusaha warnet. Pada penelitian ini yang dimaksud pembelian ulang adalah pembelian yang dilakukan oleh pelanggan jasa warnet lebih dari dua kali pemakaian.

### **b. Loyalitas Pelanggan.**

Loyalitas pelanggan warnet merupakan kesetiaan pelanggan dalam menggunakan jasa warnet. Loyalitas itu ditunjukkan dengan selalu menggunakan jasa warnet tertentu secara konsisten. Bhote (dalam Tjiptono dan Diana, 2000:114) berpendapat bahwa pelanggan yang benar-benar puas akan menciptakan loyalitas (kesetiaan) pelanggan. Sementara itu, Kotler (dalam Tjiptono, 1999:75) menyatakan bahwa

“Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pikirannya. Kepuasan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merk tertentu bukan hanya kesukaan/preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi”.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan warnet yang tinggi menyebabkan pelanggan tersebut enggan untuk berpindah ke warnet lain sehingga menciptakan kelekatan emosional dan memiliki loyalitas (kesetiaan) yang tinggi terhadap warnet tertentu.

Menurut Sutisna (2003:41), pengukuran bahwa seseorang konsumen itu loyal/tidak dilihat dari frekuensi dan konsistensi perilaku pembeliannya terhadap satu merek. Berdasarkan pendapat tersebut maka loyalitas pelanggan warnet dalam penelitian ini adalah sikap setia/konsistensi pelanggan untuk tetap menggunakan jasa warnet tertentu.

### c. Rekomendasi dari Mulut ke Mulut (*Word of mouth*)

Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh warnet akan selalu membicarakan keunggulan yang dimiliki oleh jasa warnet tersebut kepada orang lain. Hal ini membawa dampak positif bagi perkembangan bisnis warnet karena akan memberikan keuntungan yang cukup besar bagi warnet yang bersangkutan. Menurut Zeithaml (dalam Tjiptono, 2002:29), rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) merupakan pernyataan secara personal atau nonpersonal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. Jadi, rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) merupakan salah satu sarana untuk mempromosikan atau menginformasikan keunggulan/kelemahan dari suatu jasa khususnya jasa warnet dari pelanggan satu kepada pelanggan yang lain.

Rekomendasi dari mulut ke mulut ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah orang yang dapat mereka percaya, seperti teman, keluarga, dan publikasi massa. Di samping itu, rekomendasi dari mulut ke mulut juga cepat diterima sebagai bahan referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dirasakannya sendiri. Pada penelitian ini yang dimaksud rekomendasi dari mulut ke mulut adalah kegiatan/aktivitas pelanggan untuk menginformasikan keunggulan warnet yang disampaikan kepada orang lain serta mendorong orang lain untuk menggunakan warnet tertentu.

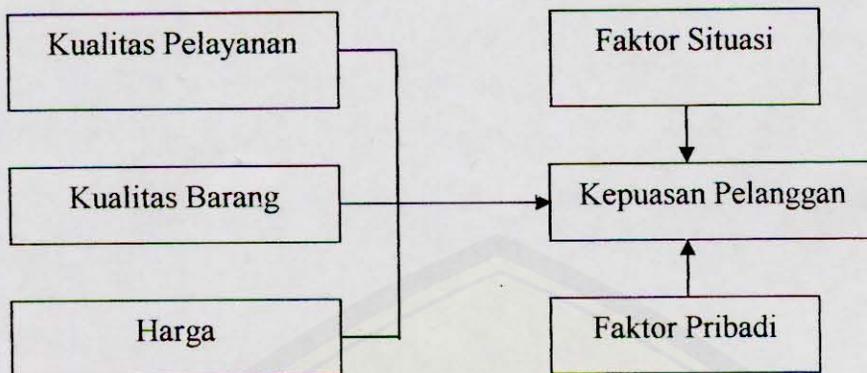
### 2.2.6 Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Banyak perusahaan khususnya di bidang jasa yang menyatakan bahwa kunci utama keberhasilan suatu bisnis dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Salah satu langkah untuk memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik dengan harga bersaing. Hal ini sangat penting dilakukan karena hampir setiap jasa warnet menawarkan keunggulan yang hampir sama sehingga pelayanan menjadi pembeda dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan warnet.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Longenecker,dkk (2001:342) menyatakan bahwa pelayanan konsumen yang unggul menciptakan kepuasan pelanggan. Semntara itu, Husein (2003:51) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pelayanan dan mutu dari suatu produk. Berdasarakan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa warnet yang unggul dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan tertari untuk selalu menggunakan jasa warnet tertentu.

Menurut Rangkuti (2002:41), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan itu terdiri atas bukti langsung (*Tangible*), keandalan, (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Kelima dimensi pelayanan ini harus diterapkan dengan baik meskipun hal itu tidak mudah untuk dilakukan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan sangat berkaitan dan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut disajikan bentuk hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, yang dapat digambarkan sebagai berikut.

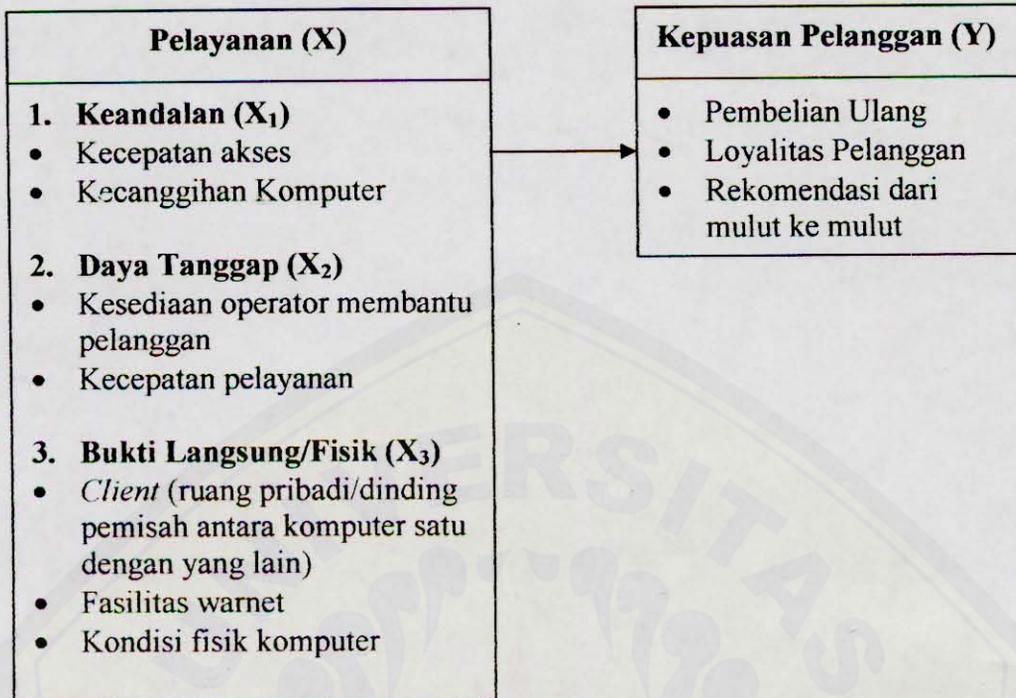


Gambar 2.1: Model hubungan antara Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan  
 Sumber: Zethaml dan Bitner (dalam Suhartanto, 2001:43)

Berdasarkan Gambar 2.1 dapat diketahui bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini hanya memfokuskan pada pelayanan yang terdiri atas lima dimensi sebagai pembentuk kepuasan pelanggan. Adapun dimensi pelayanan tersebut terdiri atas keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti langsung/fisik (*Tangible*).

Untuk selanjutnya peneliti tidak meneliti semua aspek dalam dimensi pelayanan tersebut. Peneliti akan menyesuaikan kajian penelitian hanya dengan mengambil tiga dimensi pelayanan yaitu keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), dan bukti langsung/fisik (*Tangible*).

Berdasarkan konsep teori tersebut, dalam penelitian ini konsep pemikiran teori pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat di gambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.2: Konsep pemikiran teori pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet

### 2.3 Hipotesis Penelitian

1. Diduga ada pengaruh yang signifikan dari pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.
2. Diduga variabel keandalan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Agar penelitian dapat mencapai sasaran yang dituju secara efektif dan efisien dalam arti mencapai hasil yang diharapkan, maka diperlukan suatu perencanaan penelitian yang logis dan sistematis dalam bentuk rancangan penelitian. Arikunto (1999:4) berpendapat bahwa desain/rancangan penelitian adalah rencana/rancangan yang dibuat peneliti sebagai pedoman kegiatan yang dilaksanakan. Jadi pada dasarnya rancangan/desain penelitian merupakan suatu rencana yang dibuat oleh peneliti sebagai pedoman dalam kegiatan penelitian agar hasil yang diharapkan dapat tercapai.

Penelitian ini bersifat non eksperimental, artinya peneliti tidak melakukan suatu percobaan tetapi peneliti hanya ingin mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (warnet) di sekitar kampus Universitas Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena dalam prosedur dan analisisnya, peneliti menggunakan metode statistik dimana di dalamnya berupa angka-angka.

Penentuan daerah penelitian ditentukan dengan metode *purposive*, sedangkan penentuan sampel menggunakan metode *proporsional random sampling*. Sedangkan pengumpulan data menggunakan empat metode yaitu metode observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

### 3.2 Devinisi Operasional Variabel

#### 3.2.1 Pelayanan

Pelayanan warnet dalam penelitian ini adalah segala kegiatan dan manfaat yang diberikan oleh pengusaha (operator warnet) untuk memenuhi harapan pelanggan dalam mengakses internet. Sub variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



**a. Keandalan ( $X_1$ )**

Keandalan (*Reaility*) adalah kemampuan warnet dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan warnet. Indikator dari keandalan meliputi :

1. kecepatan akses
2. kecanggihan komputer

**b. Daya tanggap ( $X_2$ )**

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan dan kecepatan operator untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan warnet. Indikator dari daya tanggap meliputi.

1. kesediaan operator membantu pelanggan.
2. kecepatan pelayanan

**c. Bukti Langsung/fisik ( $X_3$ )**

Bukti langsung/fisik (*Tangible*) adalah fasilitas fisik yang dapat dilihat di dalam warnet. Indikator bukti fisik meliputi :

1. *client* (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer) untuk mengakses internet.
2. fasilitas warnet
3. kondisi fisik komputer

**3.2.2 Kepuasan Pelanggan (Y)**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan warnet baik itu puas atau tidak puas setelah membandingkan antara pelayanan warnet dengan harapannya. Indikator kepuasan pelanggan meliputi :

1. pembelian ulang adalah keinginan pelanggan untuk menggunakan jasa warnet lebih dari dua kali
2. loyalitas pelanggan adalah sikap setia/konsistensi pelanggan untuk tetap menggunakan jasa warnet tertentu.
3. rekomendasi dari mulut ke mulut adalah kegiatan/aktivitas pelanggan untuk menginformasikan keunggulan warnet yang disampaikan kepada orang lain serta mendorong orang lain untuk menggunakan warnet tertentu.

### 3.3 Metode Penentuan Daerah Penelitian

Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive area* yaitu menentukan lokasi penelitian sesuai dengan tujuan penelitian. Lokasi yang ditetapkan adalah warnet di sekitar kampus Universitas Jember yang meliputi jalan Kalimantan dan jalan Jawa. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena menurut pengamatan peneliti, lingkungan kampus khususnya Universitas Jember sangat potensial dalam menjalankan bisnis warnet yang sebagian pangsa pasarnya adalah mahasiswa, pelajar dan kalangan bisnis, sehingga pemilihan lokasi yang tepat dapat berpengaruh pada keuntungan yang diperoleh pengusaha warnet. Selain itu, lokasi penelitian dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga memudahkan untuk melakukan kegiatan penelitian dan dapat menghemat biaya.

### 3.4 Metode Penentuan Responden

Metode penentuan responden merupakan suatu cara menetapkan siapa yang akan menjadi subyek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengguna warnet di sekitar kampus Universitas Jember yang meliputi jalan Kalimantan dan jalan Jawa yang diperkirakan berjumlah 281 orang.

**Tabel 3.2 Jumlah rata-rata pengguna warnet di sekitar kampus Universitas Jember selama satu hari**

| No | Nama Warnet      | Jumlah pengguna |
|----|------------------|-----------------|
| 1. | Smile Net Zone 1 | 60              |
| 2. | Smile Net Zone 2 | 64              |
| 3. | Net Centre       | 7               |
| 4. | Trinity Net      | 50              |
| 5. | Java Net         | 46              |
| 6. | Mulia Net        | 54              |
|    | Jumlah           | 281             |

Sumber : dokumen warnet, data diolah

Sedangkan tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *proporsional random sampling* yaitu banyaknya sampel yang diambil berdasarkan proporsi masing-masing warnet yang pengambilannya dilakukan secara acak. Dalam menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Slovin (dalam Husein,2003:78)}$$

Keterangan : n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran untuk kesalahan pengambilan sampel

l : konstanta

Berdasarkan rumus pengambilan sampel di atas, maka diperoleh :

$$n = \frac{281}{1 + 281 (10\%)^2} = 73,75 \text{ dibulatkan menjadi } 74 \text{ orang}$$

Jadi, berdasarkan jumlah populasi yang diperkirakan sebesar 281 orang, maka besarnya sampel adalah 74 orang. Untuk menentukan besarnya sampel dari masing-masing warnet digunakan rumus sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \quad \text{(Husein,1999:56)}$$

Keterangan :  $n_i$  : ukuran sampel

N : ukuran populasi

$N_i$  : ukuran sampel masing-masing bagian

n : ukuran sampel yang dibutuhkan

Sehingga diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

1. Warnet Smile Net Zone 1 :  $\frac{60}{281} \times 74 = 15,80$  dibulatkan menjadi 16 orang
2. Warnet Smile Net Zone 2 :  $\frac{64}{281} \times 74 = 16,85$  dibulatkan menjadi 17 orang

3. Warnet Net Centre :  $\frac{7}{281} \times 74 = 1,84$  dibulatkan menjadi 2 orang
4. Warnet Trinity Net :  $\frac{46}{281} \times 74 = 12,11$  dibulatkan menjadi 12 orang
5. Warnet Java Net :  $\frac{50}{281} \times 74 = 13,16$  dibulatkan menjadi 13 orang
6. Warnet Mulia Net :  $\frac{54}{281} \times 74 = 14,22$  dibulatkan menjadi 14 orang

Secara terperinci, jumlah populasi dan sampel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3 Rincian jumlah populasi dan sampel penelitian**

| No     | Nama Warnet      | Populasi | Sampel   |
|--------|------------------|----------|----------|
| 1.     | Smile Net Zone 1 | 60       | 16 orang |
| 2.     | Smile Net Zone 2 | 64       | 17 orang |
| 3.     | Net Centre       | 7        | 2 orang  |
| 4.     | Trinity Net      | 46       | 12 orang |
| 5.     | Java Net         | 50       | 13 orang |
| 6.     | Mulia Net        | 54       | 14 orang |
| Jumlah |                  | 281      | 74 orang |

Sumber : dokumen warnet di sekitar kampus UNEJ, data diolah

Jadi berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah sampel yang diteliti berjumlah 74 orang.

### 3.5 Jenis dan Sumber data

#### 3.5.1 Jenis data

- Data primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pelanggan warnet di sekitar kampus Universitas Jember.
- Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari pengusaha warnet dalam hal ini adalah operator warnet di sekitar kampus Universitas Jember.

### 3.5.2 Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari :

- a. responden yaitu pelanggan warnet
- b. informan yaitu pengusaha warnet/operator warnet.
- c. dokumen yaitu buku kepustakaan, majalah, dan data yang diperoleh dari pengusaha warnet/operator warnet tentang jumlah rata-rata pengguna warnet serta omzet/pendapatan yang diperoleh selama satu hari.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang harus dilakukan oleh peneliti guna memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat metode pengumpulan data antara lain metode observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi.

#### a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data/informasi yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap suatu objek yang akan diteliti. Metode observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati aktivitas pelanggan saat mengakses internet sehingga peneliti mengetahui bagaimana kecepatan akses yang dimiliki oleh warnet.

#### b. Metode Angket

Metode angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dan angket terbuka. Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari pelanggan warnet tentang pelayanan yang diberikan oleh operator warnet yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### **c. Metode Wawancara**

Dalam penelitian ini, metode wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan operator warnet. Metode ini digunakan untuk melakukan *cross-check* terhadap jawaban yang telah diberikan oleh responden melalui angket. Informasi yang ingin diraih adalah hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh operator warnet kepada pelanggan.

### **d. Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dokumen yang ada pada tempat penelitian, sesuai dengan data yang dibutuhkan. Dengan metode ini, peneliti dapat memperoleh data tentang jumlah rata-rata pengguna warnet di sekitar kampus Universitas Jember selama satu hari. Selain itu, peneliti juga dapat memperoleh data tentang jumlah pendapatan yang diperoleh warnet setiap hari.

## **3.7 Tahap Pengolahan Data dan Analisis Data**

### **3.7.1 Tahap Pengolahan Data**

Setelah data yang diperlukan terkumpul maka langkah selanjutnya adalah mengolah data menjadi data yang siap untuk dianalisis melalui tiga tahapan yaitu editing, skoring, dan tabulasi.

#### **a. Editing**

Editing merupakan langkah awal yang dilakukan terhadap data yang telah disiapkan. Hal itu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan terhadap data yang akan disajikan dan memperbaiki kembali data yang telah terkumpul melalui angket. Jika terdapat beberapa angket yang masih belum terisi atau pengisiannya tidak sesuai dengan petunjuk maka data tersebut diperbaiki dengan cara meminta responden untuk mengisi angket yang baru.

#### **b. Skoring**

Skoring merupakan kegiatan pemberian skor terhadap data atau angket yang telah disebarkan kepada responden. Skor yang diberikan berdasarkan pada

klasifikasi jawaban angket yang telah dibagikan kepada 74 orang responden. Dalam penelitian ini, kriteria yang dipergunakan dalam melakukan skoring adalah sebagai berikut :

1. responden yang memilih jawaban a diberi skor 3
2. responden yang memilih jawaban b diberi skor 2
3. responden yang memilih jawaban c diberi skor 1

c. Tabulasi

Tabulasi data merupakan proses penyusunan data ke dalam bentuk tabel sehingga data akan mudah dibaca dan dipahami. Dengan tabulasi ini dapat diperoleh nilai dari variabel pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) dalam setiap responden sehingga data mudah untuk dianalisis.

### 3.7.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk mengolah data hasil penelitian sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan. Adapun metode yang digunakan untuk menganalisis data yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial.

#### a. Analisis Deskriptif

Metode ini digunakan untuk menganalisis data yang menitikberatkan pada penggambaran atau deskripsi serta mempresentasikan data yang diperoleh. Analisis ini digunakan sebagai pendukung analisis inferensial. Selain itu analisis ini digunakan untuk mengetahui gambaran tentang pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet di sekitar kampus Universitas Jember.

#### b. Analisis Inferensial

Analisis ini merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus regresi linier berganda yang digunakan oleh peneliti untuk menguji hipotesis. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini meliputi.

### 1. Persamaan garis regresi linier berganda

Persamaan garis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa warnet di sekitar kampus Universitas Jember. Bentuk persamaan garis linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$$

(Atmaja, 1997:341)

Keterangan :

Y : Variabel terikat

a : Konstanta

$b_1$  : Koefisien regresi

$X_1$  : Variabel bebas.

$e_i$  : Kesalahan / variabel yang tidak diteliti

### 2. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikansi garis regresi. Rumus analisis varian garis regresi yang digunakan dalam penelitian ini :

$$R_{y(1,2,3)} = \sqrt{\frac{a_1 \sum X_1Y + a_2 \sum X_2Y + a_3 \sum X_3Y}{\sum Y^2}}$$

(Hadi, 1994:25)

Keterangan :

$R_y$  : Koefisien korelasi antara Y dan X

$a_1$  : Koefisien prediktor  $X_1$

$a_2$  : Koefisien prediktor  $X_2$

$a_3$  : Koefisien prediktor  $X_3$

$\sum X_1Y$  : Jumlah prediktor antara  $X_1$  dengan Y

$\sum X_2Y$  : Jumlah prediktor antara  $X_2$  dengan Y

$\sum X_3Y$  : Jumlah prediktor antara  $X_3$  dengan Y

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat kriterium

**Tabel 3.4 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.**

| Korelasi            | Tingkat Hubungan |
|---------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199        | Sangat rendah    |
| 0,20 – 0,399        | Rendah           |
| 0,40 – 0,599        | Cukup kuat       |
| <b>0,60 – 0,799</b> | <b>Kuat</b>      |
| 0,80 – 1,000        | Sangat kuat      |

(Sugiyono, 1999:216)

### 3. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis pertama yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan. Uji F menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F_{\text{ratio}} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-K-1)}$$

(Atmaja, 1997:348)

Keterangan :

- $R^2$  : koefisien determinasi  
 K : banyaknya variabel bebas  
 n : banyaknya responden

Kesimpulan :

1. Jika  $F_{\text{hit}} \geq F_{\text{tab}}$  maka  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember.
2. Jika  $F_{\text{hit}} \leq F_{\text{tab}}$  maka  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember.

#### 4. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis kedua, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara parsial. Uji t ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{hit} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

(Atmaja, 1997:346)

Keterangan :

$b_i$  : koefisien regresi parsial  $X_1$

$S_{b_i}$  : standart error dari koefisien regresi

Kesimpulan :

1. Jika  $t_{hit} \geq t_{tab}$  maka  $H_a$  diterima
2. Jika  $t_{hit} \leq t_{tab}$  maka  $H_a$  ditolak

Untuk mempermudah pengolahan dan menganalisis data yang diperoleh, maka peneliti menggunakan program SPSS 10.0 for windows.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan analisis deskriptif dan inferensial maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa bisnis warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember mempunyai prospek yang cukup menguntungkan. Hal itu dapat diketahui dari besarnya pendapatan yang di peroleh pengusaha warnet setiap harinya. Sementara itu, pelayanan yang diberikan pengusaha warnet cukup memuaskan pelanggan. Hal itu menunjukkan bahwa sebagian besar warnet di sekitar kampus Universitas Jember sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berkaitan dengan kemudahan mengakses internet. Pelayanan tersebut ditunjukkan dengan kecepatan akses yang hampir sama yaitu antara 20-60 detik, komputer yang digunakan sebagian besar *processor pentium 2* dan fasilitas yang dimiliki warnet juga sangat lengkap sehingga pelanggan merasa puas menggunakan jasa warnet. Namun, operator warnet kurang tanggap dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan sehingga hal itu menyebabkan pelanggan tidak berkeinginan untuk menggunakan jasa warnet tersebut.
2. Berdasarkan hasil analisis inferensial dengan menggunakan regresi linier berganda terbukti bahwa variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji-F yang menunjukkan bahwa  $F\text{-hitung} = 36,410 > F\text{ tabel} = 2,74$  atau  $\alpha = 0,05 > \text{signifikan } 0,000$ . Sementara itu, berdasarkan uji secara parsial variabel keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004 dengan proporsi sumbangan sebesar 29,082%.



## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan sesuai dengan kesimpulan, maka dapat penulis sarankan beberapa hal sebagai berikut.

1. Variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan warnet di sekitar kampus Universitas Jember. Oleh karena itu, disarankan kepada pengusaha warnet untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Hal itu dapat dilakukan dengan cara selalu mengikuti perkembangan dunia teknologi khususnya internet sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Selain itu, pengusaha warnet harus selektif dalam memilih operator sehingga operator tersebut dapat membantu mengatasi kesulitan pelanggan saat mengakses internet.
2. Variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan warnet adalah keandalan. Oleh karena itu, disarankan kepada pengusaha warnet di sekitar kampus Universitas Jember hendaknya semakin meningkatkan kecepatan aksesnya dan menggunakan komputer yang canggih sehingga pelanggan tertarik menggunakan jasa warnet tersebut dan tidak berkeinginan untuk berpindah ke jasa warnet yang lain.
3. Bagi peneliti lain, kontribusi penelitian ini sebesar 60,9% dan sisanya 39,1% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak diteliti. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan hasil penelitian dengan menggunakan variabel pelayanan yang lain yaitu empati dan jaminan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Atmaja, Lukas S. 1997. *Memahami Statiska Bisnis (Buku 2)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Haming, Murdifin. 2001. *Poke Yoke: Metode Untuk Meningkatkan Mutu Jasa Yang di Serahkan Kepada Konsumen*. Jakarta: Dalam Usahawan (Agustus, edisi XXX)
- Hadi, Sutrisno. 1994. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi offset
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Longenecker, Justin G carlos W dkk. 2000. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat
- Laquey, Tracy. 1997. *Sahabat Internet*. Bandung: ITB
- Paranggi, Maksi. 2002. Analisis Hubungan antara Multiatribut Jasa Persewaan Internet dengan Perilaku Konsumen di Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Skripsi. Ekonomi: Universitas Jember
- Rozaq, Abdul. 2001. *Belajar Praktis Internet*. Jakarta: Dinastindo
- Rangkuti, Fredy. 2002. *Tekhnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Riyeke, Ustadiyanto dan Silvia Ratna Ariani. 2001. *Strategi Serangan Internet Marketing*. Yogyakarta: Andi offset
- Sugiyono. 1999. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Swasta, Basu. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE

- Suhartanto, Dwi. 2001. *Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen di Industri perhotelan*. Jakarta. Dalam Usahawan (Juli, edisi XXX)
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Manajemen Pemasaran (Perspektif Asia)*. Yogyakarta: Andi offset
- , 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset
- dan Anastasia Diana. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J learning
- , 2001. *Global Marketing*. Yogyakarta: Andi offset
- , 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset
- Umar, Husein. 1999. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- , 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada
- , 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)*. Yogyakarta: Ekonisia



## Matrik Penelitian

| Judul Penelitian   | Permasalahan   | Variabel  | Indikator  | Sumber Data   | Metode Penelitian   | Hipotesis  |
|--|--|---|--|---|---|--|
| Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004 | 1. Apakah variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (Warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004 ?<br>2. Manakah di antara variabel pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004 ? | 1. Variabel bebas Pelayanan (X)<br>a. Keandalan (X <sub>1</sub> )<br>b. Daya tanggap (X <sub>2</sub> )<br>c. Bukti langsung (X <sub>3</sub> )<br>2. Variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y) | 1. Kecepatan akses<br>2. Kecanggihan komputer<br>1. Kesiediaan operator membantu pelanggan<br>2. Kecepatan pelayanan<br>1. Client (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer)<br>2. Fasilitas warnet<br>3. Kondisi fisik komputer<br>1. Pembelian ulang<br>2. Loyalitas pelanggan<br>3. Rekomendasi dari mulut ke mulut | 1. Responden, pelanggan warnet sebanyak 74 orang.<br>2. Informan yaitu operator warnet.<br>3. Dokumentasi | 1. Metode penentuan daerah penelitian<br>• Metode <i>purposive area</i> yaitu warnet di sekitar kampus Universitas Jember.<br>2. Metode penentuan responden yaitu dengan <i>Proporsional random sampling</i> .<br>3. Metode penentuan jumlah responden :<br>$n = \frac{N}{1+N_e^2}$<br>Slovin (dalam Husein, 2003:78)<br>4. Metode pengumpulan data<br>• Metode observasi<br>• Metode angket<br>• Metode wawancara<br>• Metode dokumentasi.<br>5. Metode analisis data<br>a. Persamaan garis regresi<br>$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_i$<br>(Atmaja, 1997:341)<br>b. uji F : $F_{hit} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$<br>(Atmaja, 1997:348)<br>c. Uji t : $t_{hit} = \frac{bi}{Sbi}$<br>(Atmaja, 1997:346) | 1. Diduga ada pengaruh yang signifikan pelayanan (keandalan, daya tanggap, bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004.<br>2. Diduga variabel keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan jasa warung internet (warnet) di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004. |

## TUNTUNAN PENELITIAN

### 1. Tuntunan Observasi

| No | Data yang diraih   | Sumber Data   |
|----|--|---|
| 1. | Observasi kegiatan/aktivitas pelanggan warnet saat mengakses internet. | Pelanggan warnet di sekitar kampus Universitas Jember |

### 2. Tuntunan Angket

| No | Data yang diraih  | Sumber Data   |
|----|---|---|
| 1. | Penilaian pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh operator warnet di sekitar kampus Universitas Jember. | Pelanggan warnet di sekitar kampus Universitas Jember |
| 2. | Kepuasan pelanggan warnet di sekitar kampus Universitas Jember.   | Pelanggan warnet di sekitar kampus Universitas Jember |

### 3. Tuntunan Wawancara

| No | Data yang diraih  | Sumber Data  |
|----|---|--|
| 1. | Jumlah rata-rata pelanggan pada masing-masing warnet di sekitar kampus Universitas Jember | Operator warnet di sekitar kampus Universitas Jember |
| 2. | Pelayanan yang diberikan warnet kepada pelanggan  | Operator warnet di sekitar kampus Universitas Jember |

### 4. Tuntunan Dokumentasi

| No | Data yang diraih  | Sumber Data  |
|----|---|--|
| 1. | Denah lokasi warnet di sekitar kampus Universitas Jember                                  | Data diolah  |
| 2. | Data tentang jumlah pengguna warnet di sekitar kampus Universitas Jember selama satu hari | Dokumen dari warnet di sekitar kampus Universitas Jember |
| 3. | Data tentang jumlah pendapatan warnet selama satu hari                                    | Dokumen dari warnet di sekitar kampus Universitas Jember |

Lampiran 3

**Angket Penelitian**

Kepada  
Yth. Saudara/i  
.....  
di Tempat

Dengan hormat,

Dalam upaya menyelesaikan studi strata satu pada FKIP di Universitas Jember, peneliti bermaksud untuk menyusun karya tulis ilmiah (skripsi) sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan jenjang S-1. Adapun judul skripsi yang akan peneliti susun adalah **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Warung Internet (Warnet) di Sekitar Kampus Universitas Jember Tahun 2004.**

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti berharap kesediaan saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan pendapat dan keadaan yang sebenarnya, agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat.

Akhirnya atas kesediaan dan perhatian saudara/i serta kerjasamanya yang baik, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya,

Tri Ati Siswantini

Peneliti

**DAFTAR PERTANYAAN**

**I. Petunjuk Pengisian**

1. Tulislah identitas anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Jawablah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban a, b, c.

**II. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : L/P (*coret yang tidak perlu*)
3. Umur :
4. Alamat :
5. Pekerjaan :
6. Nama Warnet :

**III. Daftar Pertanyaan yang diajukan :**

**3.1 Berkaitan dengan Variabel Bebas (Pelayanan)**

**3.1.1 Variabel Keandalan ( $X_1$ )**

**a. Kecepatan akses**

| NO | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban   | Jawaban<br>Terpilih/score  |
|----|--|--|
| 1. | Bagaimana menurut pendapat anda tentang kecepatan akses yang dimiliki warnet yang anda gunakan ?<br>a. Sangat cepat karena proses loading memerlukan waktu hanya 20 sampai 30 detik<br>b. Cukup cepat karena proses loading memerlukan waktu selama 60 detik<br>c. Kurang cepat karena proses loading memerlukan waktu lebih dari 60 detik | <div data-bbox="1025 1421 1186 1544" style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 50%;"></div> <p data-bbox="1011 1598 1182 1634">Diisi Peneliti</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | <p>Menurut pendapat anda, apakah kecepatan akses yang dimiliki warnet akan menentukan tingkat biaya pemakaian/pulsa yang harus anda bayar kepada operator warnet ?</p> <p>a. Sangat menentukan karena kecepatan akses yang sangat cepat menyebabkan biaya pemakaian relatif lebih murah.</p> <p>b. Cukup menentukan karena kecepatan akses yang relatif lambat menyebabkan biaya pemakaian mahal</p> <p>c. Kurang menentukan karena kecepatan akses yang sangat lambat menyebabkan biaya pemakaian sangat mahal.</p> | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |
|----|--|---|

**b. Kecanggihan Komputer**

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban   | Jawaban Terpilih/skore  |
|----|--|---|
| 1. | <p>Menurut pendapat anda, apakah kecanggihan komputer menentukan kecepatan akses pada warnet yang anda gunakan ?</p> <p>a. Sangat menentukan karena semakin canggih komputer yang digunakan maka semakin cepat aksesnya.</p> <p>b. Cukup menentukan karena komputer yang kurang canggih, kecepatan aksesnya lambat</p> <p>c. Kurang menentukan karena komputer yang tidak canggih, kecepatan aksesnya sangat lambat.</p> | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |
| 2. | <p>Menurut pendapat anda, apakah kecanggihan komputer dapat diketahui dari jenis <i>processor</i> yang digunakan oleh warnet ?</p> <p>a. Ya, karena komputer yang memiliki processor</p>   | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>(seperti pentium) semakin tinggi, kecepatan aksesnya sangat cepat.</p> <p>b. Ragu-ragu</p> <p>c. Tidak tahu, karena apapun jenis <i>processor</i> yang dimiliki komputer tidak menentukan kecepatan aksesnya.</p> |  |
|--|--|--|

### 3.1.2 Variabel Daya Tanggap ( $X_2$ )

#### a. Kesiediaan operator membantu pelanggan

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban  | Jawaban Terpilih/skore  |
|----|---|---|
| 1. | <p>Bagaimana menurut pendapat anda tentang kesiediaan operator warnet dalam melayani dan membantu menangani kesulitan anda saat mengakses internet ?</p> <p>a. Sangat membantu karena operator selalu melayani kesulitan pelanggan.</p> <p>b. Cukup membantu karena operator jarang melayani kesulitan pelanggan</p> <p>c. Kurang membantu karena operator tidak pernah melayani kesulitan pelanggan.</p>   | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |
| 2. | <p>Menurut pendapat anda, bagaimanakah penjelasan yang diberikan operator berkaitan dengan keluhan dan kesulitan yang anda hadapi saat mengakses internet ?</p> <p>a. Sangat jelas karena operator mampu menjawab semua pertanyaan dengan jelas dan benar.</p> <p>b. Cukup jelas namun jawaban yang diberikan, terkadang masih membingungkan pelanggan.</p> <p>c. Kurang jelas karena operator tidak bisa memberikan jawaban yang jelas dan benar berkaitan dengan kesulitan yang dihadapi pelanggan.</p> | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |

**b. Kecepatan pelayanan**

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban  | Jawaban<br>Terpilih/skore   |
|----|---|---|
| 1. | <p>Bagaimana menurut pendapat anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh operator warnet dalam membantu kesulitan anda saat mengakses internet ?</p> <p>a. Sangat cepat karena operator langsung membantu kesulitan pelanggan.</p> <p>b. Cukup cepat namun operator masih menunda waktu untuk membantu kesulitan pelanggan.</p> <p>c. Kurang cepat karena operator sangat lambat dalam membantu kesulitan pelanggan.</p>    | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |
| 2. | <p>Bagaimana menurut pendapat anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan operator warnet saat anda akan membayar biaya pemakaian internet ?</p> <p>a. Sangat cepat karena penghitungan biaya pemakaian internet menggunakan komputer.</p> <p>b. Cukup cepat namun terkadang operator lambat dalam memberikan pelayanan</p> <p>c. Kurang cepat karena operator menggunakan penghitungan biaya pemakain internet secara manual</p> | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |

**3.1.3 Bukti langsung/fisik (X<sub>3</sub>)**

**a. Client (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer)**

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban   | Jawaban<br>Terpilih/skore   |
|----|--|---|
| 1. | <p>Menurut pendapat anda, apakah dengan adanya <i>client</i> (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer), anda merasa tidak terganggu saat mengakses internet ?</p> | <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    | <p>a. Ya, saya tidak merasa terganggu saat mengakses internet</p> <p>b. Biasa-biasa saja</p> <p>c. Tidak, saya tetap merasa terganggu walaupun dalam warnet disediakan <i>client</i> (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer).</p>   |   |
| 2. | <p>Bagaimana menurut pendapat anda tentang kegunaan/fungsi <i>client</i> (ruang pribadi/dinding pemisah antar komputer) saat anda mengakses internet ?</p> <p>a. Sangat penting karena <i>client</i> memberikan ketenangan bagi pelanggan saat mengakses internet.</p> <p>b. Cukup penting karena terkadang <i>client</i> kurang memberikan ketenangan bagi pelanggan saat mengakses internet.</p> <p>c. Kurang penting karena tanpa adanya <i>client</i> dalam warnet tidak berpengaruh pada ketenangan bagi pelanggan saat mengakses internet.</p> | <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |

**b. Fasilitas Warnet**

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban   | Jawaban Terpilih/skore  |
|----|--|---|
| 1. | <p>Bagaimana menurut pendapat anda tentang fasilitas (seperti kipas angin, head set dan printer) yang disediakan oleh warnet yang anda gunakan ?</p> <p>a. Sangat memadai</p> <p>b. Cukup memadai</p> <p>c. Kurang memadai</p> | <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Diisi Peneliti</p> |
| 2. | <p>Menurut pendapat anda, apakah fasilitas pendukung yang disediakan oleh warnet (seperti penyediaan soft drink dan snack) sudah memenuhi kebutuhan anda saat</p>  |   |

|   |  |
|---|--|
| mengakses internet ?<br>a. Sangat memenuhi kebutuhan pelanggan<br>b. Cukup memenuhi kebutuhan pelanggan<br>c. Kurang memenuhi kebutuhan pelanggan | <input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/><br><input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/><br>Diisi Peneliti |
|---|--|

**c. Kondisi fisik komputer**

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban   | Jawaban Terpilih/score   |
|----|--|--|
| 1. | Bagaimana menurut pendapat anda tentang kondisi fisik komputer yang anda gunakan untuk mengakses internet ?<br>a. Sangat bagus karena kondisi fisik komputer sangat terawat sedangkan keyboard dan mousenya berfungsi dengan baik<br>b. Cukup bagus karena kondisi fisik komputer cukup terawat sedangkan keyboard dan mousenya kurang berfungsi dengan baik.<br>c. Kurang bagus karena kondisi fisik komputer, keyboard dan mousenya tidak berfungsi dengan baik. | <input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/><br><input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/><br>Diisi Peneliti |
| 2. | Menurut pendapat anda, apakah jumlah komputer yang disewakan oleh warnet mempengaruhi anda untuk menggunakan jasa warnet tersebut ?<br>a. Sangat mempengaruhi<br>b. Cukup mempengaruhi<br>c. Kurang mempengaruhi   | <input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/><br><input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/><br>Diisi Peneliti |

**3.2 Berkaitan dengan Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)**

**a. Pembelian ulang**

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban   | Jawaban<br>Terpilih/skore                                      |
|----|--|--|
| 1. | Apakah anda puas dengan jasa warnet yang anda gunakan ?<br>a. Sangat puas karena jasa warnet yang saya terima melebihi harapan saya.<br>b. Cukup puas karena jasa warnet yang saya terima sesuai dengan harapan saya.<br>c. Kurang puas karena jasa warnet yang saya terima kurang sesuai dengan harapan saya. | <input type="text"/><br><input type="text"/><br>Diisi Peneliti |
| 2. | Apakah anda mempunyai keinginan untuk datang kembali menggunakan jasa warnet tersebut ?<br>a. Sangat berkeinginan<br>b. Cukup berkeinginan<br>c. Kurang berkeinginan   | <input type="text"/><br><input type="text"/><br>Diisi Peneliti |

**b. Loyalitas pelanggan**

| No | Pertanyaan dan Pilihan jawaban  | Jawaban<br>Terpilih/skore                                      |
|----|---|--|
| 1. | Apakah anda akan terus menjadi pelanggan warnet yang selama ini anda gunakan ?<br>a. Terus menjadi pelanggan<br>b. Kalau mendesak menjadi pelanggan<br>c. Pindah ke jasa warnet yang lain | <input type="text"/><br><input type="text"/><br>Diisi Peneliti |
| 2. | Apakah anda akan memberikan argumen positif terhadap orang yang masih meragukan keunggulan jasa warnet yang anda gunakan ?<br>a. Ya, saya akan memberikan argumen positif<br>b. Ragu-ragu | <input type="text"/><br><input type="text"/><br>Diisi Peneliti |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | c. Tidak akan memberikan argumen positif |  |
|--|--|--|

**c. Rekomendasi dari mulut ke mulut**

| No | Pertanyaan dan Pilihan Jawaban  | Jawaban<br>Terpilih/skore                                      |
|----|---|--|
| 1. | Apakah anda pernah memberi informasi kepada orang lain tentang keunggulan jasa warnet yang anda gunakan ?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Belum pernah | <input type="text"/><br><input type="text"/><br>Diisi Peneliti |
| 2. | Apakah anda pernah menyarankan orang lain untuk menggunakan jasa warnet yang selama ini anda gunakan ?<br>a. Sering<br>b. Kadang-kadang<br>c. Belum pernah    | <input type="text"/><br><input type="text"/><br>Diisi Peneliti |

**Daftar Nama Responden Pelanggan Jasa warnet di sekitar kampus Universitas Jember tahun 2004**

| No  | Nama             | Jenis Kelamin | Pekerjaan  | Umur     | Alamat                      |
|-----|------------------|---------------|------------|----------|-----------------------------|
| 1.  | Yeni Rahmawati   | P             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln.Letjen Suprpto/17       |
| 2.  | Helmy Muntaza    | L             | Mahasiswa  | 25 tahun | Jln. Kalimantan I/No.46     |
| 3.  | Hepy Nur. W      | L             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Sumatra IV/26          |
| 4.  | Irdy Distrianto  | L             | Wiraswasta | 29 tahun | Perum taman kampus Blok A-5 |
| 5.  | Kayad Sugianto   | L             | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Kalimantan I/26        |
| 6.  | Riska. D         | P             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln.Darmawangsa/17A         |
| 7.  | Ratna Utami.D    | P             | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Gajah Mada 18/6        |
| 8.  | Risnawati        | P             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Jawa VI/No.2           |
| 9.  | Samsul Hanafi    | L             | Pelajar    | 18 tahun | Jln. Semeru I/No.7          |
| 10. | Deni Setyawan    | L             | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Kalimantan I/No.46     |
| 11. | Fany Irawan      | L             | Wirawasta  | 32 tahun | Jln. Demang Mulia B/23      |
| 12. | M. Abid Rosid    | L             | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Kalimantan/No.26       |
| 13. | Novie            | P             | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Manggar No.2           |
| 14. | Melly.H          | P             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Kalimantan IV/79       |
| 15. | Zakki Rantomi    | L             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Kalimantan 2/No.14     |
| 16. | Akhmad. M        | L             | Wiraswasta | 27 tahun | Jln. Kalimantan I/46        |
| 17. | Fajar            | L             | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Jawa VII/No.11         |
| 18. | Iwan Raharjo     | L             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Mastrip III/No.53      |
| 19. | Ely Ernawati     | P             | Swasta     | 28 tahun | Jln. Hayam Wuruk I/1        |
| 20. | Lukman Hakim     | L             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Nias II/No.29          |
| 21. | Sutomo           | L             | Wiraswasta | 26 tahun | Jln. Bangka V/No4           |
| 22. | Renggo. W        | L             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Halmahera I/No.9       |
| 23. | Hadi Naim        | L             | Wiraswasta | 27 tahun | Jln. Karimata V/No.41       |
| 24. | Indarto          | L             | wiraswasta | 25 tahun | Jln. Sumatra/ No. 100       |
| 25. | Rony             | L             | Mahasiswa  | 20 tahun | Jln. Gajahmada XI/55        |
| 26. | Unge             | P             | Mahasiswa  | 19 tahun | Jln. Mastrip II/No.36       |
| 27. | Siti Murdiah     | P             | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Kalimantan I/21        |
| 28. | Nur Ika          | P             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Kalimantan IV/77       |
| 29. | Rahman           | L             | Mahasiswa  | 25 tahun | Jln. Kalimantan I/46        |
| 30. | Eko.F            | L             | Pelajar    | 18 tahun | Jln. Karimata 186           |
| 31. | Fike Martha      | P             | Pelajar    | 18 tahun | Jln. Sumatra III/13         |
| 32. | M. Afandy        | L             | Pelajar    | 18 tahun | Jln. Jawa III/10            |
| 33. | Siti Jamila      | P             | Pelajar    | 18 tahun | Jln. Semeru VII/No.14       |
| 34. | Tri Maharani     | P             | Mahasiswa  | 20 tahun | Jln. Karimata No.26A        |
| 35. | Amelia           | P             | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Halmahera II/16        |
| 36. | Ari Purwanto     | L             | Wiraswasta | 29 tahun | Jln. Karimata No.38B        |
| 37. | Nurul Huda       | L             | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Bangka I/No.5          |
| 38. | Usman Setiawan   | L             | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Sumatra No.96          |
| 39. | Andrian. P       | L             | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Karimata 146           |
| 40. | Iwan Prianto     | L             | Swasta     | 27 tahun | Jln. Semeru I/C.8           |
| 41. | Rini.A           | P             | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Kelud No.54            |
| 42. | Dian Puspitarini | P             | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. S.Parman No.12         |

## Digital Repository Universitas Jember

|     |                 |   |            |          |                                   |
|-----|-----------------|---|------------|----------|-----------------------------------|
| 43. | Anton.P         | L | Mahasiswa  | 25 tahun | Jln. Kalimantan 7/No.14           |
| 44. | Rahmat          | L | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Jawa                         |
| 45. | Amir Hamzah     | L | Mahasiswa  | 25 tahun | Jln. Kawi No.3                    |
| 46. | Ani Kusuma      | P | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Sumatra No.89                |
| 47. | Budi            | L | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Nias III/No.45               |
| 48. | Anas Samsudin   | L | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Bangka V/No.8                |
| 49. | M. Asbudi       | L | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Karimata V/No.34             |
| 50. | Akhmad Taufik   | L | Wiraswasta | 28 tahun | Jln. Mastrip 67                   |
| 51. | Asroful. S      | L | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Halmahera I/No.8             |
| 52. | Fajar. G        | L | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Karimata No.23               |
| 53. | Andan Sugianto  | L | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Karimata Gg.<br>Kencana No.1 |
| 54. | Agus Mawardi    | L | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Kalimantan 4/No77            |
| 55. | Enita Purwirati | P | Swasta     | 27 tahun | Jln. Mastrip                      |
| 56. | Tri Mariono     | L | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Jawa VIII                    |
| 57. | Nurul Imam      | L | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Jawa VII/No.46               |
| 58. | Choirul Anwar   | L | Mahasiswa  | 20 tahun | Jln. Letjen. Suprpto/16           |
| 59. | Samsul Anas     | L | Pelajar    | 18 tahun | Jln. Kalimantan I/76              |
| 60. | Sutrisno        | L | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Jawa VI                      |
| 61. | Edi Purnomo     | L | Mahasiswa  | 25 tahun | Jln. Bangka II                    |
| 62. | Devi.K          | P | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Mastrip                      |
| 63. | Nia Kristin     | P | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Semeru II/C.15               |
| 64. | Windra. A       | P | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Hayam Wuruk I/2              |
| 65. | Aditya. B       | L | Mahasiswa  | 20 tahun | Jln. Bedadung no14                |
| 66. | Nurdiniati      | P | Wiraswasta | 26 tahun | Jln. Trunojoyo                    |
| 67. | Dwi Endah       | P | Pelajar    | 18 tahun | Jln. Darmawangsa No.1             |
| 68. | Rina Ernawati   | P | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Gajahmada                    |
| 69. | Suhartono       | L | Mahasiswa  | 24 tahun | Jln. Nias III/No. 39              |
| 70. | Edy Sutrisno    | L | Mahasiswa  | 23 tahun | Jln. Demang Mulia                 |
| 71. | Azizah          | P | Mahasiswa  | 22 tahun | Perum. Gunung<br>Batu/Blok B/17   |
| 72. | Aulia. F        | P | Wiraswasta | 28 tahun | Jln. Manggar No.12                |
| 73. | Evi Nur Endah   | P | Mahasiswa  | 21 tahun | Jln. Kalimantan I/37              |
| 74. | Ridwan.H        | L | Mahasiswa  | 22 tahun | Jln. Kalimantan VII/30            |

## Hasil Penilaian Angket Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y)

| No | Keandalan<br>(X <sub>1</sub> ) |   |   |   | Daya<br>Tanggap (X <sub>2</sub> ) |   |   |   | Bukti Fisik<br>(X <sub>3</sub> ) |   |   |   |   |   | Kepuasan Pelanggan<br>(Y) |   |   |   |   |   |
|----|--------------------------------|---|---|---|-----------------------------------|---|---|---|----------------------------------|---|---|---|---|---|---------------------------|---|---|---|---|---|
|    | 1                              | 2 | 3 | 4 | 1                                 | 2 | 3 | 4 | 1                                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | 2                              | 3 | 3 | 3 | 2                                 | 1 | 2 | 3 | 3                                | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1                         | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2. | 2                              | 3 | 3 | 2 | 3                                 | 2 | 3 | 3 | 3                                | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2                         | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 3  | 3                              | 3 | 3 | 3 | 3                                 | 3 | 2 | 2 | 3                                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4  | 3                              | 3 | 3 | 3 | 3                                 | 2 | 3 | 3 | 3                                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5  | 2                              | 3 | 3 | 2 | 2                                 | 3 | 2 | 3 | 2                                | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2                         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6  | 3                              | 3 | 3 | 3 | 2                                 | 3 | 3 | 3 | 3                                | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 7  | 3                              | 3 | 3 | 3 | 2                                 | 2 | 2 | 1 | 3                                | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2                         | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 8  | 2                              | 2 | 2 | 3 | 2                                 | 1 | 2 | 3 | 3                                | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2                         | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 9  | 1                              | 3 | 2 | 3 | 1                                 | 1 | 1 | 1 | 2                                | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2                         | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 10 | 3                              | 3 | 3 | 3 | 2                                 | 3 | 3 | 3 | 3                                | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3                              | 3 | 3 | 3 | 3                                 | 2 | 3 | 3 | 3                                | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 1                              | 1 | 2 | 3 | 3                                 | 1 | 3 | 3 | 3                                | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2                         | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 3                              | 3 | 3 | 2 | 3                                 | 3 | 2 | 3 | 2                                | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2                         | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | 2                              | 2 | 2 | 2 | 3                                 | 2 | 2 | 2 | 2                                | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2                         | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 15 | 3                              | 2 | 3 | 3 | 2                                 | 2 | 1 | 2 | 2                                | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2                         | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 16 | 3                              | 3 | 3 | 3 | 3                                 | 3 | 2 | 3 | 3                                | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 2                              | 3 | 3 | 3 | 2                                 | 3 | 2 | 2 | 2                                | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 3                              | 3 | 3 | 3 | 3                                 | 2 | 2 | 3 | 2                                | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 3                              | 3 | 3 | 3 | 3                                 | 3 | 2 | 3 | 3                                | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3                              | 3 | 2 | 3 | 2                                 | 3 | 2 | 3 | 2                                | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 21 | 2                              | 3 | 3 | 2 | 2                                 | 2 | 1 | 2 | 2                                | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2                         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 2                              | 1 | 3 | 3 | 3                                 | 2 | 1 | 3 | 3                                | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1                         | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 23 | 2                              | 1 | 1 | 3 | 2                                 | 1 | 2 | 2 | 3                                | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2                         | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24 | 3                              | 3 | 3 | 3 | 2                                 | 2 | 2 | 2 | 3                                | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 25 | 3                              | 3 | 3 | 1 | 3                                 | 3 | 3 | 3 | 3                                | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3                         | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 2                              | 3 | 3 | 3 | 3                                 | 3 | 3 | 3 | 2                                | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3                         | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |

# Digital Repository Universitas Jember

|    |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 30 | 3 | 1 | 3 | 2  | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 32 | 2 | 2 | 3 | 3  | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 34 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 35 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 40 | 2 | 3 | 3 | 1  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 2 | 2 | 3 | 3  | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 50 | 1 | 2 | 1 | 3  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 53 | 2 | 2 | 3 | 3  | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 54 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 57 | 2 | 2 | 3 | 2  | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |

# Digital Repository Universitas Jember

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 60 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |   |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 63 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 66 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |   |
| 67 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 68 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 |   |
| 70 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |
| 71 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |   |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 73 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |



## REKAPITULASI HASIL ANGGKET

| No | Keandalan<br>(X <sub>1</sub> ) | Daya Tanggap<br>(X <sub>2</sub> ) | Bukti Fisik<br>(X <sub>3</sub> ) | Kepuasan<br>Pelanggan (Y) |
|----|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| 1. | 11                             | 8                                 | 12                               | 8                         |
| 2  | 10                             | 11                                | 14                               | 14                        |
| 3  | 12                             | 10                                | 15                               | 17                        |
| 4  | 12                             | 11                                | 15                               | 18                        |
| 5  | 10                             | 10                                | 14                               | 12                        |
| 6  | 12                             | 11                                | 14                               | 17                        |
| 7  | 12                             | 7                                 | 12                               | 9                         |
| 8  | 9                              | 9                                 | 13                               | 10                        |
| 9  | 9                              | 4                                 | 10                               | 9                         |
| 10 | 12                             | 10                                | 16                               | 18                        |
| 11 | 12                             | 11                                | 18                               | 18                        |
| 12 | 7                              | 12                                | 10                               | 7                         |
| 13 | 11                             | 10                                | 15                               | 13                        |
| 14 | 8                              | 9                                 | 13                               | 13                        |
| 15 | 11                             | 7                                 | 14                               | 13                        |
| 16 | 12                             | 11                                | 16                               | 18                        |
| 17 | 12                             | 8                                 | 14                               | 17                        |
| 18 | 12                             | 10                                | 17                               | 18                        |
| 19 | 12                             | 10                                | 18                               | 18                        |
| 20 | 11                             | 10                                | 15                               | 17                        |
| 21 | 10                             | 7                                 | 11                               | 12                        |
| 22 | 9                              | 9                                 | 14                               | 8                         |
| 23 | 7                              | 7                                 | 13                               | 12                        |
| 24 | 12                             | 8                                 | 14                               | 17                        |
| 25 | 10                             | 12                                | 14                               | 17                        |
| 26 | 11                             | 12                                | 15                               | 17                        |
| 27 | 12                             | 9                                 | 13                               | 16                        |
| 28 | 11                             | 12                                | 17                               | 15                        |

# Digital Repository Universitas Jember

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 29 | 12 | 11 | 14 | 17 |
| 30 | 9  | 7  | 10 | 10 |
| 31 | 12 | 8  | 13 | 16 |
| 32 | 10 | 11 | 14 | 15 |
| 33 | 12 | 11 | 16 | 17 |
| 34 | 11 | 10 | 11 | 13 |
| 35 | 11 | 11 | 14 | 18 |
| 36 | 12 | 8  | 16 | 18 |
| 37 | 12 | 9  | 15 | 18 |
| 38 | 11 | 10 | 11 | 15 |
| 39 | 12 | 11 | 16 | 16 |
| 40 | 9  | 12 | 14 | 15 |
| 41 | 11 | 8  | 13 | 12 |
| 42 | 12 | 10 | 16 | 17 |
| 43 | 11 | 8  | 15 | 16 |
| 44 | 12 | 10 | 14 | 17 |
| 45 | 11 | 8  | 13 | 16 |
| 46 | 12 | 10 | 13 | 18 |
| 47 | 10 | 6  | 15 | 14 |
| 48 | 12 | 9  | 13 | 14 |
| 49 | 11 | 10 | 15 | 14 |
| 50 | 7  | 9  | 11 | 8  |
| 51 | 12 | 11 | 18 | 18 |
| 52 | 12 | 8  | 15 | 13 |
| 53 | 10 | 6  | 10 | 12 |
| 54 | 11 | 9  | 13 | 14 |
| 55 | 12 | 9  | 14 | 15 |
| 56 | 12 | 11 | 16 | 14 |
| 57 | 9  | 10 | 14 | 16 |
| 58 | 12 | 10 | 12 | 15 |
| 59 | 12 | 10 | 15 | 18 |
| 60 | 10 | 7  | 11 | 11 |

## Digital Repository Universitas Jember

|    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|
| 61 | 10 | 7  | 11 | 13 |
| 62 | 12 | 8  | 16 | 18 |
| 63 | 11 | 11 | 15 | 17 |
| 64 | 12 | 8  | 16 | 18 |
| 65 | 9  | 8  | 15 | 15 |
| 66 | 11 | 7  | 10 | 12 |
| 67 | 12 | 11 | 14 | 16 |
| 68 | 11 | 11 | 15 | 17 |
| 69 | 12 | 9  | 13 | 13 |
| 70 | 11 | 10 | 15 | 16 |
| 71 | 11 | 9  | 15 | 13 |
| 72 | 12 | 11 | 18 | 17 |
| 73 | 10 | 10 | 10 | 15 |
| 74 | 10 | 9  | 15 | 13 |



**PROSENTASE VARIABEL BEBAS (X) DAN VARIABEL TERIKAT (Y)**

| No        | Variabel  | Nilai     |           |            |            |            |            |
|-----------|---|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
|           |   | 1         |           | 2          |            | 3          |            |
|           |   | F         | %         | F          | %          | F          | %          |
| <b>1.</b> | <b>Keandalan (X<sub>1</sub>)</b>                                      |           |           |            |            |            |            |
| a.        | Kecepatan akses   |           |           |            |            |            |            |
|           | • Kecepatan akses yang dimiliki warnet                                | 3         | 4         | 25         | 34         | 46         | 62         |
|           | • Kecepatan akses berpengaruh pada pulsa yang harus dibayar pelanggan | 4         | 5         | 16         | 22         | 73         | 73         |
| b.        | Kecanggihan Komputer  |           |           |            |            |            |            |
|           | • Kecanggihan komputer yang digunakan                                 | 2         | 3         | 9          | 12         | 63         | 85         |
|           | • Kecanggihan processor   | 2         | 3         | 10         | 13         | 62         | 84         |
|           | <b>Jumlah</b>   | <b>11</b> | <b>15</b> | <b>60</b>  | <b>81</b>  | <b>244</b> | <b>304</b> |
| <b>2.</b> | <b>Daya Tanggap (X<sub>2</sub>)</b>                                   |           |           |            |            |            |            |
| a.        | Kesediaan operator membantu pelanggan                                 |           |           |            |            |            |            |
|           | • Daya tanggap operator membantu kesulitan pelanggan                  | 2         | 3         | 35         | 47         | 37         | 50         |
|           | • Penjelasan operator   | 11        | 15        | 45         | 61         | 18         | 24         |
| b.        | Kecepatan pelayanan   |           |           |            |            |            |            |
|           | • Kecepatan operator membantu kesulitan pelanggan                     | 7         | 10        | 43         | 58         | 24         | 32         |
|           | • Kecepatan dalam transaksi   | 5         | 7         | 24         | 32         | 45         | 61         |
|           | <b>Jumlah</b>   | <b>25</b> | <b>35</b> | <b>147</b> | <b>198</b> | <b>124</b> | <b>167</b> |
| <b>3.</b> | <b>Bukti Fisik (X<sub>3</sub>)</b>                                    |           |           |            |            |            |            |
| a.        | <i>Client</i>   |           |           |            |            |            |            |
|           | • Kenyamanan <i>client</i>  | -         | -         | 30         | 41         | 44         | 59         |
|           | • Arti penting <i>client</i>  | 2         | 3         | 11         | 15         | 61         | 82         |

|               |  |           |           |            |            |            |            |
|---------------|--|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| b.            | Fasilitas Warnet   |           |           |            |            |            |            |
|               | • Fasilitas utama yang dimiliki warnet                                   | 14        | 19        | 49         | 66         | 11         | 15         |
|               | • Fasilitas pendukung yang dimiliki warnet                               | 12        | 17        | 44         | 54         | 18         | 24         |
| c.            | Kondisi fisik komputer   |           |           |            |            |            |            |
|               | • Kondisi komputer yang digunakan warnet                                 | 6         | 8         | 30         | 41         | 38         | 51         |
|               | • Jumlah komputer yang disewakan warnet                                  | 19        | 26        | 24         | 32         | 31         | 42         |
| <b>Jumlah</b> |  | <b>53</b> | <b>73</b> | <b>188</b> | <b>249</b> | <b>203</b> | <b>414</b> |
| <b>4.</b>     | <b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>  |           |           |            |            |            |            |
| a.            | Pembelian ulang  |           |           |            |            |            |            |
|               | • Kepuasan pelanggan   | 3         | 4         | 42         | 57         | 29         | 39         |
|               | • Keinginan pelanggan menggunakan warnet                                 | 9         | 8         | 27         | 36         | 38         | 51         |
| b.            | Loyalitas pelanggan  |           |           |            |            |            |            |
|               | • Keinginan untuk tetap menjadi pelanggan                                | 8         | 11        | 16         | 22         | 50         | 67         |
|               | • Kesetiaan pelanggan  | 5         | 7         | 19         | 26         | 50         | 67         |
| c.            | Rekomendasi dari mulut ke mulut  |           |           |            |            |            |            |
|               | • Keinginan pelanggan memberitahukan keunggulan warnet kepada orang lain | 6         | 8         | 28         | 38         | 40         | 54         |
|               | • Keinginan pelanggan untuk menyarankan orang lain menggunakan warnet    | 6         | 8         | 6          | 57         | 26         | 35         |
| <b>Jumlah</b> |  | <b>37</b> | <b>50</b> | <b>207</b> | <b>236</b> | <b>233</b> | <b>313</b> |

1. Regression

Descriptive Statistics

|                    | Mean  | Std. Deviation | N  |
|--------------------|-------|----------------|----|
| Kepuasan Pelanggan | 14.74 | 2.94           | 74 |
| Keandalan          | 10.91 | 1.33           | 74 |
| Daya Tanggap       | 9.35  | 1.68           | 74 |
| Bukti Fisik        | 13.93 | 2.00           | 74 |

Correlations

|                     | Kepuasan Pelanggan | Keandalan | Daya Tanggap | Bukti Fisik |
|---------------------|--------------------|-----------|--------------|-------------|
| Pearson Correlation | 1.000              | .655      | .444         | .653        |
|                     | Keandalan          | 1.000     | .194         | .493        |
|                     | Daya Tanggap       | .444      | 1.000        | .452        |
|                     | Bukti Fisik        | .658      | .452         | 1.000       |
| Sig. (1-tailed)     | Kepuasan Pelanggan | .000      | .000         | .000        |
|                     | Keandalan          | .000      | .049         | .000        |
|                     | Daya Tanggap       | .000      | .049         | .000        |
|                     | Bukti Fisik        | .000      | .000         | .000        |
| N                   | Kepuasan Pelanggan | 74        | 74           | 74          |
|                     | Keandalan          | 74        | 74           | 74          |
|                     | Daya Tanggap       | 74        | 74           | 74          |
|                     | Bukti Fisik        | 74        | 74           | 74          |

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                                 | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1     | Bukti Fisik, Daya Tanggap, <sup>a</sup> Keandalan |                   | Enter  |

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary<sup>a</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |               | Durbin-Watson |                       |       |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|---------------|---------------|-----------------------|-------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | Sig. F Change |               |                       |       |
| 1     | .781 <sup>a</sup> | .609     | .593              | 1.88                       | .609              | 36.410   | 3             | 70            | Sig. F Change<br>.000 | 1.863 |

- a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA<sup>a</sup>

| Model | Sum of Squares                  | df                            | Mean Square   | F                | Sig.   |                   |
|-------|---------------------------------|-------------------------------|---------------|------------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression<br>Residual<br>Total | 384.023<br>246.098<br>630.122 | 3<br>70<br>73 | 128.008<br>3.516 | 36.410 | .000 <sup>a</sup> |

- a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Coefficients**

| Model           | Unstandardized Coefficients |  | Std. Error | Beta | t      | Sig. | Correlations |         |      | Collinearity Statistics |       |  |  |
|-----------------|-----------------------------|--|------------|------|--------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|--|--|
|                 | B                           |  |            |      |        |      | Zero-order   | Partial | Part | Tolerance               | VIF   |  |  |
| 1<br>(Constant) | -6.404                      |  | 2.063      |      | -3.104 | .003 |              |         |      |                         |       |  |  |
| Keandalan       | .984                        |  | .190       | .444 | 5.168  | .000 | .655         | .525    | .386 | .756                    | 1.323 |  |  |
| Daya Tanggap    | .352                        |  | .147       | .200 | 2.392  | .019 | .444         | .275    | .179 | .794                    | 1.259 |  |  |
| Bukti Fisik     | .512                        |  | .139       | .349 | 3.692  | .000 | .658         | .404    | .276 | .625                    | 1.600 |  |  |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Collinearity Diagnostics**

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions |           |              |             |
|-------|-----------|------------|-----------------|----------------------|-----------|--------------|-------------|
|       |           |            |                 | (Constant)           | Keandalan | Daya Tanggap | Bukti Fisik |
| 1     | 1         | 3.963      | 1.000           | .00                  | .00       | .00          | .00         |
|       | 2         | 2.059E-02  | 13.875          | .04                  | .12       | .83          | .01         |
|       | 3         | 9.991E-03  | 19.916          | .38                  | .01       | .05          | .80         |
|       | 4         | 6.498E-03  | 24.696          | .58                  | .88       | .12          | .20         |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

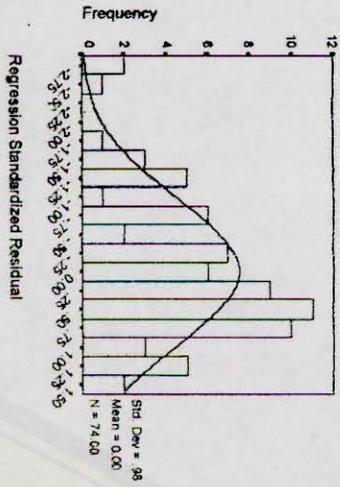
|                      | Minimum | Maximum | Mean      | Std. Deviation | N  |
|----------------------|---------|---------|-----------|----------------|----|
| Predicted Value      | 8.97    | 18.48   | 14.74     | 2.29           | 74 |
| Residual             | -5.37   | 2.93    | -1.08E-15 | 1.84           | 74 |
| Std. Predicted Value | -2.515  | 1.630   | .000      | 1.000          | 74 |
| Std. Residual        | -2.865  | 1.564   | .000      | .979           | 74 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

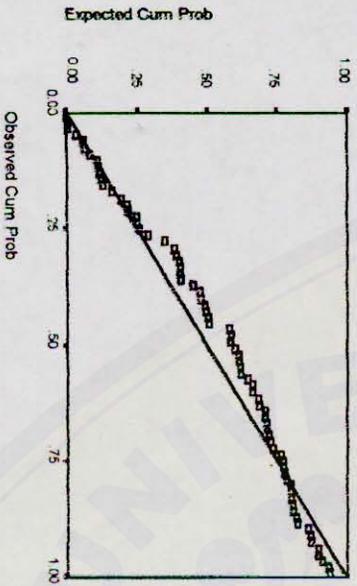
## 2. Charts

Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Lampiran 9

Nilai Kritis Distribusi F  
 Nilai Persentil Untuk Distribusi F  
 (Bilangan Dalam Badan Daftar Menyatakan Fp;Baris  
 Atas Untuk  $p = 0,05$  dan Baris Bawah Untuk  $p = 0,01$ )

| df | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1  | 161   | 200   | 216   | 225   | 230   |
|    | 4052  | 4999  | 5403  | 5625  | 5764  |
| 2  | 18,51 | 19    | 19,16 | 19,25 | 19,30 |
|    | 98,49 | 99,01 | 99,17 | 99,25 | 99,30 |
| 3  | 10,13 | 9,55  | 9,28  | 9,12  | 9,01  |
|    | 34,12 | 30,81 | 29,48 | 28,71 | 28,24 |
| 4  | 7,71  | 6,94  | 6,59  | 6,39  | 6,26  |
|    | 21,20 | 18    | 16,69 | 15,98 | 15,52 |
| 5  | 6,61  | 5,79  | 5,41  | 5,19  | 5,05  |
|    | 16,26 | 13,27 | 12,06 | 11,39 | 10,97 |
| 6  | 5,99  | 5,14  | 4,76  | 4,53  | 5,05  |
|    | 13,74 | 10,92 | 9,78  | 9,15  | 8,75  |
| 7  | 5,59  | 4,74  | 4,35  | 4,12  | 3,97  |
|    | 12,25 | 9,55  | 8,45  | 7,85  | 7,46  |
| 8  | 5,32  | 4,46  | 4,07  | 3,84  | 3,69  |
|    | 11,26 | 8,65  | 7,59  | 7,01  | 6,63  |
| 9  | 5,12  | 4,26  | 3,86  | 3,63  | 3,48  |
|    | 10,56 | 8,02  | 6,99  | 6,42  | 6,06  |
| 10 | 4,96  | 4,10  | 3,71  | 3,48  | 3,33  |
|    | 10,04 | 7,56  | 6,55  | 5,99  | 5,64  |
| 11 | 4,84  | 3,98  | 3,59  | 3,36  | 3,20  |
|    | 9,65  | 7,20  | 6,22  | 5,67  | 5,32  |
| 12 | 4,75  | 3,88  | 3,49  | 3,26  | 3,11  |
|    | 9,33  | 6,93  | 5,95  | 5,41  | 5,06  |
| 13 | 4,67  | 3,80  | 3,41  | 3,18  | 3,02  |
|    | 9,07  | 6,70  | 5,74  | 5,20  | 4,86  |
| 14 | 4,60  | 3,74  | 3,34  | 3,11  | 2,96  |
|    | 8,86  | 6,51  | 5,56  | 5,03  | 4,69  |
| 15 | 4,54  | 3,68  | 3,29  | 3,06  | 2,90  |
|    | 8,68  | 6,36  | 5,42  | 4,89  | 4,56  |
| 16 | 4,49  | 3,63  | 3,24  | 3,01  | 2,85  |
|    | 8,53  | 6,23  | 5,29  | 4,77  | 4,44  |
| 17 | 4,45  | 3,59  | 3,20  | 2,96  | 2,81  |
|    | 8,40  | 6,11  | 5,18  | 4,67  | 4,34  |
| 18 | 4,41  | 3,55  | 3,16  | 2,93  | 2,77  |
|    | 8,28  | 6,01  | 5,09  | 4,58  | 4,25  |
| 19 | 4,38  | 3,52  | 3,12  | 2,90  | 2,74  |
|    | 8,18  | 5,93  | 5,01  | 4,50  | 4,17  |
| 20 | 4,35  | 3,49  | 3,10  | 2,87  | 2,71  |
|    | 8,10  | 5,85  | 4,94  | 4,43  | 4,10  |
| 21 | 4,32  | 3,47  | 3,67  | 2,84  | 2,68  |
|    | 8,02  | 5,78  | 4,87  | 4,37  | 4,04  |
| 22 | 4,30  | 3,44  | 3,05  | 2,82  | 2,66  |
|    | 7,94  | 5,72  | 4,82  | 4,31  | 3,99  |
| 23 | 4,28  | 3,42  | 3,03  | 2,80  | 2,64  |
|    | 7,88  | 5,66  | 4,76  | 4,26  | 3,94  |

# Digital Repository Universitas Jember

|     |      |      |      |      |      |
|-----|------|------|------|------|------|
| 24  | 4,26 | 3,40 | 3,01 | 2,78 | 2,62 |
|     | 7,82 | 5,61 | 4,72 | 4,22 | 3,90 |
| 25  | 4,24 | 3,38 | 2,99 | 2,76 | 2,60 |
|     | 7,77 | 5,57 | 4,68 | 4,18 | 3,86 |
| 26  | 4,22 | 3,37 | 2,89 | 2,74 | 2,59 |
|     | 7,72 | 5,53 | 4,64 | 4,14 | 3,82 |
| 27  | 4,21 | 3,35 | 2,96 | 2,73 | 2,57 |
|     | 7,68 | 5,49 | 4,60 | 4,11 | 3,79 |
| 28  | 4,20 | 3,34 | 2,95 | 2,71 | 2,56 |
|     | 7,64 | 5,45 | 4,57 | 4,07 | 3,76 |
| 29  | 4,18 | 3,33 | 2,93 | 2,70 | 2,54 |
|     | 7,60 | 5,52 | 4,54 | 4,04 | 3,73 |
| 30  | 4,17 | 3,32 | 2,92 | 2,69 | 2,53 |
|     | 7,56 | 5,39 | 4,51 | 4,02 | 3,70 |
| 32  | 4,15 | 3,30 | 2,90 | 2,67 | 2,51 |
|     | 7,50 | 5,34 | 4,46 | 3,97 | 3,66 |
| 34  | 4,13 | 3,28 | 2,88 | 2,65 | 2,49 |
|     | 7,44 | 5,29 | 4,42 | 3,93 | 3,61 |
| 36  | 4,11 | 3,26 | 2,80 | 2,63 | 2,48 |
|     | 7,39 | 5,25 | 4,38 | 3,89 | 3,58 |
| 38  | 4,10 | 3,25 | 2,85 | 2,62 | 2,46 |
|     | 7,35 | 5,21 | 4,34 | 3,86 | 3,54 |
| 40  | 4,08 | 3,23 | 2,84 | 2,61 | 2,45 |
|     | 7,31 | 5,18 | 4,31 | 3,83 | 3,51 |
| 42  | 4,07 | 3,22 | 2,83 | 2,59 | 2,44 |
|     | 7,27 | 5,15 | 4,29 | 3,80 | 3,49 |
| 44  | 4,06 | 3,21 | 2,82 | 2,58 | 2,43 |
|     | 7,24 | 5,12 | 4,26 | 3,78 | 3,46 |
| 46  | 4,05 | 3,20 | 2,81 | 2,57 | 2,42 |
|     | 7,21 | 5,10 | 4,24 | 3,76 | 3,44 |
| 48  | 4,04 | 3,19 | 2,80 | 2,56 | 2,41 |
|     | 7,19 | 5,08 | 4,22 | 3,74 | 3,42 |
| 50  | 4,03 | 3,18 | 2,79 | 2,56 | 2,40 |
|     | 7,17 | 5,05 | 4,20 | 3,72 | 3,41 |
| 55  | 4,02 | 3,17 | 2,78 | 2,54 | 2,38 |
|     | 7,12 | 5,04 | 4,46 | 3,68 | 3,37 |
| 60  | 4,00 | 3,45 | 2,76 | 2,52 | 2,37 |
|     | 7,08 | 4,98 | 4,13 | 3,65 | 3,34 |
| 65  | 3,99 | 3,44 | 2,75 | 2,54 | 2,36 |
|     | 7,04 | 4,95 | 4,40 | 3,62 | 3,31 |
| 70  | 3,98 | 3,43 | 2,74 | 2,50 | 2,35 |
|     | 7,01 | 4,92 | 4,08 | 3,60 | 2,29 |
| 80  | 3,96 | 3,44 | 2,72 | 2,48 | 2,33 |
|     | 6,98 | 4,88 | 4,04 | 3,58 | 3,25 |
| 100 | 3,94 | 3,09 | 2,70 | 2,46 | 2,30 |
|     | 6,90 | 4,82 | 3,98 | 3,54 | 3,20 |

Lampiran 10

NILAI KRITIS DISTRIBUSI t

$\alpha$  for one-tailed test

| df        | .10   | .05          | .025   | .01    | .005   |
|-----------|-------|--------------|--------|--------|--------|
| 1         | 3.078 | 6.314        | 12.706 | 31.821 | 63.657 |
| 2         | 1.886 | 2.920        | 4.303  | 6.965  | 9.925  |
| 3         | 1.638 | 2.353        | 3.182  | 4.541  | 5.841  |
| 4         | 1.533 | 2.132        | 2.776  | 3.747  | 4.604  |
| 5         | 1.476 | 2.015        | 2.571  | 3.365  | 4.032  |
| 6         | 1.440 | 1.943        | 2.447  | 3.143  | 3.707  |
| 7         | 1.415 | 1.895        | 2.365  | 2.998  | 3.499  |
| 8         | 1.397 | 1.860        | 2.306  | 2.896  | 3.355  |
| 9         | 1.383 | 1.833        | 2.262  | 2.821  | 3.250  |
| 10        | 1.372 | 1.812        | 2.228  | 2.764  | 3.169  |
| 11        | 1.363 | 1.796        | 2.201  | 2.718  | 3.106  |
| 12        | 1.356 | 1.782        | 2.179  | 2.681  | 3.055  |
| 13        | 1.350 | 1.771        | 2.160  | 2.650  | 3.012  |
| 14        | 1.345 | 1.761        | 2.145  | 2.624  | 2.977  |
| 15        | 1.341 | 1.753        | 2.132  | 2.602  | 2.947  |
| 16        | 1.337 | 1.746        | 2.120  | 2.583  | 2.921  |
| 17        | 1.333 | 1.740        | 2.110  | 2.567  | 2.898  |
| 18        | 1.330 | 1.734        | 2.101  | 2.552  | 2.878  |
| 19        | 1.328 | 1.729        | 2.093  | 2.539  | 2.861  |
| 20        | 1.325 | 1.725        | 2.086  | 2.528  | 2.845  |
| 21        | 1.323 | 1.721        | 2.080  | 2.518  | 2.831  |
| 22        | 1.321 | 1.717        | 2.074  | 2.508  | 2.819  |
| 23        | 1.319 | 1.714        | 2.069  | 2.500  | 2.807  |
| 24        | 1.318 | 1.711        | 2.064  | 2.492  | 2.797  |
| 25        | 1.316 | 1.708        | 2.060  | 2.485  | 2.787  |
| 26        | 1.315 | 1.706        | 2.056  | 2.479  | 2.779  |
| 27        | 1.314 | 1.703        | 2.052  | 2.473  | 2.771  |
| 28        | 1.313 | 1.701        | 2.048  | 2.467  | 2.763  |
| 29        | 1.311 | 1.699        | 2.045  | 2.462  | 2.756  |
| 30        | 1.310 | 1.697        | 2.042  | 2.457  | 2.750  |
| 40        | 1.303 | 1.684        | 2.021  | 2.423  | 2.704  |
| <b>60</b> | 1.296 | <b>1.671</b> | 2.000  | 2.390  | 2.660  |
| 120       | 1.289 | 1.658        | 1.980  | 2.358  | 2.617  |
| x         | 1.282 | 1.645        | 1.960  | 2.326  | 2.576  |



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162 Telp/ Fax 334988 Jember

Nomor 1490 J.25.1.5/PL5/2004

Jember, 29 April 2004

Lampiran : Proposal

Perihal : Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Sdr Pengusaha Warnet  
Di Jember

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember menerangkan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : TRI ATI SISWANTINI

Nim : 200210301207

Jurusan/ Program : IPS / Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di lembaga Saudara dengan Judul :

**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Warnet di Sekitar Kampus Universitas Jember**

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon perkenan Saudara agar memberikan ijin, dan sekaligus bantuan informasi yang diperlukannya.

Dengan atas perkenan dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

a.n Dekan

Dibantu Dekan I



Drs. H. MISNO AL, M.Pd

NIP. 130 937 191



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**  
**KECAMATAN SUMBERSARI**  
**KELURAHAN SUMBERSARI**

Jl. Halmahera No. 49 ☎ (0331) 330642 JEMBER

**SURAT KETERANGAN**

No. 149/224/536.04/2004.

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kelurahan Sumbersari Kabupaten Jember menerangkan bahwa :

Nama : **Tri Ati Siswantini**  
 Jenis kelamin : ~~Laki-laki~~ Perempuan  
 Tempat/Tgl. Lahir : **Jember, 11 - 08 - 1981** (Umur: **23** tahun)  
 Kebangsaan : Indonesia  
 Agama : **Islam**  
 Pekerjaan : **Mahasiswa**  
 Status Perkawinan : ~~Kawin~~ Pernah/Belum  
 Golongan darah :  
 No. KTP/KK : **110881/13563/72.1004/2001**  
 Alamat : **Jalan, Karimata No. 38 A**

Adalah benar-benar penduduk Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.

Surat Keterangan ini dipergunakan untuk : Ijin penelitian di lingkungan

Kelurahan Sumbersari bidang " Warnet " Di lingkungan Kampus Unej.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan seperlunya.

Sumbersari, 31 Agustus 2004

Tanda Tangan Ybs.

**Tri Ati Siswantini**



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : TRI ATI SIWANTINI  
 NIM/Angkatan : 200 - 1207  
 Jurusan/Prog. Studi : IPS / Pendidikan Ekonomi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
 Jasa Warung Internet (WARNET) di  
 Sekitar Kampus Universitas Jember tahun 2004  
 Pembimbing I : Drs. Bambang Suyadi, MSi  
 Pembimbing II : Drs. Pramono Adi

KEGIATAN KONSULTASI

| No | Hari/Tanggal       | Materi Konsultasi     | T. T. Pembimbing |
|----|--------------------|-----------------------|------------------|
| 1  | Selasa, 4-05-2004  | Matrik Penelitian     | [Signature]      |
| 2  | Rabu, 12-05-2004   | BAB I                 |                  |
| 3  | Kamis, 27-05-2004  | BAB II                |                  |
| 4  | Senin, 7-06-2004   | Bab II revisi         |                  |
| 5  | Selasa 8-06-2004   | Bab III               |                  |
| 6  | Rabu, 9-06-2004    | Bab III + Angkat      |                  |
| 7  | Jum'at, 25/06/2004 | Atas Seminar Proposal |                  |
| 8  | Rabu, 11-08-2004   | Bab IV                |                  |
| 9  | Rabu, 18-08-2004   | Revisi Bab IV         |                  |
| 10 | Jum'at, 20-08-2004 | Bab V                 |                  |
| 11 | Rabu, 8-9-2004     | Ujian Skripsi         | [Signature]      |
| 12 |                    |                       |                  |
| 13 |                    |                       |                  |
| 14 |                    |                       |                  |
| 15 |                    |                       |                  |

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

## LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : TRI ATI SISWANTINI

NIM/Angkatan : 200 - 1207

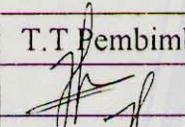
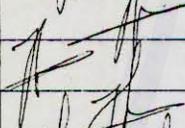
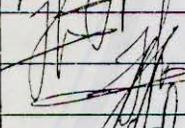
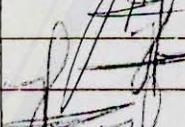
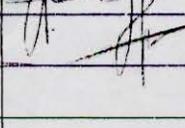
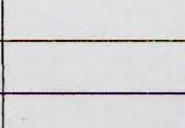
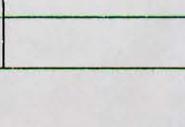
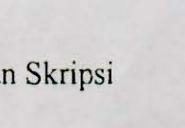
Jurusan/Prog. Studi : IPS / Pendidikan Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Warung Internet (WARNET) di Sekitar Kampus Universitas Jember tahun 2004

Pembimbing I : .....

Pembimbing II : Drs. Pramono Adi. S. PdP. Mgt. St. Msi

### KEGIATAN KONSULTASI

| No | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi   | T.T Pembimbing  |
|----|--------------|---------------------|---|
| 1  | 28-04-2004   | Matrik penelitian   |  |
| 2  | 13-05-2004   | Bab I               |  |
| 3  | 29-05-2004   | Bab II              |  |
| 4  | 8-05-2004    | Bab II revisi       |  |
| 5  | 15-06-2004   | BAB III             |  |
| 6  | 19-06-2004   | Angket penelitian   |  |
| 7  | 20-06-04     | ACC Semmar          |  |
| 8  | 24-08-2004   | Bab IV + V          |  |
| 9  | 4-09-2004    | Revisi Bab IV + V   |  |
| 10 | 11-09-2004   | Ujian Skripsi → Acc |  |
| 11 |              |                     |   |
| 12 |              |                     |   |
| 13 |              |                     |   |
| 14 |              |                     |   |
| 15 |              |                     |   |

**Catatan:**

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**A. IDENTITAS**

1. Nama Lengkap : Tri Ati Siswantini  
2. Tempat/Tgl Lahir : Jember, 11 Agustus 1981  
3. Agama : Islam  
4. Nama Ayah : Moch. Amin  
5. Nama Ibu : Ngadijah  
6. Alamat :  
Asal : Jln. Karimata No. 38A Jember.

**B. Riwayat Pendidikan :**

| No | Jenjang Pendidikan | Nama Sekolah             | Tahun Lulus |
|----|--------------------|--------------------------|-------------|
| 1. | SD                 | SDN Kepatihan XIX Jember | 1994        |
| 2. | SLTP               | SMP Negeri 3 Jember      | 1997        |
| 3. | SMU                | SMU Negeri 2 Jember      | 2000        |