

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN JASA INTERNET (Studi Kasus Pada Usaha Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung)

Oleh

AKHMAD ALFA

Warung internet atau yang biasa disingkat warnet merupakan suatu unit organisasi bisnis milik swasta yang berorientasi pada laba dan bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi dan informasi. Pesatnya pertumbuhan dan tajamnya persaingan menjadikan usaha warung internet berlomba untuk memberikan pelayanan terbaik untuk dapat memuaskan pelanggannya.

Masalah yang dihadapi oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung yaitu fluktuasi pada kunjungan pelanggannya. Berdasarkan latar belakang yang ada, maka permasalahan yang akan dibahas adalah “apakah kualitas pelayanan berupa: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangible) yang telah diterapkan oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung menggambarkan tingkat kepuasan konsumen?”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berupa: berwujud (tangible), empati (empathy), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance) yang diberikan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui sehingga penentuan sampel diambil dengan teknik non-probability sampling, yaitu purposive sampling (judgemental sampling). Sampel yang ditentukan sebanyak 20 kali variable bebasnya, sehingga, besarnya sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan *importance-performance analysis*.

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Nilai rata-rata dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan (\bar{X}) terhadap kinerja jasa layanan internet pada usaha warung internet sebesar 0,830. Nilai rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan pelanggan (\bar{Y}) terhadap kinerja jasa layanan internet sebesar 0,855. Nilai rata-rata kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kinerja

sebesar 97,423%. Hal ini berarti kualitas layanan berupa: berwujud (tangible), empati (empathy), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance) yang telah diterapkan oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung menggambarkan tingkat kepuasan konsumen.

Secara garis besar usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung telah dapat memuaskan kepentingan pelanggannya, namun yang perlu diperhatikan yaitu perlunya meningkatkan kinerja pelayanan yang perlu mendapat perhatian khusus karena dianggap penting dan belum sesuai dengan harapan pelanggan pengguna jasa layanan internet, mengalihkan prioritas pelayanan dari layanan yang dinilai pelanggan kurang penting tetapi pelaksanaan pelayanan yang diberikan sangat baik dan melebihi harapan ke layanan yang dinilai penting bagi pelanggan pengguna jasa layanan internet namun kurang mendapat perhatian serta mempertahankan kualitas pelaksanaan layanan yang telah sesuai dengan harapan pelanggan.