

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Pertumbuhan Usaha Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung

Usaha warung internet mulai masuk di wilayah Bandarlampung pada akhir tahun 1995, bertempat di lt.2 toko buku Gramedia di Jl. Raden Intan, Bandarlampung. Lalu di ikuti oleh Fajar net sebagai pelopor usaha warung internet yang terbesar pada akhir tahun yang sama. Usaha warung internet di Bandarlampung baru mulai berkembang di pertengahan dekade 1990an.

Terdapat dua universitas, satu Sekolah Menengah Pertama (SMP) serta sebuah Sekolah Menengah Kejuruan (STM) dan satu Sekolah Menengah Atas (SMA) menjadikan wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai wilayah pendidikan yang sarat akan pelajar dan mahasiswa sehingga sangat potensial untuk dijadikan target lokasi usaha warung internet. Usaha warung internet mulai bermunculan di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung pada tahun 1996 dan terus berkembang pesat hingga saat ini.

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Menurut G.R Terry dalam bukunya “ *Office Management and Control*”

terjemahan Drs. Winardi (1994: 45) di kemukakan bahwa :

Struktur organisasi dapat dipandang sebagai kerangka menyeluruh yang menghubungkan fungsi-fungsi dari suatu badan usaha dan menetapkan hubungan yang tetap diantara pegawai yang melakukan tugas serta fungsinya masing-masing.

Berdasarkan perumusan G.R Terry dapat dijelaskan bahwa, untuk memperlancar pekerjaan dengan kegiatan usahanya, suatu perusahaan memerlukan adanya struktur organisasi yang baik dan jelas, dimana dalam struktur organisasi itu tergambar unit-unit organisasi yang mencerminkan kegiatan-kegiatan perusahaan yang bersangkutan dan berhubungan antara unit-unit kerja dalam organisasi akan mencerminkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang menghasilkan suatu sistem kerja yang baik, terkoordinasi dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

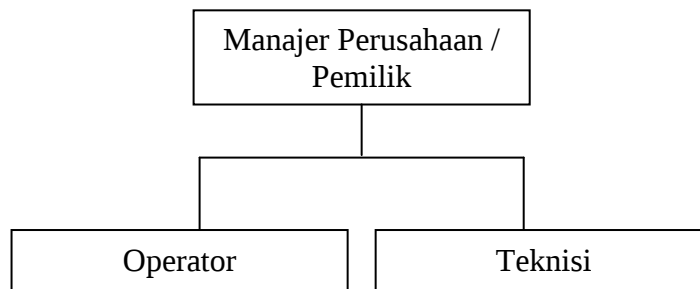
Struktur organisasi yang digunakan oleh usaha warung internet pada umumnya berbentuk garis atau lini yang relatif sederhana, seperti halnya pada usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.

Struktur organisasi usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dipimpin oleh pemilik sebagai manajer perusahaan, yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan jalannya perusahaan.

Manajer Perusahaan dibantu teknisi dan operator. Struktur organisasi usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng,

Bandarlampung pada umumnya dapat dilihat pada Gambar 4. sebagai berikut.

Gambar 6. Struktur Organisasi Usaha Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung



Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tugas masing-masing bagian akan diuraikan sebagai berikut :

1. Manajer Perusahaan

Bertanggung jawab secara langsung terhadap jalannya perusahaan secara keseluruhan baik kegiatan internal maupun kegiatan eksternal serta memelihara dan menjaga keharmonisan kerja antar karyawan, serta mengangkat dan memberhentikan karyawan.

2. Operator

- a. Bertanggung jawab terhadap kegiatan harian yang terdapat dalam usaha warung internet yang bersangkutan, termasuk mengawasi arus kas, inventori dan kebersihan.
- b. Memberikan pelayanan yang baik untuk semua pelanggan yang datang berkunjung dan menggunakan jasa internet, serta memberikan informasi yang diperlukan, menerima semua keluhan dari pelanggan warung internet dan mencoba menyelesaikan sebaik mungkin.
- c. Melaporkan perkembangan perusahaan kepada Manajer Perusahaan serta memberikan usulan dalam rangka pengembangan usaha.

3. Teknisi

Bertanggung jawab terhadap instalasi jaringan, pengadaan software dan maintenance.

4.2 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Uji reliabilitas dan uji validitas dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan dengan mengambil 30 orang pelanggan berbagai warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai responden (Lampiran 3 – Lampiran 6) dengan tujuan untuk menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat mengukur kepuasan pelanggan warung internet serta sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya.

4.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Croanbach* dengan bantuan SPSS 16.0. Pengujian reliabilitas dilakukan dalam beberapa tahapan yaitu dengan membandingkan nilai pada *Croanbach Alpha* dengan nilai pada *Croanbach's Alpha if item deleted*. Apabila ada pertanyaan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpha if item deleted* lebih besar daripada *Croanbach Alpha* maka pertanyaan tersebut tidak reliabel dan harus dilakukan pengujian selanjutnya hingga tidak ada lagi pertanyaan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpha if item deleted* yang lebih besar daripada *Croanbach Alpha*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 16.0, diperoleh *Croanbach Alpha* lebih besar daripada *Croanbach's Alpha if item deleted*-nya

(Lampiran 7 – Lampiran 10). Hal ini menyatakan bahwa enam belas pertanyaan tersebut telah reliabel.

4.2.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan analisis *Product-Moment Co-efficient of Correlation* dengan bantuan SPSS 16.0, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner tidak valid.

Untuk menentukan sebuah pertanyaan valid atau tidak, perlu diketahui r_{hitung} yang kemudian dibandingkan dengan r_{tabel} pada Lampiran 7. Pada tingkat kepercayaan 95% didapat angka r_{tabel} untuk 100 responden sebesar 0.195.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 16.0 seperti yang tercantum pada Lampiran 4, memperlihatkan bahwa seluruh pertanyaan yang berjumlah 16 pertanyaan diketahui r_{hitung} nya lebih besar dari r_{tabel} sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang diajukan valid.

4.3 Analisis Kualitatif

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif tentang hasil tanggapan yang diberikan responden terhadap kepentingan dan kinerja jasa usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.

4.3.1 Identitas Responden

Identitas responden menguraikan jenis kelamin pelanggan warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung yang dapat dilihat dalam tabel frekuensi sebagai berikut:

Tabel 7. Frekuensi Responden Pengguna Jasa Warung Internet di Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Pria	69	69,0
Wanita	31	31,0
Jumlah	100	100

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 7. memperlihatkan bahwa responden yang menggunakan jasa warung internet di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung didominasi oleh pria yang mencapai 71,2 %, sedangkan responden wanita sebesar 28,8 %.

4.3.2 Berwujud (*Tangible*)

Tabel 8. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Penataan Interior dan Eksterior Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	29	5	145	0,372	4	1,487	0,297
Penting	45	4	180	0,462	5	2,308	0,462
Netral	15	3	45	0,115	3	0,346	0,069
Tidak Penting	9	2	18	0,046	2	0,092	0,018
Sangat Tidak Penting	2	1	2	0,005	1	0,005	0,001
Total	100		390	1		4,238	0,848

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 8. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya penataan interior dan eksterior warnet dengan nilai 4,238 dan rata-rata 0,848. Hal ini menunjukkan bahwa penataan interior dan eksterior warnet berada pada peringkat ke-10 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 9. Kepuasan Responden Terkait Penataan Interior dan Eksterior Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	3	5	15	0,050	2	0,100	0,020
Puas	23	4	92	0,307	4	1,227	0,245
Netral	51	3	153	0,510	5	2,550	0,510
Tidak Puas	17	2	34	0,113	3	0,340	0,068
Sangat Tidak Puas	6	1	6	0,020	1	0,020	0,004
Total	100		300	1		4,237	0,847

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 9. memperlihatkan kepuasan responden terhadap penataan interior dan eksterior warnet dengan nilai 4,237 dan rata-rata 0,876. Hal ini menunjukkan bahwa penataan interior dan eksterior warnet berada pada peringkat ke-5 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6), serta memposisikannya pada kuadran D. Variabel ini dianggap oleh pengguna jasa layanan internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai variable yang tidak terlalu penting karena pada dasarnya penataan interior dan eksterior warnet pada umumnya serupa, akan tetapi dengan baiknya pelayanan yang diberikan, pelayanan terkait variable ini cenderung terkesan berlebihan.

Tabel 10. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kebersihan dan Kerapian Ruangan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	64	5	320	0,708	5	3,540	0,708
Penting	30	4	120	0,265	4	1,062	0,212
Netral	2	3	6	0,013	3	0,040	0,008
Tidak Penting	2	2	4	0,009	2	0,018	0,004
Sangat Tidak Penting	2	1	2	0,004	1	0,004	0,001
Total	100		452	1		4,664	0,933

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 10. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kebersihan dan kerapian ruangan warnet dengan nilai 4,664 dan rata-rata 0,933. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian ruangan warnet berada pada peringkat ke-2 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 11. Kepuasan Responden Terkait Kebersihan dan Kerapian Ruangan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	7	5	35	0,118	2	0,236	0,047
Puas	28	4	112	0,377	5	1,886	0,377
Netral	30	3	90	0,303	4	1,212	0,242
Tidak Puas	25	2	50	0,168	3	0,505	0,101
Sangat Tidak Puas	10	1	10	0,034	1	0,034	0,007
Total	100		297	1		3,872	0,774

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 11. memperlihatkan kepuasan responden terkait kebersihan dan kerapian ruangan warnet dengan nilai 3,872 dan rata-rata 0,774. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian ruangan warnet berada pada peringkat ke-16 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6), serta memposisikannya pada kuadran A. Variabel ini dianggap oleh pengguna jasa layanan internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai variable

kedua yang sangat penting, akan tetapi dengan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan, pelayanan terkait variable ini termasuk dalam variable yang dianggap prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 12. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kebersihan dan Kerapian Karyawan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	18	5	90	0,236	4	0,945	0,189
Penting	50	4	200	0,525	5	2,625	0,525
Netral	27	3	81	0,213	3	0,638	0,128
Tidak Penting	5	2	10	0,026	2	0,052	0,010
Sangat Tidak Penting	0	1	0	0,000	1	0,000	0,000
Total	100		381	1		4,260	0,852

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 12. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kebersihan dan kerapian karyawan warnet dengan nilai 4,260 dan rata-rata 0,852. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian karyawan warnet berada pada peringkat ke-9 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 13. Kepuasan Responden Terkait Kebersihan dan Kerapian Karyawan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	8	5	40	0,127	3	0,380	0,076
Puas	21	4	84	0,266	4	1,063	0,213
Netral	53	3	159	0,503	5	2,516	0,503
Tidak Puas	15	2	30	0,095	2	0,190	0,038
Sangat Tidak Puas	3	1	3	0,009	1	0,009	0,002
Total	100		316	1		4,158	0,832

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 13. memperlihatkan kepuasan responden terkait kebersihan dan kerapian karyawan warnet dengan nilai 4,158 dan rata-rata 0,832. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian karyawan warnet berada pada peringkat ke-9 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6), serta memposisikannya pada kuadran D. Pengguna jasa layanan internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung menganggap kebersihan dan kerapian karyawan warnet sebagai variabel yang tidak terlalu penting karena intensitas interaksi yang rendah antara pengguna jasa dan karyawan, serta tingkat pelayanan yang baik menjadikan pelayanan terkait variable ini cenderung terkesan berlebihan.

Tabel 14. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kebersihan dan Kerapian WC Warnet

Skala Alternatif	Frek (1)	Skor (2)	Nilai Skor (3) = (1).(2)	Bobot (4) = (3)/ $\sum$ (3)	Rating (5)	Nilai Bobot (6) = (4).(5)	Rata-rata (7) = (6)/5
Sangat Penting	68	5	340	0,746	5	3,728	0,746
Penting	25	4	100	0,219	4	0,877	0,175
Netral	3	3	9	0,020	3	0,059	0,012
Tidak Penting	3	2	6	0,013	2	0,026	0,005
Sangat Tidak Penting	1	1	1	0,002	1	0,002	0,000
Total	100		456	1		4,693	0,939

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 14. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kebersihan dan kerapian WC warnet dengan nilai 4,693 dan rata-rata 0,939. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian WC warnet berada pada peringkat ke-1 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 15. Kepuasan Responden Terkait Kebersihan dan Kerapian WC Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	5	5	25	0,085	2	0,170	0,034
Puas	24	4	96	0,327	4	1,306	0,261
Netral	40	3	120	0,408	5	2,041	0,408
Tidak Puas	22	2	44	0,150	3	0,449	0,090
Sangat Tidak Puas	9	1	9	0,031	1	0,031	0,006
Total	100		294	1		3,997	0,799

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 15. memperlihatkan kepuasan responden terkait kebersihan dan kerapian WC warnet dengan nilai 3,997 dan rata-rata 0,799. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian WC warnet berada pada peringkat ke-15 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6), serta memposisikannya pada kuadran A. Variabel ini dianggap oleh pengguna jasa layanan internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai variabel yang sangat penting karena pada dasarnya kebersihan dan kerapian WC warnet yang baik akan memberikan kenyamanan bagi pelanggan yang menggunakan jasa internet dengan durasi waktu yang lama. Rendahnya tingkat pelayanan yang diberikan menjadikan pelayanan terkait variabel ini termasuk dalam variabel yang dianggap prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 16. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Spesifikasi Unit User Komputer dan Kecepatan *Bandwidth* Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	56	5	280	0,656	5	3,279	0,656
Penting	24	4	96	0,225	4	0,899	0,180
Netral	14	3	42	0,098	3	0,295	0,059
Tidak Penting	3	2	6	0,014	2	0,028	0,006
Sangat Tidak Penting	3	1	3	0,007	1	0,007	0,001
Total	100		427	1		4,508	0,902

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 16. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya spesifikasi unit user computer dan kecepatan *bandwidth* warnet dengan nilai 4,508 dan rata-rata 0,902. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi unit user computer dan kecepatan *bandwidth* warnet berada pada peringkat ke-3 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 17. Kepuasan Responden Terkait Spesifikasi Unit User Komputer dan Kecepatan *Bandwidth* Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	3	5	15	0,050	2	0,099	0,020
Puas	25	4	100	0,331	4	1,325	0,265
Netral	47	3	141	0,467	5	2,334	0,467
Tidak Puas	21	2	42	0,139	3	0,417	0,083
Sangat Tidak Puas	4	1	4	0,013	1	0,013	0,003
Total	100		302	1		4,189	0,838

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 17. memperlihatkan kepuasan responden terkait spesifikasi unit user computer dan kecepatan *bandwidth* warnet dengan nilai 4,189 dan rata-rata 0,838. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi unit user computer dan kecepatan *bandwidth* warnet berada pada peringkat ke-7 kinerja pelayanan menurut

responden (Lampiran 6), serta memposisikannya pada kuadran B. Variabel ini dianggap oleh pengguna jasa layanan internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai variable yang sangat penting karena pada dasarnya pengguna jasa internet datang ke warung internet untuk menggunakan jasa internet dan tingkat spesifikasi unit user computer dan kecepatan *bandwidth* merupakan pelayanan yang diberikan. Tingkat pelayanan yang diberikan terkait spesifikasi unit user computer dan kecepatan *bandwidth* cukup mendekati tingkat kepentingan pengguna jasa pada variable ini, hal ini menandakan cukup baiknya pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan pengguna jasa internet puas.

Tabel 18. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Area Parkir Warnet yang Memadai

Skala Alternatif	Frek (1)	Skor (2)	Nilai Skor (3) = (1).(2)	Bobot (4) = (3)/ $\sum$ (3)	Rating (5)	Nilai Bobot (6) = (4).(5)	Rata-rata (7) = (6)/5
Sangat Penting	39	5	195	0,480	5	2,401	0,480
Penting	36	4	144	0,355	4	1,419	0,284
Netral	19	3	57	0,140	3	0,421	0,084
Tidak Penting	4	2	8	0,020	2	0,039	0,008
Sangat Tidak Penting	2	1	2	0,005	1	0,005	0,001
Total	100		406	1		4,286	0,857

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 18. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya area parkir warnet yang memadai dengan nilai 4,286 dan rata-rata 0,857. Hal ini menunjukkan bahwa area parkir warnet yang memadai berada pada peringkat ke-8 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 19. Kepuasan Responden Terkait Area Parkir Warnet yang Memadai

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	1	5	5	0,016	1	0,016	0,003
Puas	33	4	132	0,430	4	1,720	0,344
Netral	44	3	132	0,430	5	2,150	0,430
Tidak Puas	16	2	32	0,104	3	0,313	0,063
Sangat Tidak Puas	6	1	6	0,020	2	0,039	0,008
Total	100		307	1		4,238	0,848

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 19. memperlihatkan kepuasan responden terkait area parkir warnet yang memadai dengan nilai 4,238 dan rata-rata 0,848. Hal ini menunjukkan bahwa area parkir warnet yang memadai berada pada peringkat ke-4 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6), serta memposisikannya pada kuadran B. Variabel ini dianggap oleh pengguna jasa layanan internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai variable yang penting bagi pengguna jasa internet yang membawa kendaraan. Pengguna jasa internet datang ke warung internet untuk menggunakan jasa internet dan mereka akan merasa nyaman apabila kendaraan yang mereka bawa disediakan tempat parkir yang memadai. Tingkat pelayanan terkait area parkir warnet yang memadai yang cukup mendekati tingkat kepentingan pengguna jasa pada variable ini, hal ini menandakan cukup baiknya pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan pengguna jasa internet puas.

4.3.3 Empati (*Empathy*)

Tabel 20. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Keterbukaan Warnet Terhadap Kritik dan Saran

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	28	5	140	0,370	5	1,852	0,370
Penting	30	4	120	0,317	4	1,270	0,254
Netral	36	3	108	0,286	3	0,857	0,171
Tidak Penting	4	2	8	0,021	2	0,042	0,008
Sangat Tidak Penting	2	1	2	0,005	1	0,005	0,001
Total	100		378	1		4,026	0,805

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 20. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya keterbukaan warnet terhadap kritik dan saran dengan nilai 4,026 dan rata-rata 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan warnet terhadap kritik dan saran berada pada peringkat ke-14 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 21. Kepuasan Responden Terkait Keterbukaan Warnet Terhadap Kritik dan Saran

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	4	5	20	0,063	2	0,125	0,025
Puas	33	4	132	0,413	5	2,063	0,413
Netral	43	3	129	0,403	4	1,613	0,323
Tidak Puas	19	2	38	0,119	3	0,356	0,071
Sangat Tidak Puas	1	1	1	0,003	1	0,003	0,001
Total	100		320	1		4,159	0,832

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 21. memperlihatkan kepuasan responden terkait keterbukaan warnet terhadap kritik dan saran dengan nilai 4,159 dan rata-rata 0,832. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan warnet terhadap kritik dan saran berada pada

peringkat ke-8 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6), serta memposisikannya pada kuadran D. Variabel ini dianggap oleh pengguna jasa layanan internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung sebagai variable yang tidak dipentingkan, namun dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan terkait keterbukaan warnet terhadap kritik dan saran diberikan dengan sangat baik, melebihi tingkat kepentingan pengguna jasa, sehingga pelanggan pengguna jasa internet puas, bahkan cenderung merasa pelayanan terkait variable ini diberikan secara berlebihan.

Tabel 22. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kemampuan Warnet Menciptakan Hubungan Baik dengan Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek (1)	Skor (2)	Nilai Skor (3) = (1).(2)	Bobot (4) = (3)/ $\sum$ (3)	Rating (5)	Nilai Bobot (6) = (4).(5)	Rata-rata (7) = (6)/5
Sangat Penting	49	5	245	0,565	5	2,823	0,565
Penting	38	4	152	0,350	4	1,401	0,280
Netral	11	3	33	0,076	3	0,228	0,046
Tidak Penting	2	2	4	0,009	2	0,018	0,004
Sangat Tidak Penting	0	1	0	0,000	1	0,000	0,000
Total	100		434	1		4,470	0,894

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 22. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kemampuan warnet untuk menciptakan hubungan baik dengan pelanggannya dengan nilai 4,470 dan rata-rata 0,894. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan warnet untuk menciptakan hubungan baik dengan pelanggannya berada pada peringkat ke-4 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 23. Kepuasan Responden Terkait Kemampuan Warnet Menciptakan Hubungan Baik dengan Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	2	5	10	0,031	2	0,063	0,013
Puas	32	4	128	0,401	4	1,605	0,321
Netral	53	3	159	0,498	5	2,492	0,498
Tidak Puas	9	2	18	0,056	3	0,169	0,034
Sangat Tidak Puas	4	1	4	0,013	1	0,013	0,003
Total	100		319	1		4,342	0,868

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 23. memperlihatkan kepuasan responden terkait kemampuan warnet untuk menciptakan hubungan baik dengan pelanggannya dengan nilai 4,342 dan rata-rata 0,868. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan warnet untuk menciptakan hubungan baik dengan pelanggannya berada pada peringkat ke-2 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran B. variable ini dianggap penting bagi pengguna jasa dan meskipun dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan belum sebaik yang diharapkan pelanggan, namun telah dirasakan memuaskan.

Tabel 24. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kemampuan Karyawan Warnet Memberikan Perhatian khusus Kepada Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	7	5	35	0,117	2	0,233	0,047
Penting	23	4	92	0,307	4	1,227	0,245
Netral	38	3	114	0,380	5	1,900	0,380
Tidak Penting	27	2	54	0,180	3	0,540	0,108
Sangat Tidak Penting	5	1	5	0,017	1	0,017	0,003
Total	100		300	1		3,917	0,783

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 24. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kemampuan karyawan warnet untuk memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya dengan nilai 3,917 dan rata-rata 0,783. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan warnet untuk memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya berada pada peringkat ke-16 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 25. Kepuasan Responden Terkait Kemampuan Karyawan Warnet Memberikan Perhatian khusus Kepada Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	2	5	10	0,034	2	0,068	0,014
Puas	24	4	96	0,324	4	1,297	0,259
Netral	48	3	144	0,486	5	2,432	0,486
Tidak Puas	20	2	40	0,135	3	0,405	0,081
Sangat Tidak Puas	6	1	6	0,020	1	0,020	0,004
Total	100		296	1		4,223	0,845

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 25. memperlihatkan kepuasan responden terkait kemampuan karyawan warnet untuk memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya dengan nilai 4,223 dan rata-rata 0,845. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan warnet untuk memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya berada pada peringkat ke-6 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran D. Variabel ini dianggap tidak terlalu penting oleh para pengguna jasa internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, meskipun dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan terkait variabel ini dilaksanakan dengan baik sekali. Pelanggan merasa puas, bahkan pelayanan yang diberikan terkesan berlebihan.

4.3.4 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 26. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kecepatan dan Ketepatan Terhadap Pelayanan yang Diberikan Karyawan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	44	5	220	0,525	5	2,625	0,525
Penting	37	4	148	0,353	4	1,413	0,283
Netral	15	3	45	0,107	3	0,322	0,064
Tidak Penting	2	2	4	0,010	2	0,019	0,004
Sangat Tidak Penting	2	1	2	0,005	1	0,005	0,001
Total	100		419	1		4,384	0,877

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 26. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kecepatan dan ketepatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan warnet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dengan nilai 4,384 dan rata-rata 0,877. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan warnet berada pada peringkat ke-6 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 27. Kepuasan Responden Terkait Kecepatan dan Ketepatan Terhadap Pelayanan yang Diberikan Karyawan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	4	5	20	0,065	2	0,129	0,026
Puas	35	4	140	0,452	5	2,258	0,452
Netral	32	3	96	0,310	4	1,239	0,248
Tidak Puas	25	2	50	0,161	3	0,484	0,097
Sangat Tidak Puas	4	1	4	0,013	1	0,013	0,003
Total	100		310	1		4,123	0,825

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 27. memperlihatkan kepuasan responden terkait kecepatan dan ketepatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan warnet dengan nilai 4,123 dan rata-rata 0,825. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan warnet berada pada peringkat ke-10 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) yang memposisikannya pada kuadran A. Variabel ini dianggap penting bagi pengguna jasa internet, sedangkan pelayanan yang diberikan terkait kecepatan dan ketepatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan warnet dirasakan belum cukup memuaskan.

Tabel 28. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kesiediaan Karyawan Membantu Pelanggan dan Keramahan dalam Pelayanan

Skala Alternatif	Frek (1)	Skor (2)	Nilai Skor (3) = (1).(2)	Bobot (4) = (3)/ $\sum$ (3)	Rating (5)	Nilai Bobot (6) = (4).(5)	Rata-rata (7) = (6)/5
Sangat Penting	43	5	215	0,509	5	2,547	0,509
Penting	41	4	164	0,389	4	1,555	0,311
Netral	12	3	36	0,085	3	0,256	0,051
Tidak Penting	3	2	6	0,014	2	0,028	0,006
Sangat Tidak Penting	1	1	1	0,002	1	0,002	0,000
Total	100		422	1		4,389	0,878

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 28. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kesediaan karyawan warnet untuk memberikan bantuan dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan dengan nilai 4,389 dan rata-rata 0,878. Hal ini menunjukkan bahwa kesediaan karyawan warnet untuk memberikan bantuan dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan berada pada peringkat ke-5 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 29. Kepuasan Responden Terkait Kesiediaan Karyawan Membantu Pelanggan dan Keramahan dalam Pelayanan

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	12	5	60	0,174	3	0,522	0,104
Puas	41	4	164	0,475	5	2,377	0,475
Netral	27	3	81	0,235	4	0,939	0,188
Tidak Puas	20	2	40	0,116	2	0,232	0,046
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,000	1	0,000	0,000
Total	100		345	1		4,070	0,814

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 29. memperlihatkan kepuasan responden terkait kesiediaan karyawan warnet untuk memberikan bantuan dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan dengan nilai 4,070 dan rata-rata 0,814. Hal ini menunjukkan bahwa kesiediaan karyawan warnet untuk memberikan bantuan dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan berada pada peringkat ke-12 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran A. Variabel ini dianggap penting oleh pengguna jasa internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, akan tetapi dalam pelaksanaannya, terdapat selisih yang cukup signifikan baik pada peringkat maupun pada nilai dan rata-rata antara peringkat kepentingan dan peringkat kinerja yang dirasakan pengguna jasa internet yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan terkait kesiediaan karyawan warnet untuk memberikan bantuan dan keramahan dalam pelayanan yang diberikan dirasakan belum memuaskan.

4.3.5 Keandalan (*Reliability*)

Tabel 30. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Harga atau Tariff Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	20	5	100	0,275	3	0,826	0,165
Penting	30	4	120	0,331	4	1,322	0,264
Netral	45	3	135	0,372	5	1,860	0,372
Tidak Penting	3	2	6	0,017	2	0,033	0,007
Sangat Tidak Penting	2	1	2	0,006	1	0,006	0,001
Total	100		363	1		4,047	0,809

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 30. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya harga atau tariff yang dikenakan oleh warnet kepada pelanggannya dengan nilai 4,047 dan rata-rata 0,809. Hal ini menunjukkan bahwa harga atau tariff yang dikenakan oleh warnet kepada pelanggannya berada pada peringkat ke-12 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 31. Kepuasan Responden Terkait Harga atau Tariff Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	15	5	75	0,216	3	0,648	0,130
Puas	36	4	144	0,415	5	2,075	0,415
Netral	35	3	105	0,303	4	1,210	0,242
Tidak Puas	9	2	18	0,052	2	0,104	0,021
Sangat Tidak Puas	5	1	5	0,014	1	0,014	0,003
Total	100		347	1		4,052	0,810

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 31. memperlihatkan kepuasan responden terkait harga atau tariff yang dikenakan oleh warnet kepada pelanggannya dengan nilai 4,052 dan rata-rata 0,810. Hal ini menunjukkan bahwa harga atau tariff yang dikenakan oleh warnet

kepada pelanggannya berada pada peringkat ke-13 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran C. Variabel ini dianggap tidak penting oleh pengguna jasa karena pada dasarnya tariff yang dikenakan oleh warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung hampir seluruhnya seragam (dikenakan tariff yang sama) sehingga pengguna jasa tidak begitu mementingkan tariff yang dikenakan. Pelayanan yang diberikan terkait tariff yang dikenakan ini dilakukan dengan biasa saja (tidak terlalu dipentingkan oleh warung internet yang ada), namun pada umumnya tingkat kinerja pelayanan terkait variable ini memenuhi / tidak kurang dari tingkat kepentingan pelanggan, sehingga pengguna jasa internet merasa cukup puas.

Tabel 32. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Ketersediaan Layanan Tambahan dan Minuman Ringan

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	22	5	110	0,296	3	0,889	0,178
Penting	33	4	132	0,356	5	1,779	0,356
Netral	40	3	120	0,323	4	1,294	0,259
Tidak Penting	4	2	8	0,022	2	0,043	0,009
Sangat Tidak Penting	1	1	1	0,003	1	0,003	0,001
Total	100		371	1		4,008	0,802

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 32. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya ketersediaan layanan tambahan dan minuman ringan dengan nilai 4,008 dan rata-rata 0,802. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan tambahan dan minuman ringan berada pada peringkat ke-15 kepentingan pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 33. Kepuasan Responden Terkait Ketersediaan Layanan Tambahan dan Minuman Ringan

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	2	5	10	0,031	2	0,063	0,013
Puas	34	4	136	0,425	4	1,700	0,340
Netral	46	3	138	0,431	5	2,156	0,431
Tidak Puas	18	2	36	0,113	3	0,338	0,068
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,000	1	0,000	0,000
Total	100		320	1		4,256	0,851

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 33. memperlihatkan kepuasan responden terkait ketersediaan layanan tambahan dan minuman ringan dengan nilai 4,256 dan rata-rata 0,851. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan layanan tambahan dan minuman ringan berada pada peringkat ke-3 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran D. Variabel ini dianggap tidak terlalu penting oleh para pengguna jasa internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, meskipun dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan terkait variabel ini dilaksanakan dengan baik sekali. Pelanggan merasa puas, bahkan pelayanan yang diberikan terkesan berlebihan.

Tabel 34. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Jaminan Keamanan dan Kenyamanan Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	45	5	225	0,536	5	2,679	0,536
Penting	34	4	136	0,324	4	1,295	0,259
Netral	18	3	54	0,129	3	0,386	0,077
Tidak Penting	2	2	4	0,010	2	0,019	0,004
Sangat Tidak Penting	1	1	1	0,002	1	0,002	0,000
Total	100		420	1		4,381	0,876

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 34. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggannya dengan nilai 4,381 dan rata-rata 0,876. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggannya berada pada peringkat ke-7 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 35. Kepuasan Responden Terkait Jaminan Keamanan dan Kenyamanan Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	7	5	35	0,106	2	0,212	0,042
Puas	36	4	144	0,436	5	2,182	0,436
Netral	37	3	111	0,336	4	1,345	0,269
Tidak Puas	20	2	40	0,121	3	0,364	0,073
Sangat Tidak Puas	0	1	0	0,000	1	0,000	0,000
Total	100		330	1		4,103	0,821

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 35. memperlihatkan kepuasan responden terkait jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggannya dengan nilai 4,103 dan rata-rata 0,821. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggannya berada pada peringkat ke-11 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran A. Variabel ini dianggap penting oleh pengguna jasa internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, akan tetapi dalam pelaksanaannya, terdapat selisih yang cukup signifikan baik pada peringkat maupun pada nilai dan rata-rata antara peringkat kepentingan dan peringkat kinerja yang dirasakan pengguna jasa internet yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan terkait jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggannya dirasakan belum memuaskan.

4.3.6 Kepastian (Assurance)

Tabel 36. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Komunikasi yang Baik Antara Karyawan dan Pelanggan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Penting	27	5	135	0,354	5	1,772	0,354
Penting	33	4	132	0,346	4	1,386	0,277
Netral	35	3	105	0,276	3	0,827	0,165
Tidak Penting	4	2	8	0,021	2	0,042	0,008
Sangat Tidak Penting	1	1	1	0,003	1	0,003	0,001
Total	100		381	1		4,029	0,806

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 36. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan warnet dengan nilai 4,029 dan rata-rata 0,806. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan warnet berada pada peringkat ke-13 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 37. Kepuasan Responden Terkait Komunikasi yang Baik Antara Karyawan dan Pelanggan Warnet

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	2	5	10	0,030	2	0,060	0,012
Puas	39	4	156	0,470	5	2,349	0,470
Netral	50	3	150	0,452	4	1,807	0,361
Tidak Puas	7	2	14	0,042	3	0,127	0,025
Sangat Tidak Puas	2	1	2	0,006	1	0,006	0,001
Total	100		332	1		4,349	0,870

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 37. memperlihatkan kepuasan responden terkait komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan warnet dengan nilai 4,349 dan rata-rata 0,870. Hal

ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan warnet berada pada peringkat ke-1 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran D. Variabel ini dianggap tidak terlalu penting oleh para pengguna jasa internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, meskipun dalam pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan terkait variabel ini dilaksanakan dengan baik sekali. Pelanggan merasa puas, bahkan pelayanan yang diberikan terkesan berlebihan.

Tabel 38. Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kemampuan Karyawan Mengetahui Kebutuhan Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek (1)	Skor (2)	Nilai Skor (3) = (1).(2)	Bobot (4) = (3)/ $\sum$ (3)	Rating (5)	Nilai Bobot (6) = (4).(5)	Rata-rata (7) = (6)/5
Sangat Penting	31	5	155	0,403	5	2,013	0,403
Penting	31	4	124	0,322	4	1,288	0,258
Netral	32	3	96	0,249	3	0,748	0,150
Tidak Penting	4	2	8	0,021	2	0,042	0,008
Sangat Tidak Penting	2	1	2	0,005	1	0,005	0,001
Total	100		385	1		4,096	0,819

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 38. memperlihatkan tanggapan responden tentang pentingnya kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan pelanggannya dengan nilai 4,096 dan rata-rata 0,819. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan pelanggannya berada pada peringkat ke-11 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 5).

Tabel 39. Kepuasan Responden Terkait Kemampuan Karyawan Mengetahui Kebutuhan Pelanggannya

Skala Alternatif	Frek	Skor	Nilai Skor	Bobot	Rating	Nilai Bobot	Rata-rata
	(1)	(2)	(3) = (1).(2)	(4) = (3)/ $\sum$ (3)	(5)	(6) = (4).(5)	(7) = (6)/5
Sangat Puas	6	5	30	0,096	2	0,192	0,038
Puas	33	4	132	0,423	5	2,115	0,423
Netral	30	3	90	0,288	4	1,154	0,231
Tidak Puas	29	2	58	0,186	3	0,558	0,112
Sangat Tidak Puas	2	1	2	0,006	1	0,006	0,001
Total	100		312	1		4,026	0,805

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Tabel 39. memperlihatkan kepuasan responden terkait kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan pelanggannya dengan nilai 4,026 dan rata-rata 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan pelanggannya berada pada peringkat ke-14 kinerja pelayanan menurut responden (Lampiran 6) dan memposisikannya pada kuadran C. Variabel ini dianggap tidak penting oleh pengguna jasa karena pada dasarnya pengguna jasa internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung terdiri dari pelajar dan mahasiswa yang cukup mengerti apa yg mereka lakukan dan apa yg mereka inginkan ketika mereka menggunakan jasa internet. Pelayanan yang diberikan terkait kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan pelanggannya dilakukan dengan biasa saja (tidak terlalu dipentingkan oleh warung internet yang ada), namun pada umumnya tingkat kinerja pelayanan terkait variable ini memenuhi / tidak kurang dari tingkat kepentingan pelanggan, sehingga pengguna jasa internet merasa cukup puas.

4.4 Analisis Kuantitatif

Diagram Analisis Kepentingan – Kinerja digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dengan menggunakan pendekatan diagram dan mengilustrasikan seluruh elemen kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang pelayanan yang berorientasi pelanggan. Hasil perhitungannya dapat dilihat pada Tabel 37. sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{n} = \frac{13,680}{16} = 0,855$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{n} = \frac{13,279}{16} = 0,830$$

Keterangan:

Kuadran A = $\bar{Y} > 0,855 ; \bar{X} < 0,830$

Kuadran B = $\bar{Y} > 0,855 ; \bar{X} > 0,830$

Kuadran C = $\bar{Y} < 0,855 ; \bar{X} < 0,830$

Kuadran D = $\bar{Y} < 0,855 ; \bar{X} > 0,830$

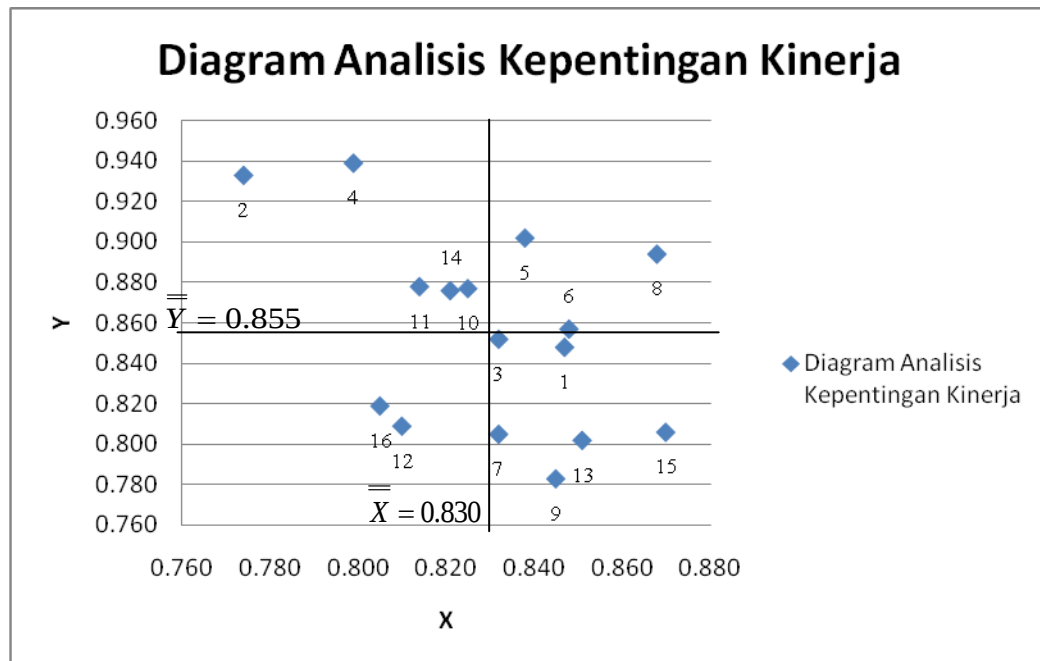
Tabel 40. Penempatan Kuadran Variabel Jasa Usaha Warung Internet di Wilayah Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung

No.	Variabel	Y	X	$\bar{Y}$	$\bar{X}$	Nilai Kesesuaian	Kuadran
1	Interior & Eksterior	4.238	4.237	0.848	0.847	99.882	D
2	Kebersihan & Kerapian Ruangan	4.664	3.872	0.933	0.774	82.958	A
3	Kebersihan & Kerapian Karyawan	4.260	4.158	0.852	0.832	97.653	D
4	Kebersihan & Kerapian WC	4.693	3.997	0.939	0.799	85.091	A
5	Spec unit PC & <i>Bandwidth</i>	4.508	4.189	0.902	0.838	92.905	B
6	Area Parkir	4.286	4.238	0.857	0.848	98.950	B
7	Kritik & Saran	4.026	4.159	0.805	0.832	103.354	D
8	Menciptakan Hubungan Baik	4.470	4.342	0.894	0.868	97.092	B
9	Memberikan Perhatian Khusus	3.917	4.223	0.783	0.845	107.918	D
10	Pelayanan Cepat & Tepat	4.384	4.123	0.877	0.825	94.071	A
11	Ramah & Bersedia Menolong	4.389	4.070	0.878	0.814	92.711	A
12	Harga / Tariff	4.047	4.052	0.809	0.810	100.124	C
13	Tersedia Layanan Tambahan	4.008	4.256	0.802	0.851	106.110	D
14	Jaminan Aman & Nyaman	4.381	4.103	0.876	0.821	93.721	A
15	Komunikasi yang Baik	4.029	4.349	0.806	0.870	107.940	D
16	Tau Kebutuhan Pelanggan	4.096	4.026	0.819	0.805	98.291	C
Total		68.396	66.394	13.680	13.279	1558.769	
Rata-rata		4.275	4.150	0.855	0.830	97.423	

Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Penetapan hasil perhitungan Tabel 40. dalam Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja dapat dilihat pada Gambar 6. berikut:

Gambar 7. Diagram Analisis Kepentingan – Kinerja Kualitas Jasa Usaha Warung Internet di Wilayah Kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung



Sumber : Hasil Pra-survei, April 2010

Keterangan gambar Diagram Analisis Kepentingan – Kinerja diuraikan sebagai berikut :

X = Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja warnet.

Y = Tingkat kepentingan pelanggan.

$\bar{X}$ = Peringkat kinerja rata-rata.

$\bar{Y}$ = Peringkat kepentingan rata-rata.

1 = Penataan interior dan eksterior warnet.

2 = Kebersihan dan kerapian ruangan warnet.

3 = Kebersihan dan kerapian karyawan warnet.

4 = Kebersihan dan kerapian WC warnet.

5 = Spesifikasi unit user komputer dan kecepatan koneksi *bandwidth* warnet.

- 6 = Keberadaan area parkir yang memadai.
- 7 = Keterbukaan warnet terhadap kritik dan saran.
- 8 = Kemampuan karyawan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan.
- 9 = Kemampuan karyawan memberikan perhatian khusus terhadap pelanggan.
- 10 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
- 11 = Keramahan dan kesediaan menolong.
- 12 = Harga atau tarif yang dikenakan.
- 13 = Ketersediaan layanan tambahan dan minuman ringan.
- 14 = Jaminan keamanan dan kenyamanan.
- 15 = Komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan.
- 16 = Kemampuan karyawan mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan Tabel 37. dan Gambar 6., selanjutnya akan diuraikan penjabaran Diagram Analisis Kepentingan-Kinerja variabel jasa usaha warung internet di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung terhadap kepuasan pelanggannya berdasarkan kuadran-kuadrannya sebagai berikut:

1. Kuadran A

Variabel jasa usaha warung internet yang termasuk dalam kuadran A perlu mendapat perhatian khusus oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung karena variabel ini dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya variabel ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Jauhnya variabel ini dari garis $\bar{Y}$ menandakan semakin pentingnya variabel ini menurut pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong

Meneng, Bandarlampung, sedangkan jauhnya variabel ini dari garis $\bar{X}$ menandakan semakin kurangnya tingkat kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Hal ini menjadikan kinerja akan variabel tersebut semakin perlu untuk mendapatkan perhatian khusus untuk ditingkatkan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

- a. Variabel 2, yaitu kebersihan dan kerapian ruangan warung internet.

Pelanggan menganggap kebersihan dan kerapian ruangan warung internet sebagai variabel yang penting dengan berada di posisi ke-2 pada tingkat kepentingan pelanggan, karena kebersihan dan kerapian ruangan warung internet merupakan salah satu faktor penentu durasi seorang pelanggan akan menggunakan jasa internet di warung internet tersebut, namun dalam pelaksanaannya masih banyak warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung yang masih didapati belum bersih, terutama ketika pergantian shift di pagi hari, hal ini dianggap belum memuaskan.

Sebagai salah satu alternative solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan variabel ini, usaha warung internet di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dapat menertibkan waktu paket malam yang mereka berikan sehingga dapat dihentikan serentak pada jam-jam tertentu di pagi hari agar operator dan petugas kebersihan yang bertugas dapat dengan serentak membersohkan warung internet dengan menyeluruh dari sisa sampah hari sebelumnya.

- b. Variabel 4, yaitu kebersihan dan kerapian WC warung internet.

Pelanggan menganggap kebersihan dan kerapian WC warung internet sebagai variabel yang penting dengan berada di posisi ke-1 pada tingkat kepentingan pelanggan, karena kebersihan dan kerapian WC warung internet merupakan salah satu faktor penentu durasi seorang pelanggan akan menggunakan jasa internet di warung internet tersebut, namun dalam pelaksanaannya belum memuaskan.

Sebagai salah satu alternative solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan variabel ini, usaha warung internet di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dapat menertibkan karyawannya untuk membersihkan WC lebih rutin.

- c. Variabel 10, yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan pada saat dibutuhkan.

Pelanggan menganggap kecepatan dan ketepatan pelayanan pada saat dibutuhkan sebagai variabel yang cukup penting dengan berada di posisi ke-6 pada tingkat kepentingan pelanggan, karena kecepatan dan ketepatan pelayanan pada saat dibutuhkan menunjukkan kemampuan karyawan dalam mengatasi permasalahan, namun dalam pelaksanaannya dianggap belum memuaskan.

Sebagai salah satu alternative solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan variabel ini, usaha warung internet di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dapat memberikan pelatihan yang lebih baik pada saat penerimaan karyawan warung internet yang bersangkutan.

- d. Variabel 11, yaitu keramahan dan kesediaan karyawan dalam menolong.

Pelanggan menganggap keramahan dan kesediaan karyawan dalam menolong sebagai variabel yang cukup penting dengan berada di posisi ke-5 pada tingkat kepentingan pelanggan, karena keramahan dan kesediaan karyawan dalam menolong akan memberikan kesan pada pelanggan yang menjadi pertimbangan untuk kembali menggunakan jasa layanan internet di warung internet yang bersangkutan di masa yang akan datang. Dalam pelaksanaannya, variabel ini dianggap belum memuaskan. Sebagai salah satu alternative solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan variabel ini, usaha warung internet di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dapat memberikan pelatihan yang lebih baik pada saat penerimaan karyawan warung internet yang bersangkutan.

- e. Variabel 14, yaitu jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan.

Pelanggan menganggap jaminan keamanan dan kenyamanan pelanggan sebagai variabel yang cukup penting dengan berada di posisi ke-7 pada tingkat kepentingan pelanggan, karena dengan adanya jaminan keamanan dan kenyamanan seperti rantai kendaraan yang disediakan warnet atau optional web camera yang bisa digunakan pelanggan akan menjadi pertimbangan bagi pelanggan untuk kembali menggunakan jasa layanan internet di warung internet yang bersangkutan di masa yang akan datang. Dalam pelaksanaannya, variabel ini dianggap belum memuaskan.

2. Kuadran B

Variabel jasa usaha warung internet yang termasuk dalam kuadran B merupakan variabel yang dianggap cukup penting oleh pelanggan dan telah

dilaksanakan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dengan baik. Kualitas pelayanan jasa ini harus dipertahankan karena jasa yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Jauhnya variabel ini dari garis $\bar{Y}$ menandakan semakin pentingnya variabel ini menurut pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, sedangkan jauhnya variabel ini dari garis $\bar{X}$ menandakan semakin baiknya tingkat kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Hal ini menjadikan performa terhadap kinerja akan variabel tersebut semakin penting untuk dipertahankan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini antara lain :

- a. Variabel 5, yaitu spesifikasi unit user komputer dan kecepatan *bandwidth* koneksi internet.

Pelanggan menganggap spesifikasi unit user komputer dan kecepatan *bandwidth* koneksi internet sebagai variabel yang penting dengan berada di posisi ke-3 pada tingkat kepentingan pelanggan, karena pada dasarnya produk utama yang dijual oleh warung internet yang juga dicari oleh pelanggan yang datang ke warung internet yaitu jasa layanan internet dengan unit user komputer dan *bandwidth* koneksi internet sebagai medianya. Dalam pelaksanaannya pelanggan menganggap pelayanan terkait variabel ini memuaskan.

Sebagai salah satu alternative solusi untuk mempertahankan kualitas pelayanan variabel ini, usaha warung internet di kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dapat memberikan pelatihan yang lebih baik pada

saat penerimaan karyawan warung internet yang bersangkutan serta menerapkan *maintenance* yang rutin untuk menjaga performa spesifikasi unit user komputer serta kecepatan *bandwidth* yang ada.

- b. Variabel 6, yaitu tersedianya area parkir yang memadai.

Pelanggan menganggap tersedianya area parkir yang memadai sebagai variabel yang cukup penting dengan berada di posisi ke-8 pada tingkat kepentingan pelanggan, karena pada dasarnya produk utama yang dijual oleh warung internet yang juga dicari oleh pelanggan yang datang ke warung internet yaitu jasa layanan internet dengan unit user komputer dan *bandwidth* koneksi internet sebagai medianya. Dalam pelaksanaannya pelanggan menganggap pelayanan terkait variabel ini memuaskan.

- c. Variabel 8, yaitu kemampuan karyawan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggannya.

Pelanggan menganggap kemampuan karyawan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggannya sebagai variabel yang cukup penting dengan berada di posisi ke-4 pada tingkat kepentingan pelanggan, *after service* seperti menjanjikan update antivirus atau software atau tutorial operasional software akan membuat pengguna jasa layanan internet merasa terlayani, memberi pertimbangan untuk datang kembali dan mungkin menjadi pelanggan di warung internet yang bersangkutan. Dalam pelaksanaannya pelanggan menganggap pelayanan terkait variabel ini memuaskan.

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan variabel-variabel jasa layanan internet yang dianggap memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa bagi pelanggan dan dalam pelaksanaannya dilakukan dengan biasa saja. Jauhnya variabel ini dari garis $\bar{Y}$ menandakan semakin tidak pentingnya variabel ini menurut pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, sedangkan jauhnya variabel ini dari garis $\bar{X}$ menandakan semakin kurangnya tingkat kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Pelanggan tidak terlalu mempedulikan pelayanan yang diberikan dan merasa cukup puas. Hal ini menjadikan kinerja akan variabel tersebut semakin penting untuk dipertahankan tingkat kepentingannya bagi pengguna jasa internet, karena semakin dianggap tidak penting, maka rendahnya tingkat kinerja yang diberikan tidak akan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan secara signifikan. Variabel yang termasuk kedalam kuadran ini adalah:

- a. Variabel 12, yaitu harga atau tariff yang dikenakan.

Berada di posisi ke-12 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan penerapan kebijakan harga atau tariff sebagai variabel yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja namun diabaikan karena usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung menerapkan harga atau tariff yang serupa. Variabel ini dalam pelaksanaannya dianggap cukup memuaskan bagi pelanggan, karena penerapan kebijakan tariff atau harga yang serupa hampir diseluruh

warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung dan wilayah sekitarnya diluar kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung.

- b. Variabel 16, yaitu kemampuan karyawan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berada di posisi ke-11 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan kemampuan karyawan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan sebagai variabel yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja namun diabaikan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Variabel ini dirasakan cukup memuaskan karena pada dasarnya sebagian besar pengguna jasa layanan internet tersebut pelajar dan mahasiswa yang cukup mengerti teknologi dan tidak semua operator warung internet merupakan teknisi, mereka hanya dilatih menguasai aplikasi dan software yang berkaitan dengan operasional harian warung internet dan pemeliharaan (*maintenance*).

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan variabel-variabel jasa layanan internet yang tidak terlalu penting, namun dilaksanakan dengan baik sekali. Pelanggan menganggap pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Jauhnya variabel ini dari garis $\bar{Y}$ menandakan semakin tidak pentingnya variabel ini menurut pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung, sedangkan jauhnya variabel ini dari garis $\bar{X}$ menandakan semakin baiknya tingkat kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa internet di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Hal ini menjadikan

kinerja akan variabel tersebut semakin perlu untuk dialihkan untuk meningkatkan kualitas kinerja variabel yang berada dalam kuadran yang dianggap perlu mendapat perhatian khusus atau perlu untuk ditingkatkan tingkat kerjanya. Variabel yang termasuk kuadran ini adalah :

- a. Variabel 1, yaitu penataan interior dan eksterior warung internet.

Berada di posisi ke-10 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan penataan interior dan eksterior warung internet sebagai variabel yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja. Variabel ini relatif diabaikan oleh pengguna jasa layanan internet pada warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung karena pada dasarnya pengguna jasa layanan internet datang ke warung internet bukan untuk menikmati keindahan penataan interior dan eksterior warung internet, melainkan menggunakan jasa layanan internet di warung internet yang bersangkutan. Banyaknya warung internet yang memperindah penataan interior dan eksteriornya menjadi nilai tambah bagi pelanggan, yang mereka dapatkan dalam hal kenyamanan pengguna jasa.

- b. Variabel 3, yaitu kebersihan dan kerapian karyawan warung internet.

Berada di posisi ke-9 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan kebersihan dan kerapian karyawan warung internet sebagai variabel yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja. Variabel ini relatif diabaikan oleh pengguna jasa layanan internet pada warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung karena pada dasarnya pengguna jasa layanan internet datang ke warung internet bukan untuk memperhatikan kebersihan dan kerapian karyawan warung

internet, melainkan menggunakan jasa layanan internet di warung internet yang bersangkutan. Banyaknya warung internet yang menekankan kebersihan dan kerapian karyawannya serta karyawan yang berorientasi tebar pesona menjadi nilai tambah bagi pelanggan, yang mereka dapatkan dalam hal kenyamanan pengguna jasa.

- c. Variabel 7, yaitu keterbukaan warung internet terhadap kritik dan saran. Berada di posisi ke-14 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan keterbukaan warung internet terhadap kritik dan saran sebagai variabel yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja. Variabel ini relatif diabaikan oleh pengguna jasa layanan internet pada warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung karena pada dasarnya pengguna jasa layanan internet yang datang ke warung internet dengan leluasa memutuskan untuk tidak datang kembali ke warung internet yang bersangkutan apabila terdapat hal yang kurang nyaman di warung internet yang bersangkutan. Banyaknya warung internet yang menyadari celah beralihnya pelanggan ke para pesaingnya ini menjadikan warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung terbuka terhadap kritik dan saran dari para pengguna jasa layanan internetnya. Hal ini menjadi nilai tambah bagi pelanggan, yang mereka dapatkan dalam hal kenyamanan pengguna jasa.
- d. Variabel 9, yaitu kemampuan karyawan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan. Berada di posisi ke-16 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan keterbukaan warung internet terhadap kritik dan saran sebagai variabel

yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja. Variabel ini relatif diabaikan oleh pengguna jasa layanan internet pada warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung karena pada dasarnya pengguna jasa layanan internet yang datang ke warung internet bertujuan untuk menggunakan jasa layanan internet yang ditawarkan. Menghentikan sejenak aktivitas yang sedang dikerjakan untuk melayani keluhan pengguna jasa layanan internet akan membuat pengguna jasa tersebut merasa dilayani dan diterapkan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Hal ini menjadi nilai tambah bagi pelanggan, yang mereka dapatkan dalam hal kenyamanan pengguna jasa.

- e. Variabel 13, yaitu tersedianya layanan tambahan dan minuman ringan. Berada di posisi ke-15 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan tersedianya layanan tambahan dan minuman ringan sebagai variabel yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja. Variabel ini relatif diabaikan oleh pengguna jasa layanan internet pada warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung karena sudah menjadi hal yang lumrah dan dapat ditemui di warung internet manapun. Akan tetapi, tidak tersedianya layanan tambahan dan minuman ringan akan membuat pengguna jasa tersebut merasa tidak nyaman dan variabel ini disadari dan diterapkan oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Hal ini menjadi nilai tambah bagi pelanggan, yang mereka dapatkan dalam hal kenyamanan pengguna jasa.

- f. Variabel 15, yaitu kemampuan karyawan untuk membangun komunikasi dengan baik dengan pelanggan.

Berada di posisi ke-13 pada tingkat kepentingan pelanggan menjadikan kemampuan karyawan untuk membangun komunikasi dengan baik dengan pelanggan sebagai variabel yang memiliki tingkat kepentingan netral atau biasa saja. Variabel ini relatif diabaikan oleh pengguna jasa layanan internet pada warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung karena sudah menjadi hal yang lumrah dan dapat ditemui di warung internet manapun. Akan tetapi, ketidak mampuan karyawan untuk membangun komunikasi dengan baik dengan pelanggan akan membuat pengguna jasa tersebut merasa tidak nyaman dan variabel ini disadari dan diterapkan dengan baik oleh usaha warung internet yang berada di wilayah kelurahan Gedong Meneng, Bandarlampung. Hal ini menjadi nilai tambah bagi pelanggan, yang mereka dapatkan dalam hal kenyamanan pengguna jasa.