

INTISARI

Teknologi dirasakan sangat penting karena akan mempermudah manusia maupun perusahaan dalam menjalankan berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Teknologi yang berkembang dengan cepat, salah satunya adalah internet. Internet merupakan suatu teknologi yang diminati oleh masyarakat di dunia termasuk diantaranya Indonesia yang memberikan informasi di seluruh dunia. Bila kita lihat trend pemakaian internet di seluruh dunia, yang diambil dari sumber *internetworldstats.com* menunjukkan bahwa pertumbuhan bisnis internet di asia diprediksikan sebesar 240% dan asia merupakan wilayah dengan tingkat pengguna internet tertinggi di dunia dimana Indonesia berada, dan Asia merupakan pasar internet di dunia.

Warnet *Kubus* adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menawarkan pelayanan jasa internet. Semakin tingginya pertumbuhan bisnis Internet, membuat warnet *Kubus* harus selalu siap untuk bersaing, oleh karena itu warnet *Kubus* harus selalu dapat memberikan pelayanan jasa yang berkualitas agar konsumen merasa puas dan memilih kembali warnet *Kubus* tersebut. Maka mengingat hal itu, penulis melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan (service quality/serqual).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode diskriptif verifikatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dan pengambilan sampel dilakukan kepada 100 orang pelanggan warnet *Kubus*. Untuk mengukur harapan dan kinerja warnet *Kubus* digunakan instrumen yang dirancang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangibility, realibility, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Uji statistiknya menggunakan korelasi spearman untuk mengetahui hubungan antara service quality dengan loyalitas pelanggan di warnet *Kubus*.

Dengan menggunakan perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman dihasilkan $r_s = +0,611$, sedangkan dari perhitungan koefisien determinasi sebesar 37,33%, yang berarti 37,33% dari Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh kualitas jasa, dan sisa nya sebesar 62,67% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diantaranya promosi penjualan, penjualan langsung periklanan, penetapan harga.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

INTISARI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Rerangka Pemikiran	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pemasaran.....	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	14
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.2 Bauran Pemasaran	16
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran	16
2.2.2 Unsur-unsur Bauran Pemasaran	16
2.3 Jasa	19

2.3.1 Pengertian Jasa	19
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	20
2.3.3 Klasifikasi Jasa	22
2.3.4 Pemasaran Jasa	22
2.3.5 Strategi Pemasaran untuk Pemasaran Jasa	26
2.4 Pengertian Kualitas.....	28
2.4.1 Kualitas Pelayanan	28
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	29
2.4.3 Elemen-elemen Kualitas Jasa	30
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	35
2.7 Hubungan Kualitas Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
2.8 Internet.....	37
2.8.1 Internet Sebagai Media Pemasaran Baru.....	38
2.8.2 Kaitan Internet dengan Bauran Pemasaran.....	38
2.9 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Objek Penelitian	40
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	40

3.1.2 Bagan Organisasi Perusahaan.....	41
3.1.3 Deskripsi Pekerjaan.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Desain Penelitian.....	43
3.2.2 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.2.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	44
3.2.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	45
3.2.5 Metode Analisis Data.....	46
3.2.6 Teknik Uji Analisis Data.....	47
3.2.7 Operasional Variabel.....	49
3.2.8 Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Karakteristik Responden	56
4.1.1.1 Jenis Kelamin	56
4.1.1.2 Usia.....	57
4.1.1.3 Pekerjaan	58
4.1.1.4 Pengeluaran Rata-rata Setiap Bulan.....	59
4.1.1.5 Berapa Kali Dalam Satu Minggu Mengunjungi Warnet Kubus.....	60
4.1.2 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Jasa	61

A. Aspek <i>Tangibility</i>	61
4.1.2.1 Komputer Yang Tersedia Di Warnet Secara Fisik Terjaga Baik.....	62
4.1.2.2 Permukaan meja yang rata sehingga tidak mengganggu pemakaian <i>mouse</i>	63
4.1.2.3 Kualitas kursi yang nyaman sekalipun dipakai lama	64
4.1.2.4 Tempat parkir yang luas	65
4.1.2.5 Ruangan warnet yang terjaga kebersihannya	66
4.1.2.6 Pembagian ruangan untuk merokok dan tidak merokok	67
4.1.2.7 Tersedianya kantin.....	68
4.1.2.8 Tersedianya toilet yang terjaga kebersihannya.....	69
4.1.2.9 Jumlah komputer yang tersedia memadai	70
4.1.2.10 Penataan penempatan komputer yang tidak berdesakan	71
B. Aspek <i>Reability</i>	72
4.1.3.1 Koneksi Internet yang cepat	72
4.1.3.2 Kemudahan mengakses komputer saat akan bermain	73
4.1.3.3 Tidak adanya gangguan koneksi internet saat bermain.....	74
4.1.3.4 Tidak adanya <i>hang</i> komputer saat bermain.....	75

C. Aspek Responsiveness.....	76
4.1.4.1 Kecepatan daya tangkap operator saat menjawab pertanyaan	77
4.1.4.2 Kecepatan daya tangkap operator melayani anda saat anda baru datang	78
4.1.4.3 Kecepatan daya tangkap operator untuk mengatasi gangguan dalam koneksi internet.....	79
4.1.4.4 Kecepatan daya tangkap operator mengatasi keluhan anda ...	80
4.1.4.5 Kesiapan operator untuk membantu anda.....	81
4.1.4.6 Kecepatan dan keakuratan operator dalam memberi pelayanan (pembayaran).....	82
D. Aspek Assurance	83
4.1.5.1 Keahlian teknisi komputer dalam menghadapi gangguan komputer dan internet.....	84
4.1.5.1 keahlian teknisi computer dalam menghadapi gangguan komputer dan internet.....	85
4.1.5.2 Pengetahuan Operator di bidang komputer dan internet	85
4.1.5.3 Keramahan Operator	86
4.1.5.4 Kerapian dan kesopanan penampilan Opeator	87
4.1.5.5 Keamanan tempat parkir.....	88
E. Aspek Empathy	89
4.1.6.1 Kemampuan Operator untuk segera mengenal anda saat anda kembali lagi	89

4.1.6.2 Kemampuan Operator untuk membina keakraban	90
4.2.1 Proses Loyalitas Konsumen	91
4.2.1.1 Merekomendasikan.....	91
4.2.1.2 Pembelian ulang	92
4.2.1.3 Menolak produk Lain	94
4.2.1.4 Membeli di luar lini produk.....	95
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
4.3.1.1 Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X)	95
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	100
4.3.1.3 Pengujian Validitas Loyalitas Konsumen (Y).....	101
4.3.1.4 Pengujian Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y)	102
4.4.1 Perhitungan Nilai Koefisien Korelasi (r) (Output SPSS)	103
4.5.1 Koefisien Determinasi	103
4.6.1 Statistik Uji.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Domestik Bruto Triwulan pada 2000 harga pasar di Indonesia, 2001-2003	1
Tabel 1.2 Statistik Pengguna Internet di Dunia 2000-2007	4
Tabel 1.3 Statistik Pengguna Internet di Asia 2000-2007	5
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan <i>Warnet Kubus</i> pada bulan Januari-Maret 2007.....	45
Tabel 3.2 Ukuran Pelayanan.....	47
Tabel 3.3 Loyalitas Konsumen.....	47
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Data responden berdasarkan pengeluaran rata-rata setiap bulan.....	59
Tabel 4.5 Data responden berdasarkan berapa kali dalam 1 minggu Mengunjungi Warnet Kubus.....	60
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang computer yang tersedia di warnet (monitor, mouse, keyboard, dll).....	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang permukaan meja yang rata Sehingga tidak mengganggu pemakaian mouse	63

Tabel 4.8	Tanggapan Responden tentang kualitas kursi yang nyaman sekalipun Dipakai lama.....	64
Tabel 4.9	Tanggapan Responden tentang tempat parkir yang luas	65
Table 4.10	Tanggapan Responden tentang ruangan internet yang terjaga Kebersihannya	66
Tabel 4.11	Tanggapan Responden tentang pembagian ruangan untuk Merokok dan tidak merokok	67
Tabel 4.12	Tanggapan Responden tentang tersedianya kantin	68
Tabel 4.13	Tanggapan Responden tentang tersedianya toilet yang Terjaga kebersihannya.....	69
Tabel 4.14	Tanggapan Responden tentang jumlah computer yang Tersedia memadai.....	70
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang penataan computer yang tidak Berdesakan	71
Tabel 4.16	Tanggapan Responden tentang koneksi internet yang cepat.....	72
Tabel 4.17	Tanggapan Responden tentang kemudahan mengakses computer Saat akan bermain.....	73
Tabel 4.18	Tanggapan Responden tentang tidak adanya gangguan koneksi internet saat anda bermain	74

Tabel 4.19 Tanggapan Responden tentang <i>hang</i> komputer saat bermain.....	75
Tabel 4.20 Tanggapan Responden tentang kecepatan daya tanggap operator Saat menjawab pertanyaan anda.....	77
Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang kecepatan daya tanggap Operator Saat anda baru datang.....	78
Tabel 4.22 Tanggapan Responden tentang kecepatan daya tanggap Operator Untuk mengatasi gangguan dalam koneksi internet.....	79
Tabel 4.23 Tanggapan Responden tentang kesediaan Operator mengatasi Keluhan anda.....	80
Tabel 4.24 Tanggapan Responden tentang kesediaan Operator untuk membantu anda.....	81
Tabel 4.25 Tanggapan Responden tentang kecepatan dan keakuratan Operator dalam memberi pelayanan (pembayaran)	82
Tabel 4.26 Tanggapan Responden tentang keahlian teknisi komputer dalam Menghadapi gangguan computer dan internet	84
Tabel 4.27 Tanggapan Responden tentang pengetahuan Operator di bidang Komputer dan internet.....	85
Tabel 4.28 Tanggapan Responde tentang keramahan Operator.....	86
Tabel 4.29 Tanggapan Responden tentang kerapihan dan kesopanan Penampilan Operator	87
Tabel 4.30 Tanggapan Responden tentang keamanan tempat parker	88

Tabel 4.31 Tanggapan Responden tentang kemampuan Opeator untuk segera mengenal anda saat anda kembali lagi.....	89
Tabel 4.32 Tanggapan Responden tentang kemampuan Operator untuk Membina keakraban.....	90
Tabel 4.33 Tanggapan Responden tentang merekomendasikan Warnet Kubus pada teman/keluarga	91
Tabel 4.34 Tanggapan Responden suatu waktu ingin bermain kembali game Online di Warnet Kubus	92
Tabel 4.35 Tanggapan Responden bila ada game yang sama sekali baru akan mencobanya di Warnet Kubus kembali.	93
Tabel 4.36 Tanggapan responden tentang ketertarikan tawaran untuk pindah Warnet sekalipun ditawari harga lebih murah	94
Tabel 4.37 Tanggapan Responden kemungkinan mempertimbangkan Melakukan lebih banyak di luar lini produk tahun mendatang.....	95
Table 4.38 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 4.39 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 4.40 Uji Validitas Loyalitas Konsumen	101
Tabel 4.41 Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	102
Tabel 4.42 Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Bisnis Internet di Dunia 2000-2007	3
Gambar 1.2 Bagan Rerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran.....	18
Gambar 2.2 Empat Karakteristik Jasa.....	21
Gambar 2.3 <i>Service Marketing Triangle</i>	27
Gambar 2.4 Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 3.1 Bagan Organisasi Perusahaan	41