

ABSTRAK

Industri jasa sekarang ini semakin banyak berkembang dengan berjalannya waktu dan kemajuan teknologi. MULTIPLUS Business Center merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dalam hal ini terutama bidang jasa layanan internet / warnet.

Diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan kualitas pelayanan yang dilakukan warnet MULTIPLUS terhadap kepuasan konsumen atau pelanggannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survei, informasi yang diperlukan diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada para responden. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, karena ditentukan dengan cara membuat deskripsi atau gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor atau sifat objek serta menginterpretasikan hubungan antara fenomena yang diteliti. Adapun penelitian ini bersifat verifikatif, yakni menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 50 orang responden yang dianggap mewakili konsumen atau pelanggan warnet MULTIPLUS. Dari penyebaran tersebut dilakukan perhitungan statistik koefisien korelasi *Rank Spearman* untuk menguji kedua variabel, dan digunakan hipotesa statistik untuk melihat seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Hasil perhitungan koefisien korelasi *Rank Spearman* (r_s), diperoleh nilai r_s sebesar 0.278, yang berarti terdapat korelasi yang cukup lemah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan perhitungan koefisien determinasi (Kd), maka dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 7.73 % dan sisanya sebesar 92.27% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Faktor-faktor lain tersebut dapat dikarenakan pelanggan tidak peka terhadap pelayanan operator, melainkan lebih mengutamakan kualitas koneksi internetnya.

Dari perhitungan uji signifikan, dengan tingkat signifikan (α) sebesar 5% dan derajat kebebasan $n - 2$ yaitu $50 - 2 = 48$, maka diperoleh t hitung $>$ t tabel ($2.01 > 1.6772$), yang berarti bahwa hipotesis pertama (H_0) yang menyatakan tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ditolak, sebaliknya hipotesis kedua (H_1) yang menyatakan ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diterima. Jadi kesimpulannya bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, hanya saja dalam hal ini pengaruh hubungannya cukup lemah.

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 5 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran..... | 7 |
| 1.6 Lokasi Penelitian..... | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pengertian Pemasaran..... | 11 |
| 2.2 Bauran Pemasaran..... | 12 |
| 2.3 Jasa..... | 15 |
| 2.3.1 Pengertian Jasa..... | 15 |
| 2.3.2 Klasifikasi Jasa..... | 15 |
| 2.3.3 Jenis-jenis Jasa..... | 18 |
| 2.3.4 Karakteristik Jasa..... | 20 |
| 2.3.5 Strategi Pemasaran Jasa..... | 21 |

| | |
|--|----|
| 2.4 Kualitas Jasa..... | 28 |
| 2.4.1 Pengertian Kualitas | 28 |
| 2.4.2 Pengertian Kualitas Jasa..... | 29 |
| 2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa | 33 |
| 2.4.4 Strategi Peningkatan Kualitas Jasa | 38 |
| 2.5 Pengertian Nilai Bagi Pelanggan..... | 40 |
| 2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 42 |
| 2.7 Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Penciptaan Kepuasan Pelanggan..... | 46 |

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Objek Penelitian | 48 |
| 3.2 Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan..... | 48 |
| 3.2.1 Jenis-jenis Pelayanan / Jasa | 51 |
| 3.2.2 Struktur Organisasi | 53 |
| 3.2.3 Promosi yang Dilakukan MULTIPLUS..... | 56 |
| 3.3 Metode Penelitian..... | 57 |
| 3.3.1 Jenis-jenis dan Sumber Data..... | 57 |
| 3.3.2 Operasional Variabel..... | 58 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data | 60 |
| 3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel..... | 61 |
| 3.3.5 Teknik Pengolahan Sampel | 62 |
| 3.3.6 Uji Hipotesis | 65 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Analisis Profil Responden | 66 |
| 4.1.1 Jenis Kelamin Pelanggan..... | 67 |
| 4.1.2 Usia Pelanggan | 67 |
| 4.1.3 Pekerjaan / Profesi Pelanggan | 68 |
| 4.1.4 Status Pelanggan | 69 |
| 4.1.5 Tingkat Pendapatan / Uang Saku Pelanggan per Bulan | 69 |
| 4.1.6 Sumber Informasi Pelanggan..... | 70 |
| 4.1.7 Tempat Tinggal Pelanggan..... | 70 |
| 4.2 Analisis Sikap dan Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan MULTIPLUS..... | 71 |
| 4.3 Analisis Sikap dan Tanggapan Pelanggan Terhadap Kepuasan yang Dirasakan Dari Pelayanan MULTIPLUS.... | 79 |
| 4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warnet MULTIPLUS, Bandung..... | 87 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 92 |
| 5.2 Saran | 93 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 59 |
| Tabel 3.2 Ukuran Kualitas | 63 |
| Tabel 3.3 Ukuran Kepuasan | 63 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... | 67 |
| Tabel 4.2 Usia Responden..... | 67 |
| Tabel 4.3 Pekerjaan / Profesi Responden..... | 68 |
| Tabel 4.4 Status Responden | 69 |
| Tabel 4.5 Tingkat Pendapatan / Uang Saku Responden Perbulan | 69 |
| Tabel 4.6 Sumber Informasi Responden..... | 70 |
| Tabel 4.7 Tempat Tinggal Responden | 70 |
| Tabel 4.8 Pendapat Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas dan Peralatan | 71 |
| Tabel 4.9 Pendapat Responden Mengenai Kondisi Ruangan Keseluruhan | 72 |
| Tabel 4.10 Pendapat Responden Mengenai Tersedianya Tempat Parkir | 72 |
| Tabel 4.11 Pendapat Responden Mengenai Kecepatan Koneksi Internet | 73 |
| Tabel 4.12 Pendapat Responden Mengenai Tempat Nyaman dan Bersih | 73 |
| Tabel 4.13 Pendapat Responden Mengenai Penampilan Karyawan Rapi | 74 |
| Tabel 4.14 Pendapat Responden Mengenai Tarif Harga Terjangkau..... | 74 |
| Tabel 4.15 Pendapat Responden Mengenai Kemudahan Mendapatkan | |

| | |
|---|----|
| Informasi..... | 75 |
| Tabel 4.16 Pendapat Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan | 75 |
| Tabel 4.17 Pendapat Responden Mengenai Tanggapan Terhadap Pertanyaan dan Keluhan | 76 |
| Tabel 4.18 Pendapat Responden Mengenai Kualitas Akses Internet | 76 |
| Tabel 4.19 Pendapat Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan | 77 |
| Tabel 4.20 Pendapat Responden Mengenai Keahlian Karyawan..... | 77 |
| Tabel 4.21 Pendapat Responden Mengenai Sikap Karyawan Terhadap Pelanggan..... | 78 |
| Tabel 4.22 Pendapat Responden Mengenai Keluwesan Karyawan | 78 |
| Tabel 4.23 Kepuasan Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas dan Peralatan..... | 79 |
| Tabel 4.24 Kepuasan Responden Mengenai Kondisi Ruangan Keseluruhan | 80 |
| Tabel 4.25 Kepuasan Responden Mengenai Tersedianya Tempat Parkir | 80 |
| Tabel 4.26 Kepuasan Responden Mengenai Kecepatan Koneksi Internet | 81 |
| Tabel 4.27 Kepuasan Responden Mengenai Tempat Nyaman dan Bersih | 81 |
| Tabel 4.28 Kepuasan Responden Mengenai Penampilan Karyawan Rapi | 82 |
| Tabel 4.29 Kepuasan Responden Mengenai Tarif Harga Terjangkau.... | 82 |
| Tabel 4.30 Kepuasan Responden Mengenai Kemudahan Mendapatkan Informasi..... | 83 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.31 Kepuasan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan | 83 |
| Tabel 4.32 Kepuasan Responden Mengenai Tanggapan Terhadap Pertanyaan dan Keluhan | 84 |
| Tabel 4.33 Kepuasan Responden Mengenai Kualitas Akses Internet.... | 84 |
| Tabel 4.34 Kepuasan Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan | 85 |
| Tabel 4.35 Kepuasan Responden Mengenai Keahlian Karyawan..... | 85 |
| Tabel 4.36 Kepuasan Responden Mengenai Sikap Karyawan Terhadap Pelanggan | 86 |
| Tabel 4.37 Kepuasan Responden Mengenai Keluwesan Karyawan | 86 |
| Tabel 4.38 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 87 |
| Tabel 4.39 Output SPSS <i>Correlations</i> | 89 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran | 10 |
| Gambar 2.1 Tiga Strategi Pemasaran Jasa | 27 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi MULTIPLUS..... | 54 |