

**ANALISIS PERILAKU MAHASISWA UMS DALAM PENGGUNAAN JASA
WARUNG INTERNET CONNEXIONS DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

MOH. MUSLIH

B. 100. 020. 552

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2007

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PERILAKU MAHASISWA UMS DALAM PENGGUNAAN JASA WARUNG INTERNET CONNEXIONS DI SURAKARTA

Yang ditulis oleh **MOH. MUSLIH, NIM: B 100 020 522**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat diterima.

Surakarta, Januari 2007

Pembimbing Utama

(Drs. M. Nasir, MM)

Mengetahui

Dekan

(Drs. H. Syamsudin, MM)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya keterkaitan antara karakteristik konsumen yaitu uang saku, jenis kelamin, dan motif dengan karakteristik jasa warnet (tarif, pelayanan, dan kelengkapan fasilitas), untuk mengetahui keterkaitan yang paling erat antara karakteristik konsumen dengan karakteristik jasa warung internet.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Chi-square. Analisis Chi-square digunakan untuk mengetahui apakah ada keterkaitan antara karakteristik konsumen (uang saku, jenis kelamin, dan motif) terhadap karakteristik jasa warnet (tarif, pelayanan, dan kelengkapan fasilitas).

Hasil analisis data diketahui hubungan Uang Saku dengan Tarif diperoleh Chi Square bahwa $\chi^2_{hitung} (17,124) > \chi^2_{tabel} (9,488)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara uang saku dengan tarif. Hubungan uang saku dengan pelayanan $\chi^2_{hitung} (9,928) > \chi^2_{tabel} (9,488)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara uang saku dengan pelayanan. Hubungan Antara uang saku dengan Fasilitas diperoleh $\chi^2_{hitung} (9,451) < \chi^2_{tabel} (9,488)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan antara uang saku dengan Fasilitas. Hubungan antara jenis kelamin dengan tarif $\chi^2_{hitung} (6,293) > \chi^2_{tabel} (5,591)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara jenis kelamin dengan tarif. Hubungan antara jenis kelamin dengan pelayanan diperoleh $\chi^2_{hitung} (2,605) < \chi^2_{tabel} (5,591)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan pelayanan. Hubungan antara jenis kelamin dengan fasilitas diperoleh $\chi^2_{hitung} (0,329) < \chi^2_{tabel} (5,591)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan fasilitas. Hubungan antara motif dengan tarif diperoleh $\chi^2_{hitung} (99,435) > \chi^2_{tabel} (9,488)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara motif dengan tarif. Hubungan antara motif dengan pelayanan diperoleh $\chi^2_{hitung} (42,812) > \chi^2_{tabel} (9,488)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara motif dengan pelayanan. Hubungan antara motif dengan fasilitas diperoleh $\chi^2_{hitung} (8,711) < \chi^2_{tabel} (9,488)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan antara motif dengan fasilitas.

Hasil analisis *coefficient of contingency* menunjukkan bahwa keterkaitan yang paling erat antara karakteristik konsumen dengan karakteristik jasa warung internet adalah motif dengan tarif hal ini ditunjukkan dengan selisih yang paling kecil antara C dengan C_{max} yaitu 0,056.

Kata Kunci: *uang saku, jenis kelamin, motif tarif, pelayanan, dan kelengkapan fasilitas.*

MOTTO

”Jadilah kamu pahlawan hati nuranimu sendiri
yang mampu mengungkap dan menyingkap tabir
di balik masa depanmu”

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- ✓ *Bapak ibuku tercinta*
- ✓ *Kakak-2ku dan adikku tersayang.....*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**ANALISIS PERILAKU MAHASISWA UMS DALAM PENGGUNAAN JASA WARUNG INTERNET CONNEXIONS DI SURAKARTA**”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak M. Nashir, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dalam memberikan pengaraan sampai terselesainya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Djati Waskito, SE selaku pembimbing akademik.
4. Segenap dosen dan staf karyawan UMS khususnya di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membekali ilmu pengetahuan dan fasilitas selama study.
5. Bapak dan ibuku tercinta, yang dengan sabar dan ikhlash telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, bimbingan dan do'anya.
6. Saudara-saudaraku tercinta, terima kasih atas do'a dan semangatnya.
7. Semua pihak yang terkait di dalamnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Surakarta, Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Definisi dan Arti Pemasaran	6
B. Pengertian Perilaku Konsumen	7
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen...	8
D. Model Perilaku Konsumen	14
E. Teori-Teori Perilaku Konsumen	15
F. Proses Keputusan Pembelian	18
G. Keputusan Pembelian	19
H. Definisi Jasa	20
I. Karakteristik Jasa	21
J. Definisi Warnet dan Fungsinya	23
K. Penelitian Terdahulu	24

BAB	III	METODOLOGI PENELITIAN	26
	A.	Kerangka Pemikiran	26
	B.	Karakteristik Konsumen	28
	C.	Karakteristik Jasa	28
	D.	Hipotesis	29
	E.	Populasi dan Sampel	29
	F.	Metode Pengumpulan Data	30
	G.	Data dan Sumber Data	30
	H.	Analisis Data	30
BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
	A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
	B.	Hasil Penelitian	35
	C.	Pembahasan	53
BAB	V	PENUTUP	55
	A.	Kesimpulan	56
	B.	Keterbatasan Penelitian	56
	C.	Saran-saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Uang Saku terhadap Tarif	36
Tabel 4.2	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Uang Saku terhadap Pelayanan.....	38
Tabel 4.3	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Uang Saku terhadap Fasilitas.....	40
Tabel 4.4	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Jenis Kelamin terhadap Tarif	42
Tabel 4.5	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Jenis Kelamin terhadap Pelayanan	44
Tabel 4.6	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Jenis Kelamin terhadap Fasilitas	46
Tabel 4.7	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Motif terhadap Tarif	47
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Motif terhadap Pelayanan	50
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Penelitian Hubungan Motif terhadap Fasilitas.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	26
--------------------------------------	----