PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARNET "AURORA" PABELAN KARTASURA SURAKARTA

SKRIPSI

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

Oleh :

Muslimin Correia
B 100 050 324

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan dunia usaha dewasa ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini ditandai dengan berbagai usaha baik itu di bidang jasa maupun di bidang produksi. Demikian juga usaha di bidang warnet yang memberikan harapan yang sangat menjanjikan bagi pengelolannya, mengigat pada era globalisasi seperti sekarang ini jasa warung internet sangatlah dibutuhkan. Banyak informasi yang akan kita dapatkan dari internet, salah satu diantaranya adalah, dengan mengakses internet kita akan memperoleh informasi mengenai apa yang sedang terjadi di seluruh dunia pada saat ini. Internet merupakan hubungan komputer dengan berbagai tipe yang membentuk sistem jaringan yang mencakup seluruh dunia (jaringan komputer global) dengan melalui jalur telekomunikasi seperti telepon, radio link, satelit dan lainnya.

Konsumen atau pelanggan dalam usahanya untuk menggunakan jasa warung internet pasti akan melakukan beberapa pilihan baik terhadap jasa itu sendiri maupun tempat di mana jasa tersebut disediakan. Loyalitas konsumen terhadap suatu warung internet menunjukan kecenderungan konsumen untuk melakukan kunjungan ulang dalam suatu periode tertentu. Dan loyalitas ini terbentuk karena adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan tersebut tercipta karena beberapa alasan diantaranya karena harga yang ditawarkan murah, kualitas pelayanan yang baik, lokasi mudah dijangkau,

serta fasilitas dan tempat yang disediakan nyaman untuk digunakan. Adanya perbedaan antara tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dengan tingkat harapan konsumen menimbulkan adanya *gap* atau kesenjangan. Berdasarkan kesenjangan itu maka dapat diketahui apakah terpenuhi atau tidak harapan dari konsumen, sehingga akan mempengaruhi tercapainya kepuasan konsumen. Oleh karena itu, jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang ada pada saat ini khususnya perusahaan jasa dimana dapat dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Harga merupakan faktor yang sangat penting bagi konsumen dalam pengambilan keputusan untuk berkunjung ke suatu warung internet. Akan tetapi harga terkadang tidak menjadi bahan pertimbangan konsumen manakala konsumen telah jatuh hati pada jasa yang ditawarkan. Penentuan harga secara tepat dan dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat dapat menjadi daya tarik konsumen sehingga, konsumen mampu dan bersedia untuk menggunakan jasa yang ditawarkan serta membuktikan adanya kesetiaan konsumen untuk menjadi pelanggan. Selain harga, konsumen dalam melakukan pemilihan kunjungan ke suatu warung internet juga akan mempertimbangkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat membantu warung internet dalam memperoleh pelanggan baru sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan pada pelanggan lama. Kualitas Pelayanan yang tidak memuaskan terhadap konsumen, merupakan indikasi bahwa mereka akan kecewa terhadap warung internet tersebut.

Warung internet “AURORA” Pabelan Kartasura Surakarta merupakan salah satu warnet yang paling banyak dikunjungi oleh para mahasiswa karena lokasinya yang sangat strategis yaitu tepat di depan Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, sehingga banyak mahasiswa dari UMS yang sering kali mendominasi dalam berkunjung ke warnet tersebut.

Berdasarkan berbagai latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WARNET “AURORA” PABELAN KARTASURA SURAKARTA”.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah, apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna jasa warung internet “AURORA” Pabelan Kartasura Surakarta.

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada pengguna jasa warung internet “AURORA” Pabelan Kartasura Surakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi warung internet “AURORA” Pabelan Kartasura Surakarta, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada konsumen, serta dapat dijadikan bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Manajemen Pemasaran.