

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP WARENET AMANAH NET DI SRAGEN**

**SKRIPSI**



**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas- tugas dan Syarat- syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh :**

**DESTONI SETIA PUTRA**

**NIM. B. 100 090 148**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP WARENET AMANAH NET DI SRAGEN**

**SKRIPSI**



**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas- tugas dan Syarat- syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh :**

**DESTONI SETIA PUTRA**

**NIM. B. 100 090 148**

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

**PENGESAHAN**

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP WARNET AMANAH DI SRAGEN**

Yang ditulis oleh :

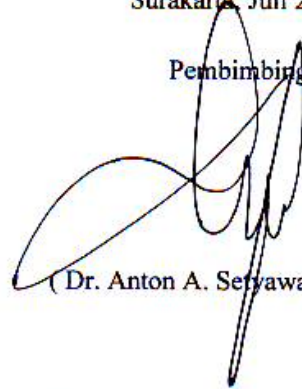
**DESTONI SETIA PUTRA**

**B 100 090 148**

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2014

Pembimbing

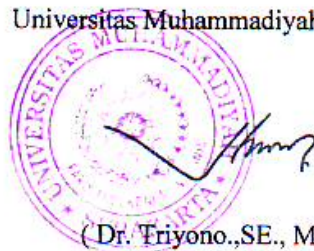


(Dr. Anton A. Setyawan, SE., M.Si )

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono.,SE., M.Si )



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DESTONI SETIA PUTRA  
NIRM : 09. 5. 106. 02016. 5000 KB  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : ANALISIS KEWASAN KONSUMEN  
TERHADAP WAKNET AMANAH  
NET DI SRAGEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 10 Juli 2014

Yang membuat pernyataan,

(Destoni Setia Putra)

MOTTO

***Berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi.***

***Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan***

## PERSEMBAHAN

*Ku Persembahkan Karya Amiah ini Kepada :*

- ❖ Ayah dan Ibu
- ❖ *teman seperjuanganku skripsi*
- ❖ *ucapkan terimakasih kepada teman*  
*- teman Ngemper*
- ❖ *Buat Mas METAL*
- ❖ *Untuk tetangga kampung saya*  
*ucapkan terimakasih*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan Anugrah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP WARNET AMANAH DI SRAGEN”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Bimbingan, dorongan, kesabaran dan bantuan dari pengajar, rekan – rekan serta ketulusan hati dan keramahan dari banyak pihak, sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ini menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Anton A. Setyawan, SE., M.Si. selaku ketua progdi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan pada penulis dalam menempuh perkuliahan.

4. Bapak dan Ibu Dosen Falkutas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
5. Seluruh staff dan karyawan di Falkutas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Surakarta.
7. Ibu dan Bapak yang telah memberikan doa serta bantuan baik materiil dan moril.
8. Teman – teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi, terima kasih atas perhatian, waktu, saran dan kritik

Keterbatasan selalu melekat pada diri manusia, maka dengan penuh kerendahan hati senantiasa diharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Surakarta, 11 Juli 2014

Penulis

DESTONI SETIA PUTRA



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKS .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	9
1. Kualitas Pelayanan Jasa.....	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	18

4. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	33
C. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35
D. Hipotesis .....	36

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek dan Lokasi Penelitian .....	38
B. Jenis Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	38
D. Teknik pengambilan sampel .....	39
E. Data dan Sumber Data .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Definisi Operasional Variabel.....	40
H. Metode Skala Pengukuran.....	42
I. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....	44
J. Uji Hipotesis.....	46
K. Uji Asumsi Klasik .....	48

### BAB IV : PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	51
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	51
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	51
3. Lokasi Perusahaan.....	52
4. Aktivitas Perusahaan .....	52
5. Struktur Organisasi .....	52
B. Diskripsi Data Responden .....	53
1. Jenis Kelamin .....	53

2. Usia Responden.....	54
4. Pekerjaan Responden.....	54
5. karakteristik berdasarkan pelanggan tetap .....	55
<b>C. Analisis Data dan Pembahasannya</b>	
1. Uji Instrumen Data.....	55
a. Hasil Uji Validitas.....	84
b. Hasil Uji Reliabilitas .....	88
2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Multikolinieritas.....	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	62
3. Uji Hipotesis.....	63
a. Analisis Regresi Berganda.....	63
b. Uji t.....	65
c. Uji F.....	70
d. Uji R <sup>2</sup> (koefisien determinasi).....	72
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	75
C. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Service Marketing.....	36
-------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Variabel, Indikator dan Item Penelitian.....	42
Tabel 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 4.2 : Klasifikasi responden berdasarkan usia.....	54
Tabel 4.3 : Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Amanah Net Berdasarkan Jumlah tetap dan tidak tetap.....	55
Tabel 4.5 : hasil validitas pada variabel kecepatan/bandwith .....	56
Tabel 4.6 : Variabel Kebersihan dan fasilitas tempat .....	57
Tabel 4.7 : Variabel Tarif harga.....	58
Tabel 4.8 : Variabel Kualitas pelayanan .....	58
Tabel 4.9 : Variabel Kepuasan konsumen Internet.....	59
Tabel 4.10 : Hasil Reliabilitas .....	60
Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Normalitas .....	61
Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	62
Tabel 4.13 : Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
Tabel 4.14 : Rekapitulasi Regresi Berganda.....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Hasil Analisis Data  
Lampiran 2 : Kuisisioner

## ABSTRAKS

Sekarang ini persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat. Termasuk persaingan usaha dalam bidang bisnis penyediaan jasa internet. Warnet Amanah net merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang usaha tersebut. Walaupun mendapat banyak pesaing dari bidang yang sama, namun warnet Amanah net yang juga salah satu perintis warnet di wilayah Sragen tetap mampu bertahan dengan melakukan berbagai strategi. Penelitian ini dilakukan berdasarkan atas kenyataan bahwa banyak sekali minat masyarakat terutama kalangan pelajar/mahasiswa yang membutuhkan jasa internet dalam kehidupan sehari-hari. Banyaknya usaha jasa internet yang marak di wilayah Sragen ini menimbulkan konsumen dapat membandingkan kualitas pelayanan yang dimiliki usaha jasa internet untuk memuaskan pelanggan. Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan Amanah net berdasarkan empat dimensi atribut produk yaitu Kecepatan/bandwith internet (X1), features (X2), tariff harga (X3) dan kualitas pelayanan (X4) terhadap kepuasan (Y) di warnet Amanah net Sragen.

Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan metode *accidental sampling* dengan populasi seluruh konsumen warnet Amanah net. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Selain itu juga digunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi, adapun tahap-tahap pengujiannya adalah validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil perhitungan program komputer SPSS versi 16.00 diperoleh hasil sebagai berikut :  $Y = 1,653 + 0,250 X_1 + 0,248X_2 + 0,218 X_3 + 0,193X_4 + e$ . Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa hipotesis ada pengaruh kecepatan/bandwith, kebersihan dan fasilitas tempat, tarif harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen internet Amanah Net di Sragen "terbukti kebenarannya", dibuktikan dengan hasil perhitungan yang diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 26,174, angka tersebut berarti  $F_{hitung}$  lebih besar daripada  $F_{tabel}$  sehingga keputusannya menolak  $H_0$ . Dengan demikian secara simultan variabel kecepatan/bandwith, kebersihan dan fasilitas tempat, tarif harga dan kualitas pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan Kepuasan konsumen Internet Amanah Net di Sragen. kecepatan/bandwith internet mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen internet Amanah Net di Sragen "terbukti kebenarannya", dibuktikan dengan hasil perhitungan yang diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,250.

Kata Kunci : Kecepatan/bandwith internet, feature, tarif harga, kualitas pelayanan, kepuasan.