

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PATInet DI PATI**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**MUSTAHAL**

**B 100 050 367**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Media komunikasi yang bermutu tinggi dan mampu mengkomodasikan setiap bentuk kegiatan usaha maupun pribadi menjadi sebuah kebutuhan primer pada era globalisasi ini. Informasi datang dari segala penjuru dunia masuk deras tanpa dibendung ditengah iklim persaingan bebas. Berbagai macam media komunikasi dengan teknologi canggih yang diciptakan menjadi jembatan informasi dunia. Adapun salah satu media informasi yang menjadi peran penting adalah komunikasi langsung melalui telepon.

Internet merupakan salah satu alat komunikasi yang cukup populer saat ini. Dengan adanya internet mampu membantu manusia dalam berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa terbatas waktu dan jarak. Selain itu keberadaan internet mampu membantu masyarakat dalam memperoleh berbagai informasi baik dalam lingkup lokal maupun internasional. Berdasarkan hal itu saat ini banyak sekali bermunculan usaha dalam bidang jasa persewaan internet atau yang sering disebut dengan *warnet*.

Dalam usaha *warnet* kualitas pelayanan bagi konsumen sangat menentukan tingkat keberhasilan. Kualitas produk dan jasa pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen dianggap menjadi salah satu *competitive advantage* yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan

suatu perusahaan. Dimana tidak hanya semata-mata sebagai daya tarik untuk menarik pemakai baru tetapi juga berfungsi untuk mempertahankan konsumen yang telah ada serta untuk memanjakan konsumen agar konsumen merasa puas. Sebab mempertahankan konsumen lebih sulit dari pada menarik konsumen baru. Sehingga perusahaan berusaha agar konsumen yang telah ada menjadi konsumen yang loyal pada perusahaan.

*Patinet* merupakan salah perusahaan warnet yang berada di Pati dengan mengedepankan kualitas pelayanan sebagai ujung tombak dalam menarik minat konsumen menggunakan jasa dan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga konsumen merasa puas. Keberadaan *Patinet* sangat membantu masyarakat di Kabupaten Pati, terutama para pelajar dan mahasiswa yang selalu menggunakan internet dalam memperoleh informasi berkenaan dengan pelajaran yang mereka butuhkan. Selain itu, dengan adanya jaringan internet di Kabupaten Pati akan semakin meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perkembangan teknologi serta mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi dengan dunia luar.

Konsumen merupakan sosok individu atau kelompok yang mempunyai peranan *urgent* bagi operasional perusahaan. Hal ini disebabkan keberadaan konsumen mempunyai akses terhadap eksistensi produk di pasaran sehingga semua kegiatan perusahaan akan diupayakan untuk bisa memposisikan produk agar dapat diterima oleh konsumen.

Berbagai ragam fasilitas dan keunggulan yang ditawarkan oleh perusahaan menjadi dasar bagi konsumen untuk melakukan tindakan pemilihan atas tersedianya berbagai alternatif produk. Tindakan konsumen itu merupakan suatu refleksi dari rangkaian proses tahapan pembelian dimana implikasi atas tindakannya tersebut akan mengantarkan pada suatu penilaian bahwa produk dapat diterima oleh pasar atau justru terjadi penolakan oleh pasar. Keberadaan berbagai macam alat pemuas kebutuhan di pasar telah menyebabkan konsumen menjadi selektif terhadap keberadaan produk relevansinya dengan pemilihan suatu merek produk untuk pemuasan kebutuhan.

Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan yang banyak digunakan oleh para peneliti industri jasa adalah skala pengukuran SERVQUAL, yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1985) Murwanti dan Nursiam, 2004: 96), yang mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adanya kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan harapan ini akan memunculkan kepuasan pada diri konsumen.

Suatu perusahaan tidak pernah terlepas dari konsumen. Perusahaan memproduksi barang ataupun jasa semata-mata hanya untuk memenuhi

kebutuhan konsumen dimana tujuan akhir dari perusahaan selain dari mendapatkan keuntungan tetapi mereka berusaha membuat pelanggannya puas. Kepuasan konsumen sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Konsumen akan merasakan kepuasan jika penawaran lebih tinggi dibandingkan dengan harapannya, begitu juga sebaliknya, konsumen tidak akan merasakan kepuasan jika harapan lebih tinggi dari penawarannya. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul bila hasil (*Outcome*) yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen mempunyai peran penting bagi perusahaan. Peran tersebut adalah untuk mengetahui mana yang lebih penting antara membuat konsumen puas dengan kinerja yang diberikan atau melaksanakan kualitas pelayanan yang dipersiapkan konsumen pada tingkat maximum. Semakin tinggi tingkat jasa yang dipersiapkan, semakin meningkat pula kepuasan konsumen. Kualitas menjadi elemen penting bagi konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Melalui ini perusahaan dapat mengetahui harapan konsumen serta berusaha agar konsumen dapat menjadi *loyal customer* perusahaan. Berdasarkan hal itu dilakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PATI<sup>net</sup> DI PATI”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *Patinet* di Kabupaten Pati?
2. Manakah diantara dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Patinet* Kabupaten Pati.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Patinet* di Kabupaten Pati.
2. Untuk mengetahui diantara dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Patinet* Kabupaten Pati

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini penting karena implikasi strategis yang dihasilkan dari temuan dapat mengidentifikasi berbagai faktor kritikal yang perlu diperhatikan dalam mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan

konsumen di *Patinet* Kabupaten Pati, sehingga dapat menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Selain itu, penelitian ini sebagai kesempatan bagi penulis untuk menerapkan disiplin ilmu yang diperoleh selama mengikuti proses perkuliahan, khususnya mengenai pendidikan pemasaran guna membentuk kepuasan konsumen.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang dasar teori yang ada hubungannya dengan landasan teori, yaitu berkenaan dengan pemasaran, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, serta teori lain yang mendukung serta hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini meliputi kerangka pemikiran, data dan sumber data, metode penarikan populasi dan sampel, definisi operasional, pengukuran data metode analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum *Patinet* di Kabupaten Pati, data yang diperoleh, analisa data, hasil analisa dan juga pembahasannya.

#### BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan suatu kesimpulan, keterbatasan dan saran-saran kepada *Patinet* di Kabupaten Pati yang mungkin berguna sebagai bahan pertimbangan manajemen dan mengambil kebijaksanaan-kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN