

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN WARNET THE PATCH

Adymas Saputra, Hendri Rahmayani Asri, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Dengan kemajuan seperti sekarang ini, kebutuhan teknologi informasi berkembang pesat sesuai dengan zamannya. Salah satunya adalah internet yang merupakan bentuk teknologi informasi yang sering digunakan dalam mengakses berbagai data maupun informasi diseluruh dunia. Didalam dunia bisnis, internet oleh para pengusaha dijadikan salah satu usaha yaitu jasa internet atau biasa disebut Warnet. Hal yang sangat penting dalam usaha jasa internet ini adalah tidak lepas dari unsur-unsur kualitas pelayanan antara lain kecepatan program, kenyamanan, harga dan lain-lain yang kesemuanya itu juga dijadikan sebagai penilaian tingkat kepuasan. Oleh karena itu dalam penulisan ilmiah ini, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen pada Warnet The Patch. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada 50 orang responden. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan warnet The Patch. Pengolahan dan analisa data menggunakan Uji Chi-Square hitung Dari hasil perhitungan Chi-Square diketahui nilai X^2 hitung $160,84 > X^2$ tabel $9,48$ maka terima H_a tolak H_o , sehingga kesimpulannya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan pada Warnet The Patch.