

# **ANALISA HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FASILITAS WARNET DI VENA PLAZA INTERNET, JALAN PERINTIS KEMERDEKAAN BLOK C14 MALL MERDEKA, BOGOR**

**Riza Albiriva, Ade Rachmawati, SE., MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2008 Kata Kunci : Tingkat kepuasan konsumen, fasilitas internet. Pada masa sekarang kemajuan teknologi sangat berperan penting dalam kehidupan sehari-hari dimana bisnis warnet sebagai penyedia jasa sudah sangat banyak dan sangat mudah ditemukan. Sehingga hal penting yang harus diutamakan oleh warnet tersebut, dalam rangka menjaga kualitas dan juga kepuasan konsumen, maka fasilitas warnet tersebut harus memadai. Penulisan ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas warnet di vena plaza internet, jalan Perintis Kemerdekaan blok C14, Mall Merdeka, Bogor ( dari tanggal 5 s/d 19 April 2008 ) dengan menggunakan metode chi square. Berdasarkan analisa dan pembahasan di atas, dari penyebaran kuisisioner dengan 12 pertanyaan terhadap 100 pelanggan Vena Plaza Internet di Kawasan Jl. Perintis Kemerdekaan blok C14 Mall Merdeka, Bogor. Metode yang digunakan adalah metode analisa Chi-Square. Dari hasil perhitungan dengan Chi Square diperoleh hasil  $\chi^2$  hitung = 33.1 lebih besar dari  $\chi^2$  tabel  $(0.05 ; 4) = 9.48$ , hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa setiap pengunjung yang menggunakan fasilitas internet di Vena Plaza Internet merasa puas.