

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA WARNET NERVA**

**Yogaswara Achmad Tanu Wijaya, Dra. Ati Harmoni, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen, warnet nerv

Abstraksi :

Perkembangan dunia usaha yang semakin pesat dari waktu ke waktu memaksa pengusaha berlomba-lomba menampilkan pelayanan yang terbaik untuk menarik konsumen sehingga konsumen atau pelanggan merasa puas dan akan terbentuk loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang seorang pelanggan dikarenakan barang atau jasa yang didapat memuaskan. Mencari tingkat kepuasan konsumen/pelanggan akan berguna untuk berlangsungnya usaha perusahaan. Oleh karena itu, penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Warnet Nerva. Dari data yang didapat, penulis mencoba menganalisis bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Warnet Nerva. Dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa : tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner yang ditujukan kepada 50 responden yang dipilih secara acak yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Dari data yang didapat, data tersebut diolah menggunakan chi square maka didapat nilai chi square tabel sebesar 26,296 sedangkan nilai chi square hitung sebesar 35,921 dengan taraf nyata sebesar 5% dan derajat bebas sebesar 16. Dengan demikian maka tolak  $H_0$  terima  $H_a$  yang artinya Konsumen Warnet Nerva merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Warnet Nerva. Dari seluruh dimensi keunggulan terbesar dari Warnet Nerva terletak pada dimensi berwujud, sedangkan pada dimensi koresponsifan masih kurang baik