

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN USER DI WARNET GALAXY DI DAERAH LANDUNGSARI MALANG

Oleh: Rahadian Adi Saputra (01610215)

Management

Dibuat: 2006-07-14 , dengan 3 file(s).

Keywords: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

Penelitian ini merupakan penelitian suvey pada Warnet GALAXY dengan judul “Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan User Di Warnet GALAXY” Landungsari, Malang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara Service Quality dengan kepuasan user dan untuk mengetahui variabel mana yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan user di warnet GALAXY.

Objek dari penelitian ini adalah Service Quality (Kualitas Pelayanan) sebagai variabel bebas dan Kepuasan user sebagai variabel terikat. Data primer pada penelitian ini didapat dari penyebaran kuesioner pada para user yang sedang menggunakan internet dan data sekunder ini didapat dari pihak internal dan pihak eksternal.

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara Service Quality dengan Kepuasan user adalah regresi logistik, kemudian untuk mengetahui variabel yang dominan dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan user menggunakan rumus Partial Correlation.

Hasil persamaan menggunakan regresi logistik $Z = -20,250 + 0,226(X1) + 1,339(X2) + 0,566(X3) - 0,108(X4) - 0,247(X5)$ sedangkan untuk variabel dominan diketahui bahwa variabel Responsiveness (Kehandalan) merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan user di warnet GALAXY dengan nilai korelasi parsial 0,339.

Dari hasil regresi logistik tersebut diketahui bahwa hipotesis I diterima dan dari hasil korelasi parsial hipotesis II ditolak karena ternyata variabel Reliability yang paling dominan bukan variabel Tangible.

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis dapat menyarankan bahwa sebaiknya warnet GALAXY menjaga kualitas pelayanannya dan bisa mengambil kebijakan yang tepat agar tujuan yang dicanangkan dapat tercapai.