

PENGARUH LOKASI, PROMOSI, FASILITAS DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENGUNAKAN WARNET PLANET CYBER  
DI GRESIK

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

DANO DWI ARINTO  
0942010007

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2014

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, FASILITAS DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENGUNAKAN WARNET PLANET CYBER  
DI GRESIK**

**Disusun Oleh:**

**DANO DWI ARINTO**  
**0942010007**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program  
Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada tanggal 24 juli 2014**

**Menyetujui,**

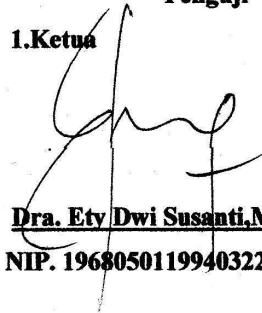
**Pembimbing**



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
**NIP. 196407291940032001**

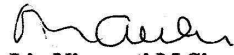
**Penguji**

**1. Ketua**



**Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si**  
**NIP. 1968050119940322001**

**2. Sekretaris**



**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**NIP. 196009241993032001**

**3. Anggota**



**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
**NIP. 196407291940032001**

**Mengetahui**

**DEKAN**



**Dra. Hj. Suparwati, M.Si**  
**NIP. 19550718198302201**

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, FASILITAS DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN WARNET  
PLANET CYBER**

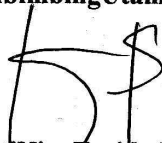
**DI GRESIK**

**Disusun Oleh :**

**DANO DWI ARINTO**  
**NPM.0942010007**

**Telah di setujui untuk mengikuti Ujian Skripsi / Lisan**

**Menyetujui,  
Pembimbing Utama**



**Dra. Siti Ning Farida, Msi**  
**NIP. 196407291990032001**

**Mengetahui,  
DEKAN**



**Dra. Hj. Suparwati, M.Si**  
**NIP. 195507181983022001**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan berkat, akal budi dan Karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam Penyusunan skripsi ini penulis mengambil Judul yaitu “Pengaruh Lokasi, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Warnet Planet Cyber Gresik”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kewajiban bagi mahasiswa dalam rangka memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Hasil penulisan skripsi ini bukanlah kemampuan dari penulis semata, namun terwujud karena bantuan dan bimbingan dari Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si sebagai dosen pembimbing. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M. Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dosen–dosen program studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Seluruh karyawan Warnet Planet Cyber Gresik yang telah membantu meluangkan waktunya untuk memberikan informasi saran bagi penulis.
6. Kedua Orang Tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dan teman-teman seperjuangan angkatan 2009 di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN atas segala bantuan dan partisipasinya kepada penulis selama ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan tersebut mendapat limpahan berkat dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis semoga dengan terselesainya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Surabaya, July 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar belakang .....	1
	1.2 Perumusan masalah.....	5
	1.3 Tujuan penelitian .....	6
	1.4 Manfaat penelitian .....	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1 Penelitian terdahulu.....	7
	2.1.1 Partua Pramana Hamonangan Sinaga “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan”.....	7
	2.1.2 Rizky Agung Putra P. “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Warnet Zoe Net di Surabaya” .....	8
	2.2 Telaah pustaka .....	10
	2.2.1 Pengertian pemasaran .....	10
	2.2.2 Konsep pemasaran .....	10
	2.2.3 Teori strategi bauran pemasaran .....	12
	2.2.4 Produk .....	13
	2.2.4.1 Pengertian produk .....	13
	2.2.4.2 Klasifikasi produk.....	14
	2.2.5 Harga .....	16
	2.2.5.1 Tujuan penetapan harga .....	18

2.2.5.2 Faktor yang mempengaruhi harga .....	19
2.2.6 Lokasi .....	20
2.2.7 Promosi.....	22
2.2.8 Kualitas layanan.....	27
2.2.9 Fasilitas.....	32
2.2.10 Keputusan pembelian .....	34
2.2.10.1 Pengertian keputusan pembelian .....	34
2.2.10.2 Peranan dalam keputusan pembelian .....	36
2.2.10.3 Proses keputusan pembelian.....	37
2.3 Kerangka konseptual.....	40
2.4 Hipotesis.....	43
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan penelitian.....	45
3.2 Populasi dan sampel.....	45
3.2.1 Populasi .....	45
3.2.2 Sampel .....	45
3.3 Data penelitian .....	47
3.3.1 Jenis dan sumber data.....	47
3.3.2 Definisi operasional variabel .....	48
3.4 Teknik pengumpulan data .....	50
3.5 Metode analisis data.....	51
3.5.1 Uji kualitas data.....	51
3.5.2 Uji asumsi klasik .....	53

	3.5.3 Analisa regresi berganda.....	55
	3.5.4 Pengujian model.....	56
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Deskripsi obyek penelitian .....	61
	4.2 Penyajian data.....	62
	4.2.1 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin.....	62
	4.2.2 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	62
	4.2.3 Deskripsi variabel lokasi (X1) .....	63
	4.2.4 Deskripsi variabel promosi (X2).....	64
	4.2.5 Deskripsi variabel fasilitas (X3).....	65
	4.2.6 Deskripsi variabel kualitas layanan (X4).....	67
	4.2.3 Deskripsi variabel keputusan menggunakan (Y) ...	68
	4.3 Analisa dan pengujian hipotesis .....	70
	4.3.1 Uji validitas.....	70
	4.3.2 Uji reliabilitas.....	73
	4.3.3 Uji asumsi klasik .....	74
	4.3.3.1 Uji normalitas .....	74
	4.3.3.2 Uji multikolinieritas .....	77
	4.3.3.3 Uji autokorelasi.....	78
	4.3.3.4 Uji heterokedasitas .....	79
	4.3.4 Regresi linier berganda.....	80



4.4 Pengujian hipotesis .....	82
4.4.1 Pengujian secara simultan.....	82
4.4.2 Pengujian secara parsial.....	84
4.5 Uji koefisien determinasi.....	89
4.6 Pembahasan .....	90
4.6.1 Pembahasan secara simultan.....	90
4.6.2 Pembahasan secara parsial.....	90
<b>BAB V      PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	96

# **PENGARUH LOKASI, PROMOSI, FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN WARNET PLANET CYBER DI GRESIK**

Oleh :  
DANO DWI ARINTO  
NPM. 0942010007

## **ABSTRAKSI**

Pada era globalisasi saat ini segala sesuatu berjalan dan berkembang dengan pesat. Dewasa ini kebutuhan telekomunikasi menjadi kebutuhan yang sangat penting di negara-negara maju maupun negara berkembang seperti Indonesia. Pada saat ini pertelekomunikasian di Indonesia dimarakkan oleh hadirnya telepon genggam atau seluler digital GSM (Global System for Mobile communications). Dilihat dari perkembangan telekomunikasi di Indonesia melalui situs i-mobile, kini Indonesia memiliki tak kurang dari 11 operator selular, antara lain Indosat, Telkomsel, XL, Axis, Three, Flexy, Smart dan lainnya. Persaingan antara operatorpun cukup ketat, karena semua operator berusaha dalam meraih pasar dan memperoleh keuntungan dari para pelanggannya. Perumusan masalah dari penelitian ini adalah Apakah Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Gallery Indosat Mojokerto.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel pelayanan, lokasi, fasilitas. Sample dari yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang pengguna atau konsumen layanan Gallery Indosat Mojokerto. Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner pada 100 orang pengguna atau konsumen layanan Gallery Indosat Mojokerto. Tehnik analisis yang digunakan adalah tehnik analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis dari penelitian ini adalah variabel pelayanan, lokasi dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Gallery Indosat. Variabel pelayanan, lokasi dan fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang dominan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Keyword : Pelayanan ( $X_1$ ), Lokasi ( $X_2$ ), Fasilitas ( $X_3$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ )

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemasaran merupakan salah satu sarana bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Agar tujuan tersebut tercapai maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan dan fasilitas – fasilitas yang menunjang.

Memberikan pelayanan yang unggul merupakan sebuah strategi yang sangat penting karena dapat menghasilkan lebih banyak pelanggan baru.. Pelayanan merupakan komponen nilai yang pokok yang menggerakkan setiap perusahaan untuk sukses.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga murah, dan pelayanan yang baik kepada pelanggan dari para pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik.

Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan

memuaskan. Citra kualitas yang baik tidak berdasarkan atas persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan atas persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dan perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja. Dengan semakin meningkatnya tingkat gaya hidup masyarakat, maka kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa juga semakin meningkat. Salah satu jasa dari teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan dan digunakan masyarakat adalah dengan menggunakan sarana internet melalui perusahaan kecil jasa layanan informasi. Dengan mengakses pada salah satu internet seseorang akan dengan mudah memperoleh informasi yang diinginkan.

Warnet yang merupakan salah satu perusahaan kecil yang bergerak dalam bidang layanan jasa informasi internet merupakan salah satu komponen bagi perkembangan sektor informasi. Sektor informasi ini mempunyai perkembangan yang cukup pesat sekali, yang dapat dilihat semakin maraknya jumlah yang beraneka ragam. Berarti usaha ini sangatlah menjajikan.

Pengusaha di bidang warnet juga tidak dapat menghindari persaingan dalam menjaga minat konsumen untuk tetap menggunakan jasanya. Menghadapi situasi tersebut, maka seorang pengusaha warnet harus dapat mengelola kegiatan pemasaran dengan lebih baik secara terus – menerus dan berusaha meningkatkan keuntungan yang optimal. Untuk dapat mencapai hal tersebut bukan hal yang mudah bagi suatu perusahaan, sebab dibutuhkan perhatian khusus dan juga pengetahuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mendukung dan berpengaruh dalam kegiatan pemasaran.

Sebagai perusahaan jasa, untuk dapat menciptakan nilai lebih pada konsumen maka perlu diperhatikan faktor – faktor kualitas layanan jasa yang diberikan kepada konsumen seperti kualitas layanan yang berkaitan pada segala sesuatu yang tampak nyata (peralatan dan teknologi, kebersihan dan kenyamanan ruangan, sarana parkir yang memadai, perlengkapan yang yang digunakan mudah di operasikan), kualitas layanan yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan segera dan memuaskan konsumen (kecepatan dalam pelayanan, kecepatan dalam mengakses aplikasi komputer), kualitas layanan yang berkaitan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin (kesediaan karyawan dalam membantu konsumen, ketangapan karyawan), layanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan kesopan santunan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan (perasaan aman, pengetahuan produk, tingkat kejujuran, sikap dalam melayani konsumen), kualitas layanan yang berkaitan dengan kepedulian, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan kepada para konsumen (pelayanan yang adil, hubungan antar konsumen dengan karyawan, memberikan kebutuhan konsumen). Pada saat ini, konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi jasa mempunyai banyak pertimbangan – pertimbangan seperti fasilitas dan pelayanan yang ada pada warnet tersebut. Hal ini penting sekali untuk dilakukan mengingat bahwa konsumen akan melakukan pembelian ulang apabila kinerja dari jasa tersebut mampu memberikan sesuai dengan harapan mereka. Apabila kinerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga mereka tidak akan melakukan pembelian secara berulang atau akan

merekomendasikan kepada calon konsumen lain hal – hal yang buruk terhadap warnet tersebut sehingga dampaknya akan sangat merugikan warnet tersebut.

Warnet (Warung internet) Planet Cyber GKB Gresik adalah salah satu penyedia layanan internet yang terhitung baru, tapi cukup diperhitungkan. Berdiri sejak tahun 2007, sampai saat ini telah memiliki 3 (tiga) cabang di kota Gresik. Dengan mengutamakan kepuasan konsumen, Planet Cyber GKB Gresik memiliki fasilitas berupa 110 komputer yang semuanya baru, ruangan berpendingin dan berbagai fasilitas pendukung bagi konsumen, telah menjadi keunggulan bersaing tersendiri bagi Planet Cyber GKB Gresik dibanding warnet lainnya. Warnet ini juga menawarkan harga yang menarik bagi konsumen, yaitu memberikan potongan harga pada penggunaan internet pada waktu malam hari. Berikut adalah jumlah durasi pemakaian oleh konsumen di warnet Planet Cyber GKB Gresik:

Tabel 1.1

Jumlah Durasi Pemakaian Warnet Planet Cyber GKB Gresik

Bulan	2012		2013	
	Durasi (jam)	Pemasukan (Rp)	Durasi (jam)	Pemasukan (Rp)
Januari	61.572	184.716.000	54.760	164.280.000
Februari	62.616	187.848.000	54.378	163.134.000
Maret	64.165	192.495.000	53.820	161.460.000
April	59.436	178.308.000	52.875	158.625.000
Mei	56.220	168.660.000	51.967	155.901.000
Juni	52.896	158.688.000	51.512	154.536.000
Juli	52.512	157.536.000	51.365	154.095.000
Agustus	54.684	164.052.000	50.680	152.040.000
September	55.504	166.512.000	50.369	151.107.000
Oktober	54.180	162,540.000	49.709	149.127.000
November	53.905	161.715.000	49.583	148.749.000
Desember	53.580	160.740.000	49.367	148.138.000

Sumber : Warnet Planet Cyber GKB Gresik, Desember 2013

Dari tabel diatas terlihat jumlah durasi pemakaian oleh konsumen tahun 2013 terus mengalami penurunan dibanding durasi pemakaian oleh konsumen tahun 2009. Hal ini menunjukkan bahwa warnet Planet Cyber GKB Gresik mengalami permasalahan dalam durasi pemakaian oleh konsumen yang semakin menurun. Yang disebabkan karena semakin mudahnya fasilitas wifi internet di sekitar dan biaya koneksi yang terjangkau internet baik speedy first media maupun operator CDMA dan GSM.

Berdasarkan latar belakang dan data-data tersebut, maka penelitian ini berusaha mengetahui dan menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan di Warnet Planet Cyber GKB Gresik. Oleh karena itu, diambil judul penelitian "Pengaruh Lokasi, Promosi, Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Warnet Planet Cyber Gresik"

## 1.2 Perumusan Masalah

Dengan kondisi ini dan berdasarkan masalah yang terjadi pada warnet Planet Cyber GKB Gresik, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh lokasi, promosi, fasilitas dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan menggunakan pada Warnet Planet Cyber GKB di Gresik?
2. Apakah ada pengaruh lokasi, promosi, fasilitas dan kualitas layanan secara parsial terhadap keputusan menggunakan pada Warnet Planet Cyber GKB di Gresik?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh lokasi, promosi, fasilitas dan kualitas layanan secara simultan terhadap keputusan menggunakan pada warnet Planet Cyber GKB di Gresik.
2. Apakah ada pengaruh lokasi, promosi, fasilitas dan kualitas layanan secara parsial terhadap keputusan menggunakan pada Warnet Planet Cyber GKB Gresik?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Sebagai masukan bagi pihak warnet cyber planet dalam mengembangkan usahanya.khususnya dalam rangka menjaga agar konsumen bersedia untuk menggunakan jasa warnet
2. Sebagai referensi bagi peneliti lain yang mengambil topik sejenis khususnya berkaitan dengan pengambilan keputusan konsumen