

**PENGARUH PELAYANAN HARGA DAN MUTU JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
WARUNG INTERNET YAHOO DI SURAKARTA
DALAM KEBERHASILAN BISNIS**

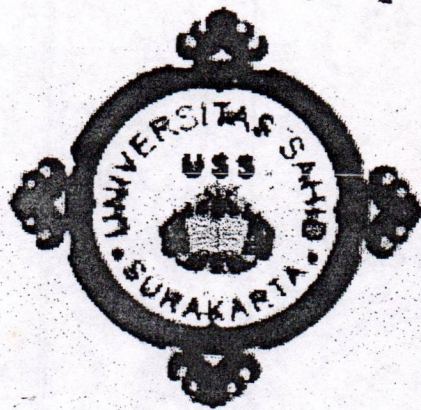
SKRIPSI

Oleh :

Lintang Ayu Sambudi

NIM. 10803404

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Sosial



Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Sahid Surakarta

2004

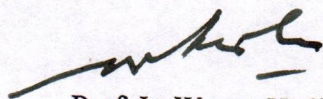
HALAMAN PENGESAHAN

UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN HARGA DAN MUTU JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNG
INTERNET YAHOO DI SURAKARTA DALAM
KEBERHASILAN BISNIS

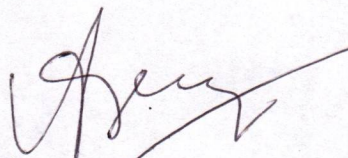
Nama Mahasiswa : Lintang Ayu Sambudi
NIM : 10803404
Diujikan : 28 Juni 2004

Menyetujui



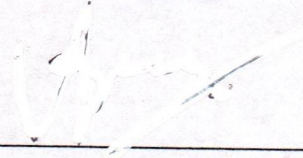
Prof. Ir. Waego Hadinugroho, Ph.D.

Pembimbing I



Agung Nurmansyah, S.E., M.M., Akt.

Pembimbing II

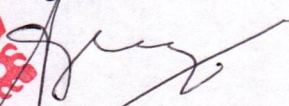
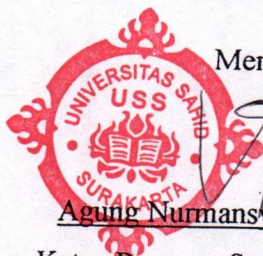


28 Juni 2004

28 Juni 2004

Telah diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S1)

Mengetahui:



Agung Nurmansyah, S.E., M.M., Akt.

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

4 Agustus 2004

PERNYATAAN

Skripsi ini tidak berisi bahan atau materi yang telah digunakan untuk memperoleh gelar Sarjana sebelumnya. Sepanjang keyakinan dan pengetahuan penulis, skripsi ini tidak berisi materi atau bahan yang telah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain kecuali yang digunakan sebagai acuan pustaka.

Surakarta, 2 Agustus 2004

Lintang Ayu Sambudi
10803404

MOTTO

1. Allah tidak akan merubah nasib seseorang apabila seseorang itu sendiri tidak berusaha merubah nasibnya (Q.S. Arro 'du : 11)
2. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Q.S. Al Baqoroin : 286).
3. Sesungguhnya dalam setiap kesulitan itu selalu ada kemudahan (Q.S. Insyiroq : 5 - 6)

Karya kecil ini sebagai satu baktiku kepada :

- Papa almarhum dan Mama yang telah membimbing dengan kalimat Syahadat, semoga Allah membalas semua kebaikannya.
- Bapak, Ibu Dosen Universitas Sahid Surakarta
- Kakakku dan adikku yang telah memberi semangat dan dorongan. Semoga Allah senantiasa menyatukan dan menunjukkan kita
- Ikhwan yang Insya Allah dijanjikan Allah untukku

KATA PENGANTAR

Maha Suci Allah, Robb seluruh alam semesta. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada-Nya, atas limpahan dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian sampai tersusunnya skripsi.

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian dalam bidang Program Studi Administrasi Bisnis, untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial dari Universitas Sahid Surakarta.

Atas tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bp. Prof. Ir. Waego Hadinugroho, Ph.D selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak Ir. Yanuar Nugroho, M.Sc selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan motivasi, bimbingan dan petunjuk dalam pelaksanaan maupun penyusunan skripsi.
3. Bapak Agung Nurmansyah, S.E., M.M., Akt. selaku dosen pembimbing II sekaligus sebagai Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuknya.
4. Pimpinan dan Karyawan Yahoo Internet Surakarta.
5. Bapak, Ibu, kakak dan adik yang kucintai dan mencintaiku atas doa dorongan serta pengorbanannya.
6. Sahabat-sahabatku yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas segala bantuannya yang begitu tulus.

Semoga semua kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT.

Akhirnya penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun terhadap skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Surakarta, 26 Juni 2004

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1. Perilaku Konsumen.....	7
2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
2.3. Tahap-Tahap Proses Pembelian	14
2.4. Jasa.....	16
2.5. Pelayanan	18

2.6. Harga.....	20
2.7. Kepuasan Konsumen.....	22
2.8. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.9. Mempertahankan Konsumen	25
2.10. Model Gap Kualitas Jasa.....	27
2.11. Definisi Operasional.....	30
2.12. Metode Analisa Data.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	
3.1. Metodologi Penelitian	34
3.2. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
4.1. Gambaran Umum Warung Internet Yahoo Surakarta.....	38
4.1.1. Sejarah Perkembangan Warung Internet Yahoo	38
4.1.2. Struktur Organisasi.....	39
4.1.3. Personalia	41
4.2. Analisis Tiap Variabel.....	43
4.3. Analisis Variabel yang Paling Berpengaruh	54
4.4. Perbandingan Beberapa Aspek Antar Penyedia Jasa Warung Internet	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
IV.2.1. Skor Total pada Variabel Pelayanan	44
IV.2.2. Pendapat Responden tentang Pelayanan yang dilakukan oleh Karyawan Warung Internet Yahoo	46
IV.2.3. Skor Total Pada Variabel Harga	47
IV.2.4. Pendapat Responden tentang Harga yang Sudah ditentukan pada Warung Internet Yahoo	49
IV.2.5. Skor Total pada Variabel Mutu Jasa	50
IV.2.6. Pendapat Responden Tentang Mutu Jasa yang Diberikan pada Warung Internet Yahoo	53
IV.4.3. Analisa antar Variabel tentang Kepuasan Konsumen pada Warung Internet Yahoo	56
IV.4.4. Perbandingan beberapa Hal antar Penyedia Jasa Warnet di Surakarta	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.2.3. Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	14
II.2.10. Model Kualitas Jasa.....	29
III.3.2. Kerangka Pemikiran	37
IV.1.2. Struktur Organisasi Warung Internet Yahoo	39

