

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG  
INTERNET INTERSAT**

**SKRIPSI**

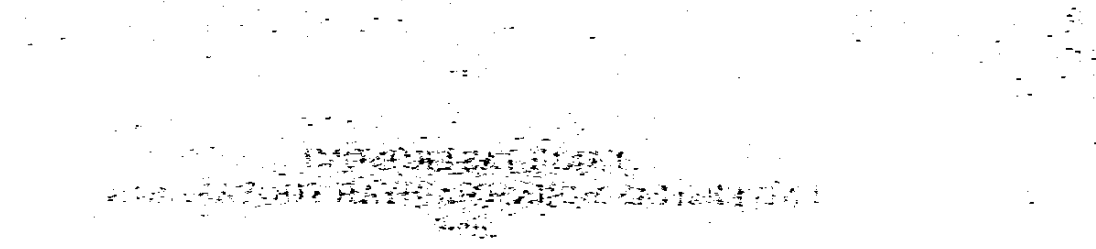
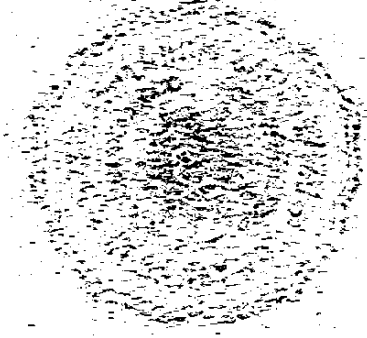
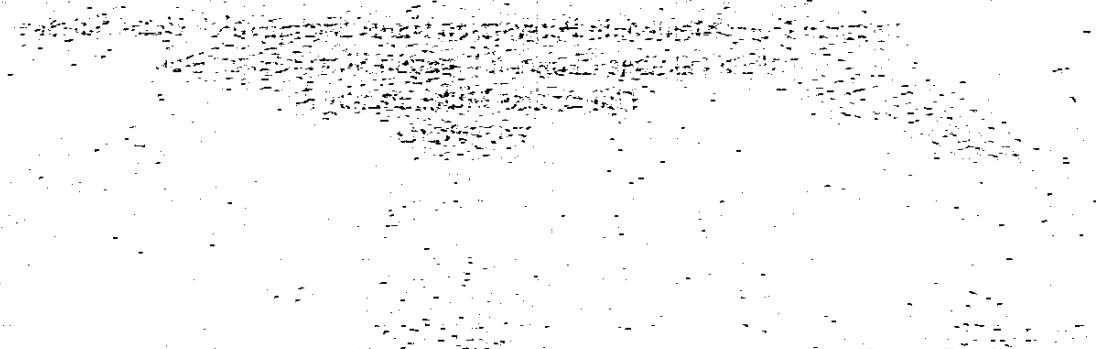
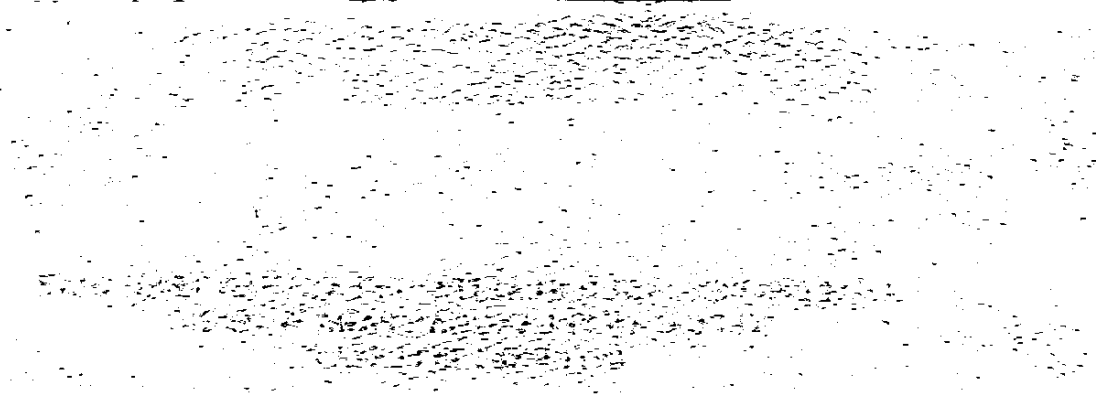
Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Disusun Oleh

PRATRIA WISNHU .P  
20000410105

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG  
INTERNET INTERSAT**

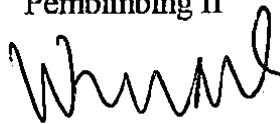
Diajukan oleh

PRATRIA WISNHU .P  
20000410105

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I

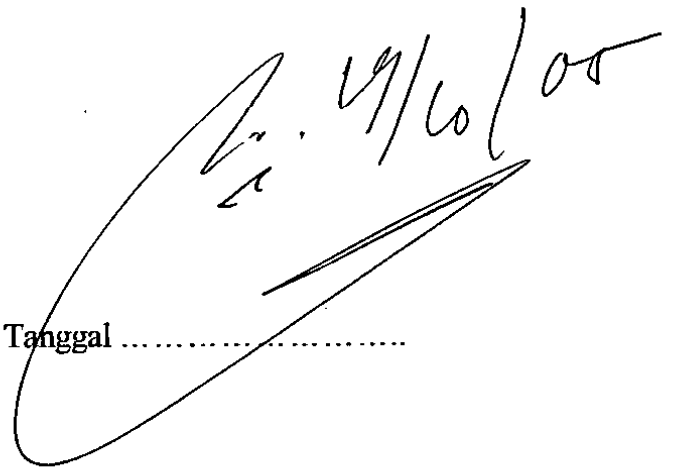
Drs.H. Asnawi Asdinardju, M.Si  
NIK : 131577593

Pembimbing II



Drs. Wisnu M.A.

Tanggal .....



13/12 05

Tanggal

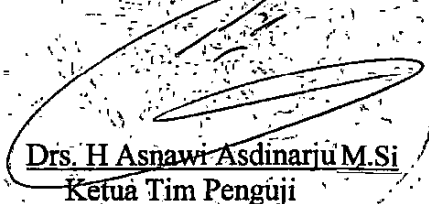
**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG**  
**INTERNET INTERSAT**

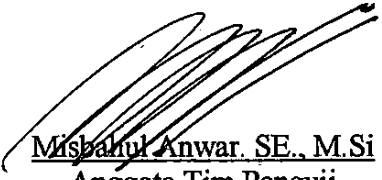
Diajukan oleh:

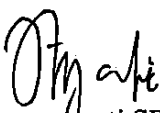
PRATRIA WISNHU.P  
20000410105

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 26 Januari 2006

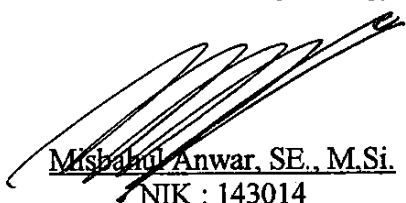
Yang terdiri dari

  
Drs. H Asnawi Asdinarju M.Si  
Ketua Tim Penguji

  
Misbahul Anwar, SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

  
Rita Kusumawati SE., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Misbahul Anwar, SE., M.Si  
NIK : 143014

NIK : 143014  
M. Faridul Anwar S.E. M.Si

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Membetulkan

Anggota Tim Pengaji  
M. Faridul Anwar S.E. M.Si

Anggota Tim Pengaji  
M. Faridul Anwar S.E. M.Si

Komis Tim Pengaji  
Dr. H. Anwar Asdiqulillah

Yang terdiri dari

Tanggal 20 Januari 2008  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Dekan Pengaji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Skripsi ini telah Dipersempurnakan dan Diperiksa di depan

50000410102  
BRUKHA MIZRINU F

Ditujukan oleh:

HALEBIEL HALEBIEL  
KELOMPOK 12 BELAKANGAN RUMAH KUNCIAS  
MANAJEMEN BENCUKAN KUALITAS BELAJAR DAN TEKNOLOGI  
SKRIPSI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ini tanpa aral yang terlalu berarti.

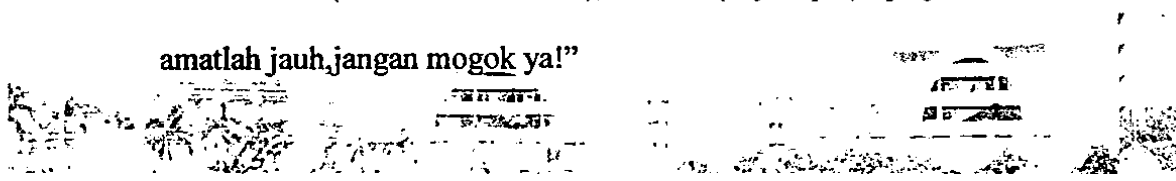
Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian studi pada jenjang Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Keberhasilan skripsi ini bukan hanya kerjakeras penulis semata, melainkan juga dukungan dan bantuan dari segenap pihak. Pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Misbahul Anawar, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs.H. Asnawi Asdinardju, M.Si Dosen Pembimbing Skripsi I.
3. Bapak Winarso,MM Dosen Pembimbing Skripsi II.
4. Ibu Hj. Rini Juni Astuti, S.E., M.Si Dosen Pembimbing Akademik.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Keluarga tercintaku:

Bu "In" Iniyah Gunasri dan Pak"Darto"Muzakir, hatur nuhun atas segala doa, petunjuk, bimbingan, jerih payah, dan keajaiban-keajaiban ini hingga aku tak akan bisa membalasnya.

Mbak"Ufi" dan Mas"Tarja", atas contoh-contoh tentang hidup yang bijak.

7. Seluruh keluarga besarku di Brosot dan Sukoharjo, terimakasih atas doa, kasih sayang dan dukungan selama ini.
8. My Morning Miscall (Bapak&Ibu).
9. Teman seilmu dan seperguruan di Manajemen B'00. Lurahe Sirampog "Reza", Asep Ependi, Rio si anak hilang, Hardi&Nyonya, Kulonprogolese "Endah, Citox, Ari", Bunga-bunga MnjB (Retrno, Sari, Indah,dll), Epan, Deny Mgl, Bondan, Baba "vespa", Mistar, Daniel (hoe...), Herman, Deny Crb, PrioX, Nain&Windu gank, serta semua teman sebangku, sekelas yang pernah ngabsenin, nyontekin, ngutangin dan lain sebagainya. (kalo sukses harap hub:(0274)742993X, Wisnu here!!).
10. Sobat-sobitku (since 1994): Addin "untung", Heru "alex", Topek "Kardiman" (wo...hari ini kalian tampak cantik), TeteH Yuyun, Ikha "iwoel", Suasti, Ika "Necis" (tanpa kalian aku bukan paja).. I hate u all.
11. Tim Suksesku : Ela "Kediri"(sms yo!), Dwi "Wonosari" (book hunter), Hari "Klimantan", Kelik ( SPSSki panganan opo?), Mas Arwan (komputerku hank).
12. Teman-teman sepermainan Surono"ceg", Yuli"unyil", Winarno"pin" (poko ke hammas), Cacarz&Toto (tanpa kalian motorku gak jalan).
13. Semua rental yang pernah menyelamatkan masadepanku (Darussalam1 "Mas Rahmanto", Haura, Darussalam2 "Dita",dll)
14. Alfa tercinta (memori 1996-2002), Vega R (My Sepia) "perjalananku masih amatlah jauh,jangan mogok ya!"



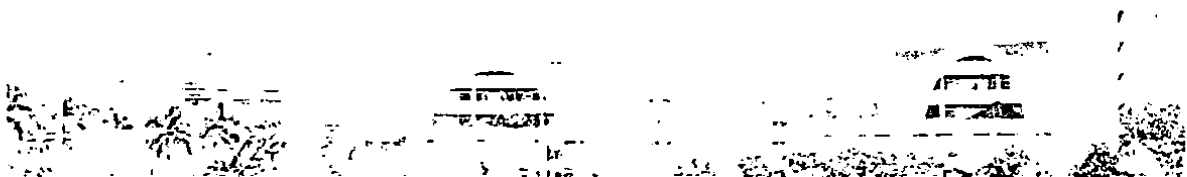
15. yang telah menjadikan aku buaya berbahaya “tiga-tiga limabelas (6600 limited edition)”

16. Sahabat-sahabatku saat di Tk Pertiwi Srisadono, SD Brosot II (RIP), SMP Brosot (RIP), SMU 3”Patmanabantul”. Dan semua hamba Allah yang akan, pernah mengenalku.

Semoga segala bantuan dan dukungannya mendapat keridhoan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 31 Desember 2005

Penulis





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBUNG.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Pustaka .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	7
B. Hipotesis Penelitian .....	18
C. Model Penelitian .....	20
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b>	
A. Obyek/Subyek Penelitian .....	21
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
C. Jenis Data .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data .....	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	23
F. Uji Kualitas Data .....	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	35
B. Karakteristik Responden .....	47
C. Uji Kualitas Data .....	51
D. Analisis Tingkat Kecenderungan .....	54
E. Hasil Penelitian .....	60
F. Pembahasan .....	67
<b>BAB V SIMPULAN SARAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Simpulan .....	70
B. Saran .....	71
C. Kesimpulan Penelitian .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Criteria of Alpha reliability .....	29
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.2	Kelompok Umur Responden .....	48
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan Responden .....	49
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Responden .....	50
Tabel 4.5	Domisili Responden .....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Langsung .....	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan .....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan .....	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Empati .....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.13	Tingkat Kecenderungan Variabel Buktilangsung .....	55
Tabel 4.14	Tingkat Kecenderungan Variabel Keandalan .....	56
Tabel 4.15	Tingkat Kecenderungan Variabel Daya Tanggap .....	56
Tabel 4.16	Tingkat Kecenderungan Variabel Jaminan .....	57
Tabel 4.17	Tingkat Kecenderungan Variabel Empati .....	58
Tabel 4.18	Tingkat Kecenderungan Variabel Kepuasan Pelanggan ...	59
Tabel 4.19	Nilai Tolerance dan Nilai VIF Variabel Bebas .....	61
Tabel 4.20	Diagnosa Hasil Estimasi Regresi .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1  
Angket Penelitian
- Lampiran 2  
Data Penelitian
- Lampiran 3  
Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4  
Perhitungan Analisis kecenderungan
- Lampiran 5  
Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6  
Surat Ijin Penelitian