

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN (PERSPEKTIF GENDER)  
PADA WARNET INTERSAT DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**HARI WIGUNO  
20000410206**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN (PERSPEKTIF GENDER)  
PADA WARNET INTERSAT DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**HARI WIGUNO  
20000410206**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN (PERSPEKTIF GENDER)**  
**PADA WARNET INTERSAT DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh  
**HARI WIGUNO**  
**20000410206**

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

**Dosen Pembimbing I**



**Ika Nurul Qomari S.F. M.Si**

Tanggal 5 Februari 2005

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Februari 2005

Hari Wiguno

## HARRY 'Utility Day' would reallyly thank's to:

...>>> Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya, Rosulullah Muhammad SAW...>>> Uswatun Khasanah seluruh ummat. My Father (Alm), hanya doa'ku sebagai ucapan terima kasih dan ungkapan kasih sayangku. Buku atas dorongan dan kasih sayangnya, kakak'ku. Thank's and | love u all forever.. Special thank's to>>> temen2 seperjuangan (Genk Q-ta doeloe) to nasrul "hakim" thank ya atas smuaa.. pinjemannya, dah siap'kan jadi "wiraswastawan" sejati hehee good luck dab!! Mar-one Kla-10 akhirnya Q-ta lulus bareng coy>>> Pak Oestad (maju terus, tetap fokus kedepan jangan terlalu bnyak tengok k'belakang ntar nabrak) nyak iso ya heheee. Maexidenx, piye kerj'nya dah enjoykan/tapi jangan lupa ama Q'te'z, Agus "bulux" semangat dab!! hilangkan keragu-raguanmu kamu pasti bisaaaa. Ali "c-lenk" piye cah, dah mau kelarkan...!! Q-ta ngumpul kurang Geee..rr tanpamu, miss u n kunanti "candamu" heheee.. Junexx.. pngen jd bu'guru' ya? gak bosankan belajar terus..! cm satu kata buat U "Salut", Hez-tea-kamu sbnrnya kerja dmn to? Bnyak yg nanya lho, mikanya yg jujur aja biar gak jadi gosip n banyak tanda?" boat mbakyu2 Fajar "pakem" n aniek kemana aja gak pernah nongol sibuk ya? R-win bisa nge-net gratis nieee ehm!!!

Boat anak2 Slermania "BRAGAS" klo nonton yang kompax donk!! Special to AMM Gamplonk |, thank's aq belajar banyak dari-Mu, boat anak2 "Oshinoman bin Laden" n Jaxjed.adv thank's banget atas pembelajarannya, tanpa kalian semua mungkin aku tidak akan seperti ini, compax terus ok!! Genk hijau community kapan maen n nonton bareng?? Barisan depan AMM Q'ta D'mbo, Garet, super-x et' all. Oenoe jadi merantau niee.. PS-an yoo..he? Good luck to u?

To sugie... U bisa sabar'kan "biarkan tumbuh dan berkembang dengan sendirinya" semoga saja menjadi warna baru dalam hidupku..oc!! To temen2-baruku, yunie and pren makasih atas bantuannya, boat-Reni "arnp" makasih banget lho bukunya!!>>>> anak2 Man\_C^OO thank's n | love u all!!! Semua orang yang ada dalam hidupku, yang telah menerimaku apa adanya n tidak dapat kusebutkan one by one, | Cuma bisa bilang thank's n

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Berkaryalah kamu, maka Allah dan Rosulnya serta orang-orang mukmin akan melihat hasil karyamu  
(Q.S. At Taubah: 105)**

**Jika Engkau memasuki waktu sore, maka janganlah menunggu pagi; dan jika engkau memasuki waktu pagi, janganlah menunggu waktu sore; ambillah kesempatan dari masa sehatmu untuk masa sakitmu dan dari masa hidupmu untuk matimu.  
(H.R Bukhori)**

**Perumpamaan orang yang mencari ilmu tanpa hujjah (alasan) seperti orang yang mencari sesuatu diwaktu malam, ia membawa kayu-kayu sedang didalamnya ada ular yang mengantup (siap menerkam) dan dia tidak tahu  
(Imam Syaifi)**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alikum wr.wb*

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena rahmat serta hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "*Evaluasi Kualitas Pelayanan (Perspektif Gender) Pada Warnet Intersat Di Yogyakarta*". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dengan penelitian ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Hadi Sutikno, selaku General Manager PT. Widya Intersat Nusantara atas izin yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
3. Ibu Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, petunjuk dan saran selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Imam Bintoro, S.E., selaku dosen pembimbing akademik, yang telah memberikan izin untuk penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman yang dengan ikhlas memberikan bantuan, saran, kritik

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki yang menyebabkan skripsi ini selesai dalam bentuk dan isi yang sangat sederhana. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Amin ya rabbal'amin.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Yogyakarta, Februari 2005

Penulis



BAB III	METODA PENELITIAN .....	29
A.	Obyek dan Subyek Penelitian .....	29
B.	Metode Pengambilan Sampel .....	29
C.	Jenis Data .....	29
D.	Metode Pengumpulan Data .....	30
E.	Definisi Operasional Penelitian .....	31
F.	Skala Pengukuran .....	32
G.	Uji Kualitas Data .....	33
H.	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A.	Gambaran Umum PT. Widya Intersat Nusantara .....	40
1.	Sejarah berdirinya perusahaan .....	40
2.	Proses kerja satelit .....	41
3.	Produk .....	41
4.	Tarif .....	43
5.	Promosi .....	44
6.	Karyawan .....	44
7.	Struktur organisasi .....	45
B.	Analisis Diskriptif .....	53
C.	Uji Kevalidan Data .....	54
D.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	56
E.	Pembahasan .....	64
BAB V	KESIMPULAN SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN ...	68
A.	Kesimpulan .....	68
B.	Saran .....	70
C.	Keterbatasan Penelitian .....	71

## DAFTAR TABEL

4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	54
4.3. Uji Validitas Kuesioner Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta .....	55
4.4. Uji Reliabilitas Kuesioner Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta ...	56
4.5. Kesimpulan Koefisien Bergresi	58

## DAFTAR TABEL

4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	54
4.3. Uji Validitas Kuesioner Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta .....	55
4.4. Uji Reliabilitas Kuesioner Warnet Intersat Jl. Timoho 70A Yogyakarta ...	56
4.5. Rangkuman Koefisien Regresi	58

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Kualitas Pelayanan .....	18
2.2. Model Penelitian .....	28
4.1. Proses Kerja Satelit .....	41
4.2. Struktur Organisasi PT Widya Intersest Nusantara	46