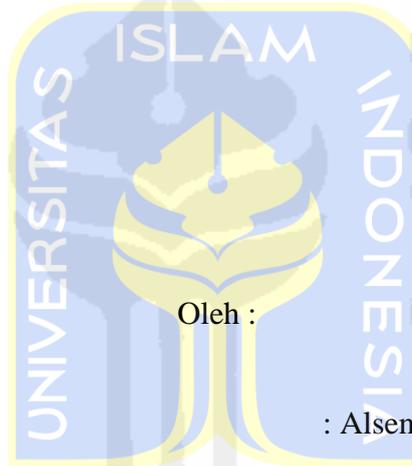


Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Merapi Online Group  
(Studi Kasus di Luxury Internet Cafe Jl. Kaliurang KM 4,5)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Alsendy Tutuko Wicaksono  
Nomor Mahasiswa : 12311421  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

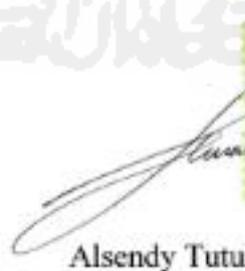
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2015

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 17 November 2015

Penulis,



Alsendy Tutuko Wicaksono

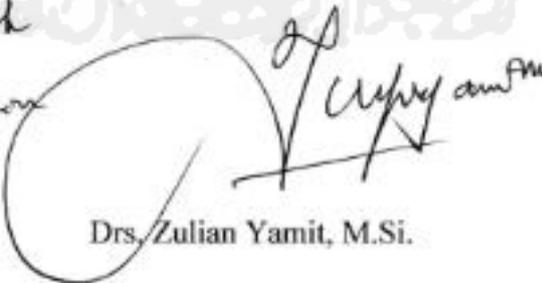
Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Merapi Online Group  
(Studi Kasus di Luxury Internet Cafe Jl. Kaliurang KM 4,5)

Nama : Alsendy Tutuko Wicaksono  
Nomor Mahasiswa : 12311421  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 17 November 2015

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Beenah diuzibon*  
  
Drs. Zulian Yamit, M.Si.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN MERAPI  
ONLINE GRUP (STUDI KASUS DI LUXURY INTERNET CAFÉ JL KALIURANG KM 4,5)**

Disusun Oleh : **ALSENDY TUTUKO WICAKSONO**

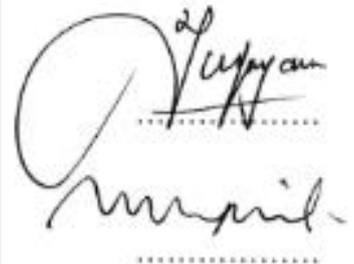
Nomor Mahasiswa : **12311421**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 22 Januari 2016

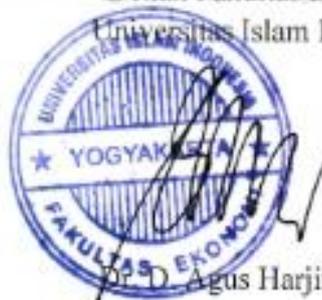
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Penguji : M.Nasito, Drs., MM.



.....  
.....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



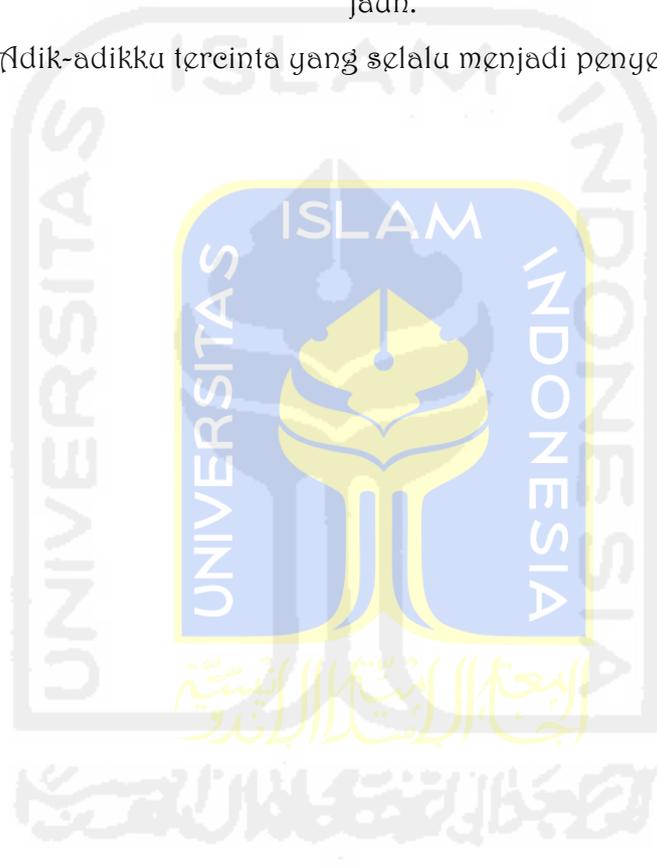
Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, yang selalu memberikan jalan terbaik dan kelancaran dalam penulisan skripsi ini, sungguh semua atas rahmat, kuasa dan ridhonya.

Kupersembahkan skripsi ini untuk Papa dan Mama tercinta yang selalu mendoakan, membimbing, memotivasi dan memberikan kasih sayang dari jauh.

Adik-adikku tercinta yang selalu menjadi pengemang.



## HALAMAN MOTTO

دَرَجَاتِ الْعِلْمِ أَوْثَرُ وَأَلَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ اللَّهُ يَرْفَعُ

**Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.**

**(Al-Mujadillah:11)**

Siapapun yang menempuh suatu jalan untuk mendapatkan ilmu, maka Allah akan memberikan kemudahan jalannya menuju surga (H.R Muslim)

SEBAIK - BAIKNYA TEMAN DUDUK ADALAH BUKU

-PEPATAH ARAB -

الْبَيْتُ الْمَثَلُ الْأَعْرَبِي

لِكُلِّ جَدٍّ وَتَمْتَكِلُ الْبَيْتُ

## ABSTRAK

Luxury internet cafe merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa persewaan internet yang ada di Yogyakarta. Didalam persaingan yang semakin ketat diantara para pelaku bisnis dibidang yang sama, Luxury Internet Cafe harus bisa mempertahankan eksistensi kinerja dalam memberi kepuasan kepada para pelanggannya dengan cara melihat kepada tingkat harapan pelanggan dengan tingkat kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah melihat seberapa tinggi kenyataan dan harapan yang dirasakan oleh para pelanggan Luxury Internet Cafe terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh Luxury Internet Cafe untuk memenuhi kepuasan konsumen.

*Importance Performance Analysis* (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Luxury Internet Cafe.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan lebih tinggi daripada kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan Luxury Internet Cafe terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. Beberapa indikator dalam dimensi kehandalan dan jaminan harus diperbaiki kinerjanya yaitu indikator X2.2 (ketika berinternet komputer tidak pernah eror) dan X2.3 (tidak pernah ada masalah ketika berinternet di warnet) untuk dimensi kehandalan, sedangkan indikator X4.2 (keamanan parkir warnet terjamin) untuk dimensi jaminan. Kemudian dimensi yang harus dipertahankan kinerjanya pada indikator X1.2 (warnet memiliki ruangan internet ber-AC) untuk dimensi bukti fisik, indikator X2.1 (warnet memiliki akses browsing yang cepat) untuk dimensi kehandalan dan X5.3 (karyawan mengucapkan terima kasih kepada konsumen setelah menggunakan jasa internet) untuk dimensi empati.

Kata kunci : Kenyataan, Harapan, Pelayanan, Internet, Cafe

## ABSTRACT

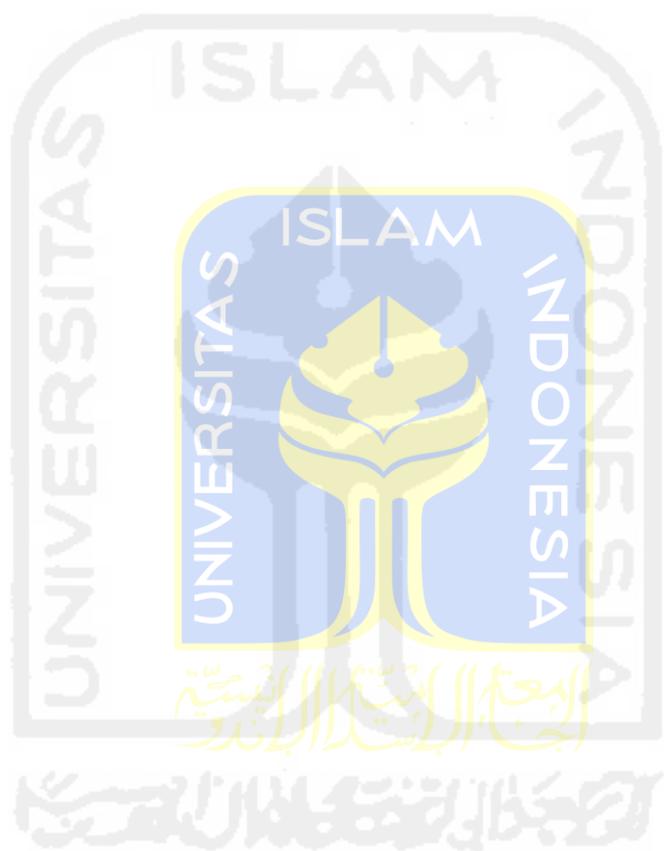
Luxury Internet Cafe is one of the businesses engaged in the field of internet rental service in Yogyakarta. In the increasingly fierce competition among businesses in the same field, Luxury Internet Cafe should be able to maintain the existence of performance in giving satisfaction to its customers by looking to the degree of customer expectations with the level of reality that is perceived by customers.

Issues to be addressed in this study is to see how high the reality and expectations are perceived by customers Luxury Internet Cafe on the five dimensions of service quality consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And indicators of what should be maintained and repaired immediately by Luxury Internet Cafe to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how big the expectations and the reality perceived customer and to determine indicators of what should be repaired and maintained by Luxury Internet Cafe.

Results from this study showed that customers' expectations are higher than the reality perceived by customers Luxury Internet Cafe of five dimensions of service quality. Some indicators within the dimensions of reliability and assurance that performance indicators should be improved X2.2 (when surfing the computer is never error) and X2.3 (there was never a problem when surfing in the cafe) for the dimensions of reliability, while indicators X4.2 (security parking cafe guaranteed) to assurance dimension. Then the dimensions must be maintained on the performance indicators for the dimensions of the tangible X1.2 (cafe has internet, air-conditioned room), X2.1 (cafe has fast browsing access) indicator for the dimension of reliability and X5.3 (employees thanked consumers after using internet services) for the dimension of empathy.

Keywords: Reality, Hope, Services, Internet, Cafe



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, Sang Pemilik dunia dan seisinya, tiada Tuhan selain Allah dan hanya kepada-Nya lah kita patut memohon dan berserah diri. Hanya karena nikmat kesehatan dan kesempatan dari Allah-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Merapi Online Group (Studi Kasus di Luxury Internet Cafe Jl. Kaliurang KM 4,5)**”

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang berarti dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, keselamatan dan kesehatan baik jasmani maupun rohani.
2. Rasulullah yang tidak akan pernah lupa akan umatnya, senantiasa mencintai umatnya, dan senantiasa membimbing umatnya untuk tetap berada di jalan-Nya, dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir nanti.  
Amien.....
3. Ayah dan ibu yang selalu medoakan, membimbing dan mendukung selama pengerjaan skripsi.
4. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.

5. Bapak Dr. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Drs. Zulian Yamit, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan bimbingan, masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Sutrisno, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
8. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu dan telah membantu kelancaran studi penulis di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
10. Pemimpin dan pengurus Luxury Internet Cafe yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
11. Seluruh pelanggan Luxury Internet Cafe yang telah menjadi responden.
12. Seluruh teman-teman Manajemen 2012 Universitas Islam Indonesia dan khususnya teman-teman “Es Dawet Bocor” Fandi, Candra, Riri, Udin, Shadeq yang telah memberi dukungan, keceriaan, semangat dan kerjasamanya. See you on top guys !!
13. Seluruh teman-teman KKN BT-113 yang telah membantu dan memotivasi atas tersusunnya skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, semoga Allah melimpahkan berkah dan rahmatNya bagi Bapak, Ibu dan saudara yang telah berbuat banyak untuk penulis.

Dalam hal ini, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 17 November 2015

Penulis

