

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