



**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
INTERNET
DI KECAMATAN GAJAHMUNGKUR SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang**

PERPUSTAKAAN

**Oleh :
Asep Sukmo Raharjo
NIM. 3352402137**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2009**

SARI

Asep Sukmo Raharjo, 2009, “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang”, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, halaman.

Kata kunci: Fasilitas, Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen.

Dalam setiap kegiatan usaha, pada dasarnya bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang optimal guna mempertahankan eksistensi perusahaan di dalam persaingan. Di dalam konsep pemasaran yang sederhana dinyatakan bahwa suatu organisasi harus memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat menguntungkan (J. Paul Peter, Jerry C. Olson ; 1999 dalam Tjiptono 2002:65)

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh fasilitas, pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dan manakah yang paling dominan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas, pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Warnet Dotnet Gajahmungkur Semarang. Sedangkan sampel diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan ditentukan sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Sitepu dan Nirwana. Variabel dalam penelitian ini adalah pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), lokasi (X_3), dan keputusan pembelian (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 3,153 + 0,267 X_1 + 0,273 X_2 + 0,341 X_3$. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa fasilitas, pelayanan, dan lokasi secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lokasi memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen Warnet Dotnet Gajahmungkur Semarang dengan koefisien regresi sebesar 0,341, Koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,670. Hal ini berarti 67,00% kepuasan konsumen Warnet Dotnet Gajahmungkur Semarang dapat dijelaskan oleh fasilitas, pelayanan, dan lokasi, sedangkan sisanya 33,00 % dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu.... Saran yang dapat diberikan yaitu dengan menambahkan fasilitas pada setiap bilik sehingga dapat menambah kepuasan konsumen yang selama ini sudah ada dan pihak perusahaan dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari konsumen demi kemajuan perusahaan dalam bentuk tertulis.