

Em.
331.793.
Sug.
P
-97.

**PENGARUH KECEPATAN AKSES, KECEPATAN KONEKSI DAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM BERLANGGANAN INTERNET
DI ISP WASANTARA NET SEMARANG**

S K R I P S I

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun oleh :

NAMA : ANDY SUGIARTO
NIM : 92.30.1234
NIRM : 92.6.111.02016 50060
JURUSAN : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

1997

1997

1997/6/19

COM 08

10-5-97

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANDY SUGIARTO
NIM : 92.30.1234
NIRM : 92.6.111.02016.50060

FAKULTAS : EKONOMI

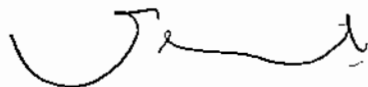
JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECEPATAN AKSES, KECEPATAN
KONEKSI, DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DALAM BERLANGGANAN
INTERNET DI ISP WASANTARA NET SEMARANG.

Disetujui di : Semarang

Pada tanggal : 28-4-1997

Pembimbing I



(Dra. R. Untari, MSIE)

Pembimbing II



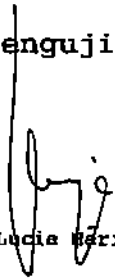
(Thomas Indrajaya, SE)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECEPATAN AKSES, KECEPATAN KONEKSI,
DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DALAM BERLANGGANAN INTERNET DI ISP WASANTARA
NET SEMARANG.

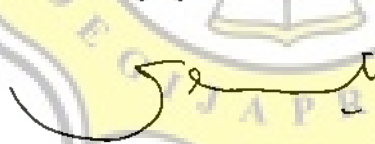
Telah diuji dan dipertahankan di hadapan para penguji pada :
Semarang, 10 Mei 1997

Penguji I



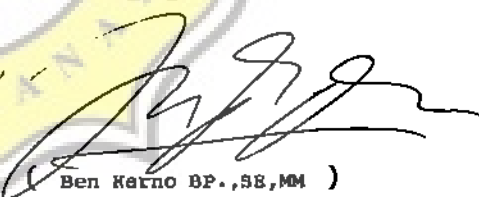
(Dra. Lucia Hari P., MS)

Penguji II



(Dra. R. Untari, MSIE)

Penguji III



(Ben Kerno BP., SE, MM)



Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. Alex Emyll, MSP)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya pembuatan skripsi ini yang menjadi salah satu syarat untuk menempuh ujian akhir program S1.

Dalam penyusunan Skripsi ini, kami menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik bersifat langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan rendah hati perkenankan kami menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs.Alex Emyll sebagai Dekan Fakultas Ekonomi
2. Ibu Dra.R.Untari.MSIE sebagai dosen pembimbing I
3. Bapak Thomas Indrajaaya, SE sebagai dosen pembimbing II
4. Teman teman yang telah banyak membantu penulisan sripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, baik bentuk maupun isi masih banyak terdapat kekurangan kekurangan karena terbatasnya kemampuan yang ada pada kami, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari segenap pembaca.

Semarang, 28 Mei 1997

Penulis

ABSTRAKSI

Pada kondisi sekarang ini , dunia banyak sekali diwarnai perubahan perubahan baik di bidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi, sosial budaya dan lain lain menambah ketatnya persaingan di bidang dunia usaha. Setiap perusahaan selalu dituntut untuk melakukan strategi pemasaran yang sesuai untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya serta untuk memperoleh laba.

Setiap perusahaan yang ingin bertahan dan berkembang harus pandai dalam mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi, baik itu perubahan kebutuhan maupun selera konsumen untuk tercapainya kepuasan yang maksimal. Memaksimalkan kepuasan konsumen itu perlu dilakukan karena setiap konsumen selalu berusaha dengan anggaran yang terbatas dapat mencapai kepuasan yang maksimal. Oleh karena itu dalam melakukan pembelian produk atau jasa mereka selalu melakukan pemilihan dan pertimbangan.

Sama halnya dengan pembelian jasa Internet dimana setiap konsumen selalu mempertimbangkan berbagai hal yang termasuk diantaranya adalah Kecepatan akses, kecepatan koneksi, pelayanan dan lain lainnya serta hal hal yang berada diluar faktor faktor tersebut seperti tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan lain lain. Oleh karena itu penulis mencoba untuk meneliti pengaruh dari kecepatan akses, kecepatan koneksi dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISF Wasantara Net Semarang, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh kecepatan akses terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet, apakah ada pengaruh kecepatan koneksi terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet, apakah ada pengaruh pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet dan apakah ada pengaruh kecepatan akses, kecepatan koneksi dan pelayanan secara bersama sama terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet.

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui Apakah ada pengaruh kecepatan akses terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet, untuk mengetahui Apakah ada pengaruh kecepatan koneksi terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet, untuk mengetahui Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kecepatan akses, kecepatan

koneksi dan pelayanan secara bersama sama terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet.

Dalam penelitian ini dilakukan analisa deskriptif yang memberikan gambaran mengenai individu, gejala, keadaan atas kelompok tersebut. Selain itu penulis menggunakan skala likert untuk memberikan skor terhadap jawaban responden atas pertanyaan yang penulis berikan melalui kuesioner. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh masing masing faktor penulis menggunakan analisis regresi linear/sederhana. Untuk mengetahui pengaruh ketiga faktor secara bersama sama penulis menggunakan analisis regresi berganda.

Hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah Ada pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net Semarang, ada pengaruh yang signifikan antara kecepatan koneksi terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net Semarang, ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net Semarang, serta ada pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses, kecepatan koneksi dan pelayanan secara bersama sama terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net Semarang.

Populasi yang penulis ambil adalah semua pelanggan internet ISP Wasantara, sedangkan sampel yang penulis ambil adalah sebagian dari pelanggan ISP Wasantara net dengan cara random. Untuk teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan kuesioner.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet, ada pengaruh yang signifikan antara kecepatan koneksi terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet, ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet dan ada pengaruh yang signifikan antara kecepatan akses, kecepatan koneksi dan pelayanan secara bersama sama terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet.

2.1.3. Teori teori perilaku konsumen	16
2.1.4. Model model perilaku konsumen	18
2.1.5. Faktor faktor Ekstern dalam perilaku konsumen	23
2.1.6. Faktor faktor Intern dalam perilaku konsumen	25
2.2. Kerangka Pikir	26
2.3. Hipotesis	27
2.4. Definisi Operasional	28
2.4.1. Kecepatan akses	28
2.4.2. Kecepatan koneksi	29
2.4.3. Pelayanan	29
2.4.4. Loyalitas	29

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	31
3.2. Teknik sampling	31
3.2.1. Populasi dan sampel	31
3.3. Data yang dipergunakan	34
3.3.1. Data Primer	34
3.3.2. Data Sekunder	35
3.4. Teknik analisa data	35
1. Membuat Skor	35

2. Pengujian tingkat Validitas	36
3. Pengujian tingkat Reliabilitas	38
4. Analisa Regresi Sederhana	40
5. Analisa Regresi Berganda	41
6. Uji signifikansi	43

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum responden	48
4.2. Analisa hasil penelitian	59
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.2. Pengaruh antara Kecepatan akses terhadap Loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net Semarang	65
4.2.3. Pengaruh antara Kecepatan koneksi terhadap Loyalitas konsumen dalam berlangganan Internet di ISP Wasantra Net Semarang	67
4.2.4. Pengaruh antara pelayanan terhadap Loyalitas konsumen dalam berlang ganan Internet di ISP Wasantara Net Semarang	70
4.2.5. Pengaruh antara Kecepatan akses, Kecepatan koneksi dan pelayanan	

secara bersama sama terhadap	
loyalitas konsumen dalam berlangga	
nan Internet di ISP Wasantra Net	
Semarang	72

BAB V : PENUTUP

5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
4.01. Umur dan jenis kelamin responden	49
4.02. Pendidikan Responden	51
4.03. Pekerjaan Responden	52
4.04. Penghasilan responden	53
4.05. Pengeluaran rata rata perbulan	55
4.06. Penggunaan Internet	57
4.07. Lama berlangganan dari responden	58
4.08. Perhitungan Valliditas Variabel Kecepatan Akses	61
4.09. Perhitungan Validitas Variabel Kecepatan Koneksi	61
4.10. Perhitungan validitas variabel Pelayanan	62
4.11. Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas	63
4.12. Perhitungan reliabilitas dari tiap Variabel ..	64
4.13. Rata rata transfer data	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.01. Test signifikansi regresi linear kecepatan akses terhadap Loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net	67
4.02. Test signifikansi regresi linear kecepatan koneksi terhadap Loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net	70
4.03. Test signifikansi regresi linear pelayanan terhadap Loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantara Net	72
4.04. Test signifikansi Koefisien regresi berganda Kecepatan akses, kecepatan koneksi dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen dalam berlangganan internet di ISP Wasantra Net	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

01. Perhitungan Validitas variabel independence Kecepatan Akses.
02. Perhitungan Validitas variabel independence Kecepatan Koneksi.
03. Perhitungan Validitas variabel independence Pelayanan.
04. Perhitungan Validitas variabel dependence Loyalitas.
05. Perhitungan skor tiap tiap item
06. Perhitungan total skor tiap variabel
07. Perhitungan Regresi sederhana dengan variabel Kecepatan akses sebagai variabel independen
08. Perhitungan Regresi sederhana dengan variabel Kecepatan koneksi sebagai variabel independen
09. Perhitungan Regresi sederhana dengan variabel pelayanan sebagai variabel independen
10. Perhitungan Regresi Berganda
11. Kuesioner