BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

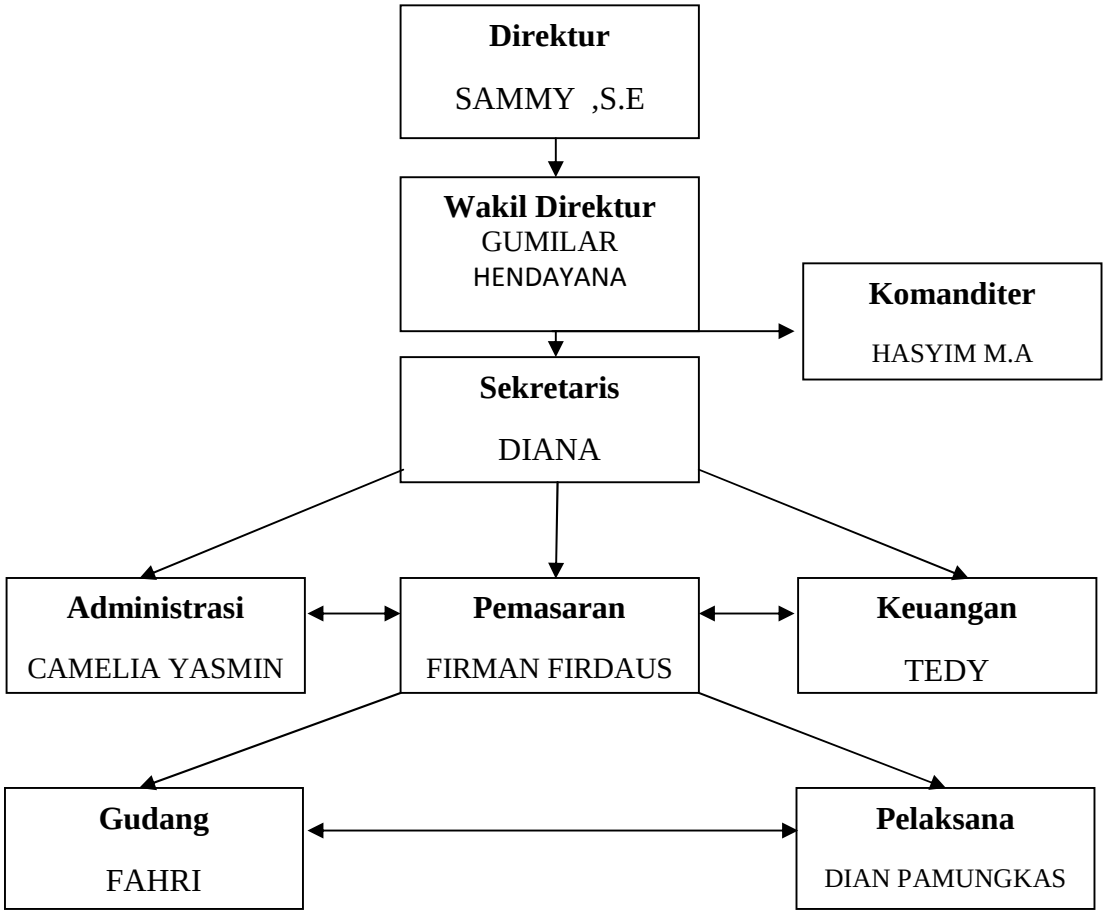
4.1.1 Sejarah Perusahaan

Warnet Reconnect Dipati Ukur adalah salah satu anak perusahaan dari CV. Global Inovasi Mandiri yang telah berdiri dari tahun 2007. CV. Global Inovasi Mandiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang telah beroperasi selama lebih dari 2 tahun yang disahkan oleh pengadilan Negeri Bandung sesuai dengan akta notaries pada bulan Januari 2008. Sebelum pemilik Warnet Reconnect ini membangun sebuah usaha dalam bentuk CV, pemilik dari perusahaan ini telah lebih dulu membangun Warnet – Warnet dan game on line di wilayah kota Bandung ini. Dikarenakan beliau menginginkan usaha yang lebih meluas maka pemilik dari Warnet ini akhirnya membentuk sebuah CV yang bernama CV. Global Inovasi Mandiri.

4.1.2 Struktur Organisasi

Adanya keterpaduan antar system kerja organisasi dan manajemen, mempunyai dampak yang baik dalam pencapaian hasil produksi dan system yang efisien, sehingga dibuat struktur organisasi yang mempunyai tatanan kerangka kerja semua aktifitas perusahaan dan sebagai pedoman dalam pengaturan kedudukan karyawan.

Berikut adalah struktur organisasi dari CV. Global Inovasi Mandiri:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi CV. Global Inovasi Mandiri

4.1.3 Deskripsi Tugas

CV. Global Inovasi Mandiri dikelola oleh Board of director yang bertugas untuk mengoptimalkan hasil produksinya, diantaranya yaitu :

1. Direktur

   Memimpin kinerja perusahaan, bertanggung jawab terhadap seluruh keputusan dan kegiatan perusahaan.

2. Wakil direktur

   Membantu tugas direktur, dan Menggantikan tugas direktur saat tidak ada di tempat serta menjadi tempat direktur bertukar pikiran.

3. Komanditer

   Pengawas jalannya perusahaan. Dan sebagai penasehat jalannya kegiatan perusahaan.

4. Sekretaris

   Mencatat dan mendokumentasikan seluruh kegiatan perusahaan.

5. Administrasi

   Mengurus pembayaran yang harus dilakuakn yang berhubungan dengan seluruh kegiatan perusahaan.

6. Pemasaran

   Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran jasa di perusahaan. Terutama dalam bagian promosi.

7. Keuangan

   Mengatur pengeluaran perusahaan dalam bagian gaji karyawan.

8. Gudang

   Gudang berfungsi untuk penyimpanan alat – alat perusahaan, terutama untuk penyewaan alat – alat pesta. Bertempat di Jl. Marga baru.

9. Pelaksana

   Orang yang turun langsung di lapangan dan berhubungan dengan konsumen.

4.1.4 Aspek Perusahaan

CV. Global Inovasi Mandiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memiliki Manajemen perusahaan yang dikelola oleh *Board of Director* yang terdiri dari komisaris, direktur operasional, manajer produksi dan tenaga pendukung lainnya.

Berbekal pengalaman dan sumber daya manusia yang kompeten di bidang jasa, CV. Global Inovasi Mandiri memberikan cakupan layanan sebagai berikut :

1. Jasa Internet dan Game net
2. Pengembangan jaringan
3. Pengembangan Sistem / Perangkat Lunak
4. Instalasi Sistem
5. Jasa Pembuatan website
6. Jasa penyewaan alat – alat pesta
7. Wedding Organizer
8. Advertising
9. Dll.

Visi dari CV. Global Inovasi Mandiri :

Dalam era informasi yang sangat cepat ini, perusahaan jasa pendukung semakin dibutuhkan keberadaannya. Dikarenakan dapat membantu dengan cepat untuk mengatasi masalah – masalah pengadaan peralatan dan jasa pendukung lainnya.

Misi dari Global Inovasi Mandiri :

Dengan meningkatkan pelayanan dan keprofesionalan dalam pekerjaan dengan didukung oleh perlatan – peralatan yang baik, maka diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginan setiap konsumen.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung. Jumlah responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Sedangkan untuk karakteristik responden itu sendiri terdiri dari jenis kelamin, usia responden, status perkawinan responden, pekerjaan responden, sumber informasi responden, lamanya responden mengenal Warnet Reconnect, frekuensi responden dalam menggunakan jasa layanan internet Reconnect. Hasil karakteristik dari masing – masing responden disajikan dalam bentuk tabel.

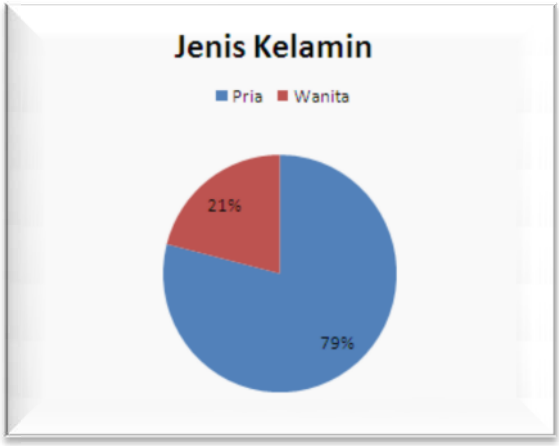
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dapat menunjukan perbedaan kebutuhan, keinginan serta selera akan suatu produk. Karakteristik pengguna jasa Warnet Reconnect yang menjadi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dan dalam bentuk diagram di bawah ini.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	79	79,0%
2	Wanita	21	21,0%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Jawaban Responden (diolah)



Gambar 4.2
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden, untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel di atas, bahwa responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 79% atau 79 orang dan responden wanita sebanyak 21% atau 21 orang. Dari hasil pengelompokan jenis di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah pria.

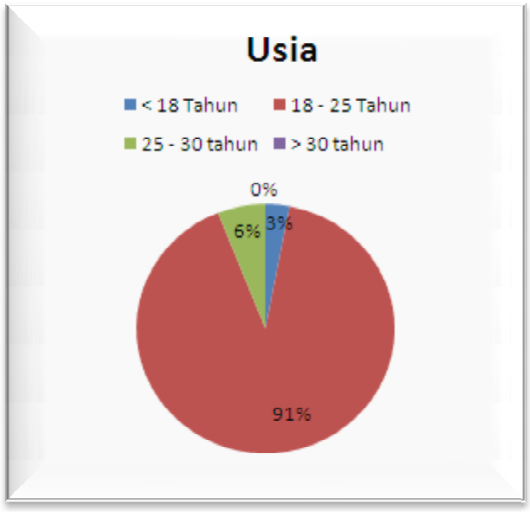
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Faktor usia merupakan salah satu faktor yang diperhitungkan dalam penelitian ini, karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar faktor usia mempengaruhi penggunaan jasa layanan internet.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 18 Tahun	3	3,0%
2	18 - 25 Tahun	91	91,0%
3	25 - 30 tahun	6	6,0%
4	> 30 tahun	0	0,0%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Jawaban Responden (diolah)



Gambar 4.3
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden, untuk karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel di atas, bahwa responden yang berusia di bawah 18 tahun sebanyak 3% atau 3 orang, yang berusia 18 – 25 tahun sebanyak 91% atau 91 orang, yang berusia 25 – 30 tahun sebanyak 6% atau 6 orang, dan yang berusia di atas 30 tahun sebanyak 0% atau tidak ada. Dari hasil pengelompokan jenis responden di atas dapat diketahui bahwa mayoritas usia responden dalam penelitian ini adalah antara 18 – 25 tahun. Hal ini disebabkan karena pangsa pasar Warnet Reconnect memang mahasiswa.

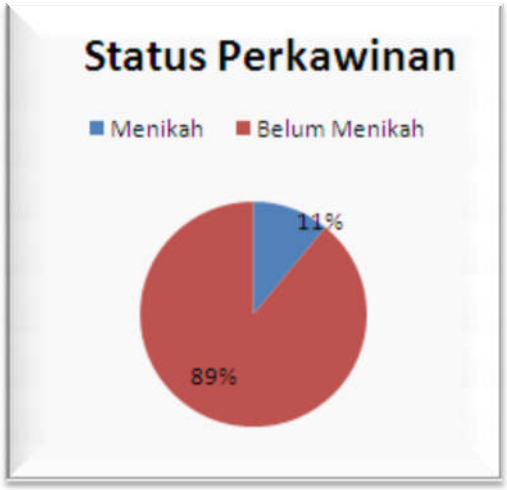
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status perkawinan dari responden dapat mempengaruhi loyalitas dari pelanggan, rata – rata responden yang telah menikah tidak akan menggunakan jasa Warnet untuk waktu yang lama. Karena dalam penggunaannya hanya untuk hal yang penting saja, sehingga mereka tidak begitu memperhatikan hal – hal yang berhubungan dengan *physical evidence*.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
1	Menikah	11	11,0%
2	Belum Menikah	89	89,0%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Jawaban Responden (diolah)



Gambar 4.4
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden, untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel di atas, bahwa reponden yang berstatus menikah sebanyak 11% atau 11 orang dan reponden yang berstatus belum menikah sebanyak 89 % atau 89 orang. Responden mayoritas berstatus belum menikah karena memang mayoritas responden yang telah menukah tidak memiliki banyak waktu untuk menghabiskan waktu di warnet, sehingga mereka lebih memilih menggunakan modem agar dapat digunakan dirumah mereka masing – masing.

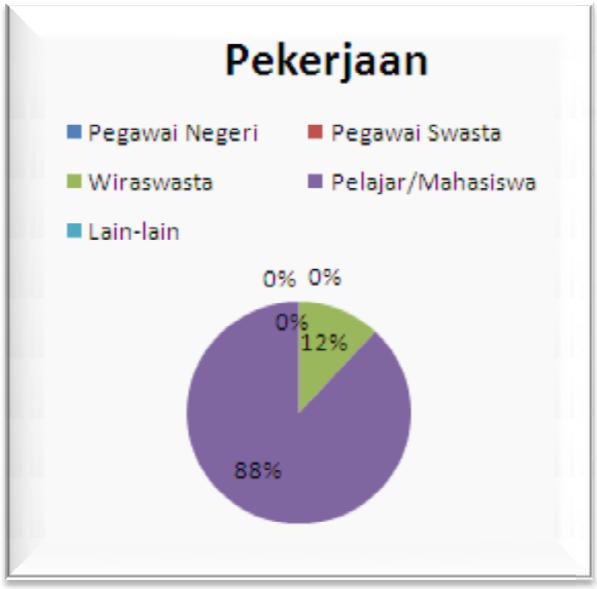
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis pekerjaan reponden adalah hal yang perlu di perhitungkan juga dalam penelitian ini. Karena peneliti ingin mengatahui pada jenis pekerjaan mana reponden memiliki perhatian yang khusus terhadap phsycal evidence yang di tawarkan di Warnet Reconnect ini.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri	0	0,0%
2	Pegawai Swasta	0	0,0%
3	Wiraswasta	12	12,0%
4	Pelajar/Mahasiswa	88	88,0%
5	Lain-lain	0	0,0%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Jawaban Responden (diolah)



Gambar 4.5
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jika dilihat dari kategori berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden adalah mahasiswa yaitu sebanyak 88% atau 88 orang, diikuti oleh wiraswasta

sebanyak 12% atau 12 orang. Dan tidak ada satu pun dari responden dari kategori pekerjaan pegawai negeri, pegawai swasta dan lain-lain. Hal ini menurut peneliti disebabkan karena Warnet Reconnect berada di kawasan universitas.

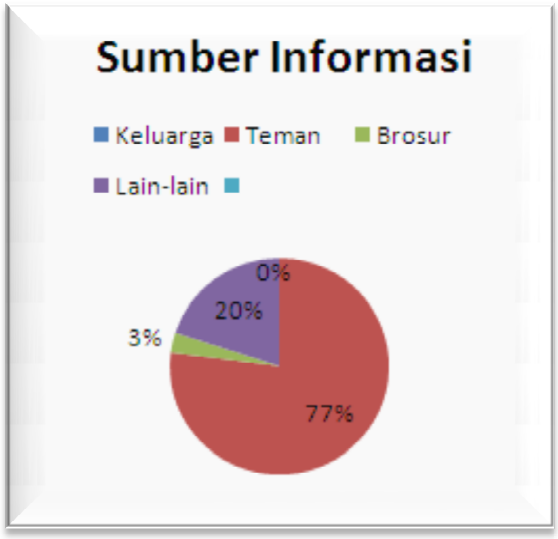
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Responden

Apa atau siapa yang menjadi sumber informasi yang mempengaruhi responden pertama kali dalam memilih menggunakan jasa Warnet Reconnect adalah hal yang diperhatikan oleh peneliti. Karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana masyarakat luas mengetahui keberadaan Warnet Reconnect, dan melalui sumber manakah informasi itu di dapat.

Tabel 4.5
Sumber informasi yang mempengaruhi Responden pertama kali untuk memilih menggunakan jasa internet di Warnet Reconnect

No	Sumber informasi yang mempengaruhi Anda pertama kali untuk memilih menggunakan jasa internet di Warnet Reconnect	Frekuensi	Persentase
1	Keluarga	0	0,0%
2	Teman	77	77,0%
3	Brosur	3	3,0%
4	Lain-lain	20	20,0%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Jawaban Responden (diolah)



Gambar 4.6
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi

Reponden yang menggunakan jasa di Warnet Reconnect ini pada umumnya mendapatkan informasi dari teman. Hal ini dapat dilihat dari persentase yang menjawab mendapatkan informasi dari teman sebanyak 77% atau 77 orang, diikuti dengan yang menjawab lain – lain sebanyak 20% atau 20 orang, kemudian yang terakhir adalah dari brosur yang disebar oleh pihak Warnet Reconnect sebanyak 3 orang. Namun tidak ada sama sekali yang menjawab bahwa sumber informasinya di dapatkan dari keluarga. Menurut peneliti hal ini terjadi karena memang Warnet Reconnect memiliki tempat dan target pasar yang jelas yaitu mahasiswa.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mengenal Warnet

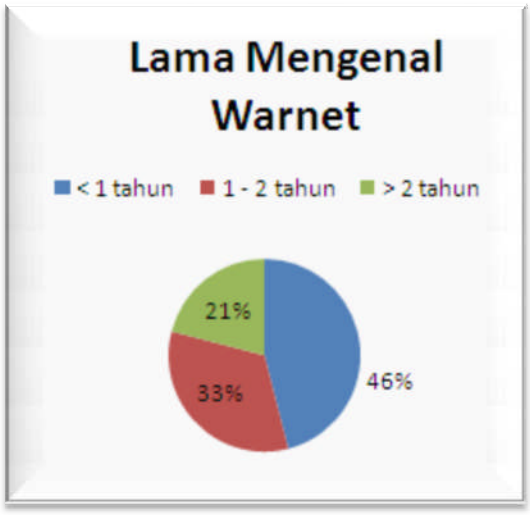
Karakteristik Responden berdasarkan lama mengenal Warnet juga penting untuk diperhatikan peneliti, karena peneliti dapat memperkirakan tingkat loyalitas responden terhadap Warnet Reconnect dan seberapa besar perannya

dalam mempengaruhi orang – orang sekitar responden untuk mengunakan jasa internet di Warnet Reconnect ini.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama mengenal Warnet Reconnect

No	Lama mengenal Warnet Reconnect	Frekuensi	Persentase
1	< 1 tahun	46	46,0%
2	1 - 2 tahun	33	33,0%
3	> 2 tahun	21	21,0%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Jawaban Responden (diolah)



Gambar 4.7
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mengenal Warnet

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden yang mengenal Warnet Reconnect kurang dari satu tahun lebih banyak yaitu sebanyak 46% atau 46 orang dibandingkan dengan yang menjawab satu sampai dua tahun sebesar 33% atau 33 orang dan lebih dari 2 tahun sebanyak 21% atau 21 orang. Menurut peneliti hal ini disebabkan kurangnya promosi yang dilakukan Warnet Reconnect.

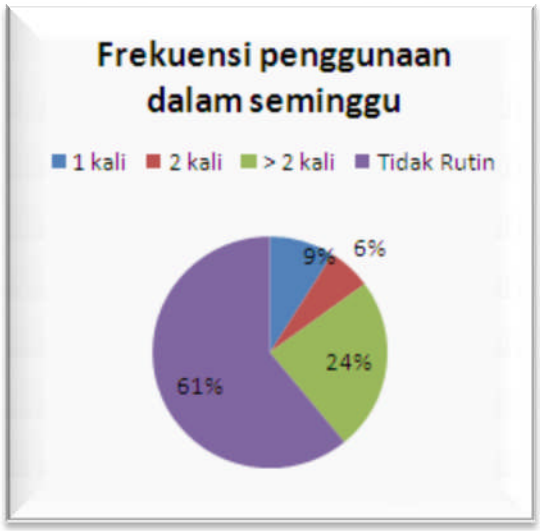
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dalam Seminggu

Frekuensi penggunaan responden mempengaruhi penelitian ini, terutama untuk melihat seberapa loyal konsumen dan pelanggan terhadap Warnet Reconnect ini. Alasan peneliti mengambil frekuensi penggunaan dalam seminggu dikarenakan peneliti melakukan penelitian dalam sebulan. Maka frekuensi penggunaan jasa internet di Warnet Reconnect dalam seminggu ini menurut peneliti telah dapat mewakili hasil untuk melihat sejauh mana loyalitas pelanggan pada Warnet Reconnect ini.

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi dalam seminggu menggunakan jasa Warnet Reconnect

No	Frekuensi dalam seminggu menggunakan jasa Warnet Reconnect	Frekuensi	Persentase
1	1 kali	9	9,0%
2	2 kali	6	6,0%
3	> 2 kali	24	24,0%
4	Tidak Rutin	61	61,0%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Jawaban Responden (diolah)



Gambar 4.8
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dalam Seminggu

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat lebih banyak responden yang tidak rutin dalam menggunakan jasa internet Warnet Reconnect dalam seminggu sebanyak 61% atau 61 orang, diikuti responden yang menggunakan Warnet Reconnect lebih dari dua kali dalam seminggu sebanyak 24% atau 24 orang, lalu yang satu kali dalam seminggu sebanyak 9% atau 9 orang, kemudian dua kali dalam seminggu sebanyak 6% atau 6 orang. Maka dapat dilihat bahwa loyalitas pelanggan di Warnet Reconnect rendah, terlihat dari banyaknya pelanggan yang tidak rutin dalam penggunaan jasa internet Warnet Reconnect.

4.2.2 Tanggapan responden terhadap *Physical evidence* pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung

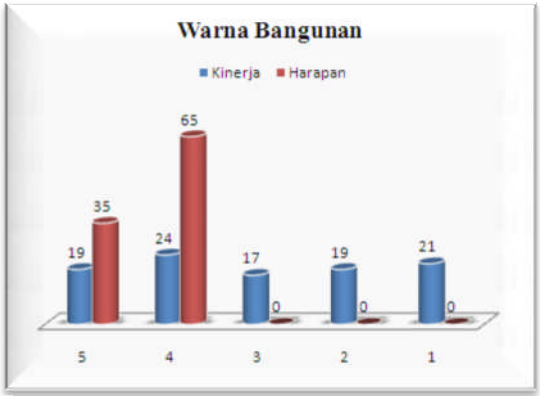
Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai *physical evidence* pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung, peneliti mengambil teori yang dikemukakan Zeithaml Bitner & Gremler (2006:317) sebagai indikator berdasarkan elemen – elemen *physical evidence* yaitu, untuk *Facility Exterior*

terdiri dari *Exterior Design, Signage, Parking, Landscape, Surrounding environment*, sedangkan untuk *Facility Interior* terdiri dari *Interior Design, Equipment, Signage, Layout, Air quality / temperature.* Untuk mempermudah penghitungan, penganalisaan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan program SPSS 13.0 for windows yang didasarkan dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang telah diberikan kepada para responden.

Berikut ini data hasil dari jawaban dan tanggapan responden yang peneliti berhasil gali dari kuesioner yang disebarkan kepada responden untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai variable X (*physical evidence*).

Tabel 4.8
Warna bangunan luar dari Warnet Reconnect menarik perhatian anda

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	19	19,0	Sangat Penting	35	35,0
Setuju	24	24,0	Penting	65	65,0
Ragu-ragu	17	17,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	19	19,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	21	21,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**



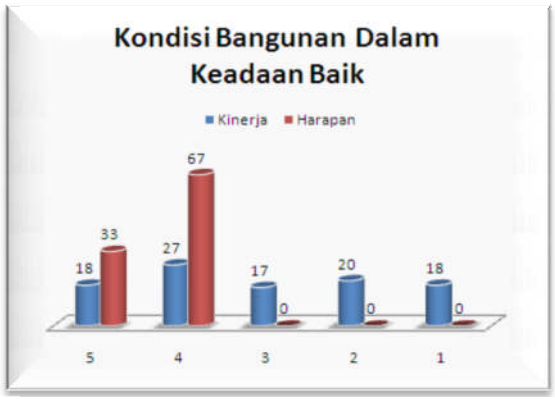
Gambar 4.9
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Warna Bangunan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 24 orang menyatakan setuju bahwa warna bangunan luar dari Warnet Reconnect ini menarik perhatian. Penggunaan warna merah, putih, dan hitam ini cukup mencolok dan dapat menjadi pusat perhatian bagi konsumen. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden sebanyak 65 orang menyatakan bahwa warna bangunan luar dari Warnet Reconnect penting untuk menarik perhatian konsumen. Hal ini disebabkan karena warna yang cerah dan mencolok dapat menarik perhatian pelanggan sehingga pelanggan akan lebih mudah menemukan bangunan dari Warnet Reconnect ini.

Tabel 4.9
Kondisi bangunan Warnet Reconnect menurut anda dalam keadaan baik / belum rusak

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	18	18,0	Sangat Penting	33	33,0
Setuju	27	27,0	Penting	67	67,0
Ragu-ragu	17	17,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	20	20,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	18	18,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : Data yang di olah (2010)



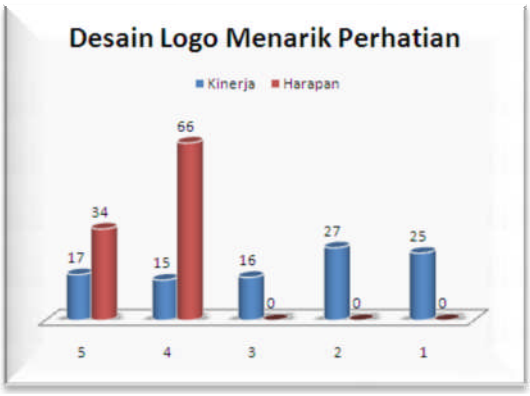
Gambar 4.10
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Kondisi Bangunan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 27 orang menyatakan setuju bahwa kondisi bangunan Warnet Reconnect ini dalam keadaan masih baik atau belum rusak. Hal ini karena bangunan yang masih baru, sehingga struktur bangunannya masih tergolong kuat. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden sebanyak 67 orang menyatakan bahwa kondisi bangunan Warnet Reconnect yang masih dalam keadaaan baik atau belum rusak penting untuk pihak Warnet perhatikan, karena mempengaruhi terhadap tingkat keselamatan reponden atau dalam hal ini adalah pelanggan.

Tabel 4.10
Desain logo yang digunakan Warnet Reconnect menarik perhatian anda

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	17	17,0	Sangat Penting	34	34,0
Setuju	15	15,0	Penting	66	66,0
Ragu-ragu	16	16,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	27	27,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	25	25,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : Data yang di olah (2010)



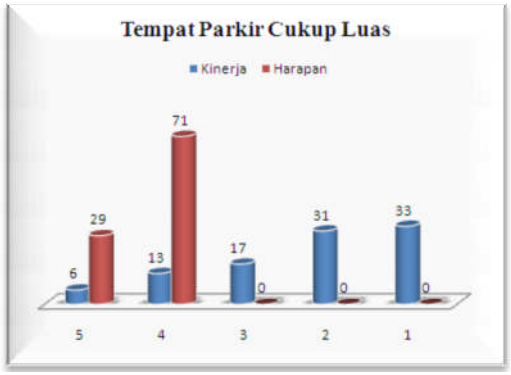
Gambar 4.11
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Desain Logo

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 24 orang menyatakan tidak setuju bahwa desain logo yang digunakan Warnet Reconnect dapat maenarik perhatian responden. Karena dari alasan yang dikemukakan responden, desaign logo Warnet Reconnect terlalu rumit dan desaign logo tersebut tidak tepat dalam melambangkan Warnet Reconnect itu sendiri. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden yang menyatakan bahwa desain logo yang digunakan Warnet Reconnect itu penting dalam menarik perhatian responden atau pelanggan adalah sebanyak 66 orang. Hal ini disebabkan karena desain logo dapat menjadi lambang perusahaan yang merupakan salah satu identitas dari perusahaan itu sendiri atau dalam hal ini adalah Warnet Reconnect. Seharusnya pelanggan akan cepat menyadari keberadaan Warnet Reconnect dengan hanya melihat logo saja.

Tabel 4.11
Tempat parkir di Warnet Reconnect menurut anda cukup luas untuk menampung seluruh kendaraan pelanggan

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	6	6,0	Sangat Penting	29	29,0
Setuju	13	13,0	Penting	71	71,0
Ragu-ragu	17	17,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	31	31,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	33	33,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : Data yang di olah (2010)



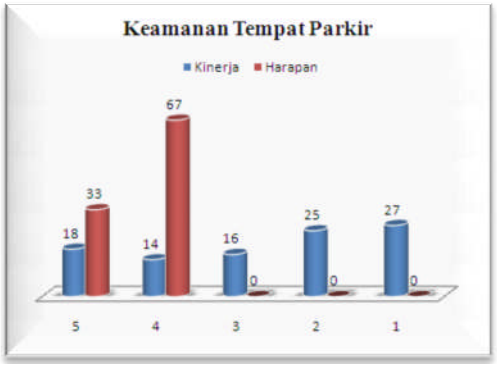
Gambar 4.12
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Luas Tempat Parkir

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 33 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa tempat parkir di Warnet Reconnect cukup luas untuk menampung seluruh kendaraan pelanggan. Karena menurut pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini tempat parkir dari Warnet Reconnect masih sangat terbatas. Karena tempat parkir yang tersedia tidak di khususkan untuk pelanggan Warnet Reconnect saja sehingga banyaknya kendaraan bermotor yang parkir namun bukan pelanggan dari Warnet Reconnect. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden yang menyatakan bahwa pentingnya tempat parkir di Warnet Reconnect yang cukup luas untuk menampung seluruh kendaraan pelanggan ada sebanyak 71 orang. Hal ini dikemukakan responden karena responden merasa bahwa tempat parkir yang luasnya mencukupi untuk kendaraan yang mereka bawa adalah faktor penting, agar konsumen tidak kebingungan untuk memarkirkan kendaraan mereka saat akan menggunakan jasa internet di Warnet Reconnect.

Tabel 4.12
Keamanan tempat parkir Warnet Reconnect menurut anda sudah memadai

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	18	18,0	Sangat Penting	33	33,0
Setuju	14	14,0	Penting	67	67,0
Ragu-ragu	16	16,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	25	25,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	27	27,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : Data yang di olah (2010)



Gambar 4.13
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Keamanan

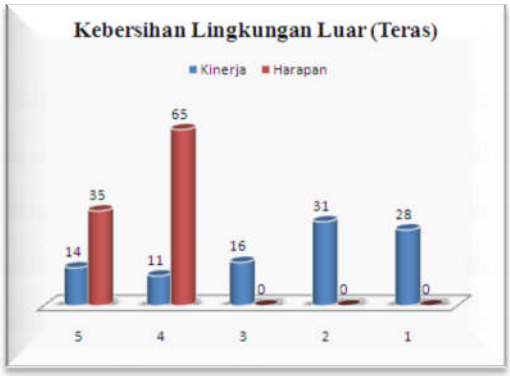
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 27 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa keamanan tempat parkir di Warnet Reconnect sudah memadai. Karena tidak adanya penjagaan khusus untuk kendaraan yang parkir. Tempat parkir hanya di jaga seorang tukang parkir dan tidak selalu ada di tempat, hal itulah yang membuat para pelanggan sebenarnya khawatir dengan kendaraan mereka. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan bahwa pentingnya keamanan tempat parkir Warnet Reconnect yang memadai ada sebanyak 67 orang. Hal ini dikarenakan keamanan kendaraan mereka itu adalah faktor penting, dan dapat

mempengaruhi ketenangan mereka saat menggunakan jasa internet di Warnet Reconnect.

Tabel 4.13
Lingkungan luar (teras) Warnet Reconnect menurut anda kebersihannya sudah memadai

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	14	14,0	Sangat Penting	35	35,0
Setuju	11	11,0	Penting	65	65,0
Ragu-ragu	16	16,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	31	31,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	28	28,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : Data yang di olah (2010)



Gambar 4.14
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Kebersihan Lingkungan

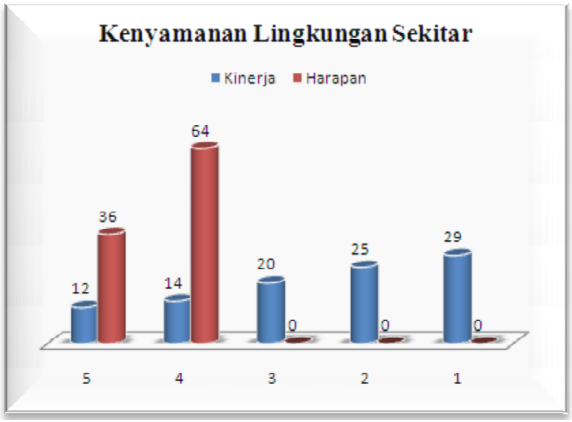
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 31 orang menyatakan tidak setuju bahwa lingkungan luar (teras) dari Warnet Reconnect yang kebersihannya sudah memadai. Karena menurut responden sering kali terlihat banyaknya sampah yang berserakan terutama untuk puntung rokok. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden yang menyatakan pentingnya kebersihan yang memadai untuk lingkungan luar (teras) dari Warnet Reconnect ini ada sebanyak 65 orang. Menurut konsumen kebersihan adalah hal yang harus diperhatikan, karena berhubungan dengan

kenyamanan konsumen saat proses jasa berlangsung. Dari kenyamanan lah bisa menimbulkan kepuasan dan berujung pada loyalitas dari pelanggan itu sendiri.

Tabel 4.14
Lingkungan sekitar Warnet Reconnect nyaman untuk anda menerima jasa pelayanan internet dengan baik

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	12	12,0	Sangat Penting	36	36,0
Setuju	14	14,0	Penting	64	64,0
Ragu-ragu	20	20,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	25	25,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	29	29,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : Data yang di olah (2010)



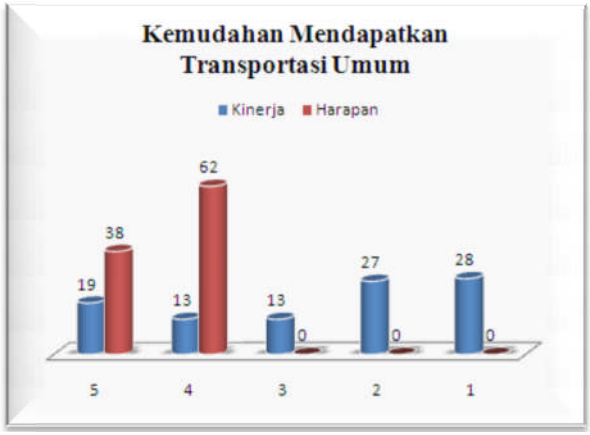
Gambar 4.15
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Kenyamanan Lingkungan Sekitar

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 29 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa lingkungan sekitar Warnet Reconnect nyaman untuk proses panyampaian jasa pelayanan internet dengan baik. Karena menurut responden, lingkungan sekitar Warnet terlalu ramai. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden yang menyatakan pentingnya kenyamanan lingkungan sehingga dalam penyampaian jasa dapat diterima responden dengan baik ada sebanyak 64 orang. Menurut konsumen

kenyamanan termasuk hal yang perlu diperhatikan oleh pihak Warnet untuk memaksimalkan proses penyampaian jasa.

Tabel 4.15
Akses transportasi umum di sekitar Warnet Reconnect mudah diperoleh oleh anda

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	19	19,0	Sangat Penting	38	38,0
Setuju	13	13,0	Penting	62	62,0
Ragu-ragu	13	13,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	27	27,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	28	28,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**



Gambar 4.16
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Kemudahan Transportasi Umum

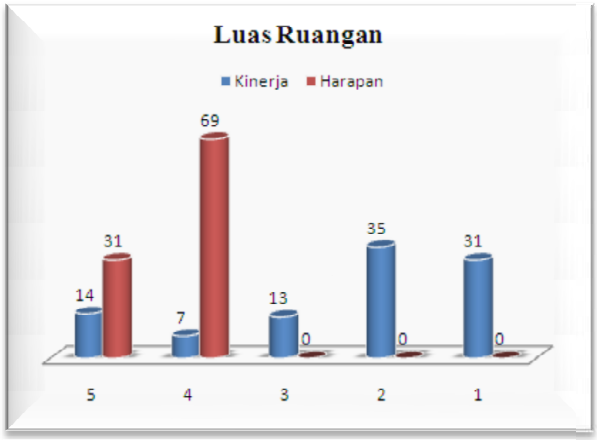
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 28 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa akses transportasi umum di sekitar Warnet mudah diperoleh responden. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan pentingnya akses transportasi ada sebanyak 62 orang. Menurut konsumen, dengan mudahnya mendapatkan

akses transportasi umum, maka pelanggan atau konsumen pun akan lebih mudah untuk menjangkau Warnet Reconnect tersebut.

Tabel 4.16
Ruangan dalam Warnet Reconnect ini menurut anda luas untuk ukuran sebuah Warnet

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	14	14,0	Sangat Penting	31	31,0
Setuju	7	7,0	Penting	69	69,0
Ragu-ragu	13	13,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	35	35,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	31	31,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.17
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Luas Ruangan

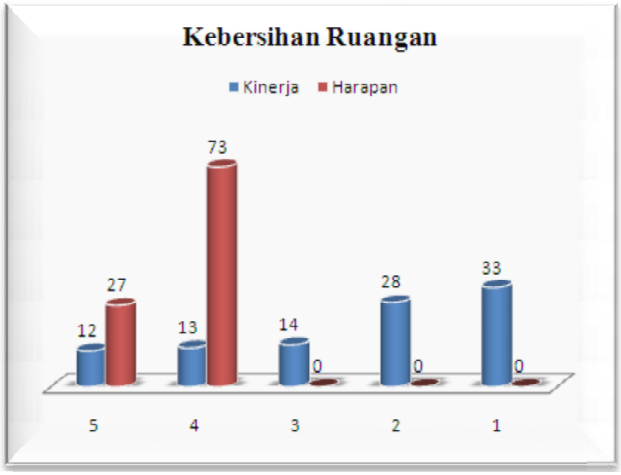
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 35 orang menyatakan tidak setuju bahwa ruangan dalam Warnet Reconnect ini luas untuk ukuran sebuah Warnet. Karena menurut responden,luas ruangan di Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung ini masih belum cukup luas. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan bahwa ukuran ruangan Warnet yang luas itu penting ada sebanyak 69 orang. Hal

ini dikarenakan keinginan konsumen yang tinggi akan pentingnya ruangan yang luas agar para konsumen lebih leluasa saat penyampaian jasa terjadi.

Tabel 4.17
Ruangan di Warnet Reconnect ini kebersihannya sudah memadai bagi anda

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	12	12,0	Sangat Penting	27	27,0
Setuju	13	13,0	Penting	73	73,0
Ragu-ragu	14	14,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	28	28,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	33	33,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.18
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Kebersihan Ruangan

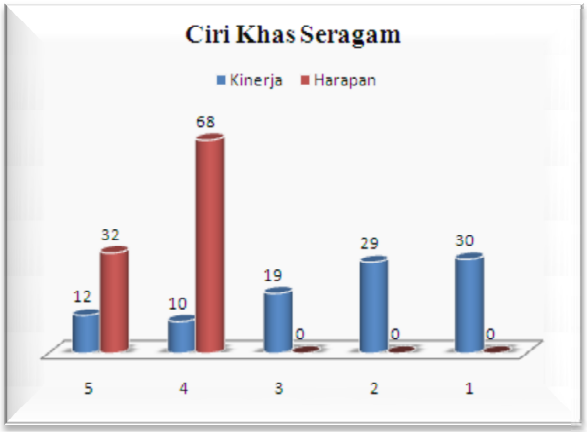
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 33 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa kebersihan di dalam ruangan Warnet Reconnect sudah memadai. Karena menurut responden, ruangan masih sering kotor oleh punting rokok. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan pentingnya kebersihan di dalam ruangan Warnet

yang memadai ada sebanyak 73 orang. Hal ini disebabkan oleh harapan konsumen yang tinggi akan kebersihan di dalam ruangan Warnet tersebut.

Tabel 4.18
Seragam yang digunakan oleh karyawan Warnet Reconnect ini menurut anda mempunyai ciri khas

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	12	12,0	Sangat Penting	32	32,0
Setuju	10	10,0	Penting	68	68,0
Ragu-ragu	19	19,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	29	29,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	30	30,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.19
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Ciri Khas Seragam

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 30 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa seragam yang digunakan oleh karyawan Reconnect mempunyai cirri khas. Hal ini dikarenakan jarang nya dan tidak tegasnya peraturan yang dibuat pemilik Warnet kepada para karyawannya, sehingga seringkali petugas tidak menggunakan seragamnya. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan bahwa seragam yang mempunyai cirri khas tertentu itu penting ada sebanyak 68 orang.

Karena menurut konsumen, dengan menggunakan seragam akan memudahkan untuk pelanggan membedakan petugas atau operator di Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung ini.

Tabel 4.19
Peralatan (unit computer, headset, keyboard, dan mouse) yang digunakan Warnet Reconnect menurut anda lengkap

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	6	6,0	Sangat Penting	26	26,0
Setuju	12	12,0	Penting	74	74,0
Ragu-ragu	24	24,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	31	31,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	27	27,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



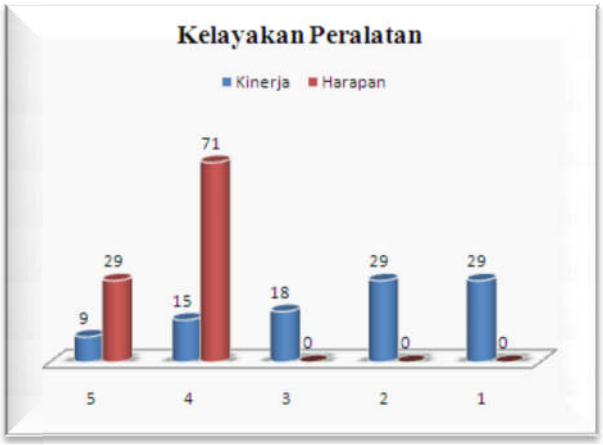
Gambar 4.20
Diagram Tanggapan Responden Berdasarkan Warna Bangunan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 31 orang menyatakan tidak setuju bahwa peralatan seperti computer, headset, keyboard, dan mouse yang digunakan Warnet Reconnect ini lengkap. Karena ada beberapa partisi di Warnet Reconnect ini yang tidak disertai headset dan webcam. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden yang

menyatakan bahwa pentingnya peralatan yang lengkap ada sebanyak 74 orang. Karena meurut kinsmen, jika peralatan yang digunakan lengkap. Bukan tidak mungkin pelanggan akan menjadi semakin loyal dengan Warnet Reconnect tersebut dan akan lebih maksimal dalam penggunaan internet.

Tabel 4.20
Peralatan (unit computer, headset, keyboard, dan mouse) yang digunakan Warnet Reconnect menurut anda layak pakai

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	9	9,0	Sangat Penting	29	29,0
Setuju	15	15,0	Penting	71	71,0
Ragu-ragu	18	18,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	29	29,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	29	29,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**



Gambar 4.21
Diagram Tanggapan Berdasarkan Kelayakan Peralatan

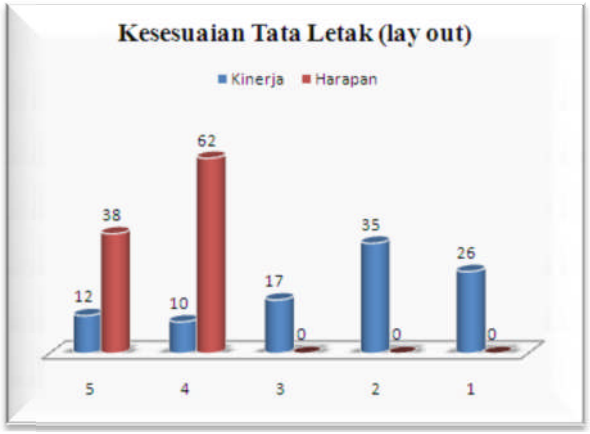
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 29 orang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa peralatan seperti computer, headset, keyboard, dan mouse yang adadi Warnet Reconnect ini layak pakai. Karena menurut responden peralatan yang ada sering rusak dan tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sedangkan mayoritas

tingkat harapan responden yang menyatakan pentingnya peralatan yang layak sebanyak 71 orang. Hal ini disebabkan kebutuhan konsumen yang semakin bervariasi dalam penggunaan jasa Warnet, sehingga membutuhkan peralatan yang layak pakai. Jika pelanggan merasa puas dengan kondisi peralatan yang ada di Warnet ini, kemungkinan besar para pelanggan tersebut akan melakukan penggunaan jasa yang berulang dan akan menguntungkan pihak Warnet. Karena pelanggan adalah asset bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Tabel 4.21
Tata letak (lay out) di dalam ruangan Warnet Reconnect menurut anda sesuai dengan besarnya ruangan

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	12	12,0	Sangat Penting	38	38,0
Setuju	10	10,0	Penting	62	62,0
Ragu-ragu	17	17,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	35	35,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	26	26,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



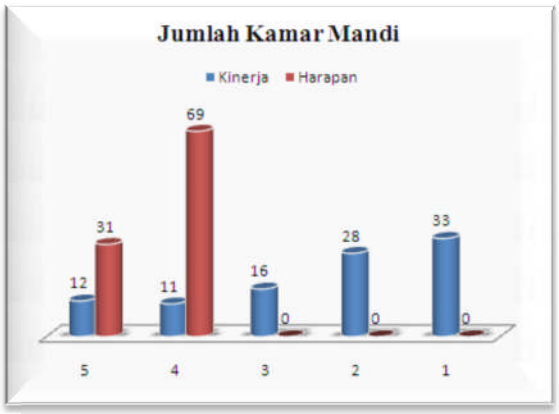
Gambar 4.22
Diagram Tanggapan Berdasarkan Tata Letak

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 35 orang menyatakan tidak setuju bahwa tata letak (lay out) di dalam ruangan Warnet Reconnect sesuai dengan besarnya ruangan. Karena menurut konsumen dengan tata letak yang digunakan sekarang, menambah sempitnya ruangan Warnet yang tidak begitu luas. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan pentingnya tata letak dalam ruangan Warnet yang sesuai dengan besarnya ruangan ada sebanyak 62 orang. Karena jika salah penenpatan akan menambah sempit ruangan Warnet tersebut.

Tabel 4.22
Jumlah kamar mandi di Warnet Reconncet menurut anda sudah cukup untuk semua pelanggan

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	12	12,0	Sangat Penting	31	31,0
Setuju	11	11,0	Penting	69	69,0
Ragu-ragu	16	16,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	28	28,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	33	33,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)

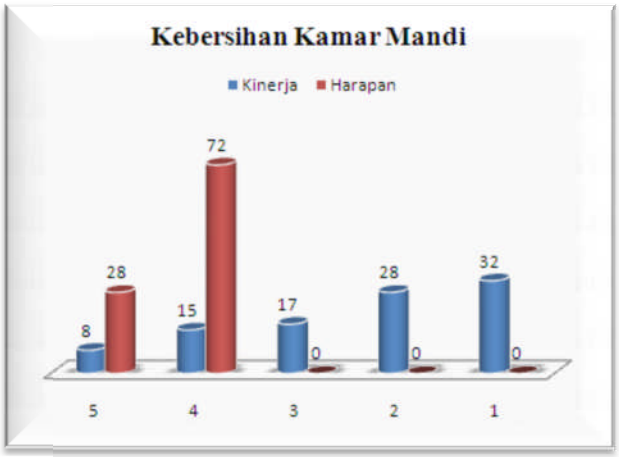


Gambar 4.23
Diagram Tanggapan Berdasarkan Jumlah Kamar Mandi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 33 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa jumlah kamar mandi yang ada di Warnet Reconnect jumlahnya sudah mencukupi untuk sekuruh pelanggan yang datang. Karena menurut konsumen jumlah kamar mandi yang hanya ada satu ruangan belum mencukupi untuk seluruh pelangggan, karena sering terjadi antrian.. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan bahwa pentingnya jumlah kamar mandi yang mencukupi untuk seluruh pelanggan Warnet ada sebanyak 69 orang. Pelanggan mengharapkan adanya penambahan jumlah kamar mandi di Warnet Reconnect.

Tabel 4.23
Kamar mandi di Warnet Reconnect bersih dan nyaman dipakai oleh anda

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	8	8,0	Sangat Penting	28	28,0
Setuju	15	15,0	Penting	72	72,0
Ragu-ragu	17	17,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	28	28,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	32	32,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**



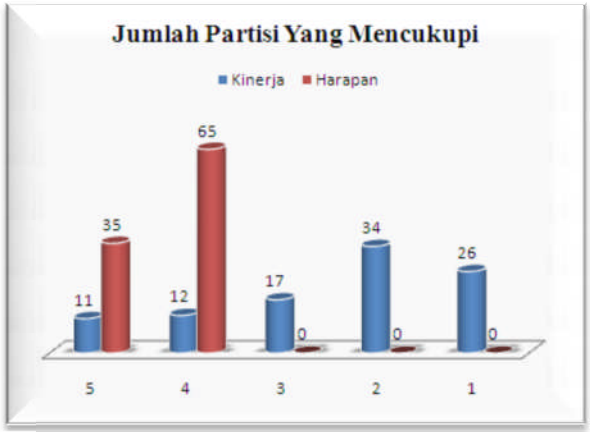
Gambar 4.24
Diagram Tanggapan Berdasarkan Kebersihan Kamar Mandi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 32 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa kamar mandi di Warnet Reconnect dalam keadaan yang bersih dan nyaman dipakai. Hal ini karena pihak Warnet kurang mempedulikan kebersihan dari toilet ini. Seharusnya dilakukan pembersihan rutin. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan bahwa kebersihan dari kamar mandi yang membuat rsponden nyaman ada sebanyak 72 orang. Pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada pentingnya kebersihan kamar mandi, karena mempengaruhi kesehatan pelanggan.

Tabel 4.24
Jumlah partisi (sekat) di Warnet Reconnect menurut anda cukup untuk semua pelanggan yang datang

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	11	11,0	Sangat Penting	35	35,0
Setuju	12	12,0	Penting	65	65,0
Ragu-ragu	17	17,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	34	34,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	26	26,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



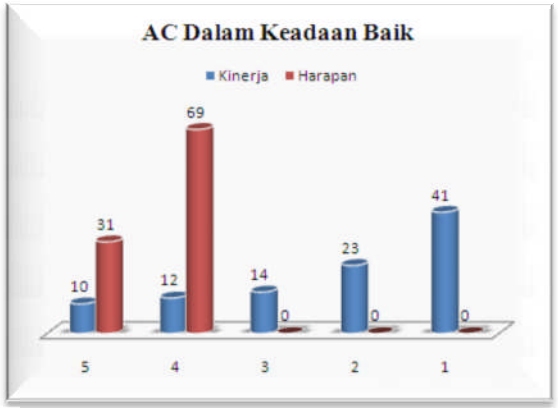
Gambar 4.25
Diagram Tanggapan Berdasarkan Jumlah Partisi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 34 orang menyatakan tidak setuju bahwa jumlah partisi (sekat) yang ada di Warnet Reconnect jumlahnya mencukupi untuk semua pelanggan yang datang. Hal ini dikarenakan sering terjadinya antrian dari pelanggan terutama di hari – hari kuliah dan membuat citra negarif untuk Warnet Reconnect itu sendiri sehingga walaupun Warnet itu sepi banyak pelanggan yang malas untuk datang karena mengira bahwa Warnet Reconnec pasti penuh. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan bahwa pentingnya jumlah partisi ada sebanyak 65 orang. Hal ini menurut konsumen harus diperhatikan karena jumlah partisi yang mencukupi adalah faktor yang penting. Jika jumlah partisi kurang maka jumlah pelanggan pun tidak maksimal sehingga laba yang diperoleh oleh Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung ini pun tidak maksimal.

Tabel 4.25
AC di dalam ruangan Warnet Reconnect menurut anda nyaman karena berfungsi dengan baik

Tanggapan Responden	Kinerja		Tanggapan Responden	Harapan	
	F	%		F	%
Sangat Setuju	10	10,0	Sangat Penting	31	31,0
Setuju	12	12,0	Penting	69	69,0
Ragu-ragu	14	14,0	Cukup Penting	0	0,0
Tidak Setuju	23	23,0	Tidak Penting	0	0,0
Sangat Tidak Setuju	41	41,0	Sangat Tidak Penting	0	0,0
Total	**100**	**100**	**Total**	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.26
Diagram Tanggapan Berdasarkan Suhu Ruangan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat kinerja responden sebanyak 41 orang menyatakan sangat tidak setuju bahwa AC yang ada di dalam ruangan Warnet Reconnect nyaman dan berfungsi dengan baik. Karena dari tanggapan yang dikemukakan pelanggan, udara dan suhu ruangan di dalam Warnet Reconnect sangat tidak nyaman. Hal ini dikarenakan oleh sering rusaknya AC dan tidak tegasnya peraturan dilarang merokok yang diterapkan petugas Warnet. Sedangkan mayoritas tingkat harapan responden menyatakan bahwa pentingnya AC yang berfungsi dengan baik dan nyaman dinyatakan oleh responden 69 orang. Hal ini karena tingkat harapan pelanggan yang tinggi terhadap kenyamanan suhu ruangan.

Berikut ini adalah akumulasi jawaban Responden tentang *physical evidence* :

Tabel 4.26
Akumulasi jawaban Responden tentang *Physical evidence*

Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban dan Frekuensinya					Skor Total
	5	4	3	2	1	
1	19	24	17	19	21	301
2	18	27	17	20	18	307
3	17	15	16	27	25	272
4	6	13	17	31	33	228
5	18	14	16	25	27	271
6	14	11	16	31	28	252
7	12	14	20	25	29	255
8	19	13	13	27	28	268
9	14	7	13	35	31	238
10	12	13	14	28	33	243
11	12	10	19	29	30	245
12	6	12	24	31	27	239
13	9	15	18	29	29	246
14	12	10	17	35	26	247
15	12	11	16	28	33	241
16	8	15	17	28	32	239
17	11	12	17	34	26	248
18	10	12	14	23	41	227
Jumlah Skor Total						**4567**
						Tidak Baik

Sumber : data yang diolah (2010)

Untuk mengkatagorikan penilain responden tentang *Physical evidence*, maka peneliti membuat pengkatagorian dalam garis interval sebagai berikut:

Jarak interval untuk 18 pernyataan dengan 100 orang responden.

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 1 x 18 x 100

= 1800

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 5 x 18 x 100

= 9000

Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum

= 9000 – 1800

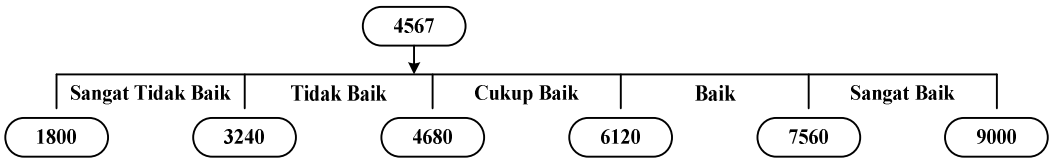
= 7200

Jarak Interval = Interval : Jenjang (5)

= 7200 : 5

= 1440

Dengan jarak interval sebesar 1440 pada masing-masing kategori, maka dapat digambarkan pembagian skor tanggapan responden tentang *Physical evidence* dalam bentuk garis kontinum adalah sebagai berikut:



Gambar 4.27
Garis Kontinum *Physical evidence*

Berdasarkan gambar 4.27, jumlah skor tanggapan responden tentang *Physical evidence* diperoleh skor sebesar 4567, dan dalam pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden nilai tersebut termasuk dalam kategori tidak baik.

Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang *Physical evidence* adalah tidak baik.

4.2.3 Loyalitas pelanggan pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai loyalitas pelanggan pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung, peneliti mengambil teori yang dikemukakan Griffin (2005:31) sebagai indikator berdasarkan karakteristik dari loyalitas itu sendiri yang terdiri dari membeli diluar lini produk, merekomendasikan kepada orang lain, tidak terpengaruh daya tarik pesaing, dan melakukan pembelian ulang secara teratur. Untuk mempermudah penghitungan, penganalisaan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan program SPSS 13.0 for windows yang didasarkan dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang telah diberikan kepada para responden.

Berikut ini data hasil dari jawaban dan tanggapan responden yang peneliti berhasil dapatkan dari penyebaran kuesioner mengenai variable Y (loyalitas pelanggan).

Tabel 4.27
Anda bersedia untuk menggunakan jasa pelayanan di Warnet "Reconnect" ini lagi

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	9	9,0
Bersedia	9	9,0
Kurang Bersedia	15	15,0
Tidak Bersedia	28	28,0
Sangat Tidak Bersedia	39	39,0
Total	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.28
Diagram Mengenai Kesediaan Menggunakan Warnet Reconnect Lagi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan sangat tidak bersedia untuk menggunakan jasa pelayanan di Warnet Reconnect ini lagi ada sebanyak 39 orang dan yang paling sedikit menyatakan sangat bersedia dan bersedia sebanyak 9 orang. Menurut responden hal ini terjadi karena jika ditinjau dari *physical evidence* yang ada memang tidak mendukung kepada loyalitas pelanggan.

Tabel 4.28
Anda bersedia menjadi member di Warnet "Reconnect" ini

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	8	8,0
Bersedia	8	8,0
Kurang Bersedia	14	14,0
Tidak Bersedia	37	37,0
Sangat Tidak Bersedia	33	33,0
Total	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.29
Diagram Mengenai Kesediaan Menjadi Member Warnet Reconnect

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan sangat tidak bersedia untuk menjadi member di Warnet Reconnect ini ada sebanyak 33 orang dan yang paling sedikit menyatakan sangat bersedia dan bersedia sebanyak 8 orang. Hal ini dikarenakan tingkat loyalitas konsumen yang cenderung rendah.

Tabel 4.29
Anda bersedia untuk menggunakan lini jasa dari Warnet "Reconnect"

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	6	6,0
Bersedia	14	14,0
Kurang Bersedia	10	10,0
Tidak Bersedia	39	39,0
Sangat Tidak Bersedia	31	31,0
Total	**100**	**100**



Gambar 4.30
Diagram Mengenai Kesediaan Menggunakan Lini Jasa

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tidak bersedia untuk menggunakan lini jasa dari Warnet Reconnect seperti preint, pembuatan web, dan blog ada sebanyak 39 orang dan yang paling sedikit menyatakan sangat bersedia sebanyak 6 orang. Hal ini dikarenakan, harganya yang memang cenderung mahal dan juga hasil dari peralatan yang digunakan tidak bagus.

Tabel 4.30
Anda bersedia untuk membeli makanan atau minuman yang disediakan Warnet "Reconnect"

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	7	7,0
Bersedia	10	10,0
Kurang Bersedia	12	12,0
Tidak Bersedia	34	34,0
Sangat Tidak Bersedia	37	37,0
Total	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



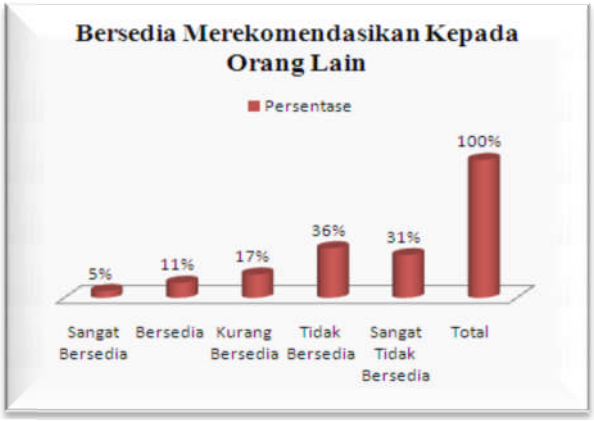
Gambar 4.31
Diagram Mengenai Kesediaan Membeli Makanan dan Minuman

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tidak bersedia untuk membeli makanan atau minuman yang disediakan oleh Warnet Reconnect ada sebanyak 34 orang dan yang paling sedikit menyatakan sangat bersedia sebanyak 7 orang. Karena makanan sering kosong.

Tabel 4.31
Anda akan merekomendasikan Warnet "Reconnect" kepada orang lain

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	5	5,0
Bersedia	11	11,0
Kurang Bersedia	17	17,0
Tidak Bersedia	36	36,0
Sangat Tidak Bersedia	31	31,0
Total	**100**	**100**

Sumber : Data yang diolah (2010)



Gambar 4.32
Diagram Mengenai Kesediaan Merekomendasikan Kepada Orang lain

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tidak bersedia untuk merekomendasikan Warnet Reconnect kepada orang lain ada sebanyak 36 orang dan yang paling sedikit menyatakan sangat bersedia sebanyak 5 orang. Karena menurut responden, mereka tidak ingin merekomendasikan Warnet yang kondisinya belum terlalu maksimal kecuali dalam keadaan terdesak

Tabel 4.32
Anda akan menganjurkan teman atau keluarga anda untuk menggunakan Warnet "Reconnect"

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	9	9,0
Bersedia	17	17,0
Kurang Bersedia	19	19,0
Tidak Bersedia	35	35,0
Sangat Tidak Bersedia	20	20,0
Total	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.33
Diagram Mengenai Kesediaan Menganjurkan Kepada Teman Atau Keluarga

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tidak bersedia untuk menganjurkan kepada teman atau keluarganya untuk menggunakan Warnet Reconnect adasebanyak 35 orang dan yang paling sedikit menyatakan sangat bersedia sebanyak 9 orang. Konsumen yang menyatakan sangat bersedia adalah konsumen yang memiliki tingkat harapan yang rendah terhadap *physical evidence*. Dan yang menyatakan tidak bersedia dikarenakan mereka memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap kondisi *physical evidence* yang ada di Warnet Reconnect ini.

Tabel 4.33
Anda akan tetap menggunakan jasa pelayanan internet di Warnet "Reconnect" dan tidak akan terpengaruh daya tarik pesaing

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	20	20,0
Bersedia	18	18,0
Kurang Bersedia	17	17,0
Tidak Bersedia	19	19,0
Sangat Tidak Bersedia	26	26,0
Total	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.34
Diagram Mengenai Kesediaan Tidak Terpengaruh Daya Tarik Pesaing

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan sangat tidak bersedia untuk tetap menggunakan jasa pelayanan internet di Warnet Reconnect dan tidak akan terpengaruh daya tarik pesaing ada sebanyak 26 orang dan yang paling sedikit menyatakan kurang bersedia sebanyak 17 orang. Menurut responden hal ini dikarenakan mereka tidak merasa loyal terhadap Warnet Reconnect sehingga akan tetap mencoba Warnet lain yang memiliki *physical evidence* yang lebih baik.

Tabel 4.34
Anda akan terpengaruh dengan promosi Warnet pesaing

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat Bersedia	19	19,0
Bersedia	34	34,0
Kurang Bersedia	7	7,0
Tidak Bersedia	18	18,0
Sangat Tidak Bersedia	22	22,0
Total	**100**	**100**

Sumber : data yang diolah (2010)



Gambar 4.35
Diagram Mengenai Akan Terpengaruh Promosi Pesaing

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan bersedia untuk terpengaruh dengan promosi Warnet pesaing ada sebanyak 34 orang dan yang paling sedikit menyatakan kurang bersedia sebanyak 7 orang. Karena menurut responden, mereka akan tetap mencoba promosi yang di tawarkan Warnet lain jika lebih menarik dan *physical evidence* nya lebih baik.

Untuk mengetahui bagaimana loyalitas pelanggan pada Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.35
Akumulasi jawaban Responden tentang loyalitas pelanggan

Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban dan Frekuensinya					Skor Total
	5	4	3	2	1	
19	9	9	15	28	39	221
20	8	8	14	37	33	221
21	6	14	10	39	31	225
22	7	10	12	34	37	216
23	5	11	17	36	31	223
24	9	17	19	35	20	260
25	20	18	17	19	26	287
26	19	34	7	18	22	310
Jumlah Skor Total						**1963**
Kriteria						**Tidak Baik**

Sumber : data yang diolah (2010)

Untuk mengkatagorikan penilain responden tentang loyalitas pelanggan, maka peneliti membuat pengkatagorian dalam garis interval sebagai berikut:

Jarak interval untuk 8 pernyataan dengan 100 orang responden

Nilai Indeks Minimum = Skor Minimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 1 x 8 x 100

= 800

Nilai Indeks Maksimum = Skor Maksimum x Jumlah Pernyataan x Jumlah Responden

= 5 x 8 x 100

= 4.000

Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai Indeks Minimum

= 4000 – 800

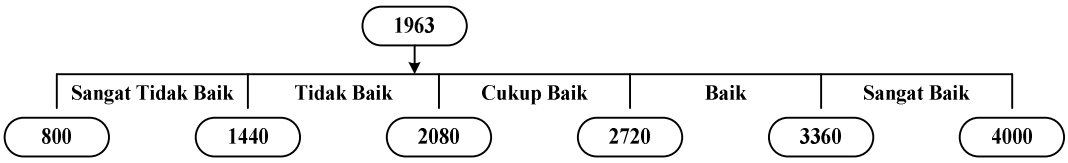
= 3200

Jarak Interval = Interval : Jenjang (5)

= 3200 : 5

= 640

Dengan jarak interval sebesar 1440 pada masing-masing kategori, maka dapat digambarkan pembagian skor tanggapan responden tentang loyalitas pelanggan dalam bentuk garis kontinum adalah sebagai berikut:



Gambar 4.36
Garis Kontinum loyalitas pelanggan

Berdasarkan gambar 4.36, jumlah skor tanggapan responden tentang loyalitas pelanggan diperoleh skor sebesar 1963, dan dalam pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden nilai tersebut termasuk dalam kategori tidak baik. Berdasarkan pengklasifikasian ini, maka dapat diartikan bahwa tanggapan responden tentang loyalitas pelanggan adalah tidak baik.

4.2.4 *Important Performance Analysis* (IPA)

Analisis ini digunakan untuk memetakan berbagai variabel *Physical evidence* untuk mengidentifikasi tindakan perbaikan yang perlu dilakukan. Prioritas akan ditampilkan dalam diagram kartesius kinerja dan harapan dari setiap atribut yang terbagi menjadi empat bagian yaitu:

Kuadran A

Menunjukkan kegiatan pengelolaan dianggap penting oleh responden namun tidak dilaksanakan pada tingkat kepentingan yang diharapkan.

Kuadran B

Menunjukkan kegiatan pengelolaan dianggap penting oleh responden dan pelaksanaanya dilakukan dengan prestasi yang baik.

Kuadran C

Menunjukkan kegiatan pengelolaan dianggap kurang penting oleh responden dan belum dilaksanakan pada kondisi yang diharapkan.

Kuadran D

Menunjukkan kegiatan pengelolaan dianggap tidak penting oleh responden tetapi pada pelaksanaanya dilaksanakan terlalu berlebihan.

Adapun untuk menganalisis tingkat kesesuaian digunakan pendekatan perhitungan dengan formula:

$$\frac{Percieved\ Service}{Expected\ Service} \times 100\%$$

Dari hasil penelitian tersebut perlu dilakukan pendekatan analisis secara kualitatif dari *Importance Performnace Analysis*, kemudian di buat skala prioritas dari atribut yang mempunyai kelemahan atau kekurangan untuk segera dilakukan perbaikan. Hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan disajikan dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 4.36
Distribusi Frekuensi Indikator Exterior Design

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
1	Warna bangunan luar dari Warnet Reconnect menarik perhatian anda.	301	435	69,20%	30,80%	3,01	4,35
2	Kondisi bangunan Warnet Reconnect menurut anda dalam keadaan baik / belum rusak.	307	433	70,90%	29,10%	3,07	4,33
A. Exterior Design		**608**	**868**	**70,05%**	**29,95%**	**3,04**	**4,34**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Exterior Design adalah sebesar 70,05%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada item pernyataan Kondisi bangunan Warnet Reconnect menurut anda dalam keadaan baik / belum rusak yakni sebesar 70,90%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah adalah pada item pernyataan Warna

bangunan luar dari Warnet Reconnect menarik perhatian anda yakni sebesar 69,20%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Exterior Design dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 29,95%.

Tabel 4.37
Distribusi Frekuensi Indikator Signage Exterior

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
3	Desain logo yang digunakan Warnet Reconnect menarik perhatian anda	272	434	62,67%	37,33%	2,72	4,34
B. Signage Exterior		**272**	**434**	**62,67%**	**37,33%**	**2,72**	**4,34**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Signage Exterior adalah sebesar 62,67%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Exterior Design dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 37,33%.

Tabel 4.38
Distribusi Frekuensi Indikator Parking

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
4	Tempat parkir di Warnet Reconnect menurut anda cukup luas untuk menampung seluruh kendaraan pelanggan.	228	429	53,15%	46,85%	2,28	4,29
5	Keamanan tempat parkir Warnet Reconnect menurut anda sudah memadai.	271	433	62,59%	37,41%	2,71	4,33
C. Parking		**499**	**862**	**57,89%**	**42,11%**	**2,50**	**4,31**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Parking adalah sebesar 57,89%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada item pernyataan Keamanan tempat parkir Warnet Reconnect menurut anda sudah memadai yakni sebesar 62,59%. Sedangkan tingkat

kesesuaian terendah adalah pada item pernyataan Tempat parkir di Warnet Reconnect menurut anda cukup luas untuk menampung seluruh kendaraan pelanggan yakni sebesar 53,15%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Parking dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 42,11%.

Tabel 4.39
Distribusi Frekuensi Indikator Landscape

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
6	Lingkungan luar (teras) Warnet Reconnect menurut anda kebersihannya sudah memadai	252	435	57,93%	42,07%	2,52	4,35
D. Landscape		**252**	**435**	**57,93%**	**42,07%**	**2,52**	**4,35**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Landscape adalah sebesar 57,93%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Landscape dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 42,07%.

Tabel 4.40
Distribusi Frekuensi Indikator Surrounding Environment

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
7	Lingkungan sekitar Warnet Reconnect nyaman untuk anda menerima jasa pelayanan internet dengan baik.	255	436	58,49%	41,51%	2,55	4,36
8	Akses transportasi umum di sekitar Warnet Reconnect mudah diperoleh oleh anda.?	268	438	61,19%	38,81%	2,68	4,38
E. Surrounding Environment		**523**	**874**	**59,84%**	**40,16%**	**2,62**	**4,37**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Surrounding Environment adalah sebesar 59,84%. Tingkat

kesesuaian tertinggi terdapat pada item pernyataan Akses transportasi umum di sekitar Warnet Reconnect mudah diperoleh oleh anda yakni sebesar 61,19%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah adalah pada item pernyataan Lingkungan sekitar Warnet Reconnect nyaman untuk anda menerima jasa pelayanan internet dengan baik yakni sebesar 58,49%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Surrounding Environment dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 40,16%.

Tabel 4.41
Distribusi Frekuensi Indikator Interior Design

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
9	Ruangan dalam Warnet Reconnect ini menurut anda luas untuk ukuran sebuah Warnet.?	238	431	55,22%	44,78%	2,38	4,31
10	Ruangan di Warnet Reconnect ini kebersihannya sudah memadai bagi anda.	243	427	56,91%	43,09%	2,43	4,27
F. Interior Design		**481**	**858**	**56,06%**	**43,94%**	**2,41**	**4,29**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Interior Design adalah sebesar 56,06%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada item pernyataan Ruangan di Warnet Reconnect ini kebersihannya sudah memadai bagi anda yakni sebesar 56,91%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah adalah pada item pernyataan Ruangan dalam Warnet Reconnect ini menurut anda luas untuk ukuran sebuah Warnet yakni sebesar 55,22%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Interior Design dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 56,06%.

Tabel 4.42
Distribusi Frekuensi Indikator Signage Interior

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
11	Seragam yang digunakan oleh karyawan Warnet Reconnect ini menurut anda mempunyai ciri khas	245	432	56,71%	43,29%	2,45	4,32
G. Signage Interior		**245**	**432**	**56,71%**	**43,29%**	**2,45**	**4,32**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Signage Interior adalah sebesar 56,71%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Signage Interior dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 43,29%.

Tabel 4.43
Distribusi Frekuensi Indikator Equipment

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
12	Peralatan (unit computer, headset, keyboard, dan mouse) yang digunakan Warnet Reconnect menurut anda lengkap.	239	426	56,10%	43,90%	2,39	4,26
13	Peralatan (unit computer, headset, keyboard, dan mouse) yang digunakan Warnet Reconnect menurut anda layak pakai.	246	429	57,34%	42,66%	2,46	4,29
H. Equipment		**485**	**855**	**56,73%**	**43,27%**	**2,43**	**4,28**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Equipment adalah sebesar 56,73%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada item pernyataan Peralatan (unit computer, headset, keyboard, dan mouse) yang digunakan Warnet Reconnect menurut anda layak pakai yakni sebesar 57,34%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah adalah pada item pernyataan Peralatan (unit computer, headset, keyboard, dan mouse) yang

digunakan Warnet Reconnect menurut anda lengkap yakni sebesar 56,10%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Equipment dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 43,27%.

Tabel 4.44
Distribusi Frekuensi Indikator Layout

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
14	Tata letak (lay out) di dalam ruangan Warnet Reconnect menurut anda sesuai dengan besarnya ruangan.	247	438	56,39%	43,61%	2,47	4,38
15	Jumlah kamar mandi di Warnet Reconncet menurut anda sudah cukup untuk semua pelanggan.	241	431	55,92%	44,08%	2,41	4,31
16	Kamar mandi di Warnet Reconnect bersih dan nyaman dipakai oleh anda.	239	428	55,84%	44,16%	2,39	4,28
17	Jumlah partisi (sekat) di Warnet Reconnect menurut anda cukup untuk semua pelanggan yang datang.	248	435	57,01%	42,99%	2,48	4,35
I. Layout		**975**	**1732**	**56,29%**	**43,71%**	**2,44**	**4,33**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Layout adalah sebesar 56,29%. Tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada item pernyataan Jumlah partisi (sekat) di Warnet Reconnect menurut anda cukup untuk semua pelanggan yang datang yakni sebesar 57,01%. Sedangkan tingkat kesesuaian terendah adalah pada item pernyataan Kamar mandi di Warnet Reconnect bersih dan nyaman dipakai oleh anda yakni sebesar 55,84%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Layout dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 43,71%.

Tabel 4.45
Distribusi Frekuensi Indikator Air Quality / Temperatur

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Skor)	Tingkat Harapan (Skor)	Tingkat Kesesuaian (%)	Tingkat Kesenjangan (%)	Skor Rata-Rata Tk.Kinerja	Skor Rata-Rata Tk.Harapan
18	AC di dalam ruangan Warnet Reconnect menurut anda nyaman karena berfungsi dengan baik	227	431	52,67%	47,33%	2,27	4,31
J. Air Quality / Temperatur		**227**	**431**	**52,67%**	**47,33%**	**2,27**	**4,31**

Sumber : data yang diolah (2010)

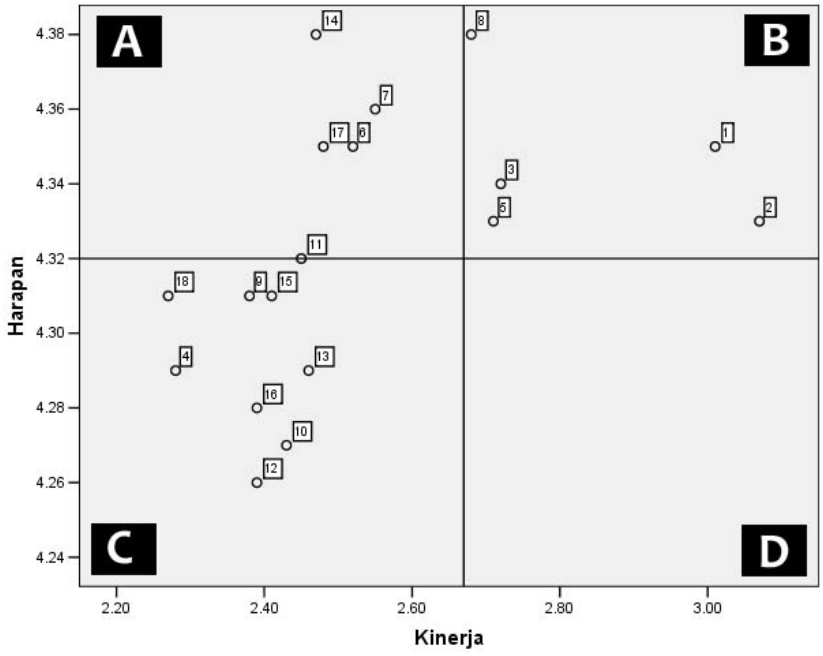
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kesuaian untuk indikator Air Quality / Temperatur adalah sebesar 52,67%. Dan rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pada indikator Signage Interior dengan tingkat harapan pelanggan adalah sebesar 47,33%.

Tabel 4.46
Rekapitulasi Distibusi Frekuensi Tingkat Kinerja terhadap Tingkat Harapan

Pernyataan	Kinerja		Harapan		Tingkat Kesesuaian
	Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	301	3,01	435	4,35	69,20%
2	**307**	**3,07**	**433**	**4,33**	**70,90%**
3	272	2,72	434	4,34	62,67%
4	228	2,28	429	4,29	53,15%
5	271	2,71	433	4,33	62,59%
6	252	2,52	435	4,35	57,93%
7	255	2,55	436	4,36	58,49%
8	268	2,68	438	4,38	61,19%
9	238	2,38	431	4,31	55,22%
10	243	2,43	427	4,27	56,91%
11	245	2,45	432	4,32	56,71%
12	239	2,39	426	4,26	56,10%
13	246	2,46	429	4,29	57,34%
14	247	2,47	438	4,38	56,39%
15	241	2,41	431	4,31	55,92%
16	239	2,39	428	4,28	55,84%
17	248	2,48	435	4,35	57,01%
18	**227**	**2,27**	**431**	**4,31**	**52,67%**

Sumber : data yang diolah (2010)

Hasil dari distribusi frekuensi tingkat kinerja terhadap tingkat harapan responden diatas dapat dilihat dari 18 item pertanyaan, bahwa item pertanyaan nomor 2 yaitu mengenai “Kondisi bangunan Warnet Reconnect menurut anda dalam keadaan baik / belum rusak” merupakan item pertanyaan dengan tingkat kesesuaian tertinggi, sedangkan untuk tingkat kesesuaian terendah terdapat pada item pertanyaan nomor 18, yaitu mengenai “AC di dalam ruangan Warnet Reconnect menurut anda nyaman karena berfungsi dengan baik”. Dengan menggunakan aplikasi program SPSS versi 13.0 didapat hasil pemetaan data pada empat kuadran diagram kartesius di bawah ini.



Gambar 4.37
Diagram Kartesius Tingkat Kinerja Terhadap Tingkat Harapan

4.2.5 Dampak *physical evidence* terhadap loyalitas pelanggan Warnet Reconnect Dipati Ukur Bandung.

4.2.5.1 Analisis Regresi

Penggunaan analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk membuat model matematis dari dampak *Physical evidence* terhadap Loyalitas Pelanggan sehingga dari model tersebut diketahui besarnya perubahan pada Loyalitas Pelanggan jika dilaksanakan *Physical evidence*, dilakukan perhitungan seperti yang dikemukakan oleh Sugiono (2006:204) sebagai berikut:

Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Dengan:

$$a = \frac{\left(\sum Y_i\right)\left(\sum X_i^2\right) - \left(\sum X_i\right)\left(\sum X_i Y_i\right)}{n\sum X_i^2 - \left(\sum X_i\right)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - \left(\sum X_i\right)\left(\sum Y_i\right)}{n\sum X_i^2 - \left(\sum X_i\right)^2}$$

Dengan menggunakan rumus diatas maka perhitungan dapat dilakukan dengan menggunakan tabel bantu seperti di bawah ini

Tabel 4.47
Tabel Bantu Perhitungan Koefisien Regresi

No. Responden	Skor Total (X)	Skor Total (Y)	X^2	Y^2	XY
1	27,33	16,00	747,09	255,98	437,31
2	31,22	16,54	974,90	273,71	516,57
3	28,99	12,38	840,15	153,17	358,73
4	27,82	24,03	774,07	577,47	668,58
5	36,61	14,89	1340,04	221,58	544,91
6	41,52	24,72	1724,07	611,31	1026,61

No. Responden	Skor Total (X)	Skor Total (Y)	X^2	Y^2	XY
7	47,99	24,72	2302,86	611,31	1186,49
8	51,09	24,72	2610,65	611,31	1263,29
9	41,15	15,23	1693,07	231,93	626,64
10	45,01	15,11	2026,35	228,25	680,09
11	37,02	24,72	1370,39	611,31	915,28
...	...	...	...	...	...
100	69,34	29,26	4807,88	855,93	2028,59
Jumlah	**3.946,58**	**2.010,43**	**170.571,81**	**43.641,69**	**83.229,60**

Sumber : data yang diolah (2010)

Berdasarkan tabel diatas , maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

N = 100

Σ X = 3946,58

Σ Y = 2010,43

ΣX^2 = 170571,81

ΣY^2 = 32647,35

Σ XY = 83.229,60

Maka untuk menentukan nilai a dan b adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{\left(\sum Y_i\right)\left(\sum X_i^{\,2}\right) - \left(\sum X_i\right)\left(\sum X_i Y_i\right)}{n\sum X_i^{\,2} - \left(\sum X_i\right)^2}$$

$$a = \frac{(2010,43)(170571,81) \; - \; (3946,58)(83229,60)}{100(170571,81) - (3946,58)^2}$$

$$a = 9,753$$

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - \left(\sum X_i\right)\left(\sum Y_i\right)}{n\sum X_i^{\,2} - \left(\sum X_i\right)^2}$$

$$b = \frac{100(83229,60) - (3946,58)(2010,43)}{100(170571,81) - (3946,58)^2}$$

$$b = 0,262$$

Sehingga diperoleh model regresi sebagai berikut:

Y = 9,753 + 0,262 X

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika *Physical Evidence* bernilai 0, maka loyalitas pelanggan bernilai 9,753. Sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa pada setiap kenaikan nilai *Physical Evidence* sebesar 1 unit, maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,262. Dengan hasil yang telah didapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jika *physical evidence* (bukti fisik) dinaikan, maka loyalitas pelanggan akan ikut meningkat.

Jika dilakukan perhitungan dengan menggunkan software *SPSS 13.0 for window*, maka output yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.48
Output SPSS Koefisien

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,753	1,609		6,061	,000
	X	,262	,039	,562	6,732	,000

a. Dependent Variable: Y

4.2.5.2 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui *Physical evidence* dengan Loyalitas Pelanggan maka dapat hitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - \left(\sum X_i\right)\left(\sum Y_i\right)}{\sqrt{\left\{n\sum X_i{}^2 - \left(\sum X_i\right)^2\right\}\left\{n\sum Y_i^2 - \left(\sum Y_i\right)^2\right\}}}$$

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan sebagai berikut:

n	=	100
Σ X	=	3946,58
Σ Y	=	2010,43
ΣX^2	=	170571,81
ΣY^2	=	43641,69
Σ XY	=	83229,60

Maka untuk menentukan nilai r adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i{}^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i{}^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{\left(100 \times 72509{,}53\right) - \left(3946{,}58\right)\left(2010{,}43\right)}{\sqrt{\left\{\left(100 \times 170571{,}81\right) - \left(3946{,}58\right)^2\right\}\left\{\left(100 \times 43641{,}69\right) - \left(2010{,}43\right)^2\right\}}}$$

$r_{xy} = 0{,}562$

Jika dilakukan perhitungan dengan menggunkan software *SPSS 13.0 for window*, maka output yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.49
Output SPSS Korelasi Antara *physical evidence* dengan loyalitas pelanggan

		Y
X	Pearson Correlation	,562
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Berdasarkan pedoman koefisien korelasi yang dikemukakan Sugiono (2004;183), nilai koefisien korelasi sebesar 0,562 menunjukkan hubungan yang kuat antara *Physical evidence* dengan Loyalitas Pelanggan. Artinya peningkatan

nilai variabel *physical evidence* diiringi pula oleh peningkatan nilai variabel loyalitas pelanggan.

4.2.5.3 Analisis Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi dipergunakan untuk melihat besarnya kontribusi Dampak *Physical evidence* terhadap Loyalitas Pelanggan dalam bentuk persen (%). Analisis ini dihitung dengan menggunkan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = koefisien determinasi
r = koefisien korelasi

Sehingga:

$KD = 0{,}562^2 \times 100\%$
$= 0{,}316 \times 100\%$
$= 31{,}6\%$

Kesimpulan:

Dari analisis di atas diperoleh nilai KD = 0,316 (31,6%). Berdasarkan interpretasi yang dikemukankan Sugiono (2006:108) dampak sebesar 31,6% menunjukkan dampak yang kuat dari *Physical evidence* terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini memberikan arti bahwa variabel *physical evidence* memberikan dampak yang kuat sebesar 31,6% terhadap variabel loyalitas pelanggan, dan sisanya sebesar 68,4% adalah dampak dari faktor-faktor lain yang diabaikan peneliti dalam penelitian.

4.2.6 Uji Hipotesis

Untuk menguji tingkat signifikansi dampak dari variabel *Physical evidence* terhadap Loyalitas Pelanggan maka dilakukan pengujian dengan menggunakan perumusan uji t sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : *Physical evidence* tidak berdampak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan

H_1 : *Physical evidence* berdampak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan

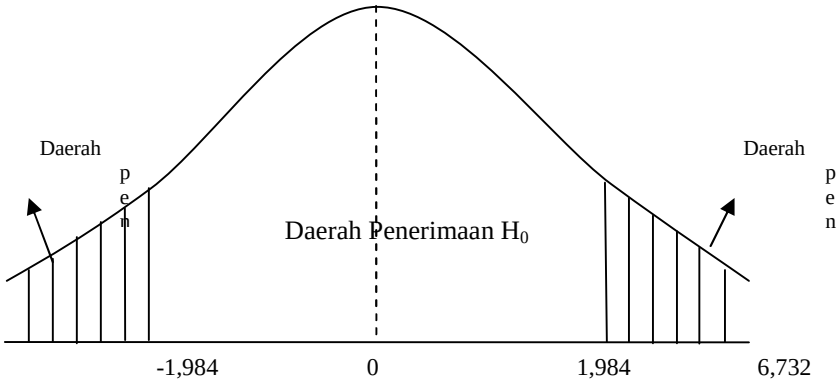
$\alpha = 0{,}05$

Dengan mengacu pada tingkat signifikansi 5% secara dua arah, maka hasil perhitungan pengujian hipotesi dapat dilihat di bawah ini.

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = 0{,}562\sqrt{\frac{100-2}{1-(0{,}562)^2}}$$

$$t_{hitung} = 6{,}732$$



Gambar 4.38

Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0

Dengan db = n-2 = 100-2 = 98 dan α = 0,05 untuk pengujian dua sisi, diperoleh nilai t pada tabel distribusi t adalah 1,984.

Dengan demikian t_{hitung} > dari t_{tabel} (6,732 > 1,984) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya *Physical evidence* berdampak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.