

Arimbi Cahyani, 2015. **Analisis Statistik Kepuasan Pelanggan Wifi.id Corner di Surabaya**. Skripsi dibawah bimbingan Drs. Eko Tjahjono,M.Si dan Ir. Elly Ana,M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan Wifi.id Corner di Surabaya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kualitas produk. Analisis kepuasan pelanggan Wifi.id Corner dilakukan dengan menggunakan empat dimensi kualitas produk yaitu performance (unjuk kerja), reliabilitas (kehandalan), service ability (kemampuan layanan), dan fasilitas. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Wifi.id Corner dilakukan pendekatan model regresi logistik biner, sebelum membuat model dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji serentak dan uji parsial. Setelah dilakukan uji serentak maupun parsial diperoleh faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Wifi.id Corner yaitu variabel performance dan variabel fasilitas. Menganalisa kesenjangan kenyataan dan harapan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Wifi.id Corner berdasarkan analisis gap dengan membuat diagram kartesius. Aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dan diperhatikan karena belum sesuai harapan pelanggan berdasarkan analisis gap adalah kemudahan dalam pemakaian sehari-hari, kualitas koneksi jaringan jika digunakan dalam waktu yang lama, kualitas kecepatan dalam mengunduh data dengan memori besar, penjelasan secara rinci dan jelas tentang akses layanan, pemenuhan keluhan atau permintaan konsumen, kemudahan dalam menyampaikan keluhan, ketanggapan customer service terhadap keluhan, ruang yang nyaman dan kebersihan tempat.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Regresi Logistik Biner, Analisis Gap

Arimbi Cahyani, 2015. **Statistical Analysis of Customer Satisfaction Wifi.id Corner in Surabaya**. The Skripsi is under Supervised by Drs. Eko Tjahjono, M.Si and Ir. Elly Ana, M.Si, S-1 Statistics Study Program, Mathematics Department, Faculty of Sains and Technology, Airlangga University, Surabaya

ABSTRACT

The increasing use of Wifi.id Corner in Surabaya will affect customer satisfaction, one of which is the quality of the product. Analysis of customer satisfaction Wifi.id Corner is done by using the four dimensions, namely product quality performance (performance), reliability (reliability), service ability (service ability) and facilities. Determine the factors that affect customer satisfaction with the quality of products Wifi.id Corner performed binary logistic regression model approach, before making a model to test the validity, reliability test, simultaneous test and partial test. After being tested simultaneously and partial test, obtained by factors affecting customer satisfaction Wifi.id Corner performance variable and facilities variable. Analyzing the reality and expectation gaps that effect customer satisfaction with the quality of products Wifi.id Corner by the gap analysis by creating a cartesian diagram. Aspects of care that need to be repaired and considered as not appropriate customer expectations based on gap analysis is the ease in everyday use, the quality of the network connection if used for a long time, the quality of the data download speeds with large memory, a clear and detailed explanation of the access to service responsiveness to complaints, the room comfortable and the cleanliness of the place.

Keywords: Customer Satisfaction, Binary Logistic Regression, Gap Analysis