

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen *internet service provider* IdOLANET jenis *personal dial-up* di Surabaya. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya kepuasan konsumen dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga bila konsumen tidak puas maka segera diketahui faktor penyebabnya sehingga secepatnya dapat dilakukan perbaikan. Responden yang diteliti adalah pelanggan IdOLANET jenis *personal dial-up* di Surabaya, yang telah berusia diatas 15 tahun.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan yang terdiri dari *tangible* (bukti langsung), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen *internet service provider* IdOLANET jenis *personal dial-up* di Surabaya.

Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan SPSS 9.0, sedang untuk mencegah terjadinya bias dari hasil analisis sebagaimana penggunaan model regresi, maka disertakan beberapa yaitu: uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi.

Hasil peneltian yang diuji dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = -2,176 + 0,411X_1 + 0,385X_2 + 0,269X_3 + 0,242X_4 + 0,277X_5$$

Hasi uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 40,718 dengan tingkat signifikan sebesar 0,0000 sehingga *tangible* (bukti langsung), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen *internet service provider* IdOLANET jenis *personal dial-up* di Surabaya.

Hasi uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari nilai distribusi t_{tabel} sebesar 1,979, sehingga variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konumen *internet service provider* IdOLANET jenis *personal dial-up* di Surabaya. Berdasarkan uji t dapat diketahui pula variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen *internet service provider* IdOLANET jenis *personal dial-up* di Surabaya adalah *tangibles* (bukti langsung).