

## ABSTRAKSI

Warung Internet Sobot adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang penyedia jasa internet. Pada saat pendirian, pemilik kurang mempertimbangkan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Pemilik tidak pernah melakukan penelitian atau survey kepada konsumen mengenai hal-hal apa saja yang diharapkan ada pada sebuah warung internet. Layanan dan fasilitas yang selama ini telah diberikan oleh Warung Internet Sobot merupakan yang terbaik menurut pemilik tetapi pada kenyataannya pemilik tidak menyadari bahwa pendapatnya belum tentu sama dengan keinginan atau harapan dari konsumen. Hal ini dikarenakan setiap konsumen mempunyai pandangan yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, Warung Internet Sobot menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan sesuai dengan atau melebihi harapan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran Top In Mind untuk mengetahui tingkat pengenalan pelanggan terhadap layanan Warung Internet Sobot, pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Satisfaction Gap Index* (CSGI) dan *Top Bottom Two Boxes* (CSI Boxes), serta penentuan variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan melalui Analisis Peta Kuadran.

Berdasarkan pengukuran yang telah dilakukan, layanan jasa internet menjadi *Top In Mind* tertinggi dari seluruh responden (pelanggan Warung Internet Sobot). Sedangkan untuk nilai CSI, CSGI dan CSI Boxes adalah sebagai berikut :

CSI (%)	CSGI (%)	CSI Boxes (%)	
		Top	Bottom
72.73	-1.1	61.87	10.17

Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori puas yaitu nilai CSI yang berada pada interval 60%-80%. Namun pihak Warung Internet Sobot masih harus terus memperbaiki layanannya terlihat dari nilai CSGI yang masih bernilai negatif yang berarti tingkat harapan pelanggan masih tinggi. Selain itu pihak Warung Internet Sobot harus meningkatkan promosi terhadap layanan yang lainnya mengingat masih banyak layanan dan produk yang ada belum banyak dikenal oleh pelanggan.