

## ABSTRAKSI

Kebutuhan pelanggan akan sangat menentukan kualitas yang akan diberikan oleh pemilik dan pengelola warnet di kecamatan Kuwu, Grobogan, untuk menentukan strategi bisnis berbasis pelayanan sehingga kualitas yang tinggi bukan berdasar pada persepsi pelanggan melainkan berdasar pada persepsi pemilik dan pengelola. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian Kualitas Operator, Fasilitas Lokasi dan Persepsi akan Harga yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan pemilik dan pengelola.

Data mengenai Kualitas Operator, Fasilitas Lokasi dan Persepsi akan Harga dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner kepada pemilik dan pengelola warnet. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa indikator **Kualitas Operator** yang meliputi : Kecepatan Pelayanan dan Penampilan Fisik Operator dalam Kuadran A. Indikator Pengetahuan terhadap produk; Sikap ramah terhadap pelanggan; Merespon permintaan dalam Kuadran B; indikator Memahami kebutuhan pelanggan; Memperlakukan pelanggan sebagai VIP; Melibatkan pelanggan sebagai bagian perusahaan; Penampilan non fisik operator dalam kuadran C dan indikator . Melayani pelanggan dengan perasaan dan Mendengarkan pelanggan dalam kuadran D. Indikator variabel **Fasilitas Lokasi**, yaitu Ruang yang bebas asap rokok dan Kebersihan lingkungan berada di kuadran A. Indikator Ruang yang rapi dan Parkir yang Aman dalam Kuadran B. Indikator Ruang yang tidak ramai dan Menyediakan fasilitas lain dalam kuadran C. Indikator variabel **Persepsi akan Harga** yaitu Kesesuaian antara fasilitas dengan biaya yang dibayarkan; Kesesuaian antara kecepatan akses dengan biaya yang dibayarkan dan Harga yang menarik dalam kuadran B; Potongan harga dan Bonus atau hadiah dalam kuadran C.

Berdasarkan hasil analisis IPA, maka untuk meningkatkan kesesuaian harapan pemilik dan pengelola dan kinerja perusahaan atas kesesuaian Kualitas Operator, Fasilitas Lokasi dan Persepsi akan Harga dilakukan melalui perbaikan dan peningkatan indikator Memahami kebutuhan pelanggan; Memperlakukan pelanggan sebagai VIP; Melibatkan pelanggan sebagai bagian perusahaan; Penampilan non fisik operator; Melayani pelanggan dengan perasaan dan Mendengarkan pelanggan; Ruang yang tidak ramai dan Menyediakan fasilitas lain; Potongan harga dan Bonus atau hadiah

**Kata kunci** : Kualitas Operator, Fasilitas Lokasi dan Persepsi akan Harga