

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI KUALITAS**

**JASA PADA FLOW MUSIK STUDIO**

**DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**KURNIAWAN ANDI NUGROHO**

**11074579**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2012**

# **KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI KUALITAS**

## **JASA PADA FLOW MUSIK STUDIO**

### **DI YOGYAKARTA**

#### **SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

**KURNIAWAN ANDI NUGROHO**

**NIM : 11074579**

**Jurusan : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2012**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



**Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,**

**Dosen Pembimbing Skripsi**

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Jonathan Herdioko', is written over the printed name.

**(Jonathan Herdioko, S.E., M.M.)**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal

10 Januari 2013

**Mengesahkan**

**Dekan,**



**(Dr. Singgih Santoso, MM)**

**Dewan Penguji:**

1. **Jonathan Herdioko, SE, MM**

*Jonathan Herdioko*  
.....

2. **Petra Surya Mega Wijaya, SE., M.Si.**

*Petra Surya Mega Wijaya*  
.....

3. **Dra. Purwani Retno Andalas, MM.**

*Purwani Retno Andalas*  
.....

# HALAMAN PERSEMBAHAN

**Karya ini kupersembahkan kepada :**

**Gusti Yesus**

**Papa Mama**

**Mba Annis & Mba Dian**

**Pak Jonathan**

**Flow Musik Studio**

**Rista & Keluarga**

**Ayee Family**

**Thya**

**Anak anak manajemen 07 – 11 & akuntansi 07 - 11 ukdw**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, cinta kasih sayang, perlindungan dan petunjuk-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.

Selama proses penelitian sampai selesai, tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan saran-saran dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin sekali menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. **Gusti Yesus Kristus** yang selalu memberikan berkat, penyertaan, kasih karunia, dan kesehatan sehingga penulis mampu melalui proses pengerjaan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. **Jonathan Herdioko, S.E., M.M.** selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, pengarahan dan bantuannya dengan sabar dan baik kepada penulis. Maturnuwun pak...)
3. **FLOW Musik Studio** yang berkenan menjadi obyek penelitian skripsi ini, mas Ronald dan Tep terima kasih membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan supportnya.
4. **Papa, Mama, Mbak Annis dan Mbak Dian**, karena mereka semua yang selalu mendoakan, mendorong, memotivasi saya dan dengan sabar mengingatkan aku terus, hingga terselesainya skripsi ini. Love You....:\*
5. **Rista Tiranda Susilawati** yang tak pernah lelah untuk selalu cerewet, membantu, selalu memberikan semangat dan mendoakan aku setiap waktu. Miss You....:\*
6. **Ayee Com Family** keluarga ke dua aku yang selalu mendorong aku segera menyelesaikan kuliahnya. (andex, cik ellin, memek, fellan, amijoyo, yuda, ayaz oon, jefry ruth, andre acin, alex, manto) **KALIAN HEBAT SOBAT!!!**

7. **Thyaa** wanita super sekali...hehe...:p, , makasih ndud siang malam sudah membuka pintu rumahnya untuk memberikan petunjuk mengerjakan skripsi...:p
8. **Temen temen Manajemen & Akuntansi UKDW** support kalian bisa membuat aku menyelesaikan skripsi ini.
9. **Semua sahabat dan seluruh pihak** (ciduk "the manna", ardhi, nanda, wahyu, tyo, iswari, toro dll yang tidak bisa disebut saru per satu) terima kasih terima kasih atas dukungan yang luar biasa dari kalian!!

Dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sebelumnya bahwa penulisan masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun, penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis,

Kurniawan Andi Nugroho

## HALAMAN MOTTO

**Sebab itu, kita yang dibenarkan karena iman, kita hidup dalam damai sejahtera dengan Allah oleh karena Tuhan kita, Yesus Kristus.**

**Roma 5:1**

**Dia yang mengampuni segala kesalahanmu, yang menyembuhkan segala penyakitmu.**

**(Mazmur 103:3)**

**Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan padaku.**

**(Filipi 4:13)**

**“Aku mengucapkan syukur kepada Allahku setiap kali aku mengingat kamu”**

**(Filipi 1 : 3)**

**“Memang dahulu kamu adalah kegelapan, tetapi sekarang kamu adalah Terang di dalam Tuhan”**

**(Efesus 5 : 8)**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Batasan Masalah .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Landasan Teori.....	7
--------------------------	---

2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2. Pengertian Kualitas.....	7
2.1.3. Pengertian Jasa .....	8
2.1.4. Kualitas Jasa.....	8
2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa .....	9
2.1.6. Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.7. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.8 Faktor Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2. Model Penelitian.....	14
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Data .....	17
3.1.1 Sumber Data .....	17
3.1.2 Metode Pengambilan Data dan Sampel.....	18
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	19
3.2.1 Definisi Variabel .....	19
3.2.2 Variabel Penelitian .....	19
3.2.3 Desain Penelitian.....	20
3.2.4 Pengukuran Variabel .....	21
3.3. Metode Analisis Data .....	22
3.3.1 Uji Validitas .....	22
3.3.2 Uji Realiabilitas.....	23
3.3.3 Analisis Prosentase.....	24

3.3.4 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	25
--	----

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1. Statistik Deskriptif .....	27
4.2. Hasil Pengolahan Data.....	27
4.2.1 Analisis Validitas .....	27
4.2.2 Analisis Reliabilitas.....	30
4.2.3 Analisis Prosentase .....	31
a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
b. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	32
c. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
d. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	34
e. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	34
4.3 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).....	35
4.3.1 Interval Skala Kepuasan Pelanggan Keseluruhan.....	38
4.3.2 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan per atribut .....	38
a. Atribut Kenyamanan Ruang Studio Latihan.....	38
b. Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu .....	39
c. Atribut Kebersihan Lingkungan .....	40
d. Atribut Fasilitas Parkir Kendaraan .....	40
e. Atribut Kelengkapan Peralatan Latihan .....	41
f. Atribut Penjadwalan Latihan .....	42
g. Atribut Merk Alat Musik.....	43

h. Atribut Penjelas Petugas dalam memberi Layanan.....	44
i. Atribut Ketepatan Informasi.....	44
j. Atribut Kesiediaan membantu Pelanggan .....	45
k. Atribut Kemampuan Petugas memberi pelayanan .....	46
l. Atribut Menanggapi Kebutuhan.....	47
m. Atribut Menangani keluhan.....	47
n. Atribut Respon Cepat terhadap permintaan pelanggan.....	48
o. Atribut Peralatan dalam kondisi yang baik dan layak.....	49
p. Atribut Informasi yang diberikan .....	49
q. Atribut Profesionalisme Petugas .....	50
r. Atribut penggantian Jadwal Latihan .....	51
s. Atribut memberikan pelayanan tanpa melihat status .....	51
t. Atribut mampu melayani pelanggan dengan ramah.....	53
u. Atribut memahami permintaan pelanggan .....	53
v. Atribut Memenuhi kebutuhan .....	54
w. Atribut Pemberian gift.....	55
4.3.3 Pembahasan IKP .....	55
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	56
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	61
<b>LAMPIRAN</b> .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4.2	Hasil Analisis Reliabilitas .....	31
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	34
Tabel 4.8	Hasil Uji Indeks Kepuasan Pelanggan.....	37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Desain Penelitian.....	16
Gambar 4.1	Interval Skala Kepuasan Pelanggan Keseluruhan .....	37
Gambar 4.2	Interval Skala Skala Kepuasan Pelanggan (Per Atribut) .....	37
Gambar 4.3	Hasil Interval Skala Kepuasan Pelanggan Keseluruhan .....	39
Gambar 4.4	Atribut Kenyamanan Ruang Studio Latihan .....	39
Gambar 4.5	Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu .....	40
Gambar 4.6	Atribut Kebersihan Lingkungan.....	41
Gambar 4.7	Atribut Fasilitas Parkir Kendaraan.....	41
Gambar 4.8	Atribut Kelengkapan Peralatan Latihan.....	42
Gambar 4.9	Atribut Penjadwalan Latihan.....	43
Gambar 4.10	Atribut Merk Alat Musik.....	44
Gambar 4.11	Atribut Penjelasan Petugas dalam memberi Layanan.....	45
Gambar 4.12	Atribut Ketepatan Informasi.....	45
Gambar 4.13	Atribut Kesiapan membantu Pelanggan .....	46
Gambar 4.14	Atribut Kemampuan Petugas memberi pelayanan .....	47
Gambar 4.15	Atribut Menanggapi Kebutuhan.....	48
Gambar 4.16	Atribut Menangani keluhan.....	48
Gambar 4.17	Atribut Respon Cepat terhadap permintaan pelanggan) .....	49
Gambar 4.18	Atribut Peralatan dalam kondisi yang baik dan layak.....	50
Gambar 4.19	Atribut Informasi yang diberikan.....	50
Gambar 4.20	Atribut Profesionalisme Petugas .....	51

Gambar 4.21	Atribut Penggantian jadwal latihan apabila ada halangan .....	52
Gambar 4.22	Atribut Memberikan pelayanan.....	52
Gambar 4.23	Atribut Mampu melayani pelanggan dengan ramah dan sopan..	53
Gambar 4.24	Atribut Memahami permintaan pelanggan.....	54
Gambar 4.25	Atribut Memenuhi kebutuhan yang diperlukan pelanggan.....	55
Gambar 4.26	Atribut Pemberian Gift.....	56

© UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Ijin Penelitian
Lampiran II	Kuesioner
Lampiran III	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Tabel-tabel
Lampiran V	Hasil Analisis Prosentase
Lampiran VII	Hasil Uji Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

© UKDW



## ABSTRACTION

The customer's satisfaction becomes the service system foundation toward customer's need. The purpose of this research is to analyze the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy toward customer's satisfaction of Flow Musik Studio service users. This research will test the influence of quality dimension to the user's satisfaction of Flow Musik Studio in Yogyakarta. The variables of service quality dimension are such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

In the data collection, this research analyzes the primary data produced by the questioner distribution with the number of samples of 100 respondents of Flow Musik Studio service users in Yogyakarta, with the analysis method applied in this research, that is Percentage analysis and Customer Satisfaction Index.

Based on the result of Customer Satisfaction Index, then it can be concluded that on the whole the customers feel satisfied to the attributes available in Flow Musik Studio in Yogyakarta.

Keyword : Service Quality Dimension, Customer Satisfaction Index, Flow Musik Studio.



## ABSTRACTION

The customer's satisfaction becomes the service system foundation toward customer's need. The purpose of this research is to analyze the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy toward customer's satisfaction of Flow Musik Studio service users. This research will test the influence of quality dimension to the user's satisfaction of Flow Musik Studio in Yogyakarta. The variables of service quality dimension are such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

In the data collection, this research analyzes the primary data produced by the questioner distribution with the number of samples of 100 respondents of Flow Musik Studio service users in Yogyakarta, with the analysis method applied in this research, that is Percentage analysis and Customer Satisfaction Index.

Based on the result of Customer Satisfaction Index, then it can be concluded that on the whole the customers feel satisfied to the attributes available in Flow Musik Studio in Yogyakarta.

Keyword : Service Quality Dimension, Customer Satisfaction Index, Flow Musik Studio.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa tidak akan lepas dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sudah barang tentu peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus terus ditingkatkan terutama di jaman modern sekarang ini. Hal tersebut dimaksudkan adalah untuk memberikan servis yang memuaskan kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa dimanjakan dan akan terus menjadi pelanggan yang setia. Kunci keberhasilan perusahaan terletak pada pelanggan, Sehingga, mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan layanan yang baik atau memuaskan (*Assauri, 2003*).

Produk dan jasa merupakan suatu kesatuan dari bermacam-macam atribut yang membentuknya, dimana masing-masing atribut mempunyai pengaruh yang berbeda-beda dalam memberikan tingkat kepuasan kepada pemakai produk dan jasa tersebut. Kepuasan merupakan salah satu bentuk sikap. Menurut *Kotler (2000)*, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya.

Menurut *Tjiptono (2006:65)* kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan

antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Evaluasi proses terjadi setelah tahap pembelian dan pemakaian. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika suatu layanan dinilai memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta apa yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Perusahaan perlu mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk dapat menyediakan layanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Suatu layanan tidak dapat dikatakan efektif dan efisien apabila tidak disertai dengan kepuasan pelanggan.

Budaya baru yang saat ini menjadi fenomena di Yogyakarta adalah kecintaan akan bidang seni musik. Musik mungkin bukan suatu hal yang baru bagi kota ini, karena musik juga merupakan suatu asset budaya yang tumbuh. Menjamurnya musik di Yogyakarta menjadikan pertumbuhan pelaku bisnis studio musik bermunculan, baik studio musik kecil atau besar telah menimbulkan persaingan ketat bagi usaha-usaha sejenis yang ada sebelumnya. Kondisi ini mendorong pihak studio musik untuk menciptakan peluang agar dapat menerapkan suatu rencana, program atau strategi yang dapat memasarkan jasanya di tengah persaingan yang semakin tajam untuk menarik minat pelanggan.

Flow Musik Studio merupakan penyedia jasa latihan dan rekaman yang hadir ditengah maraknya studio musik menjamur. Flow Musik Studio yang beralamat di Perum Sawit Sari memiliki beberapa equiment latihan dan rekaman yang berani bersaing dengan pesaingnya. Didukung dengan tempat yang nyaman dan strategis Flow Musik Studio berharap bisa menarik pelanggan untuk menggunakan jasa Flow Musik Studio. Di bagian rekaman, Flow Musik Studio satu satunya tempat jasa rekaman yang menggunakan software asli dari USA.

Flow Musik Studio yang saat ini juga sudah bekerja sama dengan beberapa tempat yang sering dikunjungi kawula muda khususnya masyarakat yang menyukai musik. Beberapa tempat tersebut yang pernah menjalin kerja sama dengan Flow Musik Studio seperti : Dixie, Kedai Digital, Movie Box. Tidak cuma dengan tempat hiburan atau tongkrongan saja, Flow Musik Studio tetapi Flow Music Studio juga pernah diajak kerja sama dengan Management Musik yang sudah terkenal lagi "Republik Cinta" yang digawangi oleh Ahmad Dhani.

Tidak cuma band atau musisi indie yang pernah menggunakan jasa Flow Musik Studio tetapi banyak artis nasional maupun internasional juga menggunakan jasa Flow Musik Studio, sebut saja Endang Soekanti, Sheila On 7, Tompi, Seventeen dan Musisi dari luar negeri pernah menggunakan Flow Musik Studio. Flow Musik Studio tidak cuma untuk ajang latihan tetapi untuk ajang sharing antar musisi baik lokal maupun luar. Jalinan kekeluargaan antar sesama musisi sendiri sangat kuat di Flow Musik Studio sendiri.

Evaluasi kualitas jasa dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*). (Pasuraman et. Al. 1994:27).

Berdasarkan uraian diatas, penulis menyadari betapa pentingnya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi dan sekaligus mencari cara pemecahannya. Untuk itu penulis mengambil judul "**Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi Kualitas Jasa pada Flow Musik Studio di Yogyakarta**"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka dapat diuraikan beberapa pokok pembahasan masalah yang akan diteliti oleh penulis. Adapun identifikasi masalahnya antara lain:

- a. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta terhadap dimensi kehandalan (*reliability*)?
- b. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*)?
- c. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta terhadap dimensi jaminan (*assurance*)?
- d. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta terhadap dimensi empati (*emphaty*)?
- e. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta terhadap dimensi bukti fisik (*tangibles*)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta.

- d. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari dimensi empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta.
- e. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pengguna Flow Musik Studio di Yogyakarta

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan khususnya yang berkaitan dengan kualitas jasa pelayanan sehingga menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan dalam pengambilan keputusan menghadapi persaingan di bidang musik yang ada sekarang ini.

- b. Bagi Peneliti

Sebagai wadah untuk menerapkan ilmu manajemen, khususnya pemasaran sesuai dengan ilmu yang dipelajari pada saat belajar dan untuk menambah wawasan pengetahuan peneliti.

- c. Bagi Pihak Lain

Sebagai acuan bacaan dan dapat dijadikan referensi penelitian yang ingin melakukan dan mengembangkan penelitian serta membantu menambah pengetahuan dan informasi di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas jasa pelayanan.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah menyangkut responden yang menjadi obyek penelitian:

- a. Responden penelitian adalah pengguna jasa Flow Musik Studio di Yogyakarta
- b. Profil responden yang diteliti adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pendapatan.
- c. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 orang.

© UKDW



## BAB V

### SIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Simpulan

Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan oleh penulis pada bab empat, maka hasil dari penelitian tentang Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi Kualitas Jasa pada Flow Musik Studio di Yogyakarta ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Dari karakter responden atau profil responden, maka berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 responden dari Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi Kualitas Jasa pada Flow Musik Studio di Yogyakarta adalah :

1. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berjenis kelamin pria dengan prosentase sebesar 75 %.
2. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah pelanggan berusia antara 20 – 30 tahun dengan prosentase sebesar 66 %.
3. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang masih pelajar/mahasiswa dengan prosentase sebesar 53%.
4. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pendidikan terakhirnya yakni SMA/Sederajat dengan prosentase sebesar 69 %.
5. Mayoritas dari responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang memiliki pendapatan berkisar antara Rp < 750.000,00 dengan prosentase sebesar 42 %.

b. Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Dimensi Kualitas Jasa pada Flow Musik Studio di Yogyakarta telah membuktikan :

1. Untuk Bukti Fisik (*Tangibles*), kenyamanan ruangan studio latihan di Flow Musik Studio menjadi atribut yang dianggap penting pertama dengan skor 20,13 yang kemudian disusul dengan atribut kelengkapan peralatan latihan dengan skor 18,82, ketiga adalah atribut teknologi atau peralatan yang dimiliki dengan skor 18,69 kemudian yang keempat adalah atribut kebersihan lingkungan dengan skor 18,19. Sedangkan yang ke lima dengan skor 17,51 atribut kenyamanan ruang tunggu. Dan yang terakhir adalah atribut fasilitas parkir kendaraan dengan skor 17,47
2. Untuk Keandalan (*Reliability*), atribut penjelas petugas dalam memberi Layanan di Flow Musik Studio menjadi atribut yang dianggap penting pertama dengan skor 18,56 yang kemudian disusul dengan atribut merk alat musik dengan skor 18,82, ketiga adalah atribut penjadwalan latihan dengan skor 18,69 kemudian yang terakhir adalah atribut ketepatan informasi dengan skor 18,19.
3. Untuk Daya Tanggap (*Responsiveness*), atribut kemampuan petugas memberi pelayanan dan menangani keluhan yang memerlukan penanganan cepat di Flow Musik Studio menjadi atribut yang dianggap penting pertama dengan skor yang sama yaitu 19,54 yang kemudian disusul dengan atribut Menangani keluhan yang memerlukan penanganan cepat dengan skor 18,66 dan yang keempat adalah atribut respon cepat terhadap permintaan pelanggan dengan skor 18,27.

4. Untuk Jaminan (*Assurance*), atribut penggantian jadwal latihan apabila ada halangan di Flow Musik Studio menjadi atribut yang dianggap penting pertama dengan skor 19,01 yang kemudian disusul dengan atribut professional petugas dengan skor 18,88, ketiga adalah atribut peralatan dalam kondisi yang baik dan layak dengan skor 18,87 kemudian yang terakhir adalah atribut informasi yang diberikan dengan skor 18,57.
5. Untuk Empati (*Emphaty*), atribut memberikan pelayanan tanpa melihat status pelanggan latihan di Flow Musik Studio menjadi atribut yang dianggap penting pertama dengan skor 18,91 yang kemudian disusul dengan atribut memenuhi kebutuhan yang diperlukan pelanggan dengan solusi sesuai keluhan dengan skor 18,15, ketiga adalah atribut mampu melayani pelanggan dengan ramah dan sopan dengan skor 18,02 kemudian yang keempat adalah atribut memahami permintaan pelanggan dengan skor 17,56. Sedangkan, yang terakhir adalah atribut Pemberian gift dengan skor 16,72.

Jadi, bisa disimpulkan dari keseluruhannya bahwa mayoritas pelanggan sudah merasa puas pada Flow Musik Studio di Yogyakarta dengan angka IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan) sebesar 442,92. Berarti hipotesis yang menyatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap Flow Musik Studio di Yogyakarta adalah terbukti kebenarannya.

## 5.2 Saran

Dari data yang diperoleh dalam penelitian yang kemudian dianalisis oleh penulis, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Flow Musik Studio untuk meningkatkan pelayanannya di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Pelanggan, maka sebaiknya Flow Musik Studio lebih memperhatikan atribut yang dianggap penting oleh Pelanggan yaitu kenyamanan ruangan latihan dan kemampuan petugas memberi pelayanan Contohnya sebagai berikut :

1. Selalu memperhatikan ruangan latihan seperti kadar kedap suara yang masanya habis yang mempengaruhi suara di dalam ruang latihan, AC yang memulai berkurang kedinginannya, ruangan yang bisa dirubah tatanannya sehingga menjadi daya tarik sendiri.
2. Menjaga kualitas kinerja petugas penjaga studio dalam memberi pelayanannya, sehingga Pelanggan yang datang ke Flow Musik Studio bisa nyaman dan dapat terbantu oleh adanya petugas.

Selain memperhatikan atribut yang dianggap penting oleh Pelanggan, Flow Musik Studio juga harus memperhatikan atribut yang dinilai masih kurang memuaskan oleh pelanggan, yakni Fasilitas Parkir Kendaraan dan Pemberian gift. Adapun usaha yang dapat dilakukan oleh Flow Musik Studio itu sendiri adalah :

1. Melakukan penataan tempat parkir yang lebih baik sehingga memudahkan pelanggan memarkirkan kendaraannya baik motor atau mobil. Perlu dilihat juga dari atribut fasilitas parkir kendaraan, Flow Musik Studio perlu menugaskan

seseorang untuk menjaga membantu pelanggan memarkirkan kendaraannya dan mengatur kendaraan yang dirasa memarkir kendaraannya dengan tidak rapi.

2. Melakukan pemberian gift atau hadiah untuk pelanggan secara tidak langsung pelanggan merasa dihargai atas loyalitasnya terhadap Flow Musik Studio sendiri. Juga melakukan pemberian gift bisa juga sebagai alat untuk mempertahankan pelanggan untuk tetap mempergunakan kembali jasa Flow Musik Studio. Adapun contohnya seperti pemberian voucher potongan latihan atau free bagi pelanggan yang sudah berlatih selama lebih dari 5 kali, pemberian kaos atau *souvenir* Flow juga bisa memuat pelanggan menjadi semakin loyal terhadap Flow Musik Studio sendiri.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1989. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Bina Aksara.
- Djarwanto & Pangestu, S., 1993. *Statistik Induktif*. BPFE: Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Prehalindo: Jakarta
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta :
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta :
- Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga: Jakarta  
Prenhallindo.  
Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- .
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Sugiyono, Dr, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.