

## ABSTRAKSI

Bisnis pijat refleksi merupakan suatu peluang bisnis yang sangat baik. Tempat pijat refleksi harus hadir sebagai perusahaan jasa yang dapat memenuhi keinginan dan keperluan konsumennya. Perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas jasanya, sehingga kepuasan konsumen konsumen dapat terbentuk. Penulis melakukan studi kasus Jerry's Reflexology, karena Jerry's Reflexology merupakan Tempat pijat refleksi yang mulai memiliki banyak pesaing, dan salah satu cara untuk mempertahankan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas jasanya. Sehingga penelitian ini ditujukan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada Jerry's Reflexology. Kualitas jasa yang digunakan oleh penulis adalah sepuluh faktor yang di namai SERVPERF. Penulis menggunakan SERVPERF, karena SERVPERF memiliki *goodness of fit* dan *varians* yang lebih baik dibandingkan SERVQUAL. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden. Penelitian dilakukan kepada konsumen Jerry's Reflexology, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen.. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas jasa berpengaruh pada kepuasan konsumen, walaupun ada faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen Jerry's Reflexology. Dengan menggunakan uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan  $r_s$  sebesar 0.547, yang berarti terdapat hubungan yang cenderung kuat dan searah. Selain melakukan perhitungan korelasi, penulis juga melakukan pengujian hipotesa, mendapatkan nilai  $\text{sig (2-tailed)} = 0.000 < 0.05$ , maka diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen. Dan dari hasil perhitungan koefisien determinasi, didapat  $K_d = 29.92\%$  artinya persentase pengaruh variabel kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 29.92% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dapat diteliti. Jadi berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Jerry's Reflexology.

# DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Kegunaan Penelitian .....	6
1.5. Kerangka Penelitian.....	7
1.6. Hipotesis Penelitian.....	12
1.7. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Jasa .....	14
2.1.1. Pengertian Jasa.....	14
2.1.2. Kategori – Kategori Bauran Jasa.....	15
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	16
2.1.4. Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa.....	19
2.1.5. Konsep Jasa.....	20
2.2. Kualitas Jasa.....	21
2.2.1. Pengertian Kualitas Jasa.....	21
2.2.2. Dimensi Kualitas Jasa.....	22
2.2.3. Mengelola Kualitas Jasa.....	27
2.2.4. Manfaat Dari Kualitas Jasa.....	29
2.2.5. Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa.....	29

2.2.6. Faktor – Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	31
2.2.7. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	33
2.3. Kepuasan Konsumen.....	36
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	36
2.3.2. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.3. Implikasi Kepuasan Terhadap Perilaku Pembelian....	42
2.3.4. Strategi Kepuasan Konsumen.....	43
2.4. Hubungan Antara Kualiatas Jasa Terhadap Konsumen.....	45
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Objek Penelitian.....	46
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
3.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan Dan Uraian Jabatan.	47
3.2. Kegiatan Usaha.....	52
3.3. Metode Penelitian.....	53
3.3.1. Operasionalisai Variabel.....	54
3.3.2. Metode Penarikan Sampel.....	56
3.3.3. Jenis Dan Sumber Data.....	57
3.3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.3.5. Teknik Analisis Data.....	59
3.4. Lokasi Penelitian	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Profil Responden .....	65
4.2. Analisis Tanggapan responden Mengenai Kualitas Jasa Jerry`s Reflexology.....	72
4.3. Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Jasa.....	89
4.4. Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Terhadap Kepuasan Konsumen Jerry`s Reflexology.....	112
4.4.1. Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	114
4.4.2. Analisis Determinasi.....	115

4.4.3. Uji t.....	115
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	116
5.2 Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.1	Karakteristik Jasa.....	17
Gambar 2.2	Konsep Pemasaran Jasa.....	20
Gambar 2.3	Konsep Kepuasan Konsumen.....	38
Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi Jerry`s Reflexology.....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.2	Daftar Harga Jerry`s Reflexology.....	53
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.4	Derajat Hubungan dan Penafsiran.....	60
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	66
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	67
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan....	69
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	70
Tabel 4.7	Data Responden Berdasarkan Perawatan yang Sering Dilakukan.....	71
Tabel 4.8	Jawaban Responden terhadap Fasilitas dan Peralatan Tempat Pijat Refleksi.....	72
Tabel 4.9	Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan Tempat Pijat Refleksi.....	73
Tabel 4.10	Kerapihan dan Kesopanan Karyawan Tempat Pijat Refleksi Dalam Berpakaian.....	73
Tabel 4.11	Penataan Eksterior dan Interior Tempat Pijat Refleksi.....	74
Tabel 4.12	Pelayanan yang Diberikan Karyawan Tempat Pijat Refleksi Cepat, Tepat, dan Terpercaya.....	75
Tabel 4.13	Bila Pelanggan Memiliki Masalah, Tempat Pijat Refleksi Akan Bersungguh-sungguh Membantu Melalui Terapinya.....	76
Tabel 4.14	Bila Tempat Pijat Refleksi Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Pada Waktu yang Ditentukan, Mereka Akan Menepatinya.....	77
Tabel 4.15	Tempat Pijat Refleksi Menyediakan Layanannya Sesuai Dengan Waktu yang Dijanjikan.....	78
Tabel 4.16	Karyawan Tempat Pijat Refleksi Memberitahu Pelanggannya Kapan Pastinya Jasa Akan Disampaikan.....	78
Tabel 4.17	Karyawan Tempat Pijat Refleksi Memberikan Layanan yang	

	Cepat Kepada Para Pelanggan.....	79
Tabel 4.18	Kebersediaan Karyawan Dalam Membantu Para Pelanggan.....	80
Tabel 4.19	Karyawan Tempat Pijat Refleksi Tidak Akan Pernah Terlalu Sibuk Untuk Merespon Permintaan Pelanggan.....	80
Tabel 4.20	Perilaku Karyawan Tempat Pijat Refleksi Mampu Membuat Para Pelanggan Mempercayai Mereka.....	81
Tabel 4.21	Keamanan Tempat Parkir Tempat Pijat Refleksi.....	82
Tabel 4.22	Pelanggan Tempat Pijat Refleksi Merasa aman Dalam Bertransaksi.....	82
Tabel 4.23	Karyawan Tempat Pijat Refleksi Secara Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Pelanggan.....	83
Tabel 4.24	Karyawan Tempat Pijat Refleksi Memiliki Pengetahuan Memadai Untuk Menjawab Pertanyaan-pertanyaan Pelanggan...	84
Tabel 4.25	Tempat Pijat Refleksi Memberikan Perhatian Individual Kepada Para Pelanggannya.....	85
Tabel 4.26	Tempat Pijat Refleksi Memiliki Jam Operasi yang Nyaman Bagi Semua Pelanggannya.....	85
Tabel 4.27	Tempat Pijat Refleksi Memiliki Karyawan yang Memberikan Perhatian Personal Kepada Para Pelanggan.....	86
Tabel 4.28	Karyawan Tempat Pijat Refleksi Memahami Kebutuhan Spesifik Para Pelanggannya.....	87
Tabel 4.29	Analisis Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Jerry`s Reflexology.....	88
Tabel 4.30	Jawaban Responden terhadap Fasilitas dan Peralatan Jerry`s Reflexology.....	90
Tabel 4.31	Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruang Jerry`s Reflexology.....	91
Tabel 4.32	Kerapihan dan Kesopanan Karyawan Jerry`s Reflexology Dalam Berpakaian.....	92
Tabel 4.33	Penataan Eksterior dan Interior Jerry`s Reflexology.....	93
Tabel 4.34	Pelayanan yang Diberikan Karyawan Jerry`s Reflexology	

	Cepat, Tepat, dan Terpercaya.....	94
Tabel 4.35	Bila Pelanggan Memiliki Masalah, Jerry`s Reflexology Akan Bersungguh-sungguh Membantu Melalui Terapinya.....	95
Tabel 4.36	Bila Jerry`s Reflexology Berjanji Untuk Melakukan Sesuatu Pada Waktu yang Ditentukan, Mereka Akan Menepatinya.....	96
Tabel 4.37	Jerry`s Reflexology Menyediakan Layanannya Sesuai Dengan Waktu yang Dijanjikan.....	97
Tabel 4.38	Karyawan Jerry`s Reflexology Memberitahu Pelanggannya Kapan Pasti nya Jasa Akan Disampaikan.....	98
Tabel 4.39	Karyawan Jerry`s Reflexology Memberikan Layanan yang Cepat Kepada Para Pelanggan.....	99
Tabel 4.40	Kebersediaan Karyawan Jerry`s Reflexology Dalam Membantu Para Pelanggan.....	100
Tabel 4.41	Karyawan Jerry`s Reflexology Tidak Akan Pernah Terlalu Sibuk Untuk Merespon Permintaan Pelanggan.....	101
Tabel 4.42	Perilaku Karyawan Jerry`s Reflexology Mampu Membuat Para Pelanggan Mempercayai Mereka.....	102
Tabel 4.43	Keamanan Tempat Parkir Jerry`s Reflexology.....	103
Tabel 4.44	Pelanggan Jerry`s Reflexology Merasa aman Dalam Bertransaksi.....	104
Tabel 4.45	Karyawan Jerry`s Reflexology Secara Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Pelanggan.....	105
Tabel 4.46	Karyawan Jerry`s Reflexology Memiliki Pengetahuan Memadai Untuk Menjawab Pertanyaan-pertanyaan Pelanggan.....	106
Tabel 4.47	Jerry`s Reflexology Memberikan Perhatian Individual Kepada Para Pelanggannya.....	107
Tabel 4.48	Jerry`s Reflexology Memiliki Jam Operasi yang Nyaman Bagi Semua Pelanggannya.....	108
Tabel 4.49	Jerry`s Reflexology Memiliki Karyawan yang Memberikan Perhatian Personal Kepada Para Pelanggan.....	109
Tabel 4.50	Karyawan Jerry`s Reflexology Memahami Kebutuhan Spesifik	



	Para Pelanggannya.....	110
Tabel 4.51	Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Jerry`s Reflexology.....	111