

ABSTRAK

Dengan semakin majunya perkembangan dunia bisnis saat ini menyebabkan timbulnya tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan yang ada. Hal ini membuat kalangan bisnis maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan selalu dituntut untuk bergerak cepat agar dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada maupun peluang-peluang yang akan muncul, sehingga keadaan seperti ini menyebabkan perusahaan harus mampu menganalisa kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sifat perusahaan yang menghasilkan jasa ialah bahwa jasa itu tidak bisa ditimbun atau ditumpuk di gudang, seperti barang-barang lainnya sambil menunggu penjualan. Karena salah satu sifat yang demikian, banyak perusahaan yang mengalami kesulitan untuk mengembangkan perusahaan yang bergerak di sektor jasa.

Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Sedangkan Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik

Penulis mengadakan penelitian pada PANTI PIJAT MEKAR JAYA yang berlokasi di Jalan Garuda No. 46 Bandung, yang bergerak di dalam jasa pelayanan pijat. Dalam melakukan penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Field Research (penelitian Lapangan), Library Research (penelitian Kepustakaan) dan pengukuran kepuasan dengan Diagram Kartesius. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak Panti Pijat Mekar Jaya telah berjalan dengan baik sebagaimana terlihat dalam diagram tersebut sudah terdapat point-point yang banyak terdapat di kuadran 2 dan 3 yakni sudah baik dan perlu dipertahankan dan juga sudah ada pelayanan yang cukup memuaskan dari Panti Pijat Mekar Jaya dan konsumen sudah merasa cukup dengan pelayanan tersebut, juga beberapa dari kuadran 1 yang perlu lebih dikembangkan oleh Panti Pijat Mekar Jaya agar dapat lebih memuaskan konsumennya dalam masa yang akan datang.

Key Words : Kualitas, Kepuasan, Jasa.

ABSTRACT

The increasing of business development causes the tight competition between companies. It makes the business society, in addition authorized on duty are insisted to move quickly and flexible thus able to use every chance which appears also chance will perform. It causes companies have to be able to analyze consumers requirement and desires.

The attitude of the company which produce services is the services can not be hold or keep in the warehouse, like the other product as the time for selling is come. With the attitude like that, many companies have faced so many problems to improve their company which move in the services sector.

Marketing is a social and managerial process which inside it is an individual and group has what they need and what they want with creating, offering and trading a product which has a value with other people. And a service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything it's production may or may, not be tied to a physical product.

The writer did this research at Mekar Jaya Massage place which located at Garuda No. 46 Bandung, this place moved in services sector of massage. At this research, the writing method used is the analysis descriptical with case study. And the other is data collection technique used in this research is Field Research, Library Research, and satisfaction measured with Cartesius Diagram. Based on the results of the research, it can be said that the services quality did by the Mekar Jaya Massage Place is going well, it can be seen in that diagram has a lot of points in second and third quadrant which explain that the quality of service by Mekar Jaya Massage Place so far so good, just need to maintain it quality and many consumer has satisfied with its services, and a few points is located at first quadrant, it means the massage place must improved that sector so the consumer can be more satisfied in the future.

Keywords : Quality, Satisfaction, Services,

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Inti Pemasaran.....	7
2.1.2.1 Pengertian Konsep Inti Pemasaran.....	7
2.1.2.2 Unsur-unsur Konsep Inti Pemasaran.....	7
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	10
2.1.3.1 Pengertian Konsep Pemasaran.....	10
2.1.3.2 Konsep Pemasaran yang Berorientasi Pada	
Kepuasan Konsumen.....	10

2.1.4 Marketing Mix.....	11
2.1.4.1 Pengertian Marketing Mix.....	11
2.1.4.2 Variabel / Unsur Marketing Mix	11
2.1.5 Pengertian Produk	15
2.1.6 Pengertian, Karakteristik, Klasifikasi, dan Jenis – jenis Jasa..	16
2.1.6.1 Pengertian Jasa.....	16
2.1.6.2 Karakteristik Jasa.....	17
2.1.6.3 Ciri-Ciri Jasa.....	19
2.1.6.4 Klasifikasi Jasa.....	20
2.1.6.5 Jenis-jenis Jasa.....	25
2.1.7 Strategi Pemasaran Bagi Perusahaan Jasa.....	27
2.1.7.1 Melakukan Diferensiasi Kompetitif.....	28
2.1.7.2 Mengelola Kualitas Jasa.....	29
2.1.7.3 Mengelola Produktivitas.....	33
2.1.7.4 Strategi Mengelola Permintaan Jasa.....	34
2.1.7.5 Strategi Mengelola Penawaran Jasa.....	34
2.1.8 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.8.1 Prinsip Dasar Kualitas Pelayanan.....	35
2.1.8.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	36
2.1.9 Perilaku Konsumen.....	38
2.1.9.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	38
2.1.9.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.	38
2.1.9.3 Proses Keputusan Pembelian.....	40

2.1.10 Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.10.1 Pelayanan Pelanggan.....	41
2.1.10.2 Pentingnya Kepuasan Konsumen.....	44
2.1.10.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	45
2.1.10.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	45
2.1.10.5 Konsep Kepuasan Konsumen.....	46
2.1.10.6 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	46
2.1.10.7 Implikasi Kepuasan Konsumen.....	47
2.1.11 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	47
2.2 Kerangka Pemikiran	48
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	60
3.1 Objek Penelitian.....	60
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	60
3.2 Metode Penelitian.....	61
3.2.1 Desain Penelitian.....	61
3.2.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	62
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	62
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.2.5 Metode Pengumpulan Data.....	63
3.2.6 Teknik Analisis Data.....	67
3.2.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bauran Pemasaran.....	15
Gambar 2.2	Kualitas Jasa.....	22
Gambar 2.3	Bagan Kerangka Penelitian.....	58
Gambar 3.1	Diagram Kartesius.....	70
Gambar 4.1	Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Panti Pijat Mekar Jaya	103

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Volume Penjualan dan Biaya Variable.....	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	65
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	74
Tabel 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
Tabel 4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	76
Tabel 4.6 Komposisi Responden Berdasarkan Lamanya Berlangganan.....	76
Tabel 4.7 Komposisi Responden Berdasarkan Tempat tinggal (wilayah).....	77
Tabel 4.8 Komposisi Responden Berdasarkan Intensitas Kedatangan per Bulan.....	78
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Prosedur Penerimaan Pelanggan yang cepat dan tepat.....	81
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Prosedur Penerimaan Pelanggan yang cepat dan tepat.....	81
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang cepat dan tepat.....	82
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang cepat dan tepat.....	82
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Jadwal pelayanan Panti Pijat dijalankan dengan tepat	83
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Jadwal pelayanan Panti Pijat dijalankan dengan tepat.....	83

Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Prosedur pelayanan	
tidak berbelit-belit.....	84
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Prosedur pelayanan tidak	
berbelit-belit.....	84
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Responden terhadap kemampuan karyawati	
dan front office untuk cepat menyelesaikan keluhan pelanggan.....	85
Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Kemampuan karyawati dan front office	
untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggan.....	85
Tabel 4.19 Tingkat Kepentingan Responden terhadap front office	
memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.....	86
Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap front office memberikan informasi	
yang jelas, mudah dimengerti.....	86
Tabel 4.21 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Tindakan cepat pada	
saat pelanggan membutuhkan.....	87
Tabel 4.22 Penilaian Responden Terhadap Tindakan cepat pada saat	
pelanggan membutuhkan	87
Tabel 4.23 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pengetahuan	
dan kemampuan karyawati dalam memijat.....	88
Tabel 4.24 Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan dan kemampuan	
karyawati dalam memijat.....	88
Tabel 4.25 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Keterampilan karyawati	
dalam bekerja.....	89
Tabel 4.26 Penilaian Responden Terhadap Keterampilan karyawati dalam bekerja	89
Tabel 4.27 Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan yang sopan	

	dan ramah.....	90
Tabel 4.28	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang sopan dan ramah..	90
Tabel 4.29	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Jaminan	
	keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.....	91
Tabel 4.30	Penilaian Responden Terhadap Jaminan keamanan pelayanan	
	dan kepercayaan terhadap pelayanan.....	91
Tabel 4.31	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Memberikan	
	perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan.....	92
Tabel 4.32	Penilaian Responden Terhadap Memberikan perhatian secara	
	khusus kepada setiap pelanggan.....	92
Tabel 4.33	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Perhatian terhadap	
	keluhan pelanggan	93
Tabel 4.34	Penilaian Responden Terhadap Perhatian terhadap keluhan	
	pelanggan	93
Tabel 4.35	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Pelayanan kepada	
	semua pelanggan tanpa memandang status sosial dan lain-lai.....	94
Tabel 4.36	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan kepada semua pelanggan	
	tanpa memandang status sosial dan lain-lain.....	94
Tabel 4.37	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kebersihan, kerapian,	
	dan kenyamanan ruangan.....	95
Tabel 4.38	Penilaian Responden Terhadap Kebersihan, kerapian, dan	
	kenyamanan ruangan.....	95
Tabel 4.39	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Penataan eksterior	
	dan interior ruangan.....	96

Tabel 4.40	Penilaian Responden Terhadap Penataan eksterior dan interior Ruangan.....	96
Tabel 4.41	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.....	97
Tabel 4.42	Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.....	97
Tabel 4.43	Tingkat Kepentingan Responden terhadap Kerapian dan kebersihan penampilan karyawati.....	98
Tabel 4.44	Penilaian Responden Terhadap Kerapian dan kebersihan penampilan karyawati.....	98
Tabel 4.45	Persentase dari Penilaian Tanggapan dan Harapan Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Panti Pijat Mekar Jaya.....	99
Tabel 4.46	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Panti Pijat Mekar Jaya	101