

Abstrak

Kepuasan pelanggan di masa sekarang ini merupakan hal yang paling diperhatikan perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan. Perusahaan yang tidak memperhatikan kepuasan pelanggan maka akan sulit untuk dapat bertahan dalam persaingan.

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan deskripsi penganalisaan kepuasan pelanggan dengan salah satu perspektif dari *balanced scorecard* yaitu *customer perspective*.

Penelitian dilakukan pada Ocean Game Net yang bergerak pada jasa hiburan penyediaan fasilitas bermain *game* dengan metode deskriptif analitis. Proses pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan studi lapangan untuk memperoleh data primer dan data sekunder.

Dari penelitian di atas penulis mengetahui bahwa selama ini perusahaan mengukur kinerja hanya melihat dari kinerja keuangan saja, yaitu dengan cara melihat laba bersih yang didapat per satu periode. Karenanya penulis merasa perlu menilai kinerja dari salah satu perspektif dari *balanced scorecard* yaitu *customer perspective*.

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode *balanced scorecard* memperoleh *score* total sebesar 6.78. Hasil ini didapat dari pengukuran terhadap lima variabel kepuasan pelanggan yaitu : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Hasil penganalisaan kepuasan pelanggan ini dapat digunakan perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan di masa datang.

Dari hasil pengukuran di atas penulis memberikan saran bahwa Ocean Game Net harus lebih meningkatkan kinerja staff yang dimiliki, dan juga peningkatan kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan cara menyediakan AC (*Air Conditioner*), kebersihan toilet dan ketersediaan air bersih harus dijaga. Sudah saatnya bagi Ocean Game Net untuk merubah pengukuran kinerja yang biasanya hanya melihat dari perspektif keuangan saja menjadi perspektif keuangan dan non-keuangan.

DAFTAR ISI

Abstrak.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan tujuan penelitian.....	7
1.4 Kegunaan penelitian.....	8
1.5 Rerangka pemikiran.....	9
1.6 Metode penelitian.....	13
1.7 Lokasi penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisa.....	15
2.1.1 Pengertian Analisa.....	15
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.1 Pengertian kepuasan.....	15
2.2.2 Pengertian pelanggan.....	16

2.2.3	Pengertian kepuasan pelanggan.....	16
2.2.4	Alasan pengukuran kepuasan pelanggan.....	17
2.2.5	Teori-teori riset kepuasan pelanggan.....	18
2.2.6	Definisi ekspektasi pelanggan.....	19
2.2.7	Tipe-tipe ekspektasi pelanggan	20
2.2.8	Faktor yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan.....	22
2.2.9	Pengukuran kepuasan pelanggan	24
2.3	<i>Customer perspective</i>	27
2.3.1	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.3.2	Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.3.3	<i>Customer perspective</i> bagian dari <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.3.4	Pengukuran dalam <i>customer perspective</i>	30
2.4	Jasa.....	31
2.4.1	Pengertian jasa.....	31
2.4.2	Klasifikasi jasa.....	32
2.4.3	Pengelompokkan jasa komersial.....	35
2.4.4	Karakteristik jasa.....	36
2.4.5	Problematika bisnis jasa.....	37
2.4.6	Tipe-tipe operasi jasa.....	38
2.4.7	Kontribusi pelanggan terhadap jasa.....	39
2.5	Hiburan.....	40

2.5.1	Pentingnya hiburan.....	40
-------	-------------------------	----

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1	Objek penelitian.....	41
3.2	Gambaran umum perusahaan.....	42
3.2.1	Sejarah Perusahaan.....	42
3.2.2	Struktur organisasi.....	43
3.2.3	Visi dan misi perusahaan.....	44
3.3	Metode penelitian.....	44
3.3.1	Metode pengumpulan data.....	44
3.3.2	Jenis data.....	45
3.3.3	Metode analisis data.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Sampel.....	50
4.1.1	Pemilihan sampel.....	50
4.2	Hasil wawancara dengan pemilik Ocean Game Net.....	51
4.3	Gambaran sekilas tentang Ocean Game Net.....	51
4.4	Pengukuran menggunakan sistem <i>score</i>	53
4.5	Analisa kepuasan pelanggan menggunakan <i>balanced scorecard</i>	53

4.5.1	Variabel <i>tangible</i>	54
4.5.2	Variabel <i>reliability</i>	64
4.5.3	Variabel <i>responsiveness</i>	74
4.5.4	Variabel <i>assurance</i>	82
4.5.5	Variabel <i>empathy</i>	87
4.6	Score kepuasan pelanggan di Ocean Game Net.....	91

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran.....	94
	Daftar Pustaka.....	xi
	Lampiran.....	xiii

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2006). *Metode dan Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta
- Anthony, Robert. (2005). *Management Control System*, Jakarta: Salemba Empat
- Anthony, Robert. (1993). *Sistem Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Enggel, James F. (1994). *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Kaplan, Robert S. (1996). *The Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Jakarta: Erlangga
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Refika Aditama
- Mulyadi. (2007) *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Scott, Dru, (2003) *Customer Satisfaction*. Jakarta: PPM, 2003.

Sekaran, Lina. (2006). *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat

Supranto, Johanes. (2001). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy, (2005). *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
Yogyakarta

Yuwono, Sony. (2002). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Jakarta:
PT Gramedia Pustaka Utama