

ABSTRACT

To win a hard competition in photography sector, company need to beware from some competitor, that newcomer, old competitor, or future competitor. Company can develop the service with do a some riset about “consumer wants and needs”. With the riset, company can take they own consumer that company had and can bring a competitor consumer to use a company service.

Company try to identified what consumer wants and needs. So company won't guess about something that must to repair to increase consumer satisfaction from a company service.

With an IMPORTANCE PERFORMANCE-GRID a company know a bad service that must to repair.

Five main priority that company must to repair to increase a consumer satisfaction, that five thing's is :

1. A man who can tell about nice position
2. Responsiveness consumer
3. Studio's backscreen
4. Can finish an order
5. Time assurance

The company can increase a consumer satisfaction after repair five thing's that consumer needed. Repair that five thing's same with increase service quality, if service quality up than consumer satisfaction will up too.

ABSTRAK

Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di bidang fotografi, perusahaan perlu waspada terhadap pesaing-pesaing yang ada, baik itu yang baru muncul, yang telah ada dan yang akan datang. Perusahaan dapat terus melakukan pengembangan terhadap pelayanannya dengan melakukan pemantauan terus menerus terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan begitu perusahaan dapat mempertahankan konsumen yang dimilikinya dan dapat menarik konsumen pesaing untuk menggunakan jasa pelayanannya.

Perusahaan melibatkan konsumen untuk mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan yang mereka inginkan. Sehingga perusahaan tidak perlu meraba-raba lagi hal-hal apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanannya.

Pada perhitungan korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dirasa kurang memenuhi kepuasan konsumen yang diharapkan, sebab angka yang didapat adalah 16.86893798 %. Dikarenakan rata-rata pelayanan yang dirasakan dibawah rata-rata pelayanan yang diharapkan, dan hampir semua atribut pertanyaan yang diajukan kepada konsumen dirasakan tidak sesuai dengan harapan. Sehingga kepuasan konsumen dirasakan cukup rendah.

Dengan metode **Importance Performance-Grid** perusahaan dapat mengetahui hal-hal yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan-perbaikan kualitas pelayanan. Agar setidaknya kualitas pelayanan untuk studio foto grup dapat terus ditingkatkan oleh PT. X.

Adapun lima prioritas utama yang harus diperbaiki oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, lima hal itu adalah :

1. Pengarah gaya yang pintar memposisikan konsumen
2. Ketanggapan terhadap keluhan konsumen
3. Layar studio
4. Kecepatan dan ketepatan dalam menangani pesanan
5. Jaminan waktu, konsumen tidak dibiarkan mengantri lama

Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen setelah melakukan perbaikan-perbaikan lima hal yang dibutuhkan konsumen. Memperbaiki lima hal tersebut dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan naik maka kepuasan konsumen pun akan naik.

Kata kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Attention, Interest, Desire, Action.

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Pembatasan Masalah	6
1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	6
1.6.1 Kerangka Pemikiran	6
1.6.2 Hipotesis Penelitian	12
1.7 Sistematika Pembahasan	12
Bab II Landasan Teori	
2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	15

2.3	Pengertian dan Unsur-unsur Bauran Pemasaran	15
2.3.1	Pengertian Bauran Pemasaran	15
2.3.2	Unsur-unsur Bauran Pemasaran	16
2.4	Jasa	19
2.4.1	Definisi Jasa	19
2.4.2	Kualitas Jasa	22
2.4.2.1	Pengertian Kualitas Jasa	22
2.4.2.2	Harapan Pelanggan	27
2.5	Konsumen Jasa	30
2.5.1	Definisi Konsumen Jasa	30
2.5.2	Kepuasan Konsumen	32
2.6	Mengukur Kepuasan Pelanggan	36
2.7	Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	39

Bab III Objek dan Metode Penelitian

3.1	Objek Penelitian	41
3.2	Metode Penelitian	42
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	42
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	42
3.2.3	Metode Penarikan Sampel	46
3.2.4	Prosedur Pengumpulan Data	47
3.2.4.1	Field Research	47

3.2.4.1.1	Kuesioner	47
3.2.4.1.1.1	Pembentukan Kuesioner	
	Pelanggan	49
3.2.4.1.2	Wawancara	52
3.2.4.1.3	Observasi	53
3.2.4.2	Library Research	53
3.2.5	Metode Analisis	54
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan		
4.1	Data Umum Perusahaan	60
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	60
4.1.2	Identifikasi Jasa Pelayanan	61
4.1.3	Struktur Organisasi	62
4.2	Profil Konsumen	70
4.3	Deskripsi Pembahasan	71
4.3.1	Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap Sebuah Studio Foto Grup Secara Umum	72
4.3.2	Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Studio Foto Grup PT. X	86
4.3.3	Perbaikan-Perbaikan Yang Diperlukan Oleh Pihak Perusahaan	103
4.3.3	Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Studio Foto Grup PT. X	104

Bab V Kesimpulan dan Saran

5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Skema Kerangka Pemikiran
- Tabel 3.1 Operasional variabel
- Tabel 3.2 Rules of Thumb about Correlation Coefficient Size
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
- Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Ketajaman Gambar Pada Foto
- Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Layar Studio yang Menarik dan Berganti-ganti
- Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Studio Foto yang Bersih
- Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Fasilitas Kamar Ganti yang Luas dan Lengkap
- Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Pesanan Foto
- Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kecepatan dan Ketepatan Karyawan dalam Menangani Pesanan
- Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen
- Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Fotografer yang Ramah dalam Mengatur Posisi Pemotretan
- Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Kasir Tepat dalam Menghitung Biaya yang Harus Dibayar & Uang Kembali
- Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Jaminan Warna Sesuai Dengan Aslinya
- Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Jaminan Gambar Pada Saat Dicitak Ulang
- Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Tukang Parkir yang Menjaga Keamanan Kendaraan dan Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan
- Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Jaminan Waktu (Konsumen Tidak Dibiarkan Mengantri / Menunggu Lama)
- Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Keamanan Barang Milik Konsumen yang Ditinggal Pada Saat Pengambilan Gambar
- Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Pengulangan Bila Pengambilan Foto Gagal
- Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Sama Ketika Ditanya
- Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Keramahan Pegawai Kasir dan Karyawan
- Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Karyawan yang Dapat Dipercaya dan Bertanggung Jawab
- Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Karyawan Menjelaskan Dengan Jelas Bila Ada Pertanyaan Dengan Bahasa Yang Dipahami Konsumen

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Pengarah Gaya yg Pintar dalam Memposisikan Pemotretan

Tabel 4.24 Analisa Kebutuhan Konsumen Terhadap Sebuah Studio Foto Grup

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Tentang Ketajaman Gambar Pada Foto

Tabel 4.26 Tanggapan Responden Tentang Pentingnya Layar Studio yang Menarik dan Berganti-ganti

Tabel 4.27 Tanggapan Responden Tentang Studio Foto yang Bersih

Tabel 4.28 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kamar Ganti yang Luas dan Lengkap

Tabel 4.29 Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Pesanan Foto

Tabel 4.30 Tanggapan Responden Tentang Kecepatan dan Ketepatan Karyawan dalam Menangani Pesanan

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan Karyawan Terhadap Keluhan Konsumen

Tabel 4.32 Tanggapan Responden Tentang Fotografer yang Ramah dalam Mengatur Posisi Pemotretan

Tabel 4.33 Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Kasir dlm Menghitung Biaya yg Harus Dibayar & Uang Kembali

Tabel 4.34 Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Warna Dengan Aslinya

Tabel 4.35 Tanggapan Responden Tentang Gambar Pada Saat Dicitak Ulang

Tabel 4.36 Tanggapan Responden Tentang Tukang Parkir yang Menjaga Keamanan Kendaraan dan Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan

Tabel 4.37 Tanggapan Responden Tentang Jaminan Waktu (Konsumen Tidak Dibiarkan Mengantri / Menunggu Lama)

Tabel 4.38 Tanggapan Responden Tentang Keamanan Barang Milik Konsumen yang Ditinggal Pada Saat Pengambilan Gambar

Tabel 4.39 Tanggapan Responden Tentang Pengulangan Bila Pengambilan Foto Gagal

Tabel 4.40 Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Karyawan Yang Sama

Tabel 4.41 Tanggapan Responden Tentang Keramahan Pegawai Kasir dan Karyawan

Tabel 4.42 Tanggapan Responden Tentang Tanggung Jawab dan Kepercayaan Karyawan

Tabel 4.43 Tanggapan Responden Tentang Penjelasan dengan Jelas dari Karyawan Bila Ada Pertanyaan dengan Bahasa yang Dipahami Konsumen

Tabel 4.44 Tanggapan Responden Tentang Pengarah Gaya dalam Pengaturan dan Pengambilan Gambar

Tabel 4.45 Analisa Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Studio Foto Grup Jonas Photo

Tabel 4.46 Perhitungan Korelasi Antara Tingkat Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen

Tabel 4.47 Nilai Rata-Rata dari Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Service Continuum

Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa (Gap Model)

Gambar 2.3 Service Marketing Triangle

Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan

Gambar 3.1 An Importance Performance-Grid

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. X

Gambar 4.2 Diagram Kartesius PT. X

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data mentah Kebutuhan Konsumen Secara Umum Terhadap Studio Foto Grup
- Lampiran 3 Data mentah Kepuasan Konsumen Terhadap Studio Foto Grup Yang Dimiliki PT. X
- Lampiran 4 Riwayat Hidup Penulis
- Lampiran 5 Surat Pernyataan Penelitian