

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS JASA KURSUS MUSIK PADA
*ELFA MUSIC SCHOOL CABANG CIBUBUR***

TUGAS AKHIR



RENINDYA CAHAYA HERMARA M.

1091001147

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS JASA KURSUS MUSIK
PADA *ELFA MUSIC SCHOOL* CABANG CIBUBUR**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**



RENINDYA CAHAYA HERMARA M.

1091001147

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2014

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Renindya Cahaya Hermara

NIM : 1091001147

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Renindya Cahaya Hermara Mardanus
NIM : 1091001147
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kualitas Jasa Kursus Musik Pada *Elfa Music School* Cabang Cibubur.

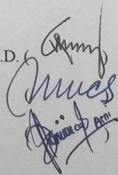
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Gunardi Endro, M.B.A., M.Hum., M.Soc.Sci., Ph.D.

Penguji 1 : Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.

Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Juli 2014

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Jasa Kursus Musik Pada *Elfa Music School* Cabang Cibubur“. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie.

Penulis menyadari, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tidak mungkin Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Gunardi Endro, selaku Dosen Pembimbing yang menuntun penulis dengan arahan dan sarannya, yang memberikan penulis wawasan yang akan berguna dimasa depan, yang giat merevisi dari awal sampai Tugas Akhir ini selesai.
2. Bapak Didit, Ibu Mala dan Kak Kinta Herawan, selaku pemilik EMS cabang Cibubur yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, memberikan informasi serta masukan, dan menyemangati serta membantu proses pengumpulan data.
3. Karyawan-karyawan dan guru-guru EMS yang sangat membantu dalam proses pengumpulan data, mbak Yani, mbak Cici, dan mbak Linda, serta karyawan dan guru EMS lainnya.

4. Bapak Muchsin Saggaff selaku dosen pembahas dan penguji Tugas Akhir yang telah memberikan kritik dan masukan demi peningkatan kualitas Tugas Akhir penulis.
5. Ibu Dominica Arni Widyastuti selaku dosen penguji Tugas Akhir yang telah membantu menunjukkan kesalahan dan memberikan masukan kepada penulis.
6. Nadya, Linda, dan Neno yang telah memberikan pengalaman berguna selama masa perkuliahan, yang membentuk penulis menjadi individu yang lebih baik.
7. Orang tua yang sudah melahirkan penulis, adik-adik dan penyemangat-penyemangat kecil dirumah.
8. Manajemen UB angkatan 2009 yang telah menjadi teman seperjuangan dan membantu dalam masa perkuliahan.

Dengan kemampuan yang terbatas, Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kesalahan dan membutuhkan saran dan masukan. Semoga Tugas Akhir ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 23 Juli 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renindya Cahaya Hermara Mardanus
NIM : 1091001147
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Hasil Penelitian

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Tingkat Kualitas Jasa Kursus Musik Pada *Elfa Music School* Cabang Cibubur”

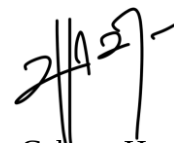
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Juli 2014

Yang menyatakan



(Renindya Cahaya Hermara M)

ANALISIS TINGKAT KUALITAS JASA KURSUS MUSIK PADA *ELFA MUSIC SCHOOL* CABANG CIBUBUR

Renindya Cahaya Hermara Mardanus

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki tingkat kualitas jasa kursus musik *Elfa Music School* (EMS) Cabang Cibubur. Kerangka penelitian manajemen kualitas yang digunakan adalah kerangka yang dikenal dengan nama SERVQUAL, yaitu membandingkan tingkat kualitas yang diharapkan konsumen (*expected*) dengan tingkat kualitas yang dipersepsi konsumen. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta-peserta kursus musik EMS cabang Cibubur yang berlokasi di Kota Wisata – Cibubur. Analisis kesenjangan (*gap analysis*) dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan uji statistik *t-test* untuk memeriksa apakah secara statistik ada perbedaan signifikan antara rata-rata tingkat kualitas harapan dan tingkat kualitas yang dipersepsi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan pada dimensi *reliability* dan *tangibility* dari kualitas jasa, sedangkan pada dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dari kualitas jasa tidak ditemukan kesenjangan yang signifikan. Implikasinya, perlu ada dilakukan perbaikan pada dua dimensi kualitas jasa yang menunjukkan kesenjangan signifikan tersebut, misalnya perbaikan materi pengajaran, prosedur pengajaran dan kemampuan mengajar guru.

Kata kunci: SERVQUAL, kualitas jasa, kualitas yang diharapkan, kualitas yang dipersepsi, kursus musik.

ANALYZING THE SERVICE QUALITY OF MUSIC COURSE AT ELFA MUSIC SCHOOL (EMS) – CIBUBUR BRANCH

Renindya Cahaya Hermara Mardanus

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the level of service quality of music course at Elfa Music School (EMS) – Cibubur Branch. The quality management framework being used is a framework commonly called SERVQUAL, which is to compare the quality of service expected by consumers and the quality of service perceived by them. Data were collected by distributing questionnaires to the students at the EMS – Cibubur Branch located at Kota Wisata, Cibubur. Gap analysis was exercised by first exercising a statistic t-test to examine whether there was a statistically significant difference between the mean of expected quality and the mean of perceived quality. The results showed that significant gaps were found in two dimensions of service quality, namely reliability and tangibility. While in the other three dimensions (responsiveness, assurance and empathy), no significant gap was found. The results implied that some improvement may need to be done such as those concerns with course materials, course procedures, and the pedagogical competence of the teachers.

Keywords: SERVQUAL, service quality, expected quality, perceived quality, music course.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	4
2. KERANGKA TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Definisi Jasa	5
2.1.2 Kepuasan Konsumen	5
2.1.3 Kualitas Jasa	6
2.1.4 Mengukur Kualitas Jasa	8
2.1.5 SERVQUAL.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Penelitian	15
3. METODOLOGI	16
3.1 Pendekatan Penelitian.....	16
3.1.1 Metode Penelitian	16
3.1.2 Sumber Data	16
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	16
3.3 Populasi.....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.5 Instrumen Penelitian.....	19
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	21
3.6.1 Uji Validitas	21
3.6.2 Uji Reliabilitas	22
3.7 Metode Analisis Data	23
3.7.1 Gap Score Analysis.....	23
3.7.2 Pengujian Signifikasi Gap dengan t-Test.....	23
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Elfa Music School.....	26

4.1.1	Profile Elfa Music School Cabang Cibubur	26
4.1.2	Program Kursus di Elfa Music School.....	26
4.1.3	Tingkatan dan Pengujian Kursus	27
4.1.4	Pemilihan Instruktur Musik.....	29
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	30
4.2.1	Uji Validitas	30
4.2.2	Uji Reliabilitas	32
4.2.3	Uji Normalitas	32
4.3	Hasil Penelitian	34
4.3.1	Karakteristik Responden	34
4.3.1.1	Jenis Kelamin.....	34
4.3.1.2	Usia.....	35
4.3.1.3	Pendidikan	36
4.3.1.4	Kursus yang diikuti	36
4.3.2	Analisis Gap Score Tingkat Harapan dan Tingkat Penilaian Konsumen terhadap Jasa EMS Berdasarkan Atribut.....	37
4.3.3	Analisis Gap Berdasarkan Kategori.....	42
4.3.4	Analisis Gap Berdasarkan Dimensi	44
4.3.5	Analisis Gap Terhadap Rerata Tingkat Kualitas Jasa Keseluruhan (<i>Overall Service Quality</i>).....	46
4.3.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53
	DAFTAR PUSTAKA.....	54
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Hasil Penelitian Saragih (2008).....	13
Tabel 3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	20
Tabel 4.1	Tabel uji validitas	30
Tabel 4.2	Tabel uji reliabilitas	32
Tabel 4.3	Tabel <i>gap score analysis</i> antara harapan dan penilaian EMS oleh konsumen EMS	37
Tabel 4.4	Tabel atribut dengan kesenjangan yang signifikan	39
Tabel 4.5	Tabel gap score berdasarkan kategori.....	42
Tabel 4.6	Tabel gap score berdasarkan dimensi.....	44
Tabel 4.7	Tabel Analisis Gap Terhadap Rerata Tingkat Kualitas Jasa Keseluruhan	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dimensi jasa oleh Parasuraman dkk (1985).....	10
Gambar 2.2	Model <i>service quality gaps</i> oleh Parasuraman dkk (1985).....	12
Gambar 2.3	Kerangka penelitian	15
Gambar 3.1	Diagram kartesius oleh Martilla dan James (1977)	24
Gambar 4.1	<i>Scatterplot expected</i>	33
Gambar 4.2	<i>Scatterplot perceived</i>	33
Gambar 4.3	<i>Pie chart</i> jenis kelamin responden	34
Gambar 4.4	<i>Pie chart</i> usia responden.....	35
Gambar 4.5	<i>Pie chart</i> pendidikan responden.....	36
Gambar 4.6	<i>Pie chart</i> kursus yang diikuti oleh responden.....	36
Gambar 4.7	Diagram kartesius <i>gap score analysis</i> berdasarkan atribut.....	40
Gambar 4.8	<i>Zoom in</i> diagram kartesius <i>gap score analysis</i> berdasarkan atribut.....	41
Gambar 4.9	Diagram kartesius <i>gap score</i> berdasarkan kategori.....	43
Gambar 4.10	Diagram kartesius <i>gap score</i> berdasarkan dimensi	45
Gambar 4.11	Gambar Diagram Kartesius Analisis Gap Terhadap Rerata Tingkat Kualitas Jasa Keseluruhan	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner murid EMS	56
Lampiran 2 Data konsumen EMS - Karakteristik dan <i>Expected</i>	57
Lampiran 3 Data konsumen EMS – <i>Perceived</i>	59