

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI SEKOLAH
MUSIK MELODIA SURABAYA**

SKRIPSI



No. INDUK	1969/04
TGL TERIMA	10-09-2004
BENTUK	PSY
No. BUKU	FPSI Tja h-1
K.P. KE	1 (satu)

Oleh:

KARMELIA JULIANI TJAHJANTO

NRP: 7103000001

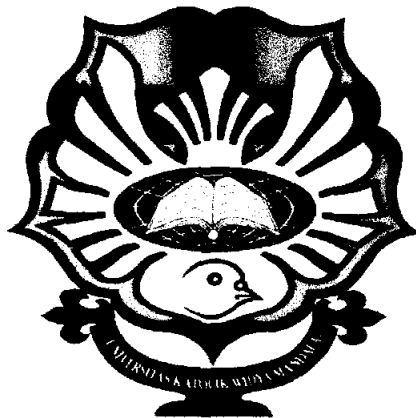
**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2004**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN DI SEKOLAH
MUSIK MELODIA SURABAYA**

SKRIPSI

Ditujukan kepada

**Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi**



Oleh:

Karmelia Juliani Tjahjanto
NRP: 7103000001

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2004**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : KARMELIA JULIANI TJAHJANTO

NRP : 7103000001

Fakultas : Psikologi

Alamat/Telepon : JL. GAYUNGSARI 8/30 SURABAYA

T : 8280830

.....

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah hasil pemikiran saya sendiri dan tidak merupakan hasil **PLAGIAT**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan bersedia menerima sanksi apabila saya melanggar hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini.

Surabaya, 24 JUNI 2004

Yang membuat pernyataan,



KARMELIA JULIANI T.

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN DI SEKOLAH MUSIK MELODIA
SURABAYA**

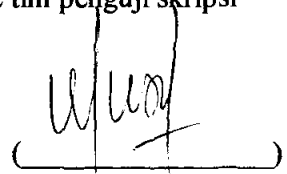
Oleh :

KARMELIA JULIANI TIAHJANTO

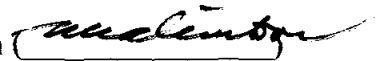
NRP : 7103000001

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing Utama : Drs. Musa Tanaja, M.Si



Pembimbing Pendamping : Drs. Psi. Pieter K. Malinton



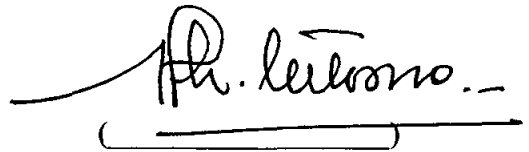
Surabaya, 21 Juni 2004

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Pada tanggal 9 Juli 2004

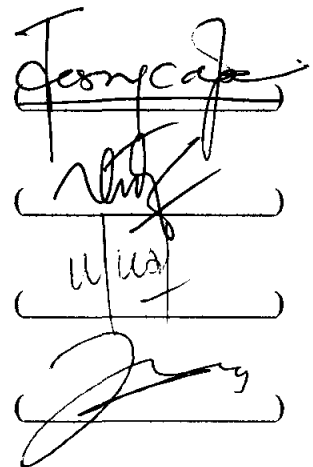
Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,
Drs. Psi. M. L. Oetomo



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dr. Psi. M. L. Oetomo", written over a horizontal line.

Dewan Penguji :

1. Ketua : Yessyca Diana G, S.Psi
2. Sekretaris : Ermida S, S.Psi
3. Anggota : Drs. Psi. Musa Tanaja, M.Si
4. Anggota : James Waskito S, S.Psi



Four handwritten signatures in black ink, each written over a horizontal line. The signatures correspond to the names listed in the Dewan Penguji section: Yessyca Diana G, Ermida S, Musa Tanaja, and James Waskito S.

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Karya ini kupersembahkan kepada
Papa, Mama, dan pengasuhku (Mbak Mi) yang sangat aku cintai.
Terima kasih atas perhatian, dukungan, dan bimbingan yang selalu
diberikan untukku..... (I love you so much).**

HALAMAN MOTTO

Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya,
bahkan Ia memberikan kekakalan dalam hati mereka.
Tetapi manusia tidak dapat mengalami pekerjaan yang dilakukan
Allah dari awal sampai akhir.

(Pengkotchah 3 : 11)

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kekuatan dan penyertaanNya kepada penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Banyak sekali halangan dan rintangan yang penulis hadapi selama perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, namun karena berkat dan pendampinganNya semua itu dapat penulis lalui.

Penulis juga menyadari bahwa karya sederhana ini dapat terselesaikan bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri namun banyak sekali pihak yang turut membantu penulisan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. **Bapak Drs. Psi. M.L. Oetomo**, selaku Dekan Fakultas Psikologi Unika Widya Mandala yang telah mendukung peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.
2. **Bpk. Drs. Musa Tanaja, M.Si**, selaku pembimbing utama yang dalam kesibukannya telah meluangkan waktu untuk membimbing dengan sabar serta banyak memberikan masukan, dorongan, pengetahuan, dan juga saran.
3. **Bpk. Drs. Psi. Pieter Kemal Malinton**, selaku pembimbing pendamping yang dengan sabar dan teliti banyak memberi dukungan, masukan pada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Orangtua saya, **Lukas Pudji T. dan Hetty Ernawatty** serta pengasuhku **Mbak Tumini** yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

5. **Ibu Yessyca Diana Gabrielle, S.Psi.**, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengeluarkan surat perijinan penelitian dan memberikan dorongan bagi penyelesaian skripsi ini.
6. **Ibu Dra. Psi. Josephine M.J. Ratna, M.Psych**, selaku Penasehat Akademik di awal-awal perkuliahan yang telah banyak memberikan semangat, nasehat, dan juga dukungan kepada penulis.
7. **Ibu Ermida, S. Psi**, selaku Penasehat Akademik yang dengan sabar dan perhatian telah banyak membantu berbagai hal yang berkaitan dengan masalah akademik penulis selama ini, serta memberikan dukungan dan semangat pada penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. **Ibu Ratna Yudhawati, S.Psi.**, selaku Kepala PLP yang selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini dan atas kesempatan untuk belajar banyak hal di PLP.
9. **Ibu Ong Yulie Wongso** selaku Pimpinan Sekolah Musik Melodia yang telah membantu dengan memberikan ijin pada penulis untuk melakukan penelitian, dan segenap **staff Sekolah Musik Melodia** yang telah membantu menyebarkan angket dan memberikan informasi serta data pada penulis dalam melengkapi penyusunan skripsi ini.
10. **Para Dosen** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendampingi penulis selama masa-masa perkuliahan dan yang telah memberikan banyak pengetahuan bagi kemajuan penulis kelak.

11. **Mbak Dina, Mbak Wati, dan Mbak Eva** selaku pegawai TU Psikologi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan masalah administrasi yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabatku : **Lita**, dan **Angel** yang telah memberikanku '*insight*' judul karya tulis ini serta sangat banyak membantu dan mendukung peneliti dalam proses pembuatannya.
13. Teman-teman dekatku, di kampus WM dan di luar kampus WM: **Siska, Yulis, Retno, Ronny D., Vincentia, Filomena, Lisa, Yani, Merry, Gretha, Ika, Elly, Meilina, Nathan, Yudhi P., Mbak Ayu, Mbak Eny, Mbak Lusi, dan Pak Loren.** yang telah banyak memberikan bantuan dan *support* bagi penulis.
14. Teman-teman dekatku di gereja GKI Diponegoro Bajem Gayungsari : **Eunike, Stephanus, Irawati, Riana, Elisabeth, Presylia, Leon, Novita, Martin, Yusia, Dodo, Kak Endy, Kak Silvy, Om Yauwena, dan Om Firman, Om dan Tante Sulmarso** (*terima kasih atas doanya*) yang telah banyak memberikan semangat, dukungan, dan keceriaan bagi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
15. **Teman-teman angkatan 2000** yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan dan juga di dalam menyelesaikan berbagai tugas.
16. **Siswa-siswi Sekolah Musik Melodia** yang telah membantu penulis dalam mengisi angket untuk pengumpulan data.
17. **Pihak-pihak lain** yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Kiranya Tuhan Yesus Kristus melimpahkan berkat dan rahmatnya serta membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis mohon saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini dapat berguna bagi kepentingan ilmu pengetahuan karena penulis menyadari segala kekurangan dan keterbatasan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juni 2004

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul.....	i
Halaman pernyataan.....	ii
Halaman persetujuan.....	iii
Halaman pengesahan.....	iv
Halaman persembahan.....	v
Halaman motto.....	vi
Ucapan terima kasih.....	vii
Daftar isi.....	xi
Daftar tabel.....	xiv
Daftar lampiran.....	xv
Abstraksi.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	01
1.1. Latar belakang masalah.....	01
1.2. Batasan masalah.....	03
1.3. Rumusan masalah.....	04
1.4. Tujuan penelitian.....	04
1.5. Manfaat penelitian.....	05
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	06
2.1. Kepuasan konsumen.....	06
2.1.1. Pengertian kepuasan konsumen.....	06
2.1.2. Aspek-aspek kepuasan konsumen.....	07

2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	10
2.2. Kualitas pelayanan.....	12
2.2.1. Pengertian kualitas pelayanan.....	12
2.2.2. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan.....	16
2.3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.....	18
2.4. Hipotesis.....	19
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Identifikasi variabel penelitian.....	21
3.2. Definisi operasional variabel penelitian.....	21
3.3. Populasi dan teknik pengambilan sampel.....	22
3.3.1. Populasi.....	22
3.3.2. Teknik pengambilan sampel.....	23
3.4. Metode pengumpulan data.....	23
3.4.1. Penyusunan angket.....	24
3.4.2. Validitas dan reliabilitas alat ukur.....	27
3.5. Teknik analisa data.....	28
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	30
4.1. Orientasi kancan penelitian.....	30
4.2. Persiapan penelitian.....	33
4.3. Pelaksanaan penelitian.....	35
4.4. Hasil penelitian.....	36

4.4.1. Uji validitas dan reliabilitas.....	36
4.4.2. Deskripsi data subjek penelitian.....	38
4.4.3. Deskripsi variabel penelitian.....	39
4.4.4. Uji asumsi.....	45
4.4.5. Uji hipotesis.....	46
BAB V. PENUTUP.....	47
5.1. Bahasan.....	47
5.2. Simpulan.....	53
5.3. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Perceived Service Quality</i>	14
Tabel 3.1. <i>Blue print</i> angket kualitas pelayanan.....	25
Tabel 3.2. <i>Blue print</i> angket kepuasan konsumen.....	26
Tabel 4.1. Distribusi jumlah aitem valid angket kualitas pelayanan.....	36
Tabel 4.2. Distribusi jumlah aitem valid angket kepuasan konsumen.....	37
Tabel 4.3. Distribusi frekuensi jenis kelamin subjek.....	38
Tabel 4.4. Distribusi frekuensi usia subjek penelitian.....	38
Tabel 4.5. Distribusi frekuensi jenis kursus subjek penelitian.....	39
Tabel 4.6. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan.....	41
Tabel 4.7. Distribusi frekuensi kepuasan konsumen.....	42
Tabel 4.8. Distribusi frekuensi silang antara jenis kelamin dengan kepuasan konsumen.....	42
Tabel 4.9. Distribusi frekuensi silang antara usia dengan kepuasan konsumen.....	43
Tabel 4.10. Distribusi frekuensi silang antara jenis kursus dengan kepuasan konsumen.....	43
Tabel 4.11. Distribusi frekuensi hasil angket terbuka mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan SM Melodia.....	44
Tabel 4.12. Distribusi frekuensi hal-hal yang membuat subjek merasa tidak puas.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Anget penelitian <i>try out</i>	57
2. <i>Coding</i> aitem kualitas pelayanan.....	63
3. <i>Coding</i> aitem kepuasan konsumen.....	65
4. Hasil uji validitas dan reliabilitas anket kualitas pelayanan dengan <i>SPSS for windows versi 9.00</i>	67
5. Hasil uji validitas dan reliabilitas anket kualitas pelayanan dengan <i>SPSS for windows versi 9.00</i>	74
6. <i>Coding</i> aitem valid anket kualitas pelayanan.....	81
7. <i>Coding</i> aitem valid anket kualitas pelayanan.....	83
8. Hasil uji normalitas dengan <i>SPSS for windows versi 9.00</i>	85
9. Hasil uji linieritas dengan <i>SPSS for windows versi 9.00</i>	85
10. Hasil uji korelasi dengan <i>SPSS for windows versi 9.00</i>	86
11. Surat izin pengambilan data dari Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala.....	87
12. Surat Keterangan telah diadakan pengambilan data dari Sekolah Musik Melodia.....	88

Karmelia Juliani Tjahjanto (2004). “ Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Sekolah Musik Melodia Surabaya”. **Skripsi Sarjana Strata I**, Fakultas Psikologi, Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.

ABSTRAKSI

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting untuk mencapai keberhasilan suatu badan usaha, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan produk/jasa yang diinginkan konsumen, dengan cara memberikan kualitas yang baik dengan kinerja yang pantas. Kualitas pelayanan dinilai sangat memuaskan dan menyenangkan (*quality surprise*), jika layanan yang diterima melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dinilai memuaskan (*quality satisfaction*), jika layanan yang diterima setara dengan harapan konsumen. Kualitas pelayanan dinilai mengecewakan (*unacceptable quality*), jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk meneliti ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Sekolah Musik Melodia Surabaya.

Subjek dalam penelitian ini adalah siswa Sekolah Musik Melodia Surabaya yang berusia 18 tahun ke atas. Seluruh populasi di ambil sebagai sampel, sehingga disebut juga *Total Population Study*, dan teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *bivariate* dari Kendall's. Dari pengujian diperoleh hasil koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,410 dengan $p = 0,001$ ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Sekolah Musik Melodia Surabaya.

Simpulan dari penelitian ini adalah :

1. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Sekolah Musik Melodia Surabaya ($r_{xy}=0,410$ dengan $p=0.001$)
2. Sebagian besar subjek (79,16%) memiliki anggapan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Sekolah Musik Melodia Surabaya tergolong tinggi.
3. Sebagian besar subjek (78,57%) memiliki kepuasan konsumen yang tergolong tinggi terhadap Sekolah Musik Melodia Surabaya.
4. Sumbangan efektif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 16,81%.

Saran yang dapat diberikan ialah agar Sekolah Musik Melodia lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan konsumen tetap terjaga. Untuk peneliti lanjutan disarankan agar meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu peningkatan kualitas, mempertahankan hubungan dengan pelanggan, memelihara proses bisnis, relisasikan komunikasi, citra diri, dan *resolution of problem*.