

ABSTRAK

ANALISIS ATRIBUT-ATRIBUT YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA STUDIO MUSIK

**Studi Kasus pada Studio Musik Alamanda, Roempoen, dan Yobel
Di Yogyakarta**

**KORNELIUS UNGGUL PRAMUDIYANA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2005**

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui atribut-atribut apa yang yang diprioritaskan oleh pelanggan studio musik Alamanda, Roempoen, dan Yobel di Yogyakarta berkaitan dengan jasa yang diharapkan dan jasa yang dialami. (2) untuk mengetahui tingkat pelaksanaan/kinerja studio musik Alamanda, Roempoen, dan Yobel, (3) untuk mengetahui perbandingan antara kinerja/pelayanan di studio musik dengan prioritas yang dibuat pelanggan berkaitan dengan jasa studio musik Alamanda, Roempoen, dan Yobel, dan (4) untuk mengetahui atribut mana yang dianggap perlu mendapatkan prioritas dan penting oleh pihak studio musik Alamanda, Roempoen, dan Yobel untuk ditingkatkan sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik skoring penilaian kepentingan pelanggan {Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Analysis*)}. Penelitian ini menggunakan sampel 100 orang responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden yang menggunakan jasa studio musik Alamanda, Roempoen, dan Yobel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah “*incidental sampling*”

Berdasarkan hasil dari analisis data yang mengalir pada masalah keempat maka dapat diketahui atribut yang dianggap perlu mendapatkan prioritas dan penting oleh pihak studio musik Alamanda, Roempoen, dan Yobel untuk ditingkatkan sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan atribut-atribut yang menjadi prioritas utama (penting) dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan studio musik Alamanda adalah parkir yang menjamin keamanan dan kenyamanan kepentingannya., harga sewa untuk latihan di studio musik. Atribut-atribut yang menjadi prioritas utama (penting) dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan studio musik Roempoen adalah kualitas alat-alat di dalam studio musik. Atribut-atribut yang menjadi prioritas utama (penting) dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan di studio musik Yobel adalah parkir yang menjamin keamanan dan kenyamanan, kualitas alat-alat musik di dalam studio musik.

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF ATTRIBUTES WHICH INFLUENCE THE SATISFACTION OF CUSTOMERS IN MUSIC STUDIOS

Case study in Alamanda, Roempoen, and Yobel Music Studio in Yogyakarta

**KORNELIUS UNGGUL PRAMUDIYANA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2005**

The objective of the study were (1) to identity the attributes of music studios in Yogyakarta. Those music studios are Alamanda, Roempoen, dan Yobel. (2) To find out the performance of each Music Studios, (3) to find out the comparison of the attribute and performance of music studios, and (4) to identity the main attribute considered by music studio customers.

The data analysis technique which applied was The Importance Performance Analysis of 100 respondents. The data collection techniques were interview, observation, and questioner. The sampling technique which applied was incidental sampling.

Based on the data analysis, it could been identified that the priority attribute for Alamanda music studio were parking space which guarantees the security and comfort for the customer, and the price for using the studio music, for Roempoen music studio was the quality of the music instruments, and for Yobel music studio were parking space and quality of the music instruments.