

USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA TEMPAT KARAOKE INUL VIZTA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh :

Nama : Alvin Christopher Nugroho

NPM : 2013610104



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Alvin Christopher Nugroho
NPM : 2013610104
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA
TEMPAT KARAOKE INUL VIZTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2017

Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Pembimbing

(Fransiscus Rian Pratikto, S.T., M.T., M.Eng.)



Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Alvin Christopher Nugroho

NPM : 2013610104

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

“USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA TEMPAT KARAOKE INUL
VIZTA”

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber
lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak
sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan
dikenakan kepada saya.

Bandung, 10 Agustus 2017

Alvin Christopher Nugroho

NPM: 2013610104

ABSTRAK

Hiburan merupakan salah satu jenis kebutuhan tersier yang dimiliki oleh manusia. Dengan adanya kebutuhan tersebut, ada kesempatan untuk membuat sebuah tempat hiburan yang dapat memenuhi kebutuhan tersier manusia tersebut. Salah satu bentuk dari hiburan tersebut adalah berkaraoke. Aktivitas berkaraoke merupakan hal yang disenangi oleh banyak orang mulai dari yang berusia muda sampai dengan yang berusia tua. Saat ini, banyak tempat karaoke di Jakarta yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan hiburan. Salah satunya adalah Inul Vizta Sarinah. Inul Vizta Sarinah mengalami penurunan pelanggan sejak tahun 2015. Hal tersebut disebabkan oleh turunnya kualitas jasa yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah terbukti dari banyaknya keluhan yang dimiliki oleh pelanggan.

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas jasa yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah. Untuk dapat melakukan hal tersebut, lima *gap* yang ada dalam model kualitas yang dimiliki akan diukur. Atribut yang digunakan dalam penelitian didapatkan dari wawancara yang menggunakan teknik wawancara *critical incident technique*. Wawancara yang dilakukan menghasilkan lima belas atribut yang dapat mengukur kualitas jasa yang dimiliki oleh perusahaan. Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh nilai *gap* 1 sampai dengan *gap* 5 masing-masing sebesar -0,852, 5,25, 5,24, 5,08, dan -0,689. Nilai *gap* 5 yang negatif menandakan bahwa ekspektasi yang dimiliki oleh pelanggan belum mampu dipenuhi oleh perusahaan.

Atribut-atribut yang memiliki nilai *gap* 5 dibawah rata-rata akan dilakukan perbaikan. Terdapat enam atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Perbaikan yang diusulkan antara lain adalah mengganti sistem pencarian lagu, memberi masukan lagu kepada kantor pusat, memasang door seal, mengganti ukuran tempat duduk pada ruangan *small room* dan *medium room*, pembersihan dan pemeriksaan fasilitas yang lebih rutin, menambah karyawan untuk pemeliharaan fasilitas, membuat SOP untuk pembersihan ruangan dan *general cleaning*, mengubah kapasitas ruangan *small room* dan *medium room*, dan membuat kartu komentar. Perbaikan yang diusulkan diharapkan dapat meningkatkan kualitas jasa yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah

ABSTRACT

Entertainment is one of the other needs that people have. With the existence of that need, there is an opportunity to build an entertainment center to fulfill that need. One of forms of entertainment is karaoke. Karaoke is an activity that is enjoyed by people of all ages. Currently there are many karaoke places in Jakarta. One of them is Inul Vizta Sarinah. Inul Vizta Sarinah experienced a drop in customers since the year 2015. The reason for that is the service quality that Inul Vizta Sarinah has. That is evident in the many complaints that the customers have.

The research conducted has a goal to improve the service quality that Inul Vizta Sarinah has. To be able to do that, the five gaps in the service quality model will be measured. The attributes that will be used in the research is obtained through interview using the critical incident technique. The interview conducted produced fifteen attributes that can measure the service quality of the company. Through the calculations done, the score for gaps 1 through 5 respectively are - 0,852, 5,25, 5,24, 5,08, dan -0,689. A negative score on gap 5 means that the customers expectations cannot be met by the company.

Attributes that have a gap 5 score below average will be repaired, There are six attributed that need reparation. The proposed reparation are changing the song search system, give feedback to the main office about songs, install a door seal, change the seat size in the small and medium room, maintenance to be done more frequently, hire more employees for maintenance, make a standard operating procedure for cleaning and general cleaning, change the capacity of small and medium room, and make comment cards. The proposed reparations are hoped to improve the service quality that Inul Vizta Sarinah has.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya-Nya karena berkat rahmat dan berkat-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Jasa pada Tempat Karaoke Inul Vizta” ini disusun sebagai pemenuhan salah satu syarat akademik untuk dapat mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri Program Studi Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, berbagai macam kesulitan dialami oleh penulis. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. penulis banyak sekali mendapatkan masukan, saran, ide, kritik, bimbingan, dan semangat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama menempuh pekuliah di Teknik Industri Universtias Katolik Parahyangan
2. Bapak Fransiskus Rian Pratikto , S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta meluangkan waktu bagi penulis.
3. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM selaku Koordinator Skripsi dan Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Pihak Inul Vizta Sarinah yang telah memberi izin dan membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini
5. Saudara-saudara saya: Aldi Henry, Arya Adithya, Ananda Bayuputra K., Andre Fransisco, Fabian Ramadhan, dan Kevin Indrayana.
6. Tarranova dan Fransiskus Arnold teman kerja praktek penulis yang selalu ada untuk menghibur, menyemangati, serta memberi saran dan masukan kepada penulis.
7. Adrianus Vincent, Ricky Nugraha, Handy Samanta, Yolanda Hartono, Eveline Kristi, Samatha Pannasukha, Hans Junius, Jong William, Adrian

Hartanto, Nico Prakoso, dan Lyvia Setiawan yang selalu memberikan keceriaan, semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menempuh perkuliahan di Teknik Industri UNPAR.

8. Seluruh teman sekelompok penulis selama menempuh perkuliahan yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan tugas yang diberikan : Grandeur Consultant Group, kelompok praktikum PSKE, Proses Manufaktur, Perancangan Produk, Otomasi, Simulasi Sistem dan *Technopreneurship*.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan di kelas A Teknik Industri UNPAR 2013 yang selalu memberikan dukungan, keceriaan, dan kenangan terbaik selama empat tahun bersama.
10. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat melengkapi kekurangan penelitian skripsi ini. Akhir kata, semoga penelitian skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membaca.

Bandung, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi.....	I-6
1.4 Tujuan Penelitian	I-7
1.5 Manfaat Penelitian	I-7
1.6 Metodologi Penelitian.....	I-7
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-10
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
II.1 Definisi Jasa	II-1
II.2 <i>Service Quality</i>	II-2
II.3 <i>Service Quality Gap</i>	II-3
II.4 Metode SERVQUAL.....	II-5
II.5 <i>Critical Incident Technique</i>	II-7
II.6 Penentuan Jumlah Sampel	II-8
II.7 <i>Sampling</i>	II-10
II.8 <i>Reliability</i>	II-10
II.9 <i>Validity</i>	II-11
II.9 Perancangan Ruang Audio Visual	II-12
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Identifikasi Atribut.....	III-1
III.2 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner	III-5
III.3 Pengolahan Data	III-11

IV.3.1 Pengolahan Data Profil	IV-11
IV.3.2 Perhitungan Nilai <i>Gap</i>	IV-14
IV.3.3 Uji Signifikansi	IV-19
IV.3.4 Uji Tabulasi Silang	IV-20
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....	IV-1
IV.1 Analisis Penentuan Atribut.....	IV-1
IV.2 Analisis Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner.....	IV-6
IV.3 Analisis Profil Responden	IV-11
IV.4 Analisis Perhitungan <i>Gap</i>	IV-13
IV.5 Analisis Uji Signifikansi	IV-15
IV.6 Analisis Uji Tabulasi Silang.....	IV-16
IV.7 Usulan Perbaikan.....	IV-17
IV.7.1 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut A7	IV-17
IV.7.2 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut A11	IV-20
IV.7.3 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut A9	IV-20
IV.7.4 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut A10 dan A6	IV-21
IV.7.5 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut A4	IV-24
IV.7.6 Analisis dan Usulan Perbaikan <i>Gap</i> 1	IV-27
IV.8 Rekapitulasi Usulan	IV-28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Ruang yang Disewa	I-3
Tabel I.2 Hasil Regresi Linier Jumlah Ruang	I-4
Tabel I.3 Nilai Keluhan-keluhan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	I-5
Tabel II.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	II-4
Tabel II.2 Keterangan Ukuran Lebar Tempat Duduk.....	II-13
Tabel III.1 Hasil Wawancara	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Atribut Hasil Wawancara.....	III-4
Tabel III.3 Atribut dan Dimensi yang Digunakan	III-5
Tabel III.4 Hasil Uji Validitas.....	III-8
Tabel III.5 Hasil Uji Reliabilitas	III-9
Tabel III.6 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Manajemen.....	III-10
Tabel III.7 Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> 5	III-15
Tabel III.8 Nilai <i>Gap</i> 1	III-16
Tabel III.9 Nilai <i>Gap</i> 2.....	III-17
Tabel III.10 Nilai <i>Gap</i> 3.....	III-17
Tabel III.11 Nilai <i>Gap</i> 4.....	III-18
Tabel III.12 Hasil Uji Tabulasi Silang Atribut A5.....	III-21
Tabel III.13 Hasil Uji Tabulasi Silang Atribut A8.....	III-21
Tabel III.14 Rekapitulasi Hasil Uji Tabulasi Silang Kombinasi yang Signifikan	III-22
Tabel IV.1 Harga Pemasangan <i>Door Seal</i>	IV-21
Tabel IV.2 Rekapitulasi Usulan	IV-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Ruangan yang Disewa	I-3
Gambar I.2 Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1 <i>Model of Service Quality Gaps</i>	II-5
Gambar II.2 Garis Penglihatan	II-12
Gambar II.3 Acuan Penentuan Lebar Tempat Duduk	II-12
Gambar III.1 Grafik Usia Responden	III-11
Gambar III.2 Grafik Pekerjaan Responden	III-12
Gambar III.3 Grafik Frekuensi Karaoke dalam Satu Bulan Responden	III-12
Gambar III.4 Grafik Jenis Ruangan yang Paling Sering Disea Responden	III-13
Gambar III.5 Grafik <i>Disposable Income</i> Responden.....	III-14
Gambar III.6 Hasil Uji Signifikansi <i>Gap</i> 3.....	III-19
Gambar III.6 Hasil Uji Signifikansi <i>Gap</i> 4.....	III-20
Gambar III.7 Hasil Uji Signifikansi <i>Gap</i> 5.....	III-20
Gambar IV.1 <i>Remote Control</i> yang Digunakan	IV-21
Gambar IV.2 <i>Mouse</i> dan <i>Keyboard</i> untuk Sistem Pencarian Lagu	IV-22
Gambar IV.3 SOP Pembersihan Ruangan	IV-25
Gambar IV.4 SOP <i>General Cleaning</i>	IV-26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	KUESIONER PELANGGAN	A-1
Lampiran B	KUESIONER MANAJER	B-1
Lampiran C	KUESIONER KARYAWAN	C-1
Lampiran D	DATA AWAL.....	D-1
Lampiran E	DATA RESPONDERN.....	E-1
Lampiran F	DATA KARYAWAN	F-1
Lampiran G	PERHITUNGAN SERVQUAL.....	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas dan latar belakang permasalahan, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan metodologi penelitian yang digunakan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, persaingan usaha semakin berkembang dengan ketat. Usaha baru yang bermunculan semakin banyak. Setiap usaha tersebut saling bersaing satu sama lain untuk mencapai tujuannya yaitu mendapatkan keuntungan. Produk-produk yang ditawarkan oleh usaha-usaha tersebut dapat berupa barang maupun jasa. Produk-produk jasa yang ditawarkan oleh usaha bermacam-macam salah satunya adalah dalam bidang hiburan. Hiburan merupakan salah satu jenis kebutuhan tersier yang dimiliki oleh manusia. Dengan adanya kebutuhan tersebut, ada kesempatan untuk membuat sebuah tempat hiburan yang dapat memenuhi kebutuhan tersier manusia tersebut.

Bentuk dari hiburan yang dibutuhkan oleh manusia sendiri dapat bermacam-macam. Manusia dapat memenuhi kebutuhannya akan hiburan dengan berbagai cara seperti menonton film, berolah raga, dan pergi ke tempat karaoke. Tempat karaoke tersebut merupakan hal yang disenangi oleh banyak orang mulai dari yang berusia muda sampai dengan yang berusia tua. Saat ini, banyak tempat karaoke di Jakarta yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia akan hiburan. Tempat karaoke menyediakan tempat agar pelanggannya dapat bernyanyi menggunakan fasilitas-fasilitas yang tidak semua orang miliki seperti *sound system* dan *lighting* yang bagus. Maka dari itu banyak orang yang memilih pergi ke tempat karaoke untuk memenuhi kebutuhannya akan hiburan.

Salah satu tempat karaoke yang berada di Jakarta adalah Inul Vizta. Inul Vizta menyediakan tempat karaoke yang di desain nyaman mungkin dengan interior yang modern dan menyediakan makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau dan fasilitas *sound system* dan sistem pencarian lagu yang unggul. Inul Vizta menyediakan berbagai macam ruangan untuk para pelanggannya antara

lain *small room* yang berkapasitas empat orang, *medium room* yang berkapasitas enam orang, *large room* yang berkapasitas sepuluh orang, *deluxe room* yang berkapasitas lima belas orang, *deluxe plus room* yang berkapasitas lima belas sampai dengan dua puluh orang, *VIP room* yang berkapasitas dua puluh orang, dan *VVIP room* yang berkapasitas tiga puluh orang. *Sound system* dan sistem pencarian lagu yang dimiliki merupakan hal yang unggul dibandingkan dengan pesaing lainnya. Koleksi lagu yang disediakan juga selalu diperbarui sesuai dengan lagu-lagu yang populer dan banyak didengar orang pada saat itu..

Dengan adanya standar dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi, semakin sulit untuk dapat mempertahankan jumlah pelanggan yang dimiliki. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen cabang Inul Vizta yang berlokasi di sarinah, diketahui bahwa terjadi penurunan pelanggan pada tahun 2016. Penurunan yang dialami tersebut cukup signifikan. Pihak manajemen mengakui bahwa terdapat berbagai masalah dalam pelayanan yang dimiliki. Pelanggan kerap mengeluhkan layanan yang diberikan oleh pihak Inul Vizta. Beberapa keluhan yang diterima oleh pihak Inul Vizta adalah pelayanan yang lama dan tidak teliti, makanan yang disediakan kurang enak, penanganan masalah yang berhubungan dengan sistem informasi yang lama. Pelayanan yang diberikan oleh Inul Vizta juga sering dibandingkan dengan layanan yang diberikan oleh para kompetitornya. Jika hal-hal tersebut tidak diperhatikan dan tidak segera diatasi, jumlah pelanggan yang dimiliki dapat semakin menurun dan dapat mengancam kelangsungan usaha yang dimiliki.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan perbaikan dalam kualitas jasa yang diberikan. Dengan adanya perbaikan tersebut, Inul Vizta dapat lebih bersaing dengan para kompetitornya. Jumlah pelanggan yang diperoleh dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Dengan demikian, kelangsungan usaha dapat terus dipertahankan.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

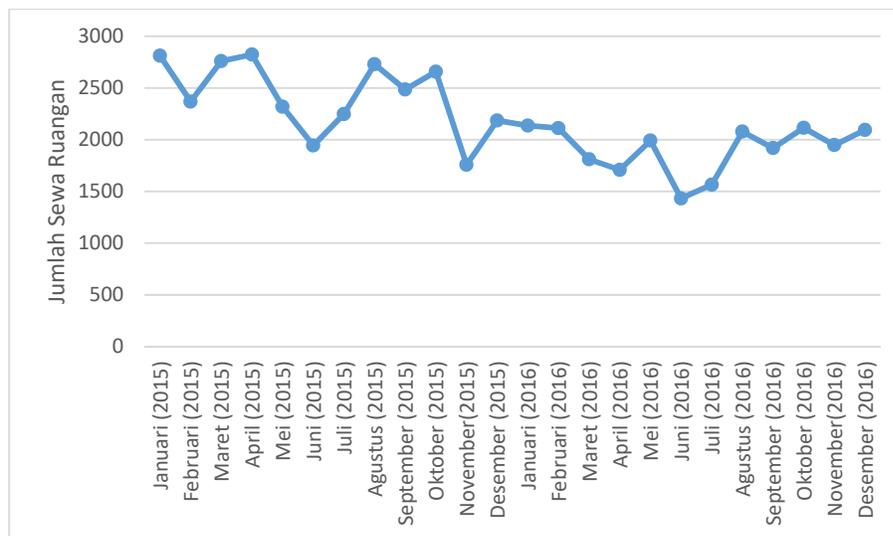
Berdasarkan data awal yang diperoleh, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan yang dimiliki oleh Inul Vizta mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2016. Jumlah pelanggan per bulan pada tahun 2016 lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pelanggan pada tahun 2015. Jumlah pelanggan

dapat dilihat dari jumlah ruangan yang disewa. Data penurunan jumlah kamar yang disewa yang dialami dapat dilihat pada pada Tabel 1.

Tabel I.1 Data Jumlah Ruangan yang Disewa

Bulan	Jumlah Ruangan yang Disewa	
	2015	2016
Januari	2812	2136
Februari	2368	2112
Maret	2760	1810
April	2823	1708
Mei	2318	1991
Juni	1944	1432
Juli	2247	1565
Agustus	2729	2078
September	2485	1919
Oktober	2657	2114
November	1757	1948
Desember	2186	2094

Untuk dapat melihat data penurunan tersebut dengan lebih jelas, dapat dilihat grafik jumlah kamar yang disewa pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Jumlah Ruangan yang Disewa

Untuk dapat mengetahui dengan pasti jika betul-betul terjadi penurunan jumlah ruangan yang disewa, dapat digunakan uji statistik dengan metode regresi

linier. Perhitungan regresi linier akan menggunakan *software* SPSS. Hasil dari uji statistic regresi linier tersebut dapat dilihat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Hasil Uji Regresi Linier Jumlah Ruangan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2632,511	125,280		21,013	,000
Waktu	-37,291	8,768	-,672	-4,253	,000

Hasil regresi linier yang telah dilakukan menandakan bahwa jumlah ruangan yang disewa betul terjadi penurunan. Hal tersebut dapat dilihat dari koefisien waktu yang bernilai negatif. Arti dari nilai koefisien waktu yang negatif adalah seiring berjalannya waktu jumlah ruangan yang disewa akan terus menurun. Sehingga dapat dikatakan terjadi penurunan.

Berdasarkan data yang telah diperoleh, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan yang cukup jauh pada tahun 2016. Jumlah pelanggan pada tahun 2016 lebih banyak dibandingkan dengan tahun 2015 hanya pada bulan November. Untuk bulan-bulan lainnya, tahun 2016 memiliki jumlah pelanggan yang lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pelanggan pada tahun 2015. Hal tersebut diketahui tidak disebabkan oleh munculnya kompetitor. Penurunan tersebut terjadi pada tahun 2016 sedangkan pada tahun tersebut tidak ada kompetitor baru yang muncul di daerah Sarinah.

Penurunan tersebut terjadi akibat kualitas jasa yang diberikan oleh Inul Vizta tidak memenuhi permintaan dan ekspektasi dari para pelanggan. Karena kegiatan berkaraoke merupakan suatu kebutuhan tersier, orang-orang akan menginginkan suatu pengalaman yang berkualitas. Jika sebuah tempat karaoke tidak dinilai berkualitas, orang akan cenderung tidak akan melakukan kegiatan karaoke di tempat tersebut. Hal tersebut dikonfirmasi oleh pihak manajemen. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *general manager*, ia mengakui bahwa Inul Vizta masih memiliki banyak masalah dalam hal pelayanan. Pihak manajemen mengakui bahwa masih beberapa aspek dari pelayanan yang masih belum terpenuhi seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kebersihan ruangan, dan kerapihan para karyawan. Pihak manajemen juga sering menerima keluhan-keluhan dari para pelanggannya seperti lagu-lagu yang disediakan

kurang lengkap, kondisi suhu ruangan kurang dingin, karyawan yang tidak ramah, dan pelayanan yang lama.

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh, dilakukan juga wawancara kepada pelanggan. Wawancara ini bertujuan untuk melihat kualitas yang diberikan oleh Inul Vizta dari perspektif konsumen. Konsumen-konsumen yang diwawancarai adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan yang telah disediakan oleh Inul Vizta. Dilakukan wawancara terhadap delapan orang. Dari wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa menurut konsumen pelayanan yang diberikan oleh Inul Vizta masih memiliki banyak kekurangan. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan-keluhan yang diberikan oleh para konsumen. Keluhan-keluhan dari konsumen tersebut dapat dilihat pada Tabel I.3.

Tabel I.3 Keluhan-keluhan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

Nomor	Keluhan	Frekuensi
1	Lagu tidak lengkap	4
2	Ruangannya kotor	3
3	Ruangan tidak proporsional	2
4	<i>Sound system</i> kurang bagus	2
5	Ruang tungguanya terlalu kecil	1
6	Video yang ditampilkan tidak sesuai	1
7	Lagu suka <i>error</i>	1
8	Pelayanannya lambat	1

Berdasarkan uraian yang telah dibuat, dapat dilihat bahwa Inul Vizta Sarinah memiliki masalah pada jasa yang diberikan baik dari perspektif konsumen maupun manajemen. Saat ini pihak manajemen belum melakukan perbaikan yang cukup signifikan untuk mengatasi masalah-masalah pelayanan yang dimiliki. Perbaikan yang dilakukan baru sebatas teguran kepada karyawan untuk masalah keramahan dan kecepatan pelayanan. Hal lain yang dilakukan oleh pihak manajemen adalah mencoba memperbarui lagu-lagu yang disediakan setiap seminggu sekali. Namun, dengan adanya perbaikan-perbaikan tersebut, masih terdapat keluhan-keluhan dari para pelanggan. Saat ini, perusahaan tidak melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Tanpa adanya evaluasi tersebut perusahaan tidak dapat mengetahui dengan pasti masalah-masalah pelayanan yang perlu diatasi. Perusahaan tidak dapat melakukan perbaikan yang efektif untuk mengatasi masalah. Perbaikan yang dapat dilakukan

hanya berdasarkan intuisi dan perbaikan tersebut belum tentu efektif dan dapat mengatasi masalah dengan tepat.

Dalam industri jasa, dapat ditemukan beberapa *gap* yang menimbulkan masalah. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), terdapat lima *gap* yang dapat menimbulkan masalah antara lain *knowledge gap*, *standards gap*, *delivery gap*, *communications gap*, dan *service gap*. Menurut Shahin (2006), *service gap* merupakan satu-satunya *gap* yang menyinggung mengenai konsumen sehingga dianggap sebagai ukuran *service quality* yang sebenarnya. *Service gap* memiliki pengaruh dalam metode SERVQUAL. Sehingga, metode SERVQUAL dapat digunakan untuk mengatasi masalah yang saat ini dihadapi. Menurut Tjiptono dan Chandra (2007), model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai atau melebihi standar, persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan demikian sebaliknya. Metode ini merupakan metode yang umum sehingga dapat digunakan dalam segala bidang kualitas jasa termasuk pada industri karaoke. Sehingga, metode SERVQUAL cocok untuk digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan masalah-masalah yang sudah diidentifikasi, Dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas jasa yang dimiliki Inul Vizta Sarinah pada saat ini?
2. Usulan apa yang dapat diberikan kepada Inul Vizta Sarinah untuk meningkatkan kualitas jasa yang dimiliki?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi

Untuk penelitian yang dilakukan, dibuat beberapa batasan masalah yang diperlukan, Batasan tersebut dibuat agar penelitian lebih terfokus. Batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Penelitian akan dilakukan pada cabang Inul Vizta yang berlokasi di Sarinah yang memiliki alamat di Jl. MH. Thamrin, Gedung Sarinah Lt. 13, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Usulan yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.

Untuk mempermudah penelitian yang dilakukan, digunakan beberapa asumsi. Asumsi-asumsi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Cara pelayanan yang digunakan oleh Inul Vizta tidak mengalami perubahan.
2. Tidak ada perubahan kebijakan dari pihak manajemen Inul Vizta selama penelitian.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dibuat, diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas jasa yang dimiliki Inul Vizta Sarinah pada saat ini.
2. Memberikan usulan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Inul Vizta.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan pada Inul Vizta Sarinah ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai sudut pandang. Manfaat untuk sudut pandang perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada saat ini
2. Dapat memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada para pelanggannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan performansi

I.6 Metodologi Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada Inul Vizta ini akan dilakukan dengan mengikuti beberapa langkah. Langkah-langkah tersebut dapat dilihat dari diagram alir pada Gambar I.2. Penjelasan dari metodologi yang telah dibuat sebagai berikut:

1. Penelitian Awal
Penelitian awal dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung objek penelitian. Pengamatan akan dilakukan pada saat jam operasional Inul Vizta. Proses wawancara juga akan dilakukan dengan pihak manajemen. Dari penelitian awal ini dapat diketahui kondisi yang ada pada Inul Vizta saat ini.
2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian awal yang telah dilakukan, dapat diketahui masalah-masalah yang dialami oleh Inul Vizta. Data-data yang menunjukkan permasalahan juga akan diperoleh. Dari penelitian awal dan data yang mendukung permasalahan yang dialami, akan dirumuskan permasalahan-permasalahan yang dialami oleh Inul Vizta saat ini.

3. Penentuan Tujuan

Setelah ditentukan masalah yang perlu diperbaiki, dapat ditentukan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dilihat dari sisi kualitas pelayanan pada Inul Vizta, mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang menyebabkan turunnya jumlah pengunjung pada Inul Vizta, memberikan usulan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Inul Vizta.

4. Studi Literatur

Untuk mendukung penelitian yang dilakukan, akan digunakan beberapa teori-teori yang dapat membantu dalam pengerjaan dan penyelesaian masalah. Studi literatur yang perlu dilakukan adalah mengenai metode-metode pengujian yang dapat mengukur kualitas pelayanan yang dimiliki dan cara-cara penyelesaian masalah-masalah yang ada. Literatur dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, karya ilmiah, dan internet.

5. Identifikasi Atribut

Atribut-atribut yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan akan diidentifikasi. Atribut-atribut tersebut akan diidentifikasi melalui wawancara. Wawancara yang dilakukan akan menggunakan teknik wawancara *critical incident technique* (CIT). Wawancara tersebut akan dilakukan tidak hanya terhadap orang-orang yang pernah memakai layanan Inul Vizta saja.



Gambar 1.2 Metodologi Penelitian

6. Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Kuesioner akan dibuat berdasarkan atribut-atribut yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner akan dibuat sesuai dengan kebutuhan dalam metode SERVQUAL. Data awal akan diambil untuk dapat mengukur reliabilitas dan validitas dari alat ukur yang telah dibuat. Untuk mengukur reliabilitas akan digunakan *Cronbach alpha*. Uji validitas akan dilakukan dengan melihat nilai korelasi

pearson dari setiap atribut. Kuesioner akan disebarakan kepada para pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa yang disediakan oleh Inul Vizta. Kuesioner juga dibuat untuk manajer dan karyawan yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang diambil kemudian akan dihitung besar error yang dimiliki oleh sampel.

7. Pengolahan Data

Data yang diperoleh akan diolah untuk dapat mengetahui keadaan dari kualitas jasa yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah pada saat ini. Metode SERVQUAL akan digunakan untuk dapat mengetahui kualitas jasa yang diberikan oleh Inul Vizta pada saat ini. *Gap* 1 sampai dengan *gap* 4 yang ada pada model *service quality* juga akan diukur. Uji signifikansi juga dilakukan untuk mengetahui *gap* mana saja yang mempengaruhi kualitas jasa yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah. Uji tabulasi silang dilakukan untuk mengetahui jika profil yang dimiliki oleh responden mempengaruhi penilaian yang diberikan untuk setiap atribut yang ada.

8. Analisis dan Pembuatan Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, dapat diberikan usulan-usulan perbaikan yang tepat untuk permasalahan yang dialami. Usulan yang diberikan akan berdasarkan atribut-atribut yang dibawah nilai rata-rata SERVQUAL yang dimiliki oleh Inul Vizta Srainah.

9. Pembuatan Kesimpulan dan Saran

Bagian ini akan memberi kesimpulan berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan. Kesimpulan yang diberikan akan memnuhi tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Saran yang dapat memecahkan masalah yang ada juga diberikan

I.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun dalam sebuah laporan yang sistematis. Berikut ini merupakan sistematika penulisan dari penelitian yang akan dilakukan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan, identifikasi dan rumusan masalah, penentuan batasan masalah, penentuan tujuan penelitian, penentuan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan pengolahan data analisis, dan usulan perbaikan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang telah diidentifikasi. Teori-teori tersebut terkait dengan definisi jasa, *service quality*, metode SERVQUAL, *critical incident technique*, penentuan jumlah sampel, *sampling*, *reliability*, *validity*, dan perancangan ruang audio visual.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan dan pengolahan data yang diperlukan. Proses pengumpulan dan pengolahan data meliputi identifikasi atribut, pembuatan dan penyebaran kuesioner, pengolahan data profil, perhitungan nilai *gap*, uji signifikansi, dan uji tabulasi silang

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab ini berisi analisis dari pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan, dan juga usulan perbaikan untuk menyelesaikan masalah yang telah teridentifikasi. Bab ini meliputi analisis penentuan atribut, analisis pembuatan dan penyebaran kuesioner, analisis profil responden, analisis perhitungan *gap*, analisis uji signifikansi, analisis uji tabulasi silang, usulan perbaikan, dan rekapitulasi usulan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian mengenai perbaikan kualitas jasa pada tempat karaoke Inul Vizta Sarinah, dan saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.