

**USULAN PENINGKATAN LOYALITAS SISWA
KELAS MUSIK BERDASARKAN DIMENSI
KEPUASAN, KUALITAS JASA, DAN REPUTASI**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Willy Christianto

NPM : 2014610009



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2018**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Willy Christianto
NPM : 2014610009
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PENINGKATAN LOYALITAS SISWA KELAS MUSIK
BERDASARKAN DIMENSI KEPUASAN, KUALITAS JASA,
DAN REPUTASI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung,

Ketua Program Studi Teknik Industri

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

Pembimbing

(Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Willy Christianto

NPM : 2014610009

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PENINGKATAN LOYALITAS SISWA KELAS MUSIK
BERDASARKAN DIMENSI KEPUASAN, KUALITAS JASA, DAN REPUTASI”**

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, 2 Juli 2018

Willy Christianto
2014610009

ABSTRAK

Kelas Musik adalah salah satu tempat les musik yang berada pada Kota Bandung. Untuk menjalankan proses bisnis, Kelas Musik harus memastikan bahwa murid-muridnya terus mengikuti les. Masalah yang timbul pada Kelas Musik adalah terjadi peningkatan rasio keluar per masuk anak didik dari tahun 2016 ke tahun 2017. Oleh karena itu, skripsi ini dibuat untuk membantu Kelas Musik dalam mengatasi permasalahan terkait dengan loyalitas anak didik pada Kelas Musik.

Dalam kaitannya untuk meningkatkan loyalitas anak didik pada Kelas Musik, dilakukan terlebih dahulu studi pendahuluan untuk mencari tahu model yang mempengaruhi loyalitas. Setelah model dicari, didapatkan model yang dapat digunakan dengan berisikan empat dimensi diantaranya adalah kepuasan murid, *corporate image*, kualitas jasa, dan loyalitas. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan kuesioner disebar pada mantan anak didik Kelas Musik. Dari hasil pengolahan data dengan PLS-SEM, didapatkan bahwa dimensi yang memengaruhi secara langsung loyalitas dari anak didik Kelas Musik diantaranya adalah kepuasan murid dan *corporate image*. Sedangkan dimensi kualitas jasa mempengaruhi loyalitas secara tidak langsung.

Setelah hasil temuan didapatkan, analisis dilakukan terhadap hasil temuan dan didapatkan lima buah usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis. Empat usulan berdasarkan dimensi kepuasan murid adalah pembuatan *online chat support*, optimalisasi *youtube channel* Kelas Musik, optimalisasi *online course* yang dimiliki Kelas Musik, dan penentuan prioritas ruangan kelas yang digunakan. Satu usulan berdasarkan dimensi *corporate image* yaitu menambahkan fitur *online reminder* kepada anak didik Kelas Musik.

ABSTRACT

Kelas Musik is a music course located at Bandung City. For maintaining bussines operation, Kelas Musik must retain its remaining student studying music. The problem that Kelas Musik is currently facing is the increasing student turnover ratio from 2016 to 2017 period. Because of that problem, this thesis is made to help Kelas Musik in facing problem about student loyalty at Kelas Musik.

In order to increase student loyalty at Kelas Musik, preliminary research must be done first to find out a model which influencing loyalty. After a model has been discovered, the model consists of four dimension which contain student satisfaction, corporate image, service quality , and loyalty. Data collection is done by using questionnaire the questioner is spread to ex-student of Kelas Musik.. From data processing by using SEM-PLS, it showed that student loyalty and corporate image influence loyalty. On the other hand, service quality indirectly influences loyalty

After all the data processing result is gathered, the next is doing analysis from the result and five proposals is gotten from result of the analysis. Four proposals gotten from student satisfaction are online chat support development, maximizing Kelas Musik YouTube channel, maximizing online course owned by Kelas Musik, and priority management class room development. One proposals coming from corporate image is by adding online reminder feature to support student of Kelas Musik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena oleh karena rahmat dan karunia-Nya, proses pembuatan skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Loyalitas Anak Didik Pada Kelas Musik Dengan Metode *Causal Relationship*” dapat terlaksana dengan baik. Kerja Praktek ini merupakan salah satu persyaratan kuliah yang harus ditempuh mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan, Bandung dan juga sebagai untuk menolong Kelas Musik dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Penulis menyusun laporan Kerja Praktek ini berdasarkan studi literatur, pengamatan dan wawancara.

Kelancaran penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada sebagai berikut.

1. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dalam segala bentuk.
2. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi saran selama pengerjaan skripsi.
3. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M. selaku Ketua Jurusan sekaligus Koordinator Skripsi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
4. Bapak Samuel Adinugraha selaku pemilik dari tempat les Kelas Musik
5. Surya Santoso selaku teman daripada penulis yang memberikan motivasi dan semangat kepada penulis
6. Hendra Berlian, Liwen, Ghiffarani, dan Maria Rizka selaku teman seperjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi
7. Bapak Aciang selaku admin dari Kelas Musik

Demikian skripsi ini disusun, namun penulis menyadari masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat diperbaiki. Oleh karena itu, penulis berharap akan adanya masukan atau opini dari semua pihak terkait demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Bandung, Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Permasalahan	I-1
I.2 Identifikasi Masalah	I-4
I.3 Batasan dan Asumsi Masalah.....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian	I-6
I.5 Manfaat Penelitian	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-7
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Kelas Musik	II-1
II.1.1 Musik.....	II-1
II.1.2 Kursus Musik	II-2
II.2 Model Loyalitas	II-3
II.2.1 Kualitas Jasa	II-3
II.2.2 Kepuasan Siswa.....	II-5
II.2.3 Loyalitas Siswa.....	II-5
II.2.4 <i>Corporate Image</i>	II-6
II.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	II-6
II.2.6 Model Hubungan Antar Dimensi	II-8
II.3 Metode PLS-SEM	II-9
II.3.1 Pembuatan Model Struktural	II-9
II.3.2 Model Pengukuran	II-10

II.3.3	Pengumpulan dan Pemeriksaan Data.....	II-10
II.3.4	Estimasi Model	II-11
II.3.5	Penelitian Hasil Pengukuran Model Reflektif dan Formatif	II-12
II.3.6	Penelitian Hasil Pengukuran Model Struktural	II-13
BAB III	MODEL LOYALITAS SISWA DAN PENYAJIANNYA	III-1
III.1	Model Loyalitas Siswa	III-1
III.1.1	Perumusan Hubungan Antar Konstruk	III-1
III.1.2	Bagan Hubungan Antar Konstruk.....	III-5
III.2	Penentuan Atribut pada Tiap Konstruk.....	III-6
III.3	Pembentukan Kuesioner	III-6
III.4	Penyebaran Kuesioner.....	III-10
III.5	Pengolahan Data Profil Konsumen	III-11
III.6	Pengumpulan dan Pengolahan Data Tanggapan Responden	III-16
III.6.1	Pengujian Model Pengukuran Literasi Pertama.....	III-19
III.6.2	Pengujian Model Pengukuran Literasi Kedua.....	III-21
III.6.3	Pengujian Struktur Model	III-23
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN SISTEM.....	IV-1
IV.1	Analisis Model.....	IV-1
IV.4.1	Analisis Konstruk	IV-1
IV.4.2	Analisis Atribut Konstruk Loyalitas	IV-2
IV.4.3	Analisis Atribut Konstruk Kepuasan Murid	IV-2
IV.4.4	Analisis Atribut Konstruk <i>Corporate Image</i>	IV-3
IV.4.5	Analisis Atribut Konstruk Kualitas Jasa	IV-4
IV.2	Analisis Hubungan Antar Konstruk	IV-5
IV.2.1	Analisis Hubungan Kepuasan Murid dengan Loyalitas	IV-5
IV.2.2	Analisis Hubungan <i>Corporate Image</i> dengan Loyalitas	IV-6
IV.2.3	Analisis Hubungan Kualitas Jasa dengan Loyalitas	IV-6

IV.2.4	Analisis Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Murid	IV-7
IV.2.5	Analisis Hubungan <i>Corporate Image</i> dengan Kepuasan Murid	IV-8
IV.3	Penilaian Responden Terhadap Objek Penelitian	IV-8
IV.3.1	Analisis Penilaian Responden pada Konstruk Loyalitas	IV-8
IV.3.2	Analisis Penilaian Responden pada Konstruk Kepuasan Murid	IV-9
IV.3.3	Analisis Penilaian Responden pada Konstruk <i>Corporate Image</i>	IV-9
IV.3.4	Analisis Penilaian Responden pada Konstruk Kualitas Jasa	IV-10
IV.4	Analisis Penyebab Loyalitas Rendah	IV-10
IV.4.1	Analisis Akar Masalah Penyebab Loyalitas Rendah .	IV-10
IV.4.2	Analisis Kesimpulan Penyebab Loyalitas Rendah	IV-12
IV.5	Usulan Perbaikan.....	IV-25
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Rekapitulasi Keluar Masuk Anak Didik Tahun 2016	I-2
Tabel I.2	Hasil Rekapitulasi Keluar Masuk Anak Didik Tahun 2017	I-3
Tabel III.1	Definisi dari Masing-masing Dimensi.....	III-6
Tabel III.2	Definisi dari Masing-masing Faktor	III-8
Tabel III.3	Pernyataan dari Masing-masing Faktor	III-9
Tabel III.4	Hasil Tanggapan Tiap Atribut.....	III-16
Tabel III.5	Hasil Rata-rata Tanggapan Responden	III-19
Tabel III.6	Hasil Standar Deviasi Tanggapan Responden.....	III-19
Tabel III.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Literasi Pertama	III-20
Tabel III.8	<i>Outer Loading</i> dari Setiap Atribut Literasi Pertama.....	III-20
Tabel III.9	Nilai <i>Cross Loading</i> Setiap Atribut Literasi Pertama	III-21
Tabel III.10	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Literasi Kedua	III-22
Tabel III.11	<i>Outer Loading</i> dari Setiap Atribut Literasi Kedua.....	III-22
Tabel III.12	Nilai <i>Cross Loading</i> Setiap Atribut Literasi Kedua	III-23
Tabel III.13	Nilai VIF pada Masing-masing Konstruksi.....	III-24
Tabel III.14	Data Hasil Pengujian Hipotesa.....	III-24
Tabel III.15	Data Hasil Perhitungan R^2 dan R^2 <i>Adjusted</i>	III-25
Tabel III.16	Data Hasil Perhitungan f^2	III-25
Tabel III.17	Data Hasil Perhitungan Q^2	III-26
Tabel III.18	Data Hasil Perhitungan Q^2 Dengan Menghilangkan Konstruksi Kepuasan Murid.....	III-27

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Bagan Metodologi Penelitian	I-8
Gambar II.1 Hubungan Antar Dimensi.....	II-8
Gambar III.1 Bagan Hubungan Antar Konstruk	III-6
Gambar III.2 Proporsi Jenis Kelamin Mantan Murid Kelas Musik	III-12
Gambar III.3 Proporsi Usia Mantan Murid Kelas Musik	III-12
Gambar III.4 Proporsi Jenis Kelamin Mantan Murid Kelas Musik	III-13
Gambar III.5 Proporsi Les Musik Mantan Murid Kelas Musik.....	III-14
Gambar III.6 Proporsi Hari Les Mantan Murid Kelas Musik	III-15
Gambar III.7 Proporsi Lama Les Mantan Murid Kelas Musik.....	III-16
Gambar III.8 Proporsi Transportasi Mantan Murid Kelas Musik.....	III-17
Gambar IV.1 Diagram Fishbone Penyebab Loyaltias Rendah.....	IV-11

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini, akan dipaparkan mengenai hal-hal yang terkait dengan latar belakang masalah. Kedua, identifikasi masalah yang dialami oleh Kelas Musik. Ketiga, batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini. Keempat, tujuan dilakukannya penelitian. Kelima, manfaat dilakukannya penelitian pada Kelas Musik. Terakhir, keenam adalah metodologi penelitian.

I.1. Latar Belakang Masalah

Di Kota Bandung, terdapat banyak sekali bisnis yang dapat dijalani. Salah satu diantaranya adalah menjalankan bisnis dalam bidang musik. Menjalankan bisnis musik dilakukan dengan cara memberikan jasa pelatihan menggunakan suatu alat musik. Sampai saat ini, terdapat beberapa kursus musik yang memberikan pelatihan tersebut diantaranya adalah Purwacaraka dan Yamaha *Music School*. Purwacaraka dan Yamaha *Music School* sudah berdiri cukup lama di Bandung dan sudah memiliki banyak cabang yang tersebar di Kota Bandung. Meskipun demikian, pelaku bisnis baru dalam bidang musik di Kota Bandung tidak pernah surut.

Kelas Musik merupakan salah satu pelaku bisnis baru yang bergerak dalam industri musik yang berada pada Kota Bandung. Kelas Musik berdiri pada tahun 2014 dan dimulai dari les privat biola yang datang pada tempat tinggal masing-masing anak didiknya. Tahun 2015, Kelas Musik menyewa suatu ruko yang bertempat di Jalan Cibadak No.288, Bandung. Hingga kini, Kelas Musik terus berkembang dan sudah mempekerjakan tenaga pengajar tambahan sehingga tidak hanya menyediakan jasa les biola saja, melainkan Kelas Musik dapat menyediakan jasa les vokal dan berbagai jenis alat musik lain seperti diantaranya adalah *cello*, gitar, *keyboard*, dan lain-lain.

Dari tahun 2014 hingga tahun 2017, jumlah anak didik yang dimiliki oleh Kelas Musik terus meningkat. Meskipun demikian, pemilik Kelas Musik menyadari bahwa terdapat banyak anak didik yang keluar dari Kelas Musik. Hingga saat ini, Kelas Musik harus menutup ruko pada hari Senin dan Selasa

untuk setiap minggunya karena tidak ada kegiatan belajar mengajar pada hari-hari tersebut. Tutupnya ruko merupakan hal yang merugikan Kelas Musik mengingat biaya sewa ruko tetap harus dibayar setiap tahunnya.

Pemilik Kelas Musik menginginkan agar perkembangan anak didik tahun 2018 berkembang lebih baik dari tahun 2017. Selain daripada itu, pemilik juga berharap Kelas Musik dapat membuka rukonya pada hari Senin dan hari Selasa agar kapasitas yang dimiliki oleh bangunan tersebut dapat terpenuhi seoptimal mungkin untuk memaksimalkan pendapatan Kelas Musik.

Oleh karena itu, sebelum memberikan solusi agar perkembangan anak didik tahun 2018 berkembang lebih baik dari tahun 2017, perlu dilakukan pengumpulan data awal terlebih dahulu. Pengumpulan data awal dilakukan dengan cara melihat data keluar masuk anak didik di Kelas Musik dari bulan ke bulan dimulai dari tahun Januari 2016 hingga Desember 2017. Data rekapitulasi anak didik yang keluar masuk dari Januari 2016 hingga Desember 2017 terdapat pada lampiran A.

Pada lampiran A , terdapat beberapa nama siswa yang tidak memiliki data pada kolom bulan keluar. Hal tersebut berarti siswa tersebut sampai laporan ini dibuat merupakan siswa yang belum keluar dari Kelas Musik. Sementara itu, untuk siswa yang memiliki data pada kolom bulan keluar, siswa tersebut berarti sudah keluar dari Kelas Musik pada bulan yang tertera pada kolom masing-masing nama.

Setelah merekapitulasi seluruh data keluar masuk anak didik di Kelas Musik dari tahun 2016-2017, selanjutnya hal yang dilakukan adalah melakukan perhitungan jumlah siswa yang masuk dan keluar setiap bulannya selama periode 2016-2017. Tabel x merupakan hasil perhitungan rekapitulasi keluar masuk anak didik di Kelas Musik pada tahun 2016.

Tabel I.1 Hasil Rekapitulasi Keluar Masuk Anak Didik Tahun 2016

Periode	Siswa Masuk	Siswa Keluar
Jan-16	26	0
Feb-16	5	0
Mar-16	7	0
Apr-16	4	2
May-16	1	7

(lanjut)

Tabel I.1 Hasil Rekapitulasi Keluar Masuk Anak Didik Tahun 2016(Lanjutan)

Periode	Siswa Masuk	Siswa Keluar
Jun-16	3	6
Jul-16	5	3
Aug-16	12	5
Sep-16	14	4
Oct-16	8	11
Nov-16	15	6
Dec-16	5	5
Jumlah	105	49

Setelah menghitung rasio keluar per masuk anak didik di Kelas Musik selama periode 2016, selanjutnya akan dilakukan juga perhitungan rekapitulasi keluar masuk anak didik di Kelas Musik pada tahun 2017.

Tabel I.2 Hasil Rekapitulasi Keluar Masuk Anak Didik Tahun 2017

Periode	Siswa Masuk	Siswa Keluar
Jan-17	10	9
Feb-17	15	9
Mar-17	16	12
Apr-17	12	11
May-17	7	11
Jun-17	6	9
Jul-17	7	9
Aug-17	13	7
Sep-17	8	8
Oct-17	18	4
Nov-17	3	9
Dec-17	5	3
Jumlah	120	101

Dari perbandingan keluar masuk siswa di tahun 2016 dan tahun 2017, terjadi peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini berarti bahwa dari tahun 2016 ke tahun 2017, siswa Kelas Musik semakin cenderung untuk keluar dari Kelas Musik

Saat ini, kapasitas siswa yang dapat ditampung oleh Kelas Musik adalah sebanyak 200 siswa menurut pemilik dan jumlah siswa yang belum keluar dari Kelas Musik adalah sebesar 75 orang. Perhitungan 75 orang didapatkan dari jumlah siswa masuk tahun 2016 dan 2017 dikurangi siswa keluar tahun 2016 dan

2017. Jika siswa yang masuk pada Kelas Musik tidak keluar, kapasitas tersebut akan terpenuhi. Namun, dikarenakan jumlah siswa yang keluar relatif cukup besar, kapasitas siswa yang ditampung oleh Kelas Musik hanya mencapai 75/200 atau sebesar 37.5%.

Dari segi *costumer acquisition*, Kelas Musik sudah mengalami peningkatan anak didik yang masuk dari tahun 2016 ke tahun 2017. Namun, dari segi loyalitas konsumen, tercatat bahwa selama tahun 2017, rasio anak keluar per anak masuk mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2016. Hal tersebut berarti loyalitas konsumen berkurang dari tahun 2016 ke tahun 2017.

Oleh karena itu, agar perkembangan anak didik pada tahun 2018 dapat lebih meningkat dari tahun 2017, Kelas Musik perlu melakukan suatu upaya untuk menjaga loyalitas konsumen sehingga Kelas Musik dapat meningkatkan perkembangan siswa pada tahun 2018.

I.2. Identifikasi Masalah

Masalah yang dialami oleh Kelas Musik adalah selama tempat les musik ini berjalan adalah Kelas Musik mengalami penurunan loyalitas konsumen dari tahun 2016 ke tahun 2017. Untuk mengetahui mengapa terdapat banyak sekali siswa yang keluar dari Kelas Musik, dilakukan wawancara baik kepada pemilik, murid yang masih aktif, murid yang sudah keluar, dan tenaga pengajar di Kelas Musik.

Dari hasil wawancara dengan 29 responden, didapatkan bahwa sebesar 26% responden keluar dari kelas musik dikarenakan alasan-alasan personal seperti cuti hamil, tidak dapat izin dari suami, tidak punya uang, dan sebagainya. Kemudian, hasil wawancara menyatakan bahwa sebesar 74% responden keluar dari kelas musik dikarenakan alasan-alasan yang menyangkut pada Kelas Musik.

Alasan terkait jasa yang sering didapatkan ketika melakukan wawancara adalah alasan terkait dengan fasilitas fisik yang dimiliki oleh Kelas Musik. Beberapa fasilitas fisik yang membuat responden merasa tidak puas diantaranya adalah tidak adanya ruangan kedap suara, tidak ada AC, buku latihan tidak menarik untuk anak, dekorasi ruangan kurang diperhatikan, lokasi terlalu jauh dari rumah kostumer, ruangan tidak tersedia ketika dibutuhkan, dan murid yang tidak memiliki alat musik tidak difasilitasi untuk meminjam alat musik.

Kemudian, beberapa responden juga merasakan kualitas pelayanan yang diberikan Kelas Musik kurang baik. Beberapa diantaranya adalah pengaturan jadwal antara waktu kosong yang dimiliki oleh pengajar musik dengan waktu kosong yang dimiliki oleh kostumer. Selain itu, beberapa responden berkata bahwa Kelas Musik seharusnya memperhatikan masalah terkait dengan pelaksanaan kursus yang tidak sesuai jadwal dan pengajar yang datang terlambat. Terakhir, beberapa responden juga berkomentar pernah diperlakukan tidak ramah oleh admin yang dimiliki oleh Kelas Musik dan pernah seorang responden menyatakan bahwa mereka pernah ditagih dua kali untuk pembayaran les musik.

Terakhir, tidak jarang juga ditemukan alasan bahwa responden cenderung membandingkan Kelas Musik dengan kursus musik lainnya. Responden berpendapat bahwa kursus musik lainnya lebih baik bila dibandingkan dengan Kelas Musik. Perbandingan dilakukan mengingat biaya yang perlu dibayarkan relatif sama antara Kelas Musik dengan kursus musik lainnya.

Dari persoalan yang dihadapi oleh Kelas Musik terkait terhadap pelayanannya kepada siswanya, Kelas Musik menyadari beberapa hal tersebut dan sudah memberikan beberapa perbaikan seperti diantaranya adalah penggantian admin yang lebih sopan dan dilakukannya penjadwalan terhadap seluruh siswa yang akan les pada satu minggu. Meskipun demikian, keluhan responden dari hasil wawancara belum seluruhnya diperbaiki dikarenakan Kelas Musik memiliki *budget* yang terbatas.

Dari hasil identifikasi keluhan responden, peneliti menarik kesimpulan bahwa penelitian melibatkan pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas jasa, dan *corporate image* terhadap loyalitas siswa Kelas Musik. Menurut Yen Ku-Kuo & Kung-Don Ye (2009), sangat memungkinkan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan, kualitas jasa, dan *corporate image*. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan hubungan antar faktor, dikembangkan suatu model untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan, kualitas jasa, *corporate image*, dan loyalitas konsumen.

Penelitian akan didasari pada penggunaan *causal relationship model* yang melibatkan pengaruh kualitas jasa, kepuasan murid, dan *corporate image* pada loyalitas murid. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan perbaikan yang

didasari pada hasil *causal relationship model* dapat meningkatkan loyalitas dari siswa Kelas Musik. Oleh karena itu, perumusan masalah yang akan ditentukan adalah sebagai berikut.

- a. Faktor apa yang memengaruhi loyalitas siswa musik?
- b. Bagaimana persepsi siswa Kelas Musik terhadap faktor yang memengaruhi loyalitas?
- c. Apa saja perbaikan untuk memperbaiki pelayanan Kelas Musik?

I.3. Batasan dan Asumsi Penelitian

Selanjutnya akan dilakukan pembahasan mengenai batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan identifikasi masalah pada subbab sebelumnya, selanjutnya dibuat batasan penelitian dengan tujuan untuk menyederhanakan permasalahan yang diteliti. Batasan-batasan yang digunakan antara lain:

1. Pada penelitian ini, akan dilakukan penyebaran kuesioner yang terbatas pada siswa yang pernah les di Kelas Musik
2. Penentuan faktor dibatasi pada hasil wawancara kepada siswa dan pemilik di Kelas Musik .

Setelah menentukan batasan dan asumsi penelitian, selanjutnya akan dipaparkan pula asumsi penelitian agar dapat memperjelas penelitian yang dilakukan. Asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah data yang didapat dari Kelas Musik diasumsikan benar.

I.4. Tujuan Penelitian

Subbab ini akan membahas mengenai tujuan penelitian ini dilakukan. Perumusan masalah yang telah dilakukan pada subbab sebelumnya akan digunakan untuk menentukan tujuan penelitian. Berikut merupakan tujuan daripada penelitian berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan.

1. Menentukan faktor apa saja yang memengaruhi loyalitas siswa musik
2. Mengetahui persepsi siswa Kelas Musik terhadap faktor yang memengaruhi loyalitas
3. Perbaikan apa yang bisa dilakukan untuk memperbaiki kualitas jasa pelatihan musik di Kelas Musik.

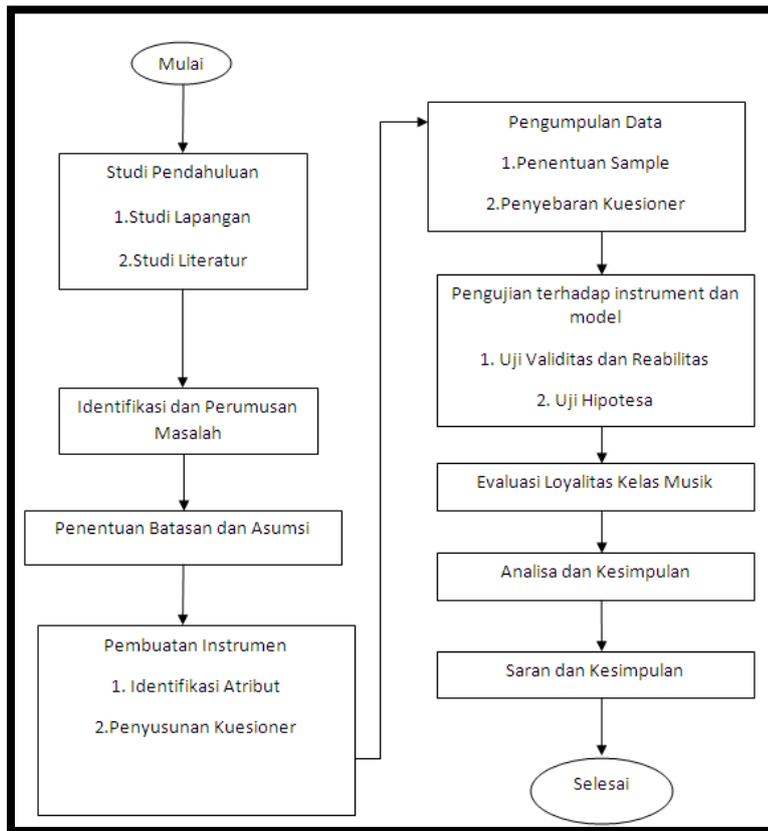
I.5. Manfaat Penelitian

Penelitian kualitas jasa terhadap pengajaran musik dilakukan memberikan manfaat bagi dua pihak. Dua pihak yang dimaksud adalah bagi pengembang keilmuan dan pemilik. Selain itu, manfaat penelitian ditinjau berdasarkan aspek jangka panjang dan perannya. Berikut merupakan penjabaran mengenai manfaat penelitian

1. Bagi Pengembang Keilmuan
 - a. Pengembang keilmuan dapat mempelajari ilmu yang didapat untuk penelitannya.
 - b. Pengembang keilmuan dapat mengembangkan penelitian lebih baik lagi ke depannya
2. Bagi Pemilik
 - a. Pemilik mendapatkan wawasan terkait dengan penelitian yang dilakukan
 - b. Pemilik dapat menggunakan penelitian sebagai dasar dalam melakukan perbaikan
3. Jangka Panjang
 - a. Penelitian dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang lebih lanjut
 - b. Penelitian dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas
4. Bukan Sebagai Alat untuk Mendapatkan Gelar
 - a. Penelitian dilakukan bukan hanya dilakukan untuk mendapatkan gelar melainkan lebih ditujukan untuk membantu Kelas Musik dalam menjalankan bisnisnya lebih baik lagi di masa mendatang.

I.6. Metodologi Penelitian

Setelah melakukan rekapitulasi terhadap teori apa saja yang dibutuhkan dalam menyusun penelitian ini, selanjutnya akan dibahas mengenai metodologi penelitian yang dimulai dari penentuan topic penelitian hingga menentukan saran dan kesimpulan. Prosedur metode penelitian dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar I.1 Bagan Metodologi Penelitian

Setelah melihat diagram alir dari metodologi penelitian yang akan dilakukan pada penelitian terhadap Kelas Musik terkait dengan kepuasan pelanggan, selanjutnya bagan akan dijelaskan lebih lanjut dimulai dari penelitian pendahuluan hingga menentukan saran dan kesimpulan.

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan kegiatan mencari mempelajari objek penelitian dan dilanjutkan dengan mempelajari literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang terjadi pada objek yang telah diamati.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Mencari gejala-gejala masalah yang dialami oleh objek penelitian dan mengidentifikasikan apakah gejala masalah yang dialami oleh objek cocok untuk diselesaikan dengan metode yang sudah ditentukan pada penelitian pendahuluan

3. Penentuan Batasan dan Asumsi

Setelah menemukan masalah yang cocok dengan penelitian pendahuluan, selanjutnya penelitian perlu dibatasi agar penelitian yang dilakukan dapat akurat dan diberikan beberapa asumsi agar penelitian dapat memberikan toleransi terhadap faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan.

4. Penyusunan Instrumen

Membuat instrument berdasarkan model yang akan model yang akan digunakan. Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan cara mengidentifikasi faktor yang akan dinilai kemudian dilakukan penyusunan kuesioner sesuai dengan faktor yang sudah ditentukan.

5. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara menentukan terlebih dahulu kepada siapa kuesioner akan dilakukan dengan menggunakan metode *sampling*. Setelah *sample* telah ditentukan, *sample* akan diberikan kuesioner untuk dijawab dan jawaban kuesioner dari *sample* akan direkap sebagai data

6. Pengujian Instrumen dan Model

Uji valid dan *reliability* dilakukan terhadap instrumen yang memberikan data terhadap model yang digunakan. Sedangkan uji hipotesa merupakan uji yang dilakukan untuk melihat hubungan antara faktor-faktor yang dimiliki oleh model.

7. Evaluasi Loyalitas Kelas Musik

Uji yang sudah dilakukan terhadap model selanjutnya dievaluasi. Evaluasi ditujukan untuk mengetahui bagaimana hubungan antar satu faktor dengan faktor lainnya pada loyalitas Kelas Musik.

8. Analisa dan Usulan.

Analisa dilakukan untuk mengetahui mengapa satu dan lain hal dapat terjadi dalam penelitian ini. Kemudian, dari hasil analisa, dapat ditentukan usulan perbaikan untuk memperbaiki loyalitas Kelas Musik.

9. Menentukan Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran akan diberikan ketika penelitian sudah menghasilkan usulan perbaikan. Kesimpulan merupakan rangkuman secara garis besar mengenai penelitian yang sudah dilakukan. Saran diberikan berdasarkan beberapa kekurangan yang dapat diperbaiki pada penelitian yang sudah dilakukan.

I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan dipaparkan dibawah ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman akan garis besar dari penelitian ini, sistematika yang dibuat terdiri dari I yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini berisi tentang latar belakang permasalahan dari topik masalah yang diambil, tinjauan perusahaan yang akan dikaji, identifikasi dan perumusan masalah tersebut, pembatasan masalah dan asumsi yang diperlukan, tujuan, manfaat, metodologi, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua ini memaparkan tentang teori-teori yang mendukung identifikasi dan penyelesaian masalah. Selain itu, dicantumkan pula teori-teori yang diperlukan untuk mendukung metode-metode pengolahan data yang perlu dilakukan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ketiga ini menampilkan dan menjelaskan mengenai pengumpulan data yang diperlukan, cara pengumpulan data, alat pengumpulan data, dan pengujian data. Kemudian tentang pengolahan data mengenai bagaimana cara mengolah data dan perhitungannya.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN SISTEM

Bab keempat ini merupakan analisis secara lebih mendalam terhadap hasil pengolahan data. Kemudian, dipaparkan beberapa usulan perbaikan terkait

masalah yang diidentifikasi beserta dengan analisisnya pula, termasuk perbandingan sistem usulan dengan sistem awal.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ini berisi tentang beberapa kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dalam segala rangkaian pemecahan masalah dari bab-bab sebelumnya. Kemudian dipaparkan tentang beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak perusahaan atau pembaca penelitian ini.