

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STUDI PADA JASA BAND DI YOGAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Oleh :

Michael Pikanto

11160003

FAKUTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STUDI PADA JASA BAND DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

MICHAEL PIKANTO

NIM : 11160003

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI PADA JASA BAND DI YOGYAKARTA

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

Michael Pikanto

11160003

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal **20 JAN 2020**

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, S. Pd., MM :
(Dosen Penguji)
2. Jonathan Herdioko, SE., MM :
(Dosen Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM :
(Ketua Tim/Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

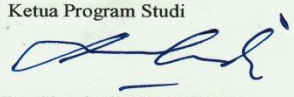
Yogyakarta, **28 JAN 2020**

Disahkan oleh:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Perminas Pangeran, M.Si


Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI PADA JASA BAND DI YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagai mana mestinya. Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 14-1-2020



Michael Pikanto

11160003

HALAMAN MOTO

“APAPUN JUGA YANG KAMU PERBUAT, PERBUATLAH DENGAN
SEGENAP HATIMU SEPERTI UNTUK TUHAN DAN BUKAN UNTUK
MANUSIA”

(Kolose 3:23)

©UKDW

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai kehidupan penulis
2. Kedua Orang Tua ((Alm) Theofilus Santoso Pikanto dan Lim Swie Ling) yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, dan doa kepada penulis. dan saudara - saudara penulis.
3. Ibu Dra. Purwani Retno Andalas, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Vania Yulianti yang selalu mensupport dan menjadi penyemangat skripsiku.
5. Bapak Edy Nugroho, SE., Msc, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam membimbing menggunakan SPSS.
6. Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana.
7. Seluruh Mahasiswa Prodi Manajemen.
8. Teman-teman lainnya yang selalu memberi support untuk saya.
9. Untuk Almamater saya Universitas Kristen Duta Wacana.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Jasa Band di Yogyakarta**” ini dengan baik. Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih untuk dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengguna pada umumnya.

Yogyakarta,

Michael Pikanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5

1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB 2	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>)	13
2.1.3 Penelitian terdahulu	16
2.1.4 Hipotesis	24
BAB 3	25
METODA PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Sumber Data	25
3.3 Pengumpulan Data	26
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.5 Variabel Penelitian	28
3.6 Pengukuran Variabel	29

3.7 Definisi Operasional Variabel	30
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji Reliabilitas	35
3.9 Analisis Deskriptif.....	36
3.10 Pengujian Hipotesis	36
a. Analisis Regresi Linier Berganda	37
b. Koefisien Determinasi	38
c. Uji Statistik F	38
d. Uji Parsial (Uji t).....	39
BAB 4	40
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Deskripsi Responden.....	40
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	43
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Acara yang Diselenggarakan	44

4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	45
a. Hasil Uji Validitas.....	45
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.4 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.5 Hasil Uji F	52
4.6 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	54
4.7 Pembahasan Hasil Analisis Data	57
BAB 5	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian	63
5.3 Saran.....	63
5.3.1 Saran Untuk Pengelola Jasa Band di Yogyakarta.....	63
5.3.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	16
3.1 Skala Likert.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	43
4.5 Profil Responden Berdasarkan Acara yang Diselenggarakan.....	44
4.6 Hasil Uji Validitas.....	46
4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	47
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	47
4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
4.10 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.11 Hasil Uji F.....	52
4.12 Hasil Uji t.....	54

DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik Perkembangan Pernikahan di DIY.....	3
2.1 Kerangka Pemikiran.....	24

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Data Kuisisioner.....	75
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS.....	80
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Skripsi.....	91
Lampiran 5 Formulir Revisi Skripsi.....	94

©UKDW

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Musik dianggap dapat menciptakan suasana menjadi lebih berwarna, ceria, sedih maupun bahagia. Musik memiliki energi, baik *event gathering* perusahaan maupun perayaan pernikahan tanpa iringan musik akan terasa hampa, sehingga musik dan *entertainment* wajib hadir untuk menyemarakkan suasana. Dalam perkembangannya, musik dan *entertainment* mengalami perkembangan dan tren. Biasanya musik hadir di acara pernikahan, pesta pernikahan merupakan momen yang sangat penting dan berarti bagi calon pengantin dalam kehidupan mereka. Mempersiapkan pernikahan bisa menjadi kegiatan yang sangat menyenangkan. Namun, bagi pasangan yang sibuk, efeknya bisa bertolak belakang, yakni justru dilanda stress. Menyewa jasa *wedding organizer* bisa menjadi jalan keluar. Banyak pasangan calon pengantin (klien) yang menginginkan momen sekali dalam seumur hidup mereka menjadi sempurna dan tidak terlupakan. Maka disinilah *entertainment band* memiliki peran penting sebagai pembawaan suasana yang diinginkan oleh klien. Selain pernikahan biasanya musik hadir untuk acara ulang tahun sweet 17. Pada acara hari besar tertentu biasanya suatu *event* juga memerlukan musik contohnya acara tutup tahun yang dimeriahkan oleh artis tertentu dan bisa mengkolaborasikan dengan *session band* lokal.

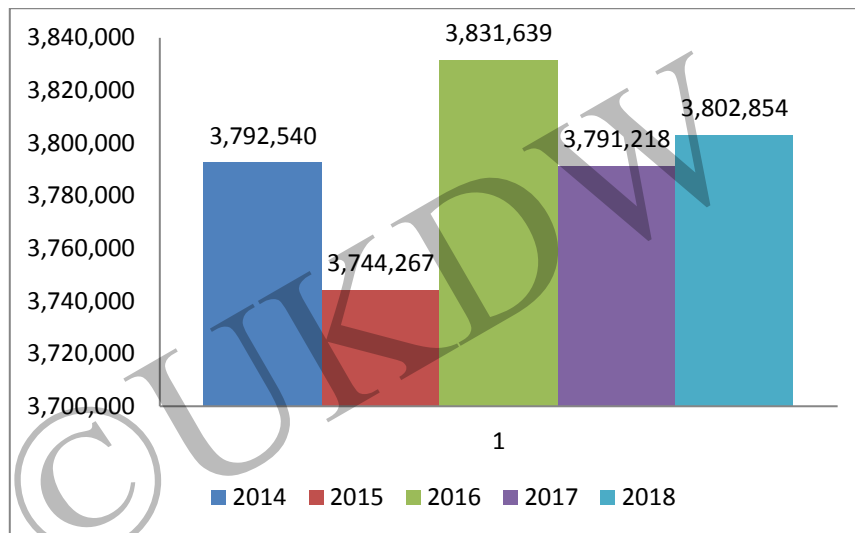
Menurut Michael Wolf (1999), secara garis besar *entertainment* dengan bisnis dibedakan secara terpisah dalam dua bagian. *Entertainment* merupakan bagian yang mengedepankan waktu untuk bersenang-senang sedangkan bisnis merupakan bagian yang mengedepankan waktu untuk bekerja. Namun pada kenyataannya jika dua bagian ini disatukan akan menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang tinggi. Michael Wolf dalam hal ini menyatakan bahwa *entertainment* dan media dapat melebihi budaya sebagai pendorong ekonomi global modern, sehingga dalam hal ini banyak mendukung berdirinya perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang *entertainment industry*.

Salah satu industri bidang *entertainment* yang menjadi kebutuhan banyak orang adalah *entertainment* band musik. Seni musik sebagai salah satu cabang seni menurut Jamalus (1998:1-2), adalah suatu hasil karya yang mengungkapkan pikiran dan perasaan penciptanya melalui unsur-unsur musik, seperti irama, melodi, harmoni bentuk, struktur lagu dan ekspresi sebagai satu kesatuan. Musik dianggap menjadi salah satu jalan untuk menciptakan suasana khidmat, ceria, sedih maupun bahagia. Musik memiliki energi untuk menyemarakkan suasana. Dalam perkembangannya musik dan *entertainment* mengalami perkembangan dan tren.

Dalam data kependudukan kota Yogyakarta menjabarkan bahwa perkembangan jumlah pernikahan meningkat. Pada tahun 2014-2019 jumlah pernikahan di wilayah DIY terus mengalami peningkatan meskipun tetap ada

penurunan jumlah pernikahan di kota Yogyakarta. Perkembangan jumlah pernikahan pada tahun 2001-2008. Perkembangan data sebagai berikut.

Gambar 1.1
Grafik Perkembangan Pernikahan di DIY
Tahun 2014-2018



Dengan semakin banyak orang menikah maka biasanya akan diimbangi dengan munculnya *wedding organizer* yang nantinya akan berdampak pada peningkatan jasa band *wedding* karena adanya permintaan yang meningkat. Dengan banyaknya jasa band tersebut, maka persaingan akan meningkat. Para penyedia jasa band *entertainment wedding* harus mampu bersaing dan unggul dimata *wedding organizer* maupun klien itu sendiri. Persaingan meningkat maka perlu meningkatkan daya saing dengan memberikan kepuasan konsumen melalui kualitas layanan.

Oleh karena itu perlu mengetahui faktor – faktor apa saja yang menentukan kepuasan konsumen dari kualitas layanan jasa band. Menurut Parasuraman (1988) kualitas layanan dapat diukur dengan instrumen yang disebut *servqual instrument* yang terdiri atas lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*

Menurut Afriani (2016), kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 43,5%. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen meningkat apabila variabel kualitas layanan (5 dimensi) ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh layanan dan kepuasan konsumen. Sehingga penelitian ini akan mengambil judul “Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Jasa Band di Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dari latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah dimensi bukti fisik (*Tangibles*) mempengaruhi kepuasan konsumen?
2. Apakah dimensi keandalan (*Reliabilitas*) mempengaruhi kepuasan konsumen?
3. Apakah dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) mempengaruhi kepuasan konsumen?
4. Apakah dimensi jaminan (*Assurance*) mempengaruhi kepuasan konsumen?
5. Apakah dimensi empati (*Empathy*) mempengaruhi kepuasan konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*Reliabilitas*) terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*Empathy*) terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan mampu dijadikan masukan yang bermanfaat, terutama:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi peneliti dalam hal penerapan teori dan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam realita yang ada dalam lapangan di samping memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang pelayanan jasa berdasarkan teori yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi penelitian dalam masalah kepuasan konsumen di industri *entertainment* musik khususnya musik band.

3. Bagi Pengelola grup musik band

Sebagai bahan referensi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya konsumen jasa band.

1.5 Batasan Penelitian

Guna menghindari hal-hal diluar tujuan dan fokus dari penelitian ini, maka dilakukan beberapa batasan masalah antara lain:

1. Kajian mengenai kepuasan konsumen dibatasi pada analisis dan perspektif Kualitas Layanan Jasa pada grup musik band.
2. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menyelenggarakan acara (pesta pernikahan, *gathering*, *dinner*, ulang tahun, lamaran, *soft opening* / *grand opening*, *new year*) dengan menggunakan jasa *entertainment* band (grup band dan penampilannya).
3. Lokasi penelitian dilakukan di kota Yogyakarta, Sleman, dan Bantul
4. Waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2019 – Desember 2019.
5. Jumlah responden sebanyak 100 orang.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian mengenai Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen studi pada jasa band di Yogyakarta yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini terjadi karena tidak semua konsumen mengerti kondisi teknis dan kelengkapan alat musik, sehingga mereka lebih berfokus penampilan band tersebut dan kurang memperdulikan alat musik yang digunakan dan kostum yang digunakan.
- b. Variabel Keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini terjadi karena performa band merupakan poin utama yang menunjukkan bagaimana kualitas layanan jasa band tersebut.
- c. Variabel “Ketanggapan” tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini terjadi karena jasa band dengan sikap yang tanggap terhadap acara yang dimiliki konsumen tidak terlalu menjadi prioritas konsumen karena proses produksi suatu jasa band yang akan dinikmati oleh konsumen adalah penampilannya bukan ketanggapannya.
- d. Variabel Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dikarenakan saat konsumen memilih layanan jasa band tentunya mereka akan mencari rekomendasi dan info yang relevan dari band tersebut seperti wawasan lagu dan musik yang luas, penampilan

personil band yang memuaskan, personil band yang berkompeten dan berpengalaman dibidangnya, personil band yang datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, sajian musik yang sesuai harapan, sehingga mereka meyakini bahwa akan mendapatkan layanan band yang berkualitas.

- e. Variabel Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.. Hal ini dikarenakan kepuasan konsumen tidak ditentukan oleh sikap personil band yang penuh perhatian dan melayani secara pribadi terhadap pelanggan karena sikap penuh perhatian dan melayani secara pribadi adalah hal yang wajar dan tidak terlalu berdampak pada kepuasan konsumen.

Sedangkan berdasarkan analisis deskriptif dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 100 orang responden yang turut berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini, di dapat

- a) Presentase jenis kelamin didominasi oleh kalangan laki-laki sebanyak 52% dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.
- b) Presentase usia didominasi kelompok usia 20-30 tahun sebanyak 75% dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.
- c) Presentase pendidikan didominasi kelompok S1/S2 sebanyak 81% dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.
- d) Presentase jenis pekerjaan didominasi kelompok mahasiswa/pelajar sebanyak 47% dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

- e) Presentase acara yang diselenggarakan didominasi acara wedding 37% dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- a. Kuisisioner hanya menyediakan jawaban yang tertutup, sehingga responden terbatas untuk memberikan jawabannya.
- b. Hasil penelitian hanya dilakukan di Yogyakarta dan sekitarnya, dengan responden 100. Sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan (diaplikasikan di tempat lain).

5.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dari penelitian ini, maka diajukan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan serta masukan bagi penyedia jasa layanan band di Yogyakarta guna meningkatkan kepuasan konsumen & dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang dikemukakan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.3.1 Saran Untuk Pengelola Jasa Band di Yogyakarta

Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumennya pihak pengelola jasa band harus memperhatikan kehandalan yang diberikan, mempertahankan kehandalan dan meningkatkan kualitas layanan. Karena alasan konsumen menggunakan jasa band adalah diperuntukkan memeriahkan suasana dan membangun suasana. Dalam hal ini pihak pengelola jasa band harus lebih memperhatikan pelayanan dari

segi keandalan (*reliability*) yang mampu meningkatkan mutu pelayanan jasa band serta dapat menciptakan kepercayaan konsumen agar konsumen puas dan loyal. Adanya pengaruh dari kualitas kehandalan ini menunjukkan bahwa pihak jasa band dapat dipercaya menjaga kualitas mutu jasa band dan konsisten dalam melayani konsumen.

Jasa Band harus tetap memberikan pelayanan yang baik pada dimensi – dimensi lainnya. Dari segi kualitas fisik seperti berpenampilan yang rapi dan menarik. Dari segi kualitas daya tanggap memberikan ketangkasan dan tanggap dalam setiap proses acara yang berlangsung sehingga dapat diandalkan konsumen. Dari segi kualitas jaminan, tetap memperhatikan pengetahuan para personil band seperti wawasan lagu dan musik yang luas, penampilan personil band yang memuaskan, personil band yang berkompeten dan berpengalaman dibidangnya, personil band yang datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, sajian musik yang sesuai harapan. Dari segi kualitas empati, pihak jasa band tetap memberikan sikap yang penuh perhatian dan melayani secara pribadi terhadap pelanggan, komunikasi yang baik kepada para pelanggan, dan mampu memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

5.3.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Sebaiknya peneliti selanjutnya menambah jumlah sampel, karena dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan hanya 100 orang, agar data yang didapat lebih akurat.

2. Sebaiknya peneliti selanjutnya dapat mengembangkan rumusan permasalahan dan variabel yang sudah ada, sehingga diharapkan dapat mengungkap lebih banyak permasalahan dan memberikan temuan-temuan yang lebih baru lagi.
3. Sebaiknya peneliti memberi kesempatan pada responden untuk memberi jawaban diluar jawaban tertutup, agar jawaban yang didapatkan lebih bervariasi.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Achmad, Kuncoro. (2001), Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis AsumsiKlasik, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Afriani, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Event Organizer ABIKOM Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Cooper, D., & Pamela, S. (2006). *Metode Riset Bisnis, Volume 1*. Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjati, Lily. (2003). *Tidak Cukup Hanya Kepuasan Pelanggan Diperlukan Nilai Pelangan untuk Survival*, Vol.10, No. 1.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Jamalus, B. (1998). *Pengajaran Musik Melalui Pengalaman Musik*. Bandung.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumawardani, D. A. (2011). Studi Mengenai Keputusan Pembelian Jasa (Studi kasus di Mahkota Wedding and Event Organizer).
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2003). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Umi, N. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Usmara, A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amarabooks.
- Wardani, T. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek.
- Wolf, M. (2000). *The Entertainment Economy*. Sage Publication, Inc.
- Zikmund, William G. (1997). *Business Research Methods*. USA: Dryden Press. Hill, New York.
- (2019). <https://kependudukan.jogjaprov.go.id/olah.php?module=statistik>