

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di zaman modern seperti ini para orang tua tidak hanya mementingkan pendidikan akademis di sekolah untuk anaknya tetapi para orang tua pun menyadari bahwa bakat di luar pendidikan akademis juga menjadi penting untuk masa depan, khususnya di bidang seni, dewasa ini banyak kursus-kursus seni musik menjamur di daerah Indonesia khususnya Cimahi dan Bandung yang terkenal akan bakat-bakat seninya. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab VI Pasal 26 Ayat 4 dan 5 bahwa Satuan Pendidikan Non Formal terdiri atas lembaga kursus, lembaga pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan majelis taklim, serta satuan pendidikan yang sejenis. Kursus dan pelatihan diselenggarakan untuk masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dari sebelumnya. Dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 1991 tentang PNF memberi batasan bahwa pengertian dari kursus adalah satuan Pendidikan Non Formal yang terdiri atas sekumpulan warga masyarakat yang memberikan 5 pengetahuan, keterampilan, dan sikap mental tertentu bagi warga belajar

Kini banyak bermunculan lembaga kursus dan pelatihan di Indonesia, salah satu diantaranya adalah lembaga kursus musik. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya minat masyarakat Indonesia terhadap seni musik, baik musik tradisional

maupun musik modern. Musik sebagai salah satu cabang seni yang merupakan bagian dari kehidupan manusia, khususnya dalam memenuhi kebutuhan ekspresif manusia. Musik merupakan karya seni yang berasal dari suara vokal dan instrumental yang indah dan harmonis. Tujuan kursus musik yaitu untuk meningkatkan bakat dan keterampilan warga belajar dalam memainkan instrument musik.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Dua Kursus Terbaik Di Indonesia**

Yamaha Music School	Memiliki 105 cabang di seluruh Indonesia Menyelenggarakan berbagai konser seperti Yamaha piano competition dan Yamaha electone festival
Purwa Caraka Music Studio	gold diploma di Zhuhai, Cina menjadi juara pertama di 2 kategori dalam festival paduan suara tingkat internasional "A Voyage Of Songs" Memiliki 93 cabang di seluruh Indonesia

Sumber : <http://www.berita-bisnis.com/data-bisnis/560-purwa-caraka-dan-yamaha-dua-nama-paling-top-di-bisnis-kursus-musik.html>

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa perkembangan kursus musik di Bandung bahkan Cimahi sudah semakin pesat karena seiring perkembangan zaman membuat para pelaku musik pun sadar banyaknya permintaan akan sekolah di luar sekolah akademis untuk mengembangkan dan menunjang bakat sangatlah penting. Dilihat dari tabel diatas juga bahwa dua kursus music yaitu Yamaha Music School dan Purwa Caraka Music Studio adalah kursus yang terbaik di Indonesia dengan jumlah cabang dan prestasi-prestasinya.

Musik adalah bagian penting dari kehidupan, bahwa semua orang suka musik dan bahwa setiap orang harus memiliki kesempatan untuk berpartisipasi

dalam musik. Musik adalah sebuah ekspresi nurani dasar yang memiliki dunianya sendiri. Layaknya sebuah warna sebagai sarana ekspresi dan komunikasi. Warna musik adalah semu, tidak hitam, bukanlah putih dan sebagainya. Warna musik bergantung pada kejujuran hati musisi dalam memainkan perannya sebagai individu dalam kesatuan, seperti halnya berbagai jenis atau genre musik yang beragam yaitu musik klasik adalah musik yang indah yang intelektual yang selalu dinikmati (Hampir dari semua zaman) musik klasik ini berasal dari daerah eropa yang ada pada tahun 1750 – 1825 dalam musik klasik ada beberapa periode tertentu dalam penggolongannya lalu Jazz adalah jenis musik yang tumbuh dari penggabungan blues, ragtime, dan musik Eropa, terutama musik band. Seperti yang sudah dikatakan tadi akan ada beberapa genre dalam sebuah lagu yang pada akhirnya akan didefinisikan menjadi sebuah genre. Beberapa subgenre jazz adalah Dixieland, swing, bebop, hard bop, cool jazz, free jazz, jazz fusion, smooth jazz, dan CafJazz dan dalam musik jazz alat musik yang biasanya sering ada adalah gitar, trombon, piano, trompet, dan saksofon . nada nada dari musik jazz memiliki ciri khas yang unik dalam permainannya lalu ada juga Blues adalah sebuah aliran musik vokal dan instrumental yang berasal dari Amerika Serikat. Musik blues berangkat dari musik-musik spiritual dan pujian yang muncul dari komunitas mantan budak-budak Afrika di Amerika. Penggunaan blue note dan penerapan pola call-and-response (di mana dua kalimat diucapkan/dinyanyikan oleh dua orang secara berurutan dan kalimat keduanya bisa dianggap sebagai “jawaban” bagi kalimat pertama) dalam musik dan lirik lagu-lagu blues adalah bukti asal usulnya yang berpangkal di Afrika Barat dan masih banyak lagi genre-genre music seperti country, pop, rock n roll, R&B, death

metal, regge, rap dan genre music khas Indonesia yaitu dangdut bentuk musik ini berakar dari musik Melayu pada tahun 1940-an. Dalam evolusi menuju bentuk kontemporer sekarang masuk pengaruh unsur-unsur musik India (terutama dari penggunaan tabla) dan Arab (pada cengkok dan harmonisasi) dan nada pula genre yang sedang digandrungi hampir di seluruh belahan dunia yaitu EDM atau disebut Electronic Dance Music adalah aliran Musik yang menggunakan tema futuristic, juga dipakai di Club-Club malam dan biasanya Musik ini dimainkan oleh seorang DJ. Musik menggunakan alat musik Digital seperti Dj Maker yang biasa dipakai untuk me-remix musik yang sudah ada menjadi musik yang bertema Futuristik.

Dilihat dari makin berkembangnya industri musik di dalam negeri maupun luar negeri bahwa musik pop, RnB dan EDM masih memiliki pasar dan minat yang cukup tinggi namun lain halnya di Indonesia musik campuran kini menjadi primadona, dangdut dengan sentuhan EDM dan koplonya serta musik-musik dangdut jawa seperti yang dibawakan musisi legendaris Indonesia Didi Kempot kini menjadi sesuatu yang sedang hangat dikalangan anak muda di Indonesia.

Banyaknya bakat-bakat muda musik yang butuh akan tempat yang membuat bakatnya lebih terasah lagi membuat salah satu kursus musik terkenal yaitu “Purwa Caraka Music Studio” membuka cabang di Cimahi sejak tahun 2006, kursus musik yang digagas oleh bapak Purwa ini percaya bahwa musik memiliki nilai interistik sendiri atas keterampilan sosial dan akademis seseorang. Bermain musik dalam kelompok dapat mengembangkan keterampilan bersosialisasi dan memperluas jaringan. Sementara keyakinan yang mendorong oleh program kerja kami. Studi menunjukkan bahwa partisipasi dalam musik memiliki efek menguntungkan pada sektor lain dari pembelajaran dan kecerdasan. Musik memiliki manfaat yang

signifikan dan jangka panjang dalam pembelajaran yang berhubungan matematika, hubungan special dan bahasa. Setelah lebih dari dua dekade mendidik para anak didiknya agar tidak hanya menguasai ilmu musik, tapi juga dapat mengekspresikannya dalam satu kesatuan.

Purwa Caraka Music Studio adalah sebuah perusahaan yang berdedikasi dalam pendidikan musik. Di dirikan oleh bapak Purwa Caraka pada tanggal 1 oktober 1988 dan memiliki 93 cabang di seluruh Indonesia, menawarkan berbagai kursus yang cocok untuk berbagai usia. Menghadirkan khursus kelas vokal, drum, biola, keyboard, piano pop, piano klasik, gitar bass, gitar klasik dan gitar elektrik, dikelola secara profesional dan terstruktur dengan kurikulum yang berstandar. Menggunakan kurikulum yang dibuat dengan teknik pengajaran yang inovatif. Buku memainkan peranan penting dalam proses pembelajaran serta konser dan resital oleh Purwa Caraka Music Studio sebagai bagian dari program pengajaran. Siswa akan belajar untuk bisa tampil di depan penonton orang tua, keluarga dan bahkan publik. Ada dua jenis program pertunjukan pada Purwa Caraka Music Studio:

- Pertunjukan in-house
- Pertunjukan utama / pertunjukan tahunan

Meskipun perbedaan antara kedua pertunjukan itu cukup signifikan, tetapi baik untuk memastikan siswa memiliki tahap yang baik dan pengalaman belajar. Karena tujuannya adalah untuk menciptakan musisi yang lengkap, musisi yang dapat mengekspresikan diri mereka secara terampil, kreatif dan artistik.

Memastikan kualitas pendidikan yang tinggi, setiap staf pengajar telah lulus kualifikasi, termasuk melalui tahap audisi dan wawancara yang dilakukan secara pribadi oleh Purwa Caraka selaku kepala sekolah. Seminar dan tutorial yang

diberikan kepada staf pengajar untuk menetapkan standar pengajaran dan pengetahuan yang tepat untuk melakukan kurikulum dari Purwa Caraka Music Studio

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Murid Di Purwa Caraka Music Studio Cimahi Periode 2018**

Bulan	Jumlah Murid	Naik/Turun	Selisih (GAP)
Januari	286 murid	-	-
Februari	279 murid	7 murid	-
Maret	255 murid	24 murid	-
April	277 murid	22 murid	+
Mei	257 murid	20 murid	-
Juni	191 murid	66 murid	-
Juli	279 murid	88 murid	+
Agustus	267 murid	12 murid	-
September	267 murid		
Oktober	280 murid	13 murid	-
November	255 murid	25 murid	-
Desember	215 murid	40 murid	-

Sumber : Kepala Cabang PCMS Cimahi

Pada Gambar 1.2 diatas tabel menunjukkan adanya masalah jumlah murid disetiap bulannya terus menurun, terjadi kenaikan hanya di bulan april 2018 dan juli 2018 saja itu pun tidak signifikan, cenderung penurunan yang terus menerus terjadi setiap bulannya, ditambah pula dengan wawancara kepala cabang yang memaparkan bahwa masalah yang dihadapi, saat ini murid cenderung tidak bertahan lama karena pelatih yang kurang mampu memberikan pelayanan dan maksimal yang diharapkan oleh murid-murid dan ditambah wawancara kepada beberapa murid di berbagai jurusan menuturkan jika suasana dan tampilan kelas membuat mereka tidak nyaman ditambah dengan pelatih yang tak mampu memberikan kenyamanan dikelas.

Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sangatlah penting dan menjadi hal yang membuat sebuah instansi pendidikan seperti sekolah musik, pengajar atau mentor di kelas menjadi hal yang harus di perhatikan begitu pula di Purwa Caraka

music studio hal itu sangat di perhatikan karena kualitas pelayanan atau cara mengajar para mentor dapat menentukan perkembangan bakat para siswanya dan akan berdampak pada antusiasme masyarakat yang ingin mendaftar menjadi menurun karena melihat para siswa yang sudah ada kurang bisa berkembang karena kualitas pelayanan pengajar yang kurang maksimal. Kualitas Pelayanan menurut Suwithi dalam Anwar (2014:84) “ Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Seperti yang dikemukakan Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2015:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata yaitu

: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Kemudian menurut Kotler dan Keller (2016:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Namun dengan semakin banyak siswa yang mungkin saja kualitas pelayanan para pengajar akan menurun karena tuntutan akan banyaknya pengajar itu harus melatih dan mengajar para siswanya dan para siswa akan sulit untuk mengembangkan bakat mereka karena cara penyampaian para pengajar yang melayani dan melatih mereka menurun dan dengan kesibukan para pengajar di luar seperti tampil dari panggung ke panggung sebagai seorang musisi akan mengganggu kualitas pelayanan para pengajar kepada para siswanya dan membuat kepuasan murid pun akan menurun.

Kualitas para pengajar jadi sorotan karena begitu penting bagi kelangsungan Purwa Caraka Music Studio Cimahi, banyak hal yang mempengaruhi keputusan konsumen di zaman yang semakin modern ini setiap bisnis di bidang apapun suasana suatu tempat atau tempat yang mereka datangi dan memutuskan pembelian menjadi penting, khususnya suasana ruangan kelas sudah barang tentu sangatlah penting karena suasana kelas pun menjadi faktor kenyamanan bagi para siswa saat dilatih oleh pengajarnya karena jika kenyamanan itu tidak dapat diciptakan para



pengajar maka para siswa pun tidak akan fokus untuk melatih bakatnya dan itu pun akan mengganggu perkembangan bakat hal ini sangat berhubungan antara kualitas pelayanan pengajar dan suasana muridnya di kelas seperti penempatan alat-alat musik, warna dasar ruangan dan pembawaan pengajar juga menjadi penting untuk membuat muridnya dapat nyaman dan terus berkembang sesuai harapan dan membuat kepuasan murid pun terus menjadi meningkat dan dapat berpengaruh positif dan juga menurut Berman dan Evans (2014:602) untuk toko yang merupakan basic retailer atau eceran, suasana lingkungan toko itu berdasarkan karakteristik fisik yang biasanya digunakan untuk membangun kesan dan menarik pelanggan, dan juga menurut Mowen sebagaimana yang dikutip oleh Sutisna (2014:164) “*Store atmosphere* merupakan salah satu komponen dari citra toko. Didalamnya terdapat kombinasi antara produk yang dijual, pelayanan, pelanggan, toko sebagai tempat untuk menikmati kesenangan hidup dan aktivitas promosi toko. lalu menurut Sutisna (2015:164) *store atmosphere* adalah “penataan ruang dalam (*instore*) dan ruang luar (*outstore*) yang dapat menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Seperti yang dikemukakan Levy dan Weitz (2015:576) atmosfer adalah mendesain suatu lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan penciuman untuk merangsang persepsi dan emosi dari pelanggan dan pada akhirnya untuk mempengaruhi perilaku pembelian mereka,

Bauran pemasaran (*Marketing Mix*) merupakan bagian dari aktivitas pemasaran yang mempunyai peranan yang cukup penting dalam mempengaruhi konsumen untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Seperti yang dikemukakan oleh Boom dan Bitner yang dikutip oleh Buchari Alma (2015:234) bauran pemasaran dalam produk jasa perlu ditambah menjadi 3P, sehingga bauran

pemasaran jasa menjadi 7P (*product, price, place, promotion, people, physical evidence dan process*). Dan juga menurut Kotler dan Keller (2016;17-18) bauran pemasaran dapat diklasifikasikan menjadi 4P (*Product, Price, Place, Promotion*).

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Murid Purwa Caraka Music Studio Di Kota Bandung Dan Sekitarnya Tahun 2017-2018**

No	Alamat Cabang	Jumlah Murid Tahun 2017	Jumlah Murid Tahun 2018	Selisih (GAP)
1	JL Bungur No. 25 Sukajadi	3.994	4.274	280
2	JL Sriwijaya No. 44 BKR, Bandung	3.566	3.685	119
3	Metro Indah Mall Blok. I No 32 Bandung	3.219	3.320	101
4	JL Batununggal Indah VIII/02 Bandung	3.479	3.510	31
5	JL Mangga No. 12 Bandung	3.456	3.406	-50
6	JL Sumber Sari Indah kav. 34 No. 8 Sumber Sari, Bandung	3.989	3.881	-108
7	JL Taman Kopo Indah II Blok 3 A Bandung	3.567	3.451	-116
8	JL Guntur Sari Wetan No.1 Buahbatu Bandung	3.310	3.120	-190
9	JL SMP No.17 Cimahi	3.502	3.108	-394

Sumber : PCMS Pusat

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa didapat jumlah murid di Purwa Caraka Music Studio Cimahi mengalami jumlah penurunan yang cukup signifikan dibanding cabang-cabang lain di kota Bandung dan sekitarnya, dari kurun tahun 2017 memiliki 3.502 murid terjadi penurunan 394 karena di tahun 2018 memiliki 3.108 murid. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Purwa Caraka Music Studio Cimahi. Berikut adalah penelitian pendahuluan mengenai kepuasan pelanggan pada Purwa Caraka Music Studio Cimahi

**Tabel 1.4**  
**Hasil Pra Survey Pendahuluan Terkait Faktor-Faktor Yang Di Duga Mempengaruhi Penurunan Jumlah Murid Di Purwa Caraka Music Studio Cimahi**

No	Variabel	Pernyataan	Jawaban					Rata – Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS		
1	Keputusan Pembelian	Saya Tertarik Membeli Produk Di	3	12	12	3	-	3,5	Tertarik

		Purwa Caraka							
		Purwa Caraka Cimahi Menjadi Pilihan Utama Pembelian	5	15	9	1	-	3,8	Pilihan Utama
2	Loyalitas Pelanggan	Saya Akan Menginformasikan Produk Purwacaraka Cimahi	2	12	10	5	1	3,3	Pasti
3	Kepuasan Pelanggan	Saya Puas Terhadap Jasa Di Purwacaraka Cimahi	1	2	11	4	12	2,2	Kurang Puas
		Saya Puas Terhadap Pelayanan Di Purwacaraka Cimahi	2	2	5	9	12	2,1	Kurang Puas

Sumber : Hasil olah Kuesioner penulis 2019

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan di Purwa Caraka Music Studio Cimahi, selain itu kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam sebuah bisnis, jika konsumen atau pelanggan merasa puas secara langsung pelanggan akan memberikan respon positif terhadap perusahaan. Membangun kepuasan pelanggan sangatlah sulit. Karena perusahaan harus memenuhi ekspektasi serta harapan yang ada dibenak pelanggannya. Menurut Irawan ( 2014 : 130 ) adapun faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.

2. Kualitas Pelayanan ( Service quality)

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah servqual.

### 3. Harga Produk

Untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga produk murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.

### 4. Emotional Factor

Pelanggan akan merasa puas ( bangga ) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut

### 5. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Penulis melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui masalah tersebut dengan melakukan penelitian terdahulu. Penelitian tersebut di lakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada 30 responden secara acak kepada murid-murid di Purwa Caraka Music Studio Cimahi Adapun hasil dari penelitian pendahuluan tersebut adalah

sebagai berikut :

**Tabel 1.5**  
**Hasil Pra Survey Pendahuluan Mengenai Bauran Pemasaran**  
**Di Purwa Caraka Music Studio Cimahi**

No	Variabel	Pernyataan	Jawaban					Rata – Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	ST S		
1	Produk	Produk Di Purwacaraka Cimahi Memiliki	7	7	5	5	6	3,13	Cukup

No	Variabel	Pernyataan	Jawaban					Rata - Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS		
		Kualitas Yang Baik							
		Produk Di Purwacaraka Cimahi Memiliki Banyak Pilihan Produk	8	15	3	3	1	3,86	Banyak
2	Harga	Harga Produk Di Purwacaraka Cimahi Terjangkau	10	12	4	2	2	3,86	Terjangkau
		Harga Produk Yang Di Tawarkan Purwacaraka Cimahi Sesuai Dengan Kualitas Produk	9	12	4	4	1	3,8	Seusai
3	Tempat	Purwacaraka Cimahi Yang Strategis	10	11	4	4	1	3,83	Strategis
		Purwaraka Cimahi Yang Mudah Di Akses	7	11	7	4	1	3,63	Mudah
4	Promosi	Promosi Yang Di Lakukan Purwacaraka Cimahi Menarik	8	11	4	4	3	3,56	Menarik
		Promosi Yang Di Lakukan Purwacaraka Cimahi Saat Acara - Acara Tertentu	8	7	4	7	4	3,26	Menarik
5	Orang	Pelatih Atau Karyawan Purwacaraka Cimahi Sangat Handal Dalam Memberikan Pelayanan	2	2	7	8	11	2,2	Kurang Handal

No	Variabel	Pernyataan	Jawaban					Rata - Rata	Kriteria
			SS	S	KS	TS	STS		
		Pelatih Atau Karyawan Purwacaraka Cimahi Mampu Mengatasi Keluhan	3	3	7	8	9	2,43	Kurang Mampu
6	Proses	Kemudahan Proses Belajar Mengajar Di Purwacaraka Cimahi	5	20	5	-	-	4	Mudah
		Kemudahan Proses Administrasi Di Purwacaraka Cimahi	8	8	6	3	5	3,36	Mudah
7	Bukti Fisik	Kenyamanan Pada Ruangan Kelas Di Purwacaraka Cimahi	-	4	5	10	11	2,06	Kurang Nyaman
		Fasilitas Alat-Alat yang disediakan Di Purwacaraka Memadai	3	3	5	10	9	2,36	Kurang Memadai

Sumber : Hasil olah Kuesioner penulis 2019

Berdasarkan pra survey di tabel 1.4 dan teori-teori di halaman sebelumnya menurut para ahli tentang *store atmosphere* dan kualitas pelayanan bahwa memang diperkuat dari hasil pra survey bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* di Purwa Caraka Music Studio Cimahi memiliki hasil yang kurang baik dan pra survey ini diberikan pada para murid berbagai jurusan di Purwa Caraka Music Studio Cimahi serta kepuasan murid yang menjadi kurang baik hasilnya dikarenakan kualitas pelayanan dan *store atmosphere* yang kurang baik pula

Penelitian kali ini dilakukan di Purwa Caraka Music Studio berlokasi di jalan SMP no 17, karangmekar, kota Cimahi. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat judul penelitian :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *DAN STORE ATMOSPHERE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PURWA CARAKA MUSIC STUDIO CIMAHI”**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Masalah pada hakekatnya merupakan suatu keadaan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kondisi nyata yang terjadi, antara perencanaan dan kondisi yang terjadi, antara teori dan fakta. Penelitian pada dasar dilakukan guna mendapat data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, untuk itu setiap penelitian yang dilakukan selalu berangkat dari masalah begitupun dengan penelitian ini.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang mengenai kepuasan pelanggan di Purwa Caraka Music Studio Cimahi dan data dari kepala cabang Purwa Caraka serta wawancara dengan kepala cabang serta murid Purwa Caraka Music Studio Cimahi, maka peneliti melakukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah murid terus menurun
2. Kualitas pelayanan para pengajar tidak maksimal
3. Suasana kelas yang membuat tidak nyaman murid

4. Persaingan kursus musik yang semakin kompetitif
5. Kurang handalnya pelatih menyelesaikan masalah murid
6. Kurang tanggapnya pelatih terhadap keinginan murid
7. Fasilitas alat-alat penunjang latihan yang kurang memadai
- 8.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang di teliti adalah :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di lakukan Purwa Caraka Music Studio Cimahi
2. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang *store atmosphere* yang di berikan oleh Purwa Caraka Music Studio Cimahi
3. Bagaimana tanggapan kepuasan pelanggan pada Purwa Caraka Music Studio Cimahi
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Purwa Caraka Music Studio Cimahi baik secara simultan maupun parsial
- 5.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini dan berpijak pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian untuk mengkaji dan menganalisis :

1. Tanggapan murid terhadap kualitas pelayanan pengajar yang di lakukan Purwa Caraka Music Studio Cimahi



2. Tanggapan nasabah tentang *store atmosphere* yang di berikan oleh Purwa Caraka Music Studio Cimahi
3. Tanggapan kepuasan pelanggan pada Purwa Caraka Music Studio Cimahi
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan pada Purwa Caraka Music Studio Cimahi baik secara simultan maupun parsial

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis memiliki harapan semoga penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dengan baik secara akademis maupun praktis

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan sebagai referensi untuk penelitian lainnya. Selain itu dapat dijadikan sebagai suatu perbandingan antara teori dalam penelitian dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya dan memprakekan ilmu yang di dapat dalam perkuliahan kedalam dunia kerja.
2. Untuk memberikan sumbangan teoritis dalam ilmu pemasaran khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di Purwa Caraka Music Studio Cimahi.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi penulis

- a. Dengan penelitian ini saya lebih mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* di Purwa Caraka Music Studio Cimahi.
  - b. Agar dapat memahami perilaku konsumen dalam kepuasannya di Purwa Caraka Music Studio Cimahi.
  - c. Menjadi lebih mengetahui kendala dalam praktek pemasaran khususnya pada kepuasan pelanggan di Purwa Caraka Music Studio Cimahi
2. Bagi Purwa Caraka Music Studio Cimahi
- a. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang dihadapi berkaitan dengan kepuasan pelanggan
  - c. Hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui strategi pemasaran.
  - d. hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan perusahaan menjadi bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pencapaian.
3. Bagi pihak lain
- a. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lain yang sejenis.
  - b. Sebagai masukan bagi penulis lain yang sedang melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.
  - c. Sebagai perbandingan untuk melakukan penelitian sejenis.