

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO
JL.KOLONEL ATMO NO. 380 J PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

**RUDI YANTO
NIM 01043110061**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
2009**

331.793 of
Tan
P
e-09/534
2009

R.19172
19616

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO
JL.KOLONEL ATMO NO. 380 J PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

**RUDI YANTO
NIM 01043110061**

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
2009**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI


**NAMA : RUDI YANTO
NIM : 01043110061
JURUSAN : MANJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO
JL. KOLONEL NO. 380 J PALEMBANG.**

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal :

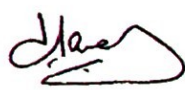
Ketua :



H.A.H. Puspowarsito, MBA, PhD

Tanggal :

Anggota :



Drs. Thomas Handy

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : RUDI YANTO
NIM : 01043110061
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
PADA SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO
JL. KOLONEL ATMO NO. 380 J PALEMBANG.

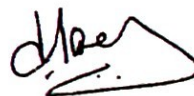
Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 27 Oktober 2009 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 02 Nopember 2009

Ketua,

Anggota,

Anggota,



Drs. Yuliansyah M. Diah. MM
NIP. 131474902

Drs. Thomas Handy
NIP. 130929626

Welly Nailis. SE, MM
NIP. 132325677

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M. Diah. MM
NIP. 131474902

MOTTO :

***Ketahuiilah, apapun yang menjadikanmu tergetar,
itulah Yang Terbaik untukmu ! Dan karena itulah,
Qalbu seorang pecinta-Nya lebih besar daripada
Singgasana-Nya. - Jalaludin Rumi***

Persembahan

- ***My Lord "Allah. SWT"***
- ***Kedua Orang Tuaku***
- ***Saudara-saudaraku***
- ***"Melati Putih"ku***
- ***Sahabat-sahabatku***
- ***Almamaterku***
- ***Masa Depan***

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, karena atas izinNya jumlah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO JL. KOL. ATMO NO 380 J PALEMBANG** . Penulisan skripsi ini dibagi dalam lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Analisa dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran.

Jenis data yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.(i) Data Primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang kemudian diolah penulis untuk dijadikan bahan penganalisaan dari pokok permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.(ii) Data Sekunder adalah jenis data yang diperoleh melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah dari semua variabel *independent*, yakni *diferensiasi* wujud, Keandalan, Tanggapan, Jaminan dan Empati, hanya 3 (tiga) Variabel yang mempunyai angka signifikansi di bawah 0,05 yaitu Variabel Wujud, Keandalan dan Tanggapan sehingga variabel-variabel tersebut berpengaruh secara statistik untuk memprediksi kepuasan konsumen.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen perusahaan dan bahan masukan akademisi bagi penelitian manajemen pemasaran.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan, kekurangan serta jauh dari sempurna dalam penyajiannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan tanggapan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Penulis
Rudi Yanto

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak berupa moril, materil, bimbingan maupun petunjuk yang sangat berguna. Oleh karena itu penulis merasa berkewajiban untuk menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu **Prof. Dr. Badia Parizade, MBA** selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak **Dr. Syamsurijal, Ak** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak **Drs. Yuliansyah M. Diah** selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak **Drs. Kosasih M. Zen** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak **Dr. H. A. H. Puspowarsito, MBA (ALM)** selaku Ketua Pembimbing Skripsi, yang telah mencurahkan pikiran serta meluangkan waktu dalam memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini. Dan semoga Allah SWT mengampuni semua dosa serta menerima segala Amal ibadah Almarhum, Amien.
6. Bapak **Drs. Thomas Handy** selaku Anggota Pembimbing Skripsi, yang telah mencurahkan tenaga dan pikiran serta meluangkan waktu dalam memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak **M. Welly Nailis, SE, MM** selaku Dosen Penguji Skripsi terima kasih atas saran dan ajaran SPSS-nya dan telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda "**Sutikno (ALM)**" dan Ibunda "**Saniyem**". Saya telah melaksanakan amanat kalian dan kupersembahkan semua untuk kalian, saudara- saudaraku **Suherni, Elli Yanto, Anita**, dan keponakan-keponakan-ku (**Dhany, Bagus, Delfy dan Wulan**) serta keluarga yang selalu menyertai perkembangan dan kedewasaanmu terima kasih untuk seluruh kasih sayang, do'a, materiil, fasilitas dan dukungan yang sangat berarti bagi hidupku.
11. **Some One special in My Heart**, yang selalu ada baik dalam suka maupun duka dan senantiasa selalu menyupport dan membantu dalam penyelesaian skripsi baik morill maupun materill and you always in My Heart dan terima kasih untuk semua yang telah kau berikan, Tetaplah menjadi yang terbaik untuk ku .
12. **David Thomson, SE, Andika Syahputra, SE dan Sigit Purnomo, SE** yang merupakan sahabat terbaik aku sampai sekarang yang selalu mendengarkan keluhan aku dan berbagai masalah yang aku hadapi. Terima kasih sudah mengisi hari-hari hidup aku dan hidup ini menjadi lebih berarti dengan hadirnya kalian dan tetaplah menjadi sahabatku.
13. Terimakasih kepada **Agus Hariyanto, SE** yang telah banyak membantu dan menyupport dalam penyelesaian skripsi ini, Thanks to SPSSnya Bro.
14. Buat **A. Maria Magdalena, SE** terimakasih telah meminjamkan buku-buku dan Supportnya, GBU sista.

15. Untuk semua sarjana senior Mgt'04 yang tidak bisa disebutkan satu persatu "Akhirnya kami bisa mengikuti jejak kalian dan semoga aku juga bisa dapat kerja seperti kalian"
16. Teman-teman se Ekonomi yang tidak bisa disebutkan satu per satu, sungguh suatu kebahagiaan bisa mengenal dan bersama kalian.
17. Buat Ayat dan Alvin, kapan Nyusul Bro?
18. Adik2 tingkat Mgt'05, '06, '07, '08 dan '09 "Rajin2 kuliah ya, semoga nilai kuliahnya bagus2 dan bisa jadi sarjana juga. Amiin.
19. Tak lupa juga saya ucapkan kepada pihak2 yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung dan trimakasih atas bantuan dan kerja samanya.
20. Special Thanks to **Mbak Ninil** " Terimakasih karena mbak Ninil sudah banyak membantu dan mengurus nilai2 kuliah kami serta kerepotan pada waktu seminar proposal dan persiapan kompre tanpa mbak tidak mungkin kami bisa seperti ini.
21. Special thanks to Kak Juhar di MM Unsri maaf selalu mengganggu.

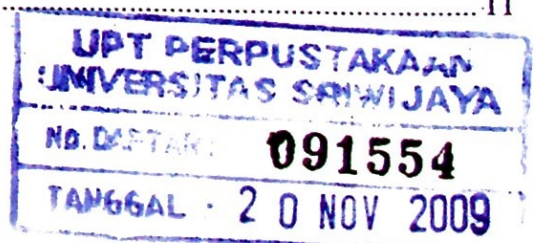
Akhir kata, penulis mengharapkan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua. Amien.

Inderalaya, November 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAKSI.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa.....	11
2.1.1 Pengertian Jasa.....	11



2.1.1.2 Karakteristik Jasa	13
2.1.1.3 Bauran Jasa.....	14
2.1.2 Kualitas Jasa.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	16
2.1.2.2 Dimensi Karakteristik Kualitas Jasa.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5 Service Triangle.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka konseptual.....	23
2.4 Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian.....	25
3.1.1 Desain Penelitian.....	25
3.1.2 Populasi dan sampel.....	25
3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.1.4 Variabel Penelitian.....	26
3.1.4.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.1.4.2. Batasan Operasional Variabel.....	26
3.1.4.3 Pengukuran Variabel Penelitian.....	30
3.1.4.4 Instrumen Penelitian.....	31
3.1.4.5 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.1.4.6 Metode Analisis Data.....	32

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Akurasi Data.....	36
4.1.1 Uji Validitas.....	36
4.1.2 Uji Reabilitas.....	38
4.1.3 Uji Normalitas.....	38
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.2.1 Analisis Deskriptif Non Variabel.....	40
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	40
4.2.1.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin.....	40
4.2.1.1.2 Frekuensi Usia Responden.....	41
4.2.1.1.3 Frekuensi Pekerjaan Rsponden.....	42
4.2.1.1.4 Frekuensi Pendidikan Responden.....	43
4.2.1.1.5 Frekuensi Menggunakan Jasa Foto Sakura.....	44
4.2.1.1.6 Frekuensi Pertimbangan Responden.....	45
4.3 Analisis Tabulasi Silang.....	46
4.3.1 Analisis Tabulasi Silang antara Jenis kelamin Responden dengan Usia responden	46
4.3.2 Analisis Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin responden dengan Pendidikan Terakhir responden.....	47
4.3.3 Analisis Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin Responden dengan Jenis Pekerjaan	47
4.3.4 Analisis Tabulasi Silang antara Jenis Pekerjaan Responden dengan Pertimbangan memilih Sakura.....	48

4.4 Analisis Deskriptif Variabel Utama.....	49
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Independen.....	49
4.4.1.1 Dimensi Wujud.....	49
4.4.1.2 Dimensi Kehandalan.....	51
4.4.1.3 Dmensi Tanggapan.....	53
4.4.1.4 Dimensi Jaminan.....	55
4.4.1.5 Dimensi Empati.....	57
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Dependen.....	59
4.5 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan konsumen.....	61
4.5.1 Analisis Regresi Dengan Menggunakan Metode Backward.....	61
4.6 Perbandingan dengan Hasil Penelitian Terdahulu.....	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	Data Pendapatan Sakura Digital.....6
1.2	Daftar Studio Foto Di Palembang.....7
4.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Utama.....37
4.1.3	Hasil Uji Normalitas Variabel Utama.....39
4.2.1.1.1	Frekuensi Jenis Kelamin.....40
4.2.1.1.2	Kelamin Frekuensi Usia responden.....41
4.2.1.1.3	Frekuensi Pekerjaan Responden.....42
4.2.1.1.4	Frekuensi Pendidikan Terakhir.....43
4.2.1.1.5	Frekuensi Persponden menggunakan Jasa Foto.....44
4.2.1.1.5	Frekuensi Pertimbangan Responden Memilih Sakura Digital.....45
4.3.1	Analisis Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin Responden dengan Usia responden.....46
4.3.2	Analisis Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Pendidikan Terakhir.....47
4.3.3	Analisis Tabulasi Silang antara Jenis Pekerjaan Responden dengan Pertimbangan memilih Sakura digital.....48
4.4.1.1	Dimensi Wujud.....49
4.4.1.2	Dimensi Keandalan.....51
4.4.1.3	Dimensi Tanggapan.....53
4.4.1.4	Dimensi Jaminan.....55
4.4.1.5	Dimensi Empati.....57
4.4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Dependent.....59
4.5.1.1	Koefisien Korelasi dan Determinasi.....61
4.5.1.2	Hasil Uji F (F Test).....61
4.5.1.3	Koefisien Regresi Berganda.....62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Karakteristik Jasa.....	8
1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	9
1.3 Kerangka Konseptual.....	10

The Influence of Service Quality To Customer of Sakura Digital Photo Studio at Palembang

ABSTRACT

The objective of this research are 1) to know the relation between *service quality* has given by Sakura Digital Photo Studio with *customers satisfaction* and 2) to know the dimensions of service quality which most influence to customer satisfaction of Sakura Digital Photo Studio.

The main instrument which is used for this research is questionnaire. Besides, documentary data which are obtained from magazine, brochure, news paper, and internet are also used for this research.

Data which are utilized for this research are primary data and secondary data. Primary data are obtained through observational result, interview, and questionnaire. On the other hand, secondary data are obtained from data which are processed by second parties.

Research findings show that Tangible, Reliability and Responsiveness are statistically significant. It reveals that independent variables have influence toward customers satisfaction of Sakura Digital Photo Studio. The dimension of service quality which has the most influence to customers satisfaction of Sakura Digital Photo Studio is dimension of responsiveness (X3). It has happened because the regression value of this dimension is higher than the others dimension.

Key words : *Service Quality and Satisfaction*

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Fada Sakura Digital Photo Studio di Palembang

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui hubungan antara *Kualitas Layanan* dari Sakura Digital Photo Studio dengan *Kepuasan konsumen*, (2) untuk mengetahui faktor kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sakura Digital Photo Studio.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Selain itu, data dokumenter yang diperoleh dari majalah, brosur, surat kabar, dan internet juga digunakan dalam penelitian ini.

Jenis data untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari hasil observasi, wawancara, dan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui data hasil pengolahan pihak kedua.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Wujud, Keandalan dan Tanggapan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dimensi layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Sakura Digital Photo Studio adalah Dimensi Tanggapan (X3). Hal ini disebabkan dimensi ini memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar daripada dimensi lainnya.

Kata kunci : *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan konsep bersaing yang dijadikan pedoman dalam melakukan kegiatan pemasaran telah menyebabkan adanya perubahan pandangan dari pengusaha terhadap nilai seorang konsumen atau pelanggan. Hal ini telah mengubah pola pikir pelanggan dari sekedar pengguna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya menjadi tidak hanya sekedar pemenuhan kebutuhan yang dipikirkan, tetapi juga kualitas layanan perusahaan menjadi hal yang penting. (A. Maria Magdalena, 2008:12)

Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa, misalnya bank, asuransi, konsultan akuntansi, konsultan pajak, rumah sakit, Health Center, Studio Foto dan sebagainya tentunya harus memerlukan pelayanan yang baik. Studio foto adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa juga harus melakukan pelayanan yang baik pula.

Sejarah fotografi di Indonesia dimulai pada tahun 1857, Pada masa itu dua orang tukang potret Woodbury dan Page membuka studio foto pertama mereka di sekitar Harmonie, Batavia. Ini terjadi hanya berselang 18 tahun setelah penemuan dunia fotografi pada tahun 1839. Sejak adanya studio foto di Batavia, banyak para tukang foto baik yang profesional maupun amatir membuat gambar hiruk pikuk kota dengan keanekaragaman etnisnya. Tentunya saat itu masih dengan menggunakan teknologi yang sangat sederhana, berupa kamera berukuran besar yang sangat berat, lensa yang mudah pecah, dan proses pembuatan gambar yang

memakan waktu lama. Saat itu hanya dapat dibuat gambar dari obyek dengan posisi statis dan belum memungkinkan untuk membuat gambar dengan obyek bergerak. Tidak heran, foto-foto tertua hasil cetakan Woodbury dan Page yang menampilkan sebuah kota selalu sepi karena obyek yang bergerak tidak nampak dalam foto. (<http://gandhiwa.multiply.com/journal/ilcm/6>, 7 September 2009).

Sebagian besar foto pada masa itu dibuat dalam studio. Karenanya terdapat gambar pedagang makanan dengan para pembelinya membelakangi sebuah layar. Tampaknya untuk membuat foto ini, pedagang dan pembelinya harus digiring masuk studio foto. Pada masa sesudahnya, para juru foto menemukan pasar peminat foto-foto yang menurut kaca mata Barat sangat eksotik, seperti foto seorang pengrajin, warung, wayang, penari ronggeng, dan pecandu opium. Kesemuanya harus masuk ke studio untuk dijepret juru potret dengan latar belakang gambar pohon palem atau hutan tropis untuk menciptakana suasana Asia (Indonesia).

Tahun 1900 terjadi kemajuan teknologi kamera yang dibuat lebih ringan dan tidak memerlukan waktu lama dalam pengambilan gambarnya yang memungkinkan para jurufoto mengambil foto di luar studio. Setelah 1920 kamera semakin ringan, harganya pun makin murah. Masyarakat Belanda di Batavia lantas banyak mengirimkan foto-foto pada keluarga mereka di negeri Belanda dan para wisatawan yang datang ke Batavia juga membuat foto kenang-kenangan mereka sebagai cinderamata. Banyak dari foto ini yang kemudian disumbangkan ke museum yang kini menjadi warisan penting bagi kita. Di antara foto-foto yang tersimpan di Museum Sejarah Jakarta terlihat suasana di Pasar Pagi, Glodok,

Jakarta Kota pada tahun 1930-an.(<http://www.rythmvision.com/2009/02/makalah-perkembangan-fotografi-di-Indonesia.html>, 7 September 2009)

Keindahan Hotel Des Indes di Jl Hayam Wuruk dapat dilihat di Museum Sejarah Indonesia. Sampai awal 1960-an hotel itu merupakan hotel terbaik di Jakarta sebelum dibangun Hotel Indonesia. Foto lain menunjukkan sebuah toko milik orang Arab di Batavia yang pemiliknya memakai jubah, sorban, dan peci putih. Barang dagangan yang digelar layaknya banyak terlihat di Tanah Abang sekarang ini. Seperti, minyak wangi, madu, korma, dan tasbih. Tampak pula pedagang Cina dengan rambut dikepang tengah menjual tekstil keliling kampung memakai keranjang seperti tukang loak. Masih ada foto pedagang India di Pasar Baru yang berjualan tekstil dan jasa penjahitan. Diantara foto tahun 1950, tampak trem yang penumpangnya membludak tidak kalah dengan KRL Jabotabek sekarang ini. Itulah secuil jepretan tukang potret kuno tentang kehidupan sehari-hari di Betawi antara tahun 1857-1950. (<http://freakaman89.wordpress.com>, diakses 7 September 2009).

Seiring berkembangnya teknologi dan kemajuan zaman selain di Jakarta yang dahulunya bernama Batavia seni foto pun telah tersebar dan diminati serta menjadi salah satu alternatif usaha sekaligus menyalurkan hobi didaerah bagian Indonesia lainnya. Salah satunya di Palembang, Sumatera Selatan.

Palembang yang kini menjadi salah satu kota besar di Indonesia dan di pulau Sumatera khususnya berdiri sebagai kota metropolis yang terus berkembang dengan pembangunan-pembangunan di berbagai aspek terutama ekonomi yang merupakan salah satu sektor penting dalam kehidupan. Pertumbuhan dan perkembangan dalam sektor ekonomi di Palembang dalam beberapa tahun

terakhir cukup menggembirakan, misalnya bidang pariwisata dengan program Viisit Musi, bidang pertanian, bidang perdangan, maupun bidang jasa. Pertumbuhan dan perkembangan di bidang jasa, salah satunya terjadi pada jasa fotografi ataupun studio foto.

Beberapa peraturan pemerintah yang mengharuskan masyarakat kita untuk melengkapi identitas diri pada berbagai surat-surat keterangan semakin mendukung usaha fotografi ini. Hal ini dikarenakan didalam persyaratan tersebut setiap orang wajib menyertakan foto diri sebagai tanda bukti identitas pemiliknya baik itu dari Kartu Tanda Penduduk, ijazah, SIM dan surat ketrangan identitas lainnya.

Masyarakat kota Palembang yang kebanyakan dari mereka sibuk akan pekerjaan ataupun aktifitas lain yang menyita waktu lebih memilih cara yang mudah, praktis, cepat dan baik hasilnya. Sehingga tidak perlu menunggu lebih lama hanya untuk mendapatkan hasil foto mereka. Foto digital adalah solusi yang tepat karena foto digital lebih praktis dan lebih baik dibandingkan foto dengan metode tradisional.

Usaha jasa studio foto telah banyak berkembang di kota Palembang dengan berbagai nama atau merk dagang perusahaan. Mulai dari studio foto Dunia yang menjadi studio dianggap paling unggul pada era 1970-an hingga bermunculan studio-studio foto lain yang tak kalah kualitasnya. Diantaranya adalah Modern Foto, Adiwarna, King Foto (sekarang berganti nama menjadi Pangeran Foto), Raja, Afen, Nora, Viin dan masih banyak lagi yang lainnya.

Studio foto yang merupakan perusahaan jasa ini sebenarnya sudah lama hadir di Palembang yang dimulai dari bermunculannya studio foto dan juga usaha-

usaha cuci cetak foto kaki lima. Dimulai dengan usaha cuci cetak foto menggunakan metode tradisional dan sampai saat ini usaha serupa yang paling mendominasi dan bisa dikatakan cukup sukses di bisnis jasa ini adalah studio foto digital. Usaha ini biasanya berdiri di lokasi-lokasi yang merupakan tempat umum seperti pasar ataupun di pinggir-pinggir perkantoran dan dengan keberadaan studio foto ini akan memberikan alternatif tempat kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Foto Digital telah menjadi media atau sarana yang populer di kalangan masyarakat kita karena kepraktisan dan kecanggihannya. Foto digital juga memiliki kelebihan-kelebihan lain dibandingkan foto dengan cara tradisional diantaranya adalah ketajaman gambar yang dihasilkan oleh kamera digital.

Diantara berbagai nama studio foto yang menawarkan jasa fotografi di Palembang terdapat salah satu studio foto yang telah cukup lama berdiri di kota metropolis ini dan kualitas pelayanannya bisa dikatakan tak kalah jauh dengan studio-studio foto yang lebih dahulu terkenal adalah Studio Foto SAKURA yang bertempat di jalan Kolonel Atmo No.380 J Palembang.

Berikut adalah data pendapatan kotor Studio Foto SAKURA dalam tiga tahu terakhir:

Tabel 1.1
Data pendapatan kotor Studio Foto SAKURA
Tahun 2006 – 2008

Tahun	Pendapatan Kotor
2006	Rp 306.500.300
2007	Rp 327.261.000
2008	Rp 364.168.200
TOTAL	Rp 997.929.500

Sumber: Studio Foto SAKURA 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pendapatan Studio Foto Sakura meningkat dari tahun ke tahun (dihitung dari tiga tahun terakhir).

Selain Studio Foto Sakura, cukup banyak juga studio foto serupa yang menawarkan jasa serupa dalam hal ini seni yang menjadi usaha utama studio foto ini. Persaingan pengelolaan usaha semakin tinggi di Palembang saat ini. Hal ini dikarenakan oleh kemajuan teknologi, dan juga karena semakin mudahnya perijinan atas pendirian suatu perusahaan.

Persaingan dalam usaha jasa ini dinilai ketat terlebih setiap studio foto yang semuanya memiliki alat-alat digital. Untuk menghadapi persaingan itu sehingga bisa tetap survive di jalur usaha jasa ini maka Studio Foto SAKURA harus dapat secara cerdas menerapkan berbagai strategi pemasaran dan terus melakukan peningkatan di bidang kualitas layanan guna meningkatkan eksistensi dan positioning di percaturan bisnis jasa Fotografi di Sumatera Selatan, pada khususnya, dan di Indonesia pada umumnya.

Mempertahankan pelanggan bukanlah hal yang mudah bagi setiap pengelola usaha studio foto. Oleh karena itu setiap studio foto harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan dengan kemauan konsumen agar para

pelanggan merasa puas dan tetap setia dengan studio foto yang bersangkutan. Dengan adanya pelayanan yang baik dan sesuai dengan kemauan konsumen, maka diharapkan konsumen akan merasa puas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya.(Umar, 1999: 238)

Menciptakan kepuasan konsumen sangatlah diperlukan dalam usaha jasa maka dari itu dibutuhkan nilai, mutu dan pelayanan yang lebih baik karena kepuasan konsumen adalah syarat utama untuk dapat diterima oleh konsumen. Jika kepuasan konsumen terwujud maka akan muncul kesan yang baik pada perusahaan.

Berikut ini adalah daftar studio foto digital yang ada di Palembang yang merupakan pesaing bagi SAKURA DIGITAL FOTO:

Tabel 1.2
Daftar Studio Foto Digital di Kota Palembang

No.	Nama Studio Foto	Alamat
1	Indah Foto	Jl. Jend Sudirman Mgr Palembang
2	Liang-Liang Foto Kenten	Jl. MP.Mangku Negara 1 Palembang
3	Mirabel Foto	Jl. Parameswara 2 Palembang
4	Raja Foto Studio	Jl. Lingkaran 68-69 Palembang
5	Raja Foto Studio	Jl. Kol Atmo 11 Palembang
6	Raja Foto Studio	Jl. R. Sukamto 91-C Palembang
7	Raja Foto Studio	Jl. Radial Palembang
8	Harmoni Studio	Jl. Jend Sudirman 31 Palembang
9	Jakarta Foto Studio	Jl. Jend Sudirman 187 Palembang
10	Mahkota Foto Studio	Jl. Letkol Iskandar 462 Palembang
11	Pangeran Foto	Jl. Kol Atmo 438/2 Palembang
12	Sinar Foto	Jl. Jend Sudirman 64 Palembang
13	Singapore Foto	Jl. Jend Sudirman 141 Palembang
14	Surya Foto	Jl. Jend Sudirman 41 Palembang
15	Vi In Studio	Jl. Kol Atmo 158 Palembang
16	Vi In Studio	Jl. Pandean 83 Palembang
17	Digi Artz	Jl. R. Sukamto 8A PTC Palembang

18	Amelia Foto Studio	Jl. Musi Raya 182 Palembang
19	Studio Style	Jl. R. Sukanto 9 PTC Palembang
20	San-San Foto	Jl. Letkol Iskandar 902G Palembang
21	808 Studio Foto	Jl. Siaran 2 Palembang
22	808 Studio Foto	Jl. Residen Abdul Rozak 8A Palembang
23	Modern Photo	Jl. TP Rustam Effendi 124D Palembang
24	Modern Photo	Jl. Jend Sudirman KM 3,5 Palembang
25	Modern Cinde	Jl. Jend Sudirman 906D Palembang
26	Rafflesia Foto	Jl. Radial 1384 Palembang
27	Remaja Foto	Jl. Musi Raya 8 Palembang
28	Subur Foto	Jl. Jend Sudirman 118 Palembang
29	Teknik Foto	Jl. M Isa 75 Palembang
30	Melvin Foto	Jl. Anwar Sastro 1241 Palembang
31	Pesona Foto	Jl. MP.Mangku Negara 1545 Palembang
32	Adi Jaya Foto	Jl. Jend Sudirman 632 Palembang
33	Adiwarna	Jl Akmal 51 Palembang
34	Adiwarna	Jl. Kol Atmo 4 Palembang
35	Adiwarna	Jl. Jend Sudirman 161 Palembang
36	Adiwarna	Jl. Letkol Iskandar 12 Palembang
37	Afen Image Foto	Jl. Jend Sudirman 441 Palembang
38	Afen Image Foto	Jl. MP.Mangku Negara A-1 Palembang
39	Bintang Mas Foto	Jl. Brigjend. Slamet Riyadi 94 Palembang
40	Istana Foto	Jl. Letkol Iskandar 462 Palembang
41	Kam Foto	Jl. Kol Atmo 380-I Palembang
42	Pangeran Foto	Jl. Jend Sudirman 589 Palembang
43	Shin Foto	Jl. Jend Sudirman 18 Palembang
44	Dunia Foto	Jl. Jend Sudirman 42 Palembang
45	Djuwita Foto	Jl. Kol Atmo 418 Palembang
46	Jempol Foto	Jl. Jend Sudirman 124 C Palembang
47	Sumatera	Jl. Jend Sudirman 633 Palembang
48	Utama Foto	Jl. Jend Sudirman 1130 Palembang
49	Aneka Warna	Jl. Letkol Iskandar 462 Palembang
50	Rafiko Foto	Jl. Jend Sudirman IP Palembang

Sumber: Yellow Pages 2008

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas layanan SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO Jl. Kol. Atmo No.380 J Palembang.

Hal lain yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini adalah pertimbangan waktu dan biaya. Penulis memilih SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO karena penulis bekerja secara paruh waktu di studio ini sehingga penelitian dapat dilakukan secara langsung dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat diperoleh secara akurat.

Sehingga penulis mengambil judul skripsi sebagai berikut:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO.”

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan yang ditawarkan SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO terhadap tingkat kepuasan konsumen?
2. Faktor manakah dari kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan konsumen yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan dari SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO.
2. Mengetahui faktor kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan:

1. Dengan mengetahui dan memahami harapan dan persepsi konsumen terhadap produk dan layanan SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO, maka manajemen SAKURA DIGITAL PHOTO STUDIO dapat menentukan strategi pemasarannya lebih tepat dalam mencapai sasaran perusahaan.
2. Diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan informasi dalam menunjang penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*, Jilid Ke-1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*, Jilid Ke-2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2004, *Marketing Insight From A to Z*. Jakarta: Erlangga.
- Maria, A. Magdalena, 2008. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap Kelas III di RS.RK. Charitas Palembang*.
- Novrizal, Ahmad, 2003, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Texas FC Cabang Internasional Plaza Palembang*.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono, 2000, *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.
- Schiffman, Leon G & Kanuk, Leslie L. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Prenhallindo.
- Sasmita, Dwi Endy, 2007, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Matahari Putra Prima Tbk Cabang Palembang*.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Total Quality Servic*. Yogyakarta: Penerbit ANDY.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDY.
- Umar, Husein. 2002. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valerie, Parasuraman, L. Bery. 1990, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York Press.
- <http://freakaman89.wordpress.com> Diakses pada tanggal 7 September 2009
- <http://gandhiwa.multiply.com/journal/ilcm/6>, Diakses pada tanggal 7 September 2009
- <http://www.rythmvision.com/2009/02/makalah-perkembangan-fotografi-di-Indonesia.html>, Diakses pada tanggal 7 September 2009
- www.goolge.com, Diakses pada tanggal 8 September 2009