

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of facilities, price and service quality in Inul Vizta FKTV consumer satisfaction in DKI Jakarta. Based on the pre-survey study conducted by the authors, it was shown that facilities, price and service quality were important factors affecting Inul Vizta FKTV consumer satisfaction. This research was grouped into descriptive and associative research with quantitative analysis. Sampling technique used was non-probability sampling by using purposive sampling system of sample that considered to have equal chance. This research was conducted by questionnaire method, done to 388 customers of Inul Vizta FKTV in DKI Jakarta. Quantitative analysis includes validity and reliability test, classical assumption test, coefficient of determination R^2 , F test, t-test and multiple regression analysis. R^2 value of 0,719 indicates that 71,9% consumer satisfaction achieved was indeed influenced by independent variables (facilities, price and service quality) used in this study. Additionally, F 0,000 value suggested that facilities, price and service quality as independent variables simultaneously affect Inul Vizta customer satisfaction. Based on the results of this study, it is expected that the management of Inul Vizta FKTV innovates at karaoke service products in evaluating facilities such as renovating karaoke rooms, thinking about the ease of operation of karaoke devices that support consumer comfort, provide competitive prices with competitor and affordable for customers without reducing the quality of services provided to consumers like always polite, fast and alert in serving and understanding consumer needs.

Keywords: facility, price, service quality, consumer satisfaction.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, harga dan kualitas layanan kepuasan konsumen Inul Vizta FKTV di DKI Jakarta. Berdasarkan studi *pre-survey* yang dilakukan oleh penulis, studi menunjukkan bahwa fasilitas, harga dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen Inul Vizta FKTV. Penelitian ini dikelompokkan ke dalam penelitian deskriptif dan asosiatif dengan analisis kuantitatif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan menggunakan sistem sampel *purposive sampling* yang dianggap memiliki peluang yang sama. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner, dilakukan terhadap 388 konsumen Inul Vizta FKTV di DKI Jakarta. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi R^2 , uji F, uji t dan analisis regresi berganda. Nilai R^2 0,719 menunjukkan bahwa 71,9% kepuasan konsumen yang dicapai memang dipengaruhi oleh variabel independen (fasilitas, harga dan kualitas layanan) yang digunakan dalam penelitian ini. Poin lain dari hasil penelitian adalah nilai F 0,000; dimana hal itu menyarankan bahwa fasilitas, harga dan kualitas layanan sebagai variabel independen secara bersamaan memengaruhi kepuasan pelanggan Inul Vizta. Dari hasil penelitian ini diharapkan pihak manajemen Inul Vizta FKTV berinovasi pada produk jasa karaoke dalam mengevaluasi fasilitas seperti merenovasi ruangan karaoke, memikirkan kemudahan pengoperasian alat-alat karaoke yang menunjang kenyamanan konsumen serta memberikan harga yang bersaing dengan kompetitor dan terjangkau tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen seperti selalu sopan, cepat serta sigap dalam melayani dan memahami kebutuhan konsumen.

Keywords: fasilitas, harga, kualitas layanan, kepuasan konsumen.