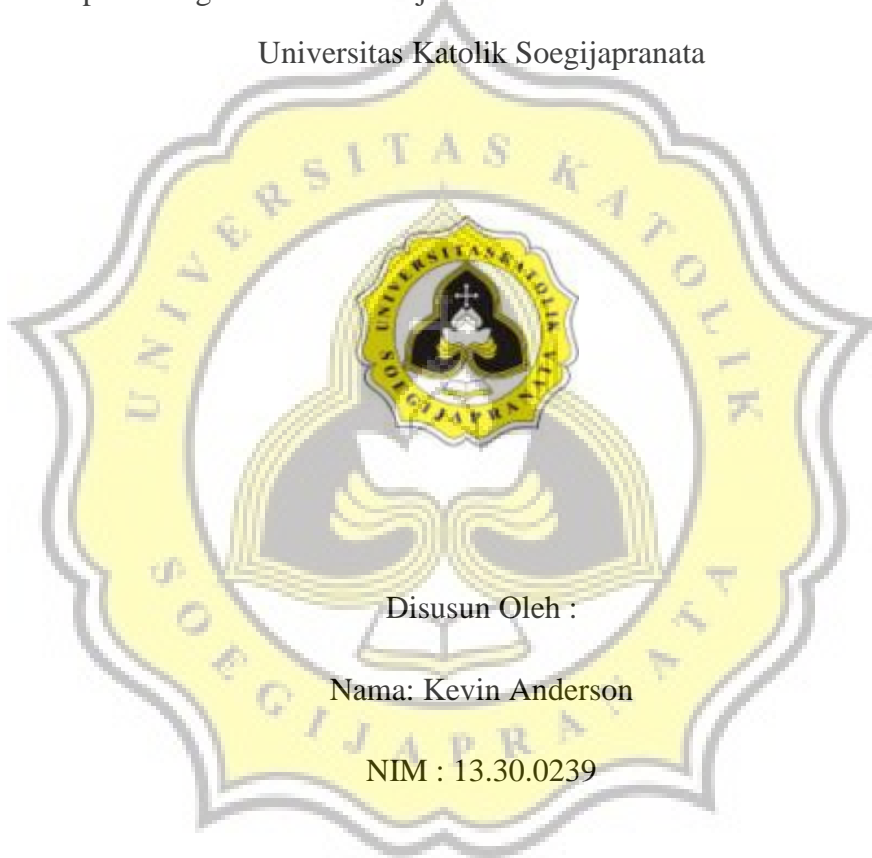


**“KUALITAS PELAYANAN AMOR WEDDING AND EVENT ORGANIZER
MENURUT KONSUMEN DI SEMARANG”**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata



Disusun Oleh :

Nama: Kevin Anderson

NIM : 13.30.0239

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

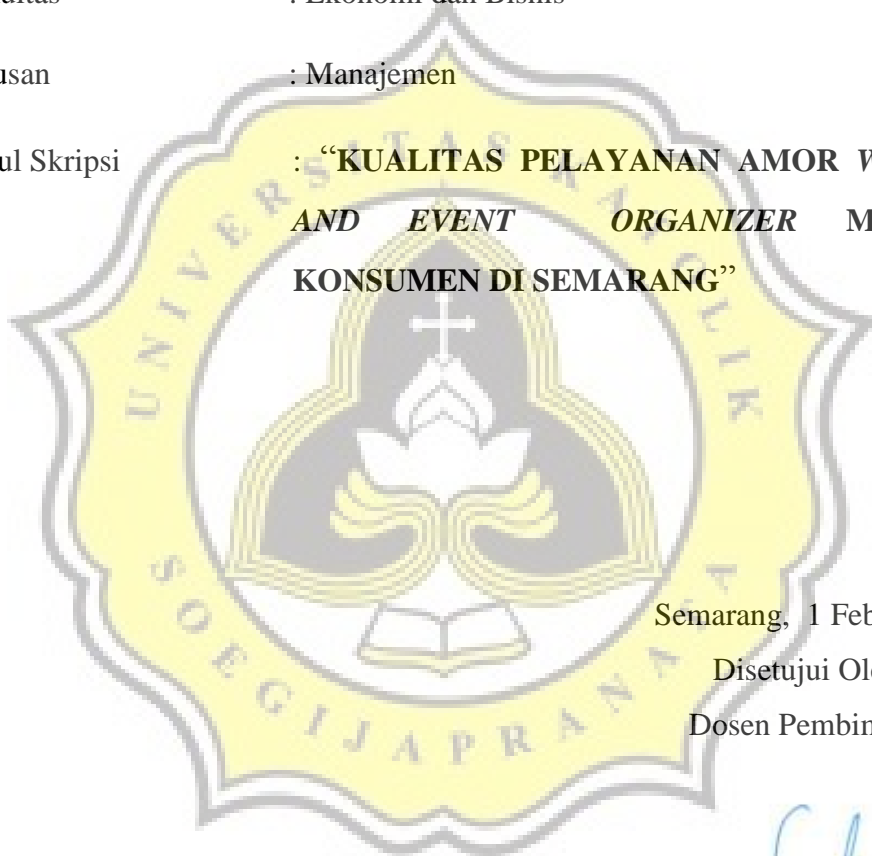
Nama Penyusun : Kevin Anderson

NIM : 13.30.0239

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : **“KUALITAS PELAYANAN AMOR WEDDING
AND EVENT ORGANIZER MENURUT
KONSUMEN DI SEMARANG”**



Semarang, 1 Februari 2018

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

(M. Widyanto S.E ., MM)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Kevin Anderson

NIM : 13.30.0239

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Amor *Wedding And Event Organizer* Menurut Konsumen Di Semarang” merupakan hasil yang benar-benar saya kerjakan sendiri tanpa menyalin ataupun memplagiasi karya orang lain. Maka dari itu saya bersedia bertanggung jawab akan keabsahan, kebenaran dan akan menerima sanksi yang diberikan oleh Universitas Katholik Soegijapranata atau Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan manajemen.

Semarang, 1 Februari 2018



Kevin Anderson

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

“Kualitas Pelayanan Amor *Wedding And Event Organizer* Menurut Konsumen Di Semarang”

Disusun oleh :

Nama : Kevin Anderson

NIM : 13.30.0239

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan dihadapan penguji pada tanggal

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3

Sentot Suciarto A, Ph.D

Drs. R. Bowo Harcahyo, Mba

M. Widyanto, SE, MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Sentot Suciarto A, Ph.D

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk keluarga saya tercinta yang selalu mendukung saya dan memberi semangat demi masa depan yang cerah. Dan untuk para sahabat yang selalu menyebut saya dalam doanya.



HALAMAN MOTTO

“Lakukan Yang Terbaik Yang Bisa Kita Lakukan, Maka Kita Akan Mendapatkan
Yang Terbaik Juga”

“Karena Usaha Tak Akan Mengkhianati Hasil”



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas kasih dan karunianya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis yang disebut skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Amor Wedding And Event Organizer Menurut Konsumen Di Semarang”**. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu penyelesaian skripsi ini, berikut kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan saya pengetahuan, kesabaran, pengharapan, dan hidup saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Widuri Kurniasari, SE. MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Bapak Widyanto SE., MM selaku dosen pembimbing yang selalu sabar menghadapi saya dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Drs, R, Bowo Harcahyo, MBA dan Sentod Suciarto A, PH.D selaku dosen penguji yang saya cintai selaku dosen penguji skripsi.
5. Ibu Ch Tri Hardjanti N. SE, Msi selaku dosen wali saya dari awal saya memasuki perkuliahan hingga mendapatkan gelar strata S1.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan manajemen yang telah mengajar saya dari semester 1 hingga akhir masa perkuliahan saya.
7. Semua responden Amor Wedding and Event Organizer Semarang yang bersedia terlibat dalam pengisian kuesioner skripsi saya.
8. Papa, Mama, dan dedek, selaku keluarga saya yang selalu mendukung, memberi semangat dan sabar menghadapi saya.
9. Sahabat terbaik saya , Maria Agustina, Nathania ima, Midi, Monica Suherman, Lady Liana, Yessy, dan teman teman seperjuangan lainnya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan, namun penulis berharap sebuah karya ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak tertentu dan menjadi sebuah penelitian yang membantu pihak yang berkepentingan.

Semarang, 1 Februari 2018

Penulis,



Kevin Anderson

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kevin Anderson

NIM : 13.30.0239

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Kualitas Pelayanan *Amor Wedding And Event Organizer* Menurut Konsumen Di Semarang”.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal : 1 Februari 2018

Yang menyatakan,

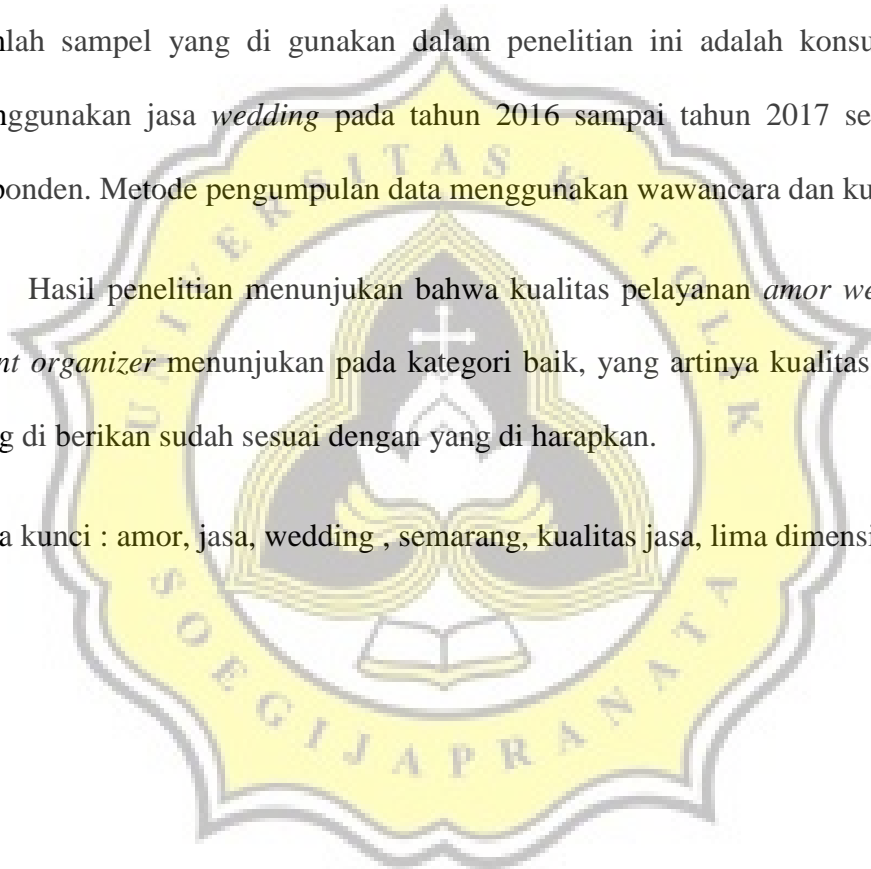
Kevin Anderson

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Amor Wedding And Event Organizer* menurut kosumen di semarang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif yang pada dasarnya untuk membahas mengenai penyusunan data ke dalam daftar, grafik atau bentuk lain. Jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kosumen yang menggunakan jasa *wedding* pada tahun 2016 sampai tahun 2017 sebanyak 30 responden. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan *amor wedding and event organizer* menunjukan pada kategori baik, yang artinya kualitas pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan yang di harapkan.

Kata kunci : amor, jasa, wedding , semarang, kualitas jasa, lima dimensi

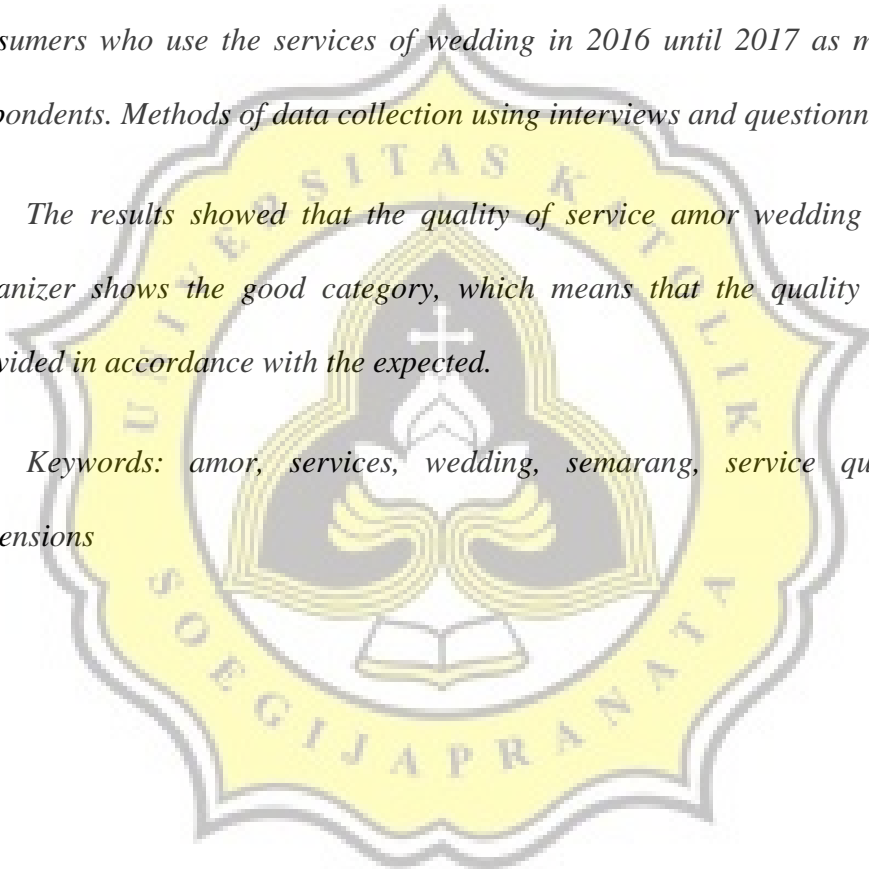


ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service amor wedding and event organizer according to kosumen in semarang. This study uses descriptive statistical analysis techniques that are basically to discuss the preparation of data into lists, graphs or other forms. The number of samples used in this study are consumers who use the services of wedding in 2016 until 2017 as many as 30 respondents. Methods of data collection using interviews and questionnaires.

The results showed that the quality of service amor wedding and event organizer shows the good category, which means that the quality of service provided in accordance with the expected.

Keywords: amor, services, wedding, semarang, service quality, five dimensions



DAFTAR ISI

HALAMANUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BABI PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pemasaran Jasa.....	8
2.2 Aspek Sukses Industri Jasa	10
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa	11
2.4 Perilaku Konsumen.....	13
2.5 keputusan pembelian.....	18
2.7 Kerangka Pikir	21
2.8 Definisi Operasional	22

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
3.5.1 Uji Validitas	27
3.5.2 Uji Reliabilitas	30
3.6 Skala Pengukuran.....	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Konsumen AMOR.....	39
4.1.2 Tahun Memakai Jasa AMOR.....	39
4.1.3 Usia Responden.....	40
4.1.4 Paket Jasa.....	42
4.1.5 Alasan Memakai Jasa AMOR.....	44
4.2 Analisis Kualitas Pelayanan AMOR.....	45
4.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> AMOR.....	46
4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> AMOR	51
4.3.4 Dimensi <i>Responsiveness</i> AMOR	56
4.3.5 Dimensi <i>Assurance</i> AMOR	60
4.3.6 Dimensi <i>Emphaty</i> AMOR.....	64
4.4 Kualitas Pelayanan AMOR secara keseluruhan.....	67
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
Daftar Pustaka.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uji validitas dimensi <i>tangible</i>	27
Tabel 3.2 Uji validitas dimensi <i>reliability</i>	28
Tabel 3.3 Uji validitas dimensi <i>responsiveness</i>	28
Tabel 3.4 Uji validitas dimensi <i>assurance</i>	29
Tabel 3.5 Uji validitas dimensi <i>emphaty</i>	29
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan AMOR.....	30
Tabel 3.7 Skor Jawaban	31
Tabel 3 8 Kategorisasi Dimensi <i>Tangible</i>	32
Tabel 3 9 Kategorisasi Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 3.10 Kategorisasi Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 3.11 Kategorisasi Dimensi <i>Assurance</i>	35
Tabel 3.12Kategorisasi Dimensi <i>Emphaty</i>	36
Tabel 3.13 Kategorisasi Total Kualitas Layanan	37
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun	39
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi berdasar Usia Responden AMOR	40
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi berdasar Paket Jasa	42
Tabel 4.4 Alasan Konsumen Memakai Jasa AMOR	44
Tabel 4.5 Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi <i>Tangible</i> AMOR.....	46
Tabel 4.6 Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi <i>Reliability</i> AMOR	52
Tabel 4.7 Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi <i>Responsiveness</i> AMOR	56
Tabel 4.8 Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi <i>Assurance</i> AMOR	61
Tabel 4.9 Kualitas pelayanan dilihat dari dimensi <i>Emphaty</i> AMOR.....	64
Tabel 4.10 Kualitas Pelayanan <i>Amor Wedding and Event Organizer</i> secara Total.....	68
Tabel 4.11 Rekap wawancara konsumen terkait peningkatan kualitas layanan <i>Amor Wedding and Event Organizer</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik 1.....	4
Gambar 2.1 Diagram segitiga pemasaran jasa.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	21
Gambar 4 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun	39
Gambar 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responded	41
Gambar 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Paket Jasa.....	42
Gambar 4.4 Alasan Memakai Jasa Amor.....	44
Gambar 4.5 Grafik Seragam Khusus Saat Kerja.....	47
Gambar 4.6 Grafik Alat Rias Tersedia Lengkap.....	48
Gambar 4.7 Grafik Alat-Alat Acara Tersedia Lengkap.....	49
Gambar 4.8 Grafik <i>Handy talkiy</i> Karyawan Yang Berfungsi Lancar.....	50
Gambar 4.9 Grafik Fasilitas <i>Live Streaming</i>	51
Gambar 4.10 Grafik Ketepatan Waktu Kegiatan Acara.....	53
Gambar 4.11 Grafik Profesional Dalam Menjalankan Pekerjaan	54
Gambar 4.12 Grafik Karyawan Bisa Bekerja Dalam Team maupun Individu.....	54
Gambar 4.13 Grafik Karyawan Selalu Mencatat Hal Detail.....	55
Gambar 4.14 Grafik Kecepatan Pelayanan Yang Di Berikan Karyawan	57
Gambar 4.15 Grafik Karyawan Memberikan Informasi Yang Tepat	58
Gambar 4.16 Grafik Karyawan Selalu Menginfomasikan Berita Terbaru.....	59
Gambar 4.17 Grafik Karyawan Memberikan Solusi Yang Tepat.....	60
Gambar 4.18 Grafik Karyawan Memahami Produk Layanan Wedding	62
Gambar 4.19 Grafik Karyawan Mampu Menjelaskan Produk Layanan <i>Wedding</i>	62
Gambar 4.20 Grafik Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Dengan Tepat	63
Gambar 4.21 Grafik Karyawan Memiliki Waktu Bertemu Dengan Konsumen	65
Gambar 4.22 Grafik Karyawan Memahami Kebutuhan Konsumen	66
Gambar 4.23 Grafik Karyawan Menghargai Setiap Pendapat	67
Gambar 4.24 Grafik Kualitas Pelayanan AMOR.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	79
LAMPIRAN 2 DATA HASIL KUESIONER	84

