

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN SHOFI WEDDING ORGANIZER
DI BEKASI**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Annida Salsabila

1510520006

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
KOSMETIK DAN PERAWATAN KECANTIKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
Shofi Wedding Organizer di Bekasi
Penyusun : Annida Salsabila
NIM : 1510520006

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Dra. Eti Herawati, M.Si
NIP. 196310061989032001

Pembimbing II

Dr. Dwi Atmanto, M.Si
NIP. 196305211988111001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji

dr. Elvyra Yulia, Sp.Ak
NIP. 196810231998022004

Anggota Penguji I

Nurina Ayuningtyas, M.Pd
NIP. 198506162015042001

Anggota Penguji II

Titin Supiani, M.Pd
NIP. 197101011997022001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Kosmetik dan Perawatan Kecantikan

Nurina Ayuningtyas, M.Pd
NIP. 198506162015042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Annida Salsabila
NIM : 1510520006
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/ Kosmetik dan Perawatan Kecantikan
Alamat email : annidasalsabila0231@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shofi Wedding Organizer di Bekasi

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2024

Penulis

(Annida Salsabila)

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Juli 2024

Yang membuat,



Annida Salsabila
No. Reg. 1510520006

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan rahmat nya sehingga proposal yang berjudul “ **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shofi Wedding Organizer di Bekasi**” dapat diselesaikan guna sebagai persyaratan untuk mempeoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) program studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, bimbingan, dan peran dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang teramat dalam kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd selaku ketua Program Studi D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Eti Herawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang senantiasa membimbing, memberikan dukungan, dan arahan dengan penuh kesabaran dalam membimbing saya.
4. Dr. Dwi Atmanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang bersedia membimbing, memberikan dukungan, dan arahan dengan penuh kesabaran dalam membimbing saya.
5. Segenap Dosen Kosmetik dan Perawatan Kecantikan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Kedua orang tua dan kakak penulis yang tiada henti memberikan doa, dukungan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada April, Syifa, dan teman-teman seperjuangan D4 Kosmetik dan Perawatan Kecantikan 2020.
8. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan Rahmat-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh sebab itu, saya sebagai penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam skripsi yang telah saya susun. Semoga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 20 April 2024
Penulis,

Annida Salsabila

ABSTRAK

ANNIDA SALSABILA, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shofi Wedding Organizer di Bekasi. Skripsi, Jakarta: Program Studi Sarjana Terapan Kosmetik dan Perawatan Kecantikan, Universitas Negeri Jakarta, 2024. Dosen Pembimbing: Dra. Eti Herawati, M.Si dan Dr. Dwi Atmanto, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Shofi Wedding Organizer di Bekasi dan mengetahui usaha pemilik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh yaitu melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara yang dilakukan kepada lima (5) informan selaku pelanggan yang menggunakan jasa Shofi Wedding Organizer dan kepada satu (1) pemilik Shofi Wedding Organizer. Penelitian ini merujuk pada teori kepuasan pelanggan dengan menggunakan 5 faktor, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kemudahan, dan faktor emosional. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan shofi wedding organizer meliputi kualitas pelayanan, harga yang kompetitif sesuai dengan layanan paket pernikahan yang tersedia di Shofi Wedding Organizer. Selain itu, faktor emosional juga berperan penting, di mana mayoritas pelanggan merasa puas terhadap paket layanan Shofi Wedding Organizer yang terdiri dari dekorasi, busana, dan hiburan. Kemudahan dalam proses pemesanan jasa paket pernikahan dan pembayaran jasa Shofi Wedding Organizer juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan faktor kualitas produk dalam hal dokumentasi dan riasan. Usaha pemilik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan membangun hubungan yang kuat dan *personal* dengan setiap pelanggan, memastikan bahwa setiap kebutuhan dan keinginan para pelanggan terpenuhi dengan baik.

Kata Kunci : Analisis Faktor, Kepuasan Pelanggan, Shofi Wedding Organizer

ABSTRACT

ANNIDA SALSABILA, *Analysis of Factors that Influence Customer Satisfaction at Shofi Wedding Organizer in Bekasi. Thesis, Jakarta: Applied Science Cosmetology and Beauty Care Study Program, Jakarta State University, 2024. Supervisor: Dra. Eti Herawati, M.Si and Dr. Dwi Atmanto, M.Sc.*

This research aims to find out what factors influence customer satisfaction at Shofi Wedding Organizer in Bekasi and to find out the owner's efforts to increase customer satisfaction. The method used in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The data obtained was through observation, documentation and interviews conducted with five (5) informants as customers who used Shofi Wedding Organizer services and with one (1) owner of Shofi Wedding Organizer. This research refers to customer satisfaction theory using 5 factors, namely product quality, service quality, price, convenience and emotional factors. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman model analysis technique which consists of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this research show that the factors that influence Shofi wedding organizer customer satisfaction include service quality, competitive prices in accordance with the wedding package services available at Shofi Wedding Organizer. Apart from that, emotional factors also play an important role, where the majority of customers are satisfied with the Shofi Wedding Organizer service package which consists of decorations, clothing and entertainment. The ease of the process of ordering wedding package services and payment for Shofi Wedding Organizer services also influences customer satisfaction. Meanwhile, product quality factors are in terms of documentation and makeup. The owner's efforts to increase customer satisfaction by building strong and personal relationships with each customer, ensuring that each customer's needs and desires are met properly.

Keywords: *Factor Analysis, Customer Satisfaction, Shofi Wedding Organizer*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Shofi Wedding Organizer	19
2.2 Penelitian yang Relevan	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	24
3.3 Metode Penelitian	25
3.4 Rancangan Penelitian	26
3.5 Teknik Pengumpulan.....	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.7 Uji Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shofi Wedding Organizer di Bekasi	33
4.1.2 Usaha Pemilik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	52
4.2 Pembahasan	55
4.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shofi Wedding Organizer di Bekasi	55
4.2.2 Usaha Pemilik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Logo Shofi Wedding Organizer.....	19
Gambar 2 2 Struktur Organisasi Shofi Wedding Organizer	21
Gambar 2 3 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3 1 Diagram Alur Tahapan Penelitian	27
Gambar 3 2 Skema Analisis data model Miles dan Huberman.....	31
Gambar 4 1 Hasil Dekorasi.....	34
Gambar 4 2 Hasil Busana, Hijab dan Riasan.....	36
Gambar 4 3 Hasil Dokumentasi	37
Gambar 4 4 Paket Harga Pernikahan Shofi Wedding Organizer	40
Gambar 4 5 Penampilan fisik galeri Shofi Wedding.....	44



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Data Pelanggan Shofi Wedding Tahun 2021-2024.....	3
Tabel 3 1 Kisi-Kisi Instrumen Wawancara Informan Pelanggan.....	28
Tabel 3 2 Kisi-Kisi Instrumen Wawancara Informan Pemilik Shofi Wedding.....	29
Tabel 4 1 Kondisi Dekorasi Pernikahan.....	33
Tabel 4 2 Pendapat Mengenai Pemasangan Hijab, Busana dan Riasan Pengantin.....	34
Tabel 4 3 Pendapat Mengenai Peralatan Dokumentasi	36
Tabel 4 4 Pendapat Mengenai Vendor Entertainment.....	37
Tabel 4 5 Pendapat Mengenai Peralatan Rias Shofi Wedding Organizer.....	38
Tabel 4 6 Pendapat Mengenai Harga Paket Pernikahan Terjangkau Dengan Layanan	39
Tabel 4 7 Pendapat Mengenai Harga Paket Pernikahan Sebanding Dengan Kualitas Layanan	40
Tabel 4 8 Pendapat Mengenai Perbandingan Harga Dengan Wedding Organizer Lain.....	41
Tabel 4 9 Pendapat Mengenai Harga Paket Pernikahan Sesuai Dengan Manfaat	42
Tabel 4 10 Pendapat Mengenai Harga Paket Shofi Wedding Organizer Masuk Semua Kalangan.....	42
Tabel 4 11 Pendapat Mengenai Penampilan Fisik Galeri Shofi Wedding Organizer.	43
Tabel 4 12 Pendapat Mengenai Ketepatan Waktu Shofi Wedding Organizer	44
Tabel 4 13 Pendapat Mengenai Kecepatan Respon Shofi Wedding Organizer.....	45
Tabel 4 14 Pendapat Mengenai Profesionalisme Dan Sikap Ramah Owner Dan Tim Shofi Wedding Organizer	45
Tabel 4 15 Pendapat Mengenai Owner Dan Tim Shofi Wedding Organizer Mendengarkan Dan Memahami Kebutuhan Serta Keinginan.....	46
Tabel 4 16 Pendapat Mengenai Aspek Layanan Shofi Wedding Organizer Yang Melebihi Harapan Dan Membuat Senang	47
Tabel 4 17 Pendapat Keseluruhan Menggunakan Jasa Shofi Wedding Organizer Merasa Bangga Dan Puas.....	48
Tabel 4 18 Pendapat Mengenai Kepercayaan Diri Terhadap Profesionalisme Owner Dan Tim Shofi Wedding Organizer Dalam Mengelola Acara.....	48
Tabel 4 19 Pendapat Mengenai Layanan Shofi Wedding Organizer Membantu Mengurangi Kekhawatiran Selama Persiapan Acara	49
Tabel 4 20 Pendapat Mengenai Kemudahan Sistem Pembayaran Jasa Shofi Wedding Organizer	50
Tabel 4 21 Pendapat Mengenai Kejelasan Informasi Atau Katalog Shofi Wedding Di Sosial Media Instagram.....	51
Tabel 4 22 Pendapat Mengenai Kemudahan Untuk Memilih Dan Mengganti Paket Sesuai Dengan Keinginan	51
Tabel 4.2 1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shofi Wedding Organizer di Bekasi	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Informan.....	70
Lampiran 2 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden	71
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian	72
Lampiran 4 Daftar Tugas.....	73
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Informan Pelanggan.....	74
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan Informan Pemilik Shofi Wedding	77
Lampiran 7 Hasil Wawancara Informan Pelanggan.....	78
Lampiran 8 Hasil Wawancara Informan Pemilik Shofi Wedding Organizer.....	92
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	95
Lampiran 10 Informan Pelanggan	96
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup	99

