

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Gedung Kesenian Jakarta: studi kasus perbandingan persepsi dan harapan penonton terhadap kualitas pelayanan seni pertunjukan = Attendant satisfaction over the service and the performance at Gedung Kesenian Jakarta: feasibility study n the audience's perception and expectation over service and art performance at Gedung Kesenian Jakarta

Euis Raolina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97959&lokasi=lokal>

Abstrak

Gedung Kesenian Jakarta (GKJ) merupakan salah satu " Landmark " kota Jakarta dan menjadi tempat pertunjukan kesenian terpilih baik seni tari, musik dan teater, lokal maupun internasional. Wajar jika Gedung Kesenian Jakarta sejak tahun 1988 sampai dengan tahun 2004 semakin menguatkan keberadaannya sebagai barometer pertumbuhan pentas kesenian yang berskala luas, berbagai jenis kesenian ; tari, musik , teater dari dalam dan luar negeri, baik seni klasik, seni tradisional, seni modern dan seni kontemporer dipergelarkan di Gedung ini. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah penonton seni pertunjukan di GKJ mengalami kenaikan yang cukup berarti selama tiga tahun terakhir (tahun 2002-2004) yaitu dari 26.344 orang menjadi 31.394 orang, sehingga terjadi kenaikan jumlah penonton seni pertunjukan di GKJ sebanyak 5.050 orang. Dalam penelitian ini akan diukur kesenjangan antara persepsi penonton terhadap pelayanan yang diterimanya dengan harapannya terhadap layanan tersebut. Dari hasil pengukuran kesenjangan tersebut akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas seni pertunjukan di Gedung Kesenian Jakarta. Metode untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan ini adalah menggunakan metode SERVQUAL yang difokuskan pada aspek-aspek Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sampel penelitian ini adalah penonton seni pertunjukan di GKJ sebanyak 200 orang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan seni pertunjukan yang menghasilkan persepsi penonton tertinggi adalah kemampuan memberi jaminan (Assurance) dengan skor 3,405 dan terendah adalah kemampuan mewujudkan janji (Reliability) dengan skor 3,303. Sedangkan harapan penonton tertinggi adalah dimensi Assurance (4.253) dan terendah adalah kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (Empathy) dengan skor 4,020. Tingkat kepuasan pelanggan berbanding terbalik dengan tingkat ketidakpuasan (kesenjangan), aspek pelayanan dengan tingkat kesenjangan tertinggi terdapat pada aspek Responsiveness (-0,863), sedangkan kesenjangan terendah ada pada aspek Emphathy (-0,660). Dengan demikian dapat dikatakan juga bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek Empathy (83,562 %) dan tingkat kepuasan terendah terdapat pada aspek Responsiveness (79,354 %).

<hr><i>Gedung Kesenian Jakarta (GKJ) is one of " Landmarks" here in Jakarta and a place where selected art shows such as dance, music, and play are performed both national artists and international one. No wonder that Gedung Kesenian Jakarta maintains its existence as the a wide scale barometer of art performance development for the various kinds of arts such as dance, musical, play both local or international since 1988 till 2004. Traditional art and classical art; modern art and contemporary art have been performed at this Venue. It shows a significant increase of the art show audience at GKJ for the last three years (2002-2004) from 26.344 spectators to 31.394 spectators. It means there are about 5.050

spectators higher than before. The research measures the difference between audience's perception and expectation over the service and the art performance they got.

The result of this difference measurement will show the audience's satisfaction and the quality of art performance at Gedung Kesenian Jakarta. The method of the research is SERVQUAL method and focus on some aspects such as Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The Samples, about 200 respondents, derives from the audience of GKJ. Based on the result of the research, it can be drawn a conclusion that the dimension of the service and art performance are following: the audience's highest perception is the ability of delivering Assurance score 3,405 and the audience's lowest perception is the ability of making the promises (Reliability) score 3,303. on the other hand, the audience's highest expectation is Assurance dimension (4,253) and the lowest is the ability of identifying the audience's needs (Empathy) score 4,020. the audience satisfaction level is inverse proportional to dissatisfaction (difference), the highest difference of the service aspect is Responsiveness aspect (-0,863), however the lowest difference is Empathy aspect (-0,660). Hence it is obvious that the highest satisfaction is Empathy aspect (83,562 %) and the lowest is Responsiveness (79,354 %).