

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dilakukan pengujian dan analisis model berdasarkan data kuesioner yang terkumpul untuk menjawab pertanyaan penelitian dan hipotesis yang telah diajukan pada bab II dan bab III.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Confirmatory Factor Analysis* dan *Full Model* dari *Structural Equation Model (SEM)* dengan tujuh langkah untuk mengevaluasi kriteria *Goodness of Fit* yang dibahas dalam bab IV berikut ini.

4.1 Gambaran Umum “Sekolah Musik Irama Mas”

4.1.1 Company Profile

Sistem Pendidikan Yamaha memiliki 3(tiga) ciri khas yaitu : “Timely Education”, yaitu pendidikan yang disesuaikan dengan usia dan perkembangan fisik dan mental anak-anak pada umumnya; “Group Lesson”, dimana anak-anak juga akan belajar bersosialisasi dan bekerja sama, serta dapat memainkan alat musik secara ensemble yang mana pengalaman ini sangat dibutuhkan dalam membangun jiwa kreatif mereka di masa mendatang; “Emphasis on Creativity”, dimana siswa Sekolah Musik Yamaha tidak hanya diajarkan bermain musik, tetapi juga diajarkan dan dibimbing untuk dapat menciptakan melodi, bahkan mengkomposisi lagu. Berdasarkan ketiga ciri khas tersebut, Yamaha menawarkan kursus untuk anak dimulai dari usia 2 tahun ke atas.

Berdasarkan dari Bapak Fredrick pemilik Sekolah Musik Yamaha Musik Indonesia Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar ke dua di Indonesia, memiliki geliat yang kuat dalam dunia musik. Selain itu, banyak terdapat sekolah-sekolah musik baik yang bersifat formal, nonformal, maupun informal. Adapun sekolah musik yang ada di Kota Surabaya diantaranya adalah Sekolah Musik Elyon, Sekolah Musik Orkestra Internasional, *Student String Ensemble*, *play grup musik Da Capo*, *SSO Children Choir*, *Yamaha Music School*, Melodia, Purwacaraka, Moshi-Moshi dsb (Murbiyantoro, 2000).

Menurut Fredrick sebelum ada sekolah musik, banyak orang yang menawarkan jasanya untuk mengajar dan datang ke rumah masing masing. Karena banyak orang yang mengkondisikan bahwa talenta itu sangatlah penting untuk di kembangkan, sehingga dengan perkembangan zaman sampai saat ini banyak berdiri sekolah musik yang di cari-cari oleh masyarakat untuk mengasah kemampuan individu dan di khususkan ke anak-anak. Namun hal tersebut menjadikan tingkat persaingan Sekolah musik, sehingga semakin tinggi tingkat persaingan terhadap konsumen untuk memilih sekolah musik terbaiknya, karena setiap sekolah musik senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan pangsa minat masyarakat. Banyak sekali kompetitor yang juga membuka usaha bisnis di bidang jasa dengan kualitas yang menarik contohnya : Melodia, Purwacaraka, Yayasan Musik Indonesia (YMI), Rhapsody, Piano Institute, dan Symphony Orchestra. Sekolah musik harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar dapat bertahan dan memenangi persaingan sehingga tujuan dari sekolah musik tersebut dapat tercapai, salah satu badan usaha di bidang Jasa yaitu Sekolah Musik IramaMas.

Hasil dari wawancara dengan Bapak Fredrick, bahwa masyarakat memperoleh banyak keuntungan oleh kehadiran berbagai pusat sekolah seni musik. Di dalam satu kawasan dapat dijumpai beberapa tempat sekolah atau tempat kursus. Kondisi tersebut menguntungkan dari sisi murid dimana murid tinggal memilih gerai mana yang akan dipilihnya. Sekolah seni musik merupakan mata rantai yang penting dalam proses perkembangan atau talenta, dan merupakan tempat dimana untuk mengembangkan kemampuan seseorang. Melalui sekolah seni musik, suatu kondisi dimana antara seorang murid dengan guru pengajarnya dapat bertemu langsung dengan secara privat. Didefinisikan sebagai Sekolah Musik yang menawarkan jasa pelayanan untuk mengajar yang disertai nilai tambah untuk memenuhi kebutuhan pribadi. Jasa yang ditawarkan sebagian besar merupakan pemenuhan dari kebutuhan masyarakat yang ingin mengasah kemampuan masing masing individu. Sekolah Seni Musik di Indonesia memberikan kontribusi yang besar terhadap masyarakat dan juga menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar. Sekolah musik di Indonesia dipengaruhi oleh

peminat yang ingin mengetahui dan menganalisa kemampuan secara individu dalam bakatnya.

Sekolah Musik IramaMas adalah salah satu dari sekolah musik yang dimana telah berdiri pada tahun 1970. Sekolah Musik IramaMas didirikan oleh Bapak Agus Kartika dan sekarang telah di lanjutkan oleh keturunannya yaitu Fredrick. Sekolah tersebut berlokasi di kota Surabaya tepatnya di Jalan Sulawesi dimana letak sekolah tersebut berada pada kawasan yang strategis di tengah-tengah kota Surabaya. Iramamas merupakan sekolah musik yang menjual jasa untuk mengembangkan talenta musik. Jasa yang di tawarkan adalah belajar alat musik seperti piano, drum, gitar, biola, dan vokal.

4.1.2 Responden

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Sekolah Musik IramaMas di Surabaya dan telah bersekolah di IramaMas selama 6 bulan terakhir. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, secara keseluruhan ditampilkan pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Gender	Jumlah Responden	Percentage
Laki-Laki	51 orang	51%
Perempuan	49 orang	49%
Age		
>12 tahun	12	12%
12-20 tahun	32	32%
20-30 tahun	43	43%
30-40 tahun	11	11%
>40 tahun	2	2%

Sumber: dikembangkan dari pengolahan data kuesioner menggunakan SPSS 16.0

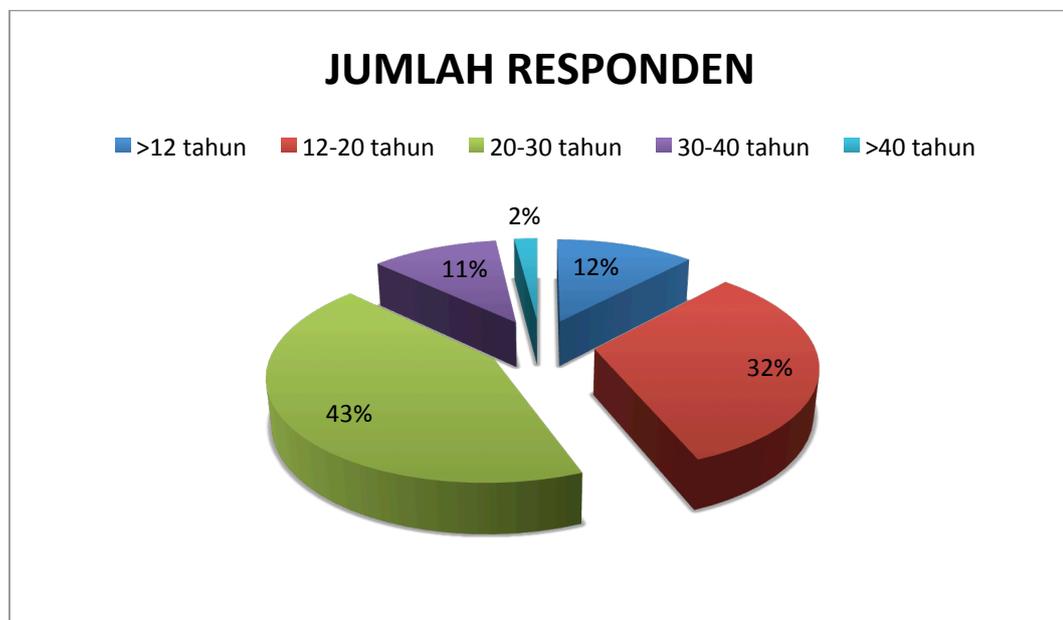
Gambar 4.1 menampilkan hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang atau sebesar 51 % dari total 100 responden. Sedangkan, untuk jumlah responden yang perempuan sebanyak 49 orang atau sebesar 49%.



Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: dikembangkan dari pengolahan data kuesioner menggunakan SPSS 16.0

Gambar 4.2 menampilkan hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 20-30 sebanyak 43 orang atau sebesar 43% dari total 100 responden. Sedangkan, untuk jumlah responden yang berusia >40 sebanyak 2 orang atau sebesar 2%.



Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Sumber: dikembangkan dari pengolahan data kuesioner menggunakan SPSS 16.0

4.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM), yang lazimnya meliputi tujuh langkah untuk mengevaluasi *criteria goodness of fit*, yaitu tingkat kesesuaian antara realitas hasil penelitian di lapangan yang didukung oleh kerangka pemikiran teoritis dengan model penelitian yang dikembangkan dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Sekolah Musik IramaMas di Surabaya, yang berjumlah 100 responden.

4.2.1 Statistik Deskriptif

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 16.0 diperoleh statistik deskriptif seperti terlihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x7	100	2	5	3.82	.744
x8	100	2	5	3.92	.720
x9	100	2	5	3.95	.744
x10	100	3	5	4.21	.729
x4	100	3	5	4.25	.672
x5	100	3	5	3.99	.595
x6	100	3	5	4.26	.630
x1	100	2	5	4.09	.726
x2	100	2	5	4.04	.803
x3	100	2	5	4.07	.795
y1	100	3	5	4.10	.659
y2	100	3	5	4.12	.671
y3	100	2	5	4.22	.773
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Dikembangkan dari *Table Output* SPSS 16.0

Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel

No	Interval Rata-Rata	Penilaian
1.	$1.00 \leq x \leq 1.80$	Sangat Tidak Setuju
2.	$1.80 < x \leq 2.60$	Tidak Setuju
3.	$2.60 < x \leq 3.40$	Ragu-Ragu
4.	$3.40 < x \leq 4.20$	Setuju
5.	$4.20 < x \leq 5.00$	Sangat Setuju

Sumber : Durianto et al. (2004)

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Indikator	Mean	Keterangan
<i>Customer Participation</i>	X7 – X10	3.975	Setuju
<i>Technical Quality</i>	X1 – X3	4.067	Setuju
<i>Functional Quality</i>	X4 – X6	4.167	Setuju
<i>Customer Satisfaction</i>	Y1 – Y3	4.146	Setuju

Sumber : Dikembangkan dari pengolahan data kuesioner menggunakan SPSS 16.0 (2014)

Tabel 4.4 menjelaskan statistik deskriptif untuk masing masing variabel. Variabel yang memiliki tingkat kesetujuan tertinggi adalah *Functional Quality* dengan nilai mean 4.167, hal ini menjelaskan bahwa responden menilai *skill* dan *knowledge* yang dimiliki oleh IramaMas sudah baik. Variabel berikutnya adalah *Customer Satisfaction* dengan nilai mean 4.146, *Technical Quality* dengan nilai mean 4.067, *Customer Participation* dengan nilai mean 3.975. *Customer Participation* memiliki nilai mean terendah tetapi masih dalam derajat penilaian setuju. Jadi kondisi *Customer Participation* di IramaMas sudah cukup baik tetapi masih bisa di tingkatkan.

Keterangan tabel:

X1: Menurut saya, Irama Mas menggunakan alat musik dalam kondisi baik

X2: Menurut saya, Irama Mas menyediakan berbagai variasi alat Musik

X3: Menurut saya, Irama Mas memastikan kebersihan alat musik yang digunakan

X4: Menurut saya, pihak Irama Mas memperlakukan konsumen dengan baik

X5: Menurut saya, pihak Irama Mas menyediakan layanan yang menyenangkan

X6: Menurut saya, pihak Irama Mas berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen

X7: Selama mengikuti kursus di IramaMas, saya secara aktif membagikan informasi tentang iramams dengan rekan-rekan

X8: Saya ikut berpartisipasi dalam berdiskusi mengenai materi yang saya peroleh bersama pengajar di Irama Mas

X9: Selama menjadi murid di Irama Mas, saya memberikan berbagai masukan kepada pihak Irama Mas

X10: Saya berusaha keras agar dapat menjadi murid yang baik di Irama Mas

Y1: Menurut saya, bersekolah di sekolah musik IramaMas adalah salah satu pilihan terbaik

Y2: Menurut saya, sebagai murid IramaMas saya merasa puas bersekolah di Irama Mas

Y3: Menurut saya, sebagai murid IramaMas saya yakin bahwa belajar di sekolah tersebut adalah pilihan yang benar

Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel *Customer Participation* (X7-X10) mempunyai nilai rata-rata sebesar 3.975. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden setuju terhadap pernyataan yang diajukan untuk masing-masing indikator dalam variabel *Customer Participation*. Sedang standar deviasi yang diperoleh untuk masing-masing indikator *Customer Participation* masing-masing kurang dari 2, hal ini menunjukkan tingkat pemahaman dari responden akan *Customer Participation* Sekolah Musik IramaMas cenderung homogen.

Variabel *Functional Quality* (X4-X6) mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.167. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden setuju terhadap pernyataan yang diajukan untuk masing-masing indikator dalam variabel *Functional Quality*. Sedang standar deviasi yang diperoleh untuk masing-masing indikator *Functional Quality* masing-masing kurang dari 2, hal ini menunjukkan tingkat pemahaman dari responden akan *Functional Quality* yang dimiliki Sekolah Musik IramaMas relatif sama.

Variabel *Technical Quality* (X1-X3) mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.067. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden setuju terhadap pernyataan yang diajukan untuk masing-masing indikator dalam variabel *Technical Quality*. Sedang standar deviasi yang diperoleh untuk masing-masing indikator *congruency* masing-masing kurang dari 2, hal ini menunjukkan tingkat pemahaman dari responden akan *Technical Quality* Sekolah Musik IramaMas cenderung sama.

Variabel *Customer Satisfaction* (Y1-Y3) mempunyai nilai rata-rata sebesar 4.147 Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden setuju terhadap pernyataan yang diajukan untuk masing-masing indikator dalam variabel *Customer Satisfaction*. Sedang standar deviasi yang diperoleh untuk masing-masing indikator *brand image* masing-masing kurang dari 2, hal ini menunjukkan tingkat pemahaman dari responden akan *Customer Satisfaction* Sekolah Musik IramaMas cenderung homogen.

Secara keseluruhan variabel *Functional Quality* memiliki nilai rata-rata tertinggi dari semua variabel yang ada, yang kemudian diikuti oleh variabel *Customer Participation*, variabel *Technical Quality* dan terakhir variabel *Customer Satisfaction*.

4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang terdiri dari tujuh tahap, yaitu:

1. Pengembangan model teoritis
Model teoritis dalam penelitian ini telah digambarkan pada gambar 2.2 di bab II. Model penelitian tersebut terdiri dari 13 indikator untuk menguji adanya hubungan kausalitas antara *Customer Participation*, *Technical Quality* dan *Functional Quality* yang mempengaruhi *Customer Satisfaction*.
2. Pengembangan diagram alur (*path diagram*)
Diagram alur untuk pengujian model penelitian telah digambarkan pada gambar 3.1 pada bab III yang dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis pada gambar 2.2. pada bab II.
3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan
Persamaan untuk model penelitian telah dibuat seperti yang telah dijelaskan pada tabel 3.5. pada bab III.
4. Memilih matriks input dan teknik estimasi
Input data yang digunakan dalam penelitian ini adalah matriks kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dari konsumen yang telah bersekolah Musik di IramaMas Surabaya. Program komputer yang digunakan adalah Amos 16.0 dengan *maximum likelihood estimation*.

5. Menilai kemungkinan munculnya problem identifikasi
- Problem identifikasi model pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Gejala-gejala problem identifikasi antara lain: (1) *standard error* yang sangat besar untuk satu atau beberapa koefisien; (2) program tidak mampu menghasilkan matriks informasi yang seharusnya disajikan; (3) munculnya angka-angka yang aneh, seperti *varians error* yang negatif; (4) munculnya korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi yang didapat.
6. Evaluasi model
- Pengujian kesesuaian model dilakukan melalui telaah terhadap kriteria *goodness of fit* yang telah diuraikan pada bab III. Secara ringkas indeks pengujian kelayakan model (*goodness of fit*) seperti pada tabel 4.3. berikut.

Tabel 4.5
Indeks Pengujian Kelayakan Model
(*Goodness of Fit Index*)

Goodness of Fit Index	Cut Off Value
<i>X² - Chi-square</i>	Diharapkan kecil
<i>Significancy Probability</i>	≥ 0.05
RMSEA	≥ 0.08
GFI	≥ 0.90
AGFI	≥ 0.90
CMIN/DF	≤ 2.00
TLI	≥ 0.95
CFI	≥ 0.95

Sumber: Ferdinand (2002:61)

7. Interpretasi dan modifikasi model
- Pada tahap terakhir ini akan dilakukan interpretasi model dan modifikasi model yang tidak memenuhi syarat pengujian.

4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data

Teknik estimasi *Maximum Likelihood* mempersyaratkan dipenuhinya asumsi normalitas. Syarat dipenuhinya asumsi normalitas adalah dengan menggunakan nilai *critical ratio* (C.R.) sebesar ± 2.58 pada tingkat signifikansi 1%. Hal ini berarti bila dalam tabel penilaian normalitas, nilai C.R. berada diluar kisaran ± 2.58 , maka normalitas tidak terpenuhi (Ferdinand, 2002).

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas Data

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x4	3.000	5.000	-.338	-1.381	-.805	-1.644
x5	3.000	5.000	.002	.010	-.143	-.291
x6	3.000	5.000	-.259	-1.057	-.646	-1.319
y3	2.000	5.000	-.530	-2.163	-.720	-1.469
y2	3.000	5.000	-.142	-.578	-.776	-1.585
y1	3.000	5.000	-.106	-.434	-.696	-1.420
x3	2.000	5.000	-.246	-1.005	-1.041	-2.124
x2	2.000	5.000	-.190	-.774	-1.112	-2.270
x1	2.000	5.000	-.296	-1.209	-.559	-1.142
x7	2.000	5.000	-.588	-2.402	.404	.825
x8	2.000	5.000	-.533	-2.176	.478	.976
x9	2.000	5.000	-.217	-.884	-.450	-.920
x10	3.000	5.000	-.342	-1.398	-1.053	-2.149
Multivariate					-5.179	-1.311

Sumber: dikembangkan dari *text output* Amos 16.0

Dari tabel output Amos tersebut diketahui bahwa nilai pada kolom C.R. untuk masing-masing *gender* semua berada dalam range -2.58 sampai +2.58. Oleh karena itu tidak terdapat bukti bahwa distribusi data ini tidak normal, sehingga data ini layak untuk digunakan dalam evaluasi selanjutnya.

4.2.2.2 Evaluasi Outliers

Outliers adalah observasi yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi (Hair, *et al.*, 1995, dalam Ferdinand, 2002). Perlakuan terhadap *outliers* dilakukan bergantung pada bagaimana *outliers* itu muncul. Evaluasi *outliers* meliputi analisis terhadap *univariate outliers* dan *multivariate outliers*.

4.2.2.2.1 Univariate Outliers

Pengujian terhadap adanya *univariate outliers* dapat dilakukan dengan menentukan nilai ambang batas yang akan dikategorikan sebagai *outlier* dengan cara mengkonversi nilai data penelitian dalam *standard score* atau yang bisa disebut *z-score*, yang memiliki rata-rata nol dengan standar deviasi sebesar satu. Untuk sampel besar (di atas 80 observasi), pedoman evaluasi adalah bahwa nilai

ambang batas dari *z-score* berada pada rentang 3 sampai dengan 4 (Hair, *et al.*, 1995 dalam Ferdinand, 2002).

Berdasarkan hasil konversi ke nilai *z-score* pada tabel 4.5. terlihat bahwa nilai maksimum dan nilai minimum semua variabel lebih kecil dari 4, jadi tidak terdapat *univariate outliers* pada data.

Tabel 4.7
Statistik Deskriptif Z-Score

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(x7)	100	-2.44713	1.58660	.0000000	1.0000000
Zscore(x8)	100	-2.66567	1.49944	.0000000	1.0000000
Zscore(x9)	100	-2.62217	1.41194	.0000000	1.0000000
Zscore(x10)	100	-1.66017	1.08391	.0000000	1.0000000
Zscore(x4)	100	-1.85922	1.11553	.0000000	1.0000000
Zscore(x5)	100	-1.66526	1.69890	.0000000	1.0000000
Zscore(x6)	100	-2.00135	1.17540	.0000000	1.0000000
Zscore(x1)	100	-2.87853	1.25333	.0000000	1.0000000
Zscore(x2)	100	-2.54040	1.19548	.0000000	1.0000000
Zscore(x3)	100	-2.60503	1.17038	.0000000	1.0000000
Zscore(y1)	100	-1.66908	1.36561	.0000000	1.0000000
Zscore(y2)	100	-1.66941	1.31168	.0000000	1.0000000
Zscore(y3)	100	-2.87182	1.00902	.0000000	1.0000000
Valid N (listwise)	100				

Sumber: dikembangkan dari *table output* SPSS 16.0

4.2.2.2.2 *Multivariate Outliers*

Evaluasi terhadap *multivariate outliers* perlu dilakukan sebab walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada outlier pada tingkat univariat, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi *outlier* bila sudah saling dikombinasikan. Evaluasi ini dilakukan melalui uji *Mahalanobis Distance*. *Mahalanobis Distance* menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang multidimensional (Hair, *et al.*, 1995; Norusis, 1994; Tabacnick dan Fidell, 1996, dalam Ferdinand 2002). Uji ini dilakukan dengan menggunakan kriteria *Mahalanobis Distance* pada tingkat $p < 0.001$. *Mahalanobis Distance* ini

dievaluasi dengan menggunakan χ^2 pada derajat bebas sebesar jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu 21. Jadi dalam penelitian ini, bila *Mahalanobis Distance*-nya lebih besar dari 46.7971, maka data itu merupakan *multivariate outliers*.

Tabel 4.6. merupakan sebagian dari hasil evaluasi *Mahalanobis Distance* yang sudah diurutkan berdasarkan nilai *Mahalanobis d-squared*-nya. Dari tabel tersebut, nilai *Mahalanobis d-squared*-nya lebih kecil daripada 46.7971. Jadi dalam data ini tidak terdapat *multivariate outliers*.

Tabel 4.8
Mahalanobis Distance

Observation number	Mahalanobis d-squared
6	25.139
77	19.569
10	16.353
88	16.034
83	15.328
14	15.182
97	15.177
2	17.980
85	16.387
11	16.092

Sumber: dikembangkan dari *text output* Amos 16.0

4.2.2.3 Evaluasi *Multicollinearity* dan *Singularity*

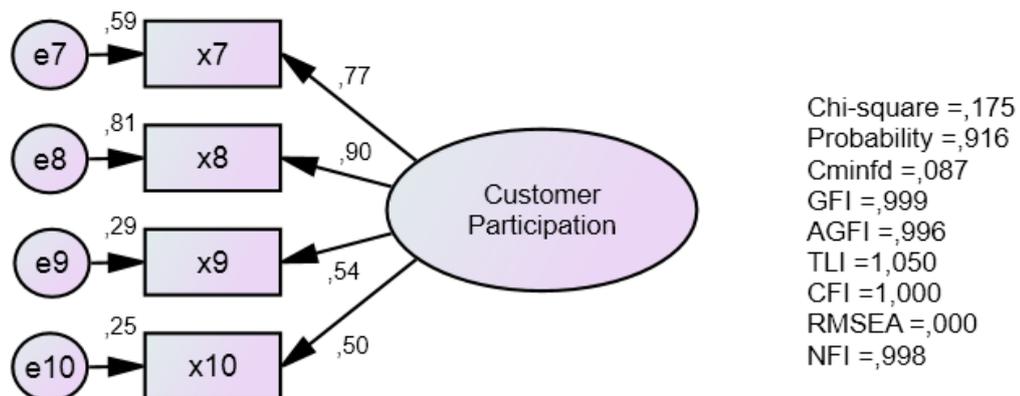
Multikolinearitas dapat dideteksi dari determinan matriks kovarians. Nilai determinan matriks kovarians yang sangat kecil memberi indikasi adanya problem multikolinearitas atau singularitas (Tabachnick dan Fidell, 1998, dalam Ferdinand, 2002).

Dalam program Amos, aplikasi akan segera memberikan peringatan bila terjadi singularitas pada matriks kovariansnya. Dari hasil pengujian Amos diperoleh bahwa determinan matriks kovarians = 275380.15 yang jauh dari nol. Jadi dapat disimpulkan tidak ada bukti adanya multikolinearitas atau singularitas dalam kombinasi variabel data ini, sehingga data ini dapat dianalisis lebih lanjut.

4.2.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*)

4.2.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen

Analisis faktor konfirmatori digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi yang menjelaskan faktor laten dari konstruk eksogen.



Gambar 4.3. Confirmatory Analysis Exogenous

Sumber: dari pemrosesan data dengan program Amos 16.0

Keterangan:

X7: Selama mengikuti kursus di IramaMas, saya secara aktif membagikan informasi tentang iramams dengan rekan-rekan

X8: Saya ikut berpartisipasi dalam berdiskusi mengenai materi yang saya peroleh bersama pengajar di Irama Mas

X9: Selama menjadi murid di Irama Mas, saya memberikan berbagai masukan kepada pihak Irama Mas

X10: Saya berusaha keras agar dapat menjadi murid yang baik di Irama Mas

Tabel 4.9

Nilai Faktor Loading Konstruk Eksogen

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x10	<---	<i>Customer Participation</i>	.641	.135	4.737	***	par_1
x9	<---	<i>Customer Participation</i>	.698	.137	5.098	***	par_2
x8	<---	<i>Customer Participation</i>	1.132	.169	6.703	***	par_3
x7	<---	<i>Customer Participation</i>	1.000				

Sumber: dikembangkan dari *text output* Amos 16.0

Dengan mengacu pada tabel 4.3. mengenai kriteria *goodness-of-fit index*, maka hasil *analysis confirmatory factor analysis* konstruk eksogen seperti terlihat pada gambar 4.3. menunjukkan bahwa indeks *chi-square*, *probability*, *CMIN/DF*, *CFI*, *GFI* dan *RMSEA* memenuhi persyaratan. Sedangkan kriteria *AGFI* dan *TLI* hanya memenuhi syarat secara marginal. Hal ini berarti secara keseluruhan model konstruk eksogen ini memenuhi syarat dan diterima.

Tabel 4.10
Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
x10	<---	<i>Customer Participation</i>	.503
x9	<---	<i>Customer Participation</i>	.537
x8	<---	<i>Customer Participation</i>	.898
x7	<---	<i>Customer Participation</i>	.769

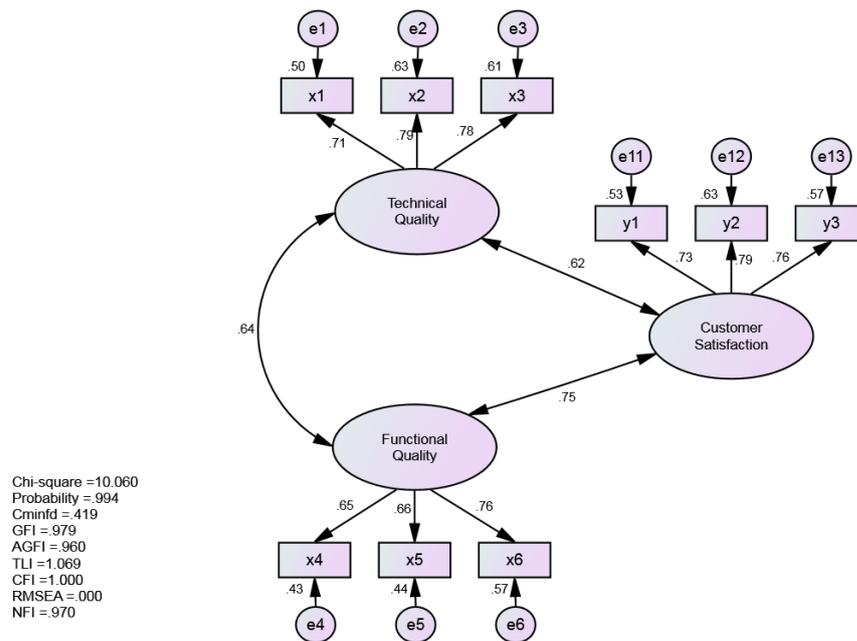
Sumber: dikembangkan dari *text output* Amos 16.0

Hasil pengujian model konstruk eksogen dapat dilihat pada tabel 4.7. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa nilai faktor *loading* (λ) untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0.40. Jadi variabel-variabel tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk masing-masing variabel laten.

Dari tabel 4.8. terlihat bahwa semua nilai C.R. untuk variabel observasi dari konstruk eksogen, yaitu X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X10 lebih besar dari 2.00. Jadi semua variabel tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari faktor laten yang dibentuk olehnya. Dengan demikian semua indikator dapat diterima.

4.2.2.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen

Analisis faktor konfirmatori digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi yang menjelaskan faktor laten dari konstruk endogen



Gambar 4.4 *Confirmatory Analysis Endogenous*

Sumber: dari pemrosesan data dengan program Amos 16.0

Keterangan:

X1: Menurut saya, Irama Mas menggunakan alat musik dalam kondisi baik

X2: Menurut saya, Irama Mas menyediakan berbagai variasi alat Musik

X3: Menurut saya, Irama Mas memastikan kebersihan alat musik yang digunakan

X4: Menurut saya, pihak Irama Mas memperlakukan konsumen dengan baik

X5: Menurut saya, pihak Irama Mas menyediakan layanan yang menyenangkan

X6: Menurut saya, pihak Irama Mas berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen

Y1: Menurut saya, bersekolah di sekolah musik IramaMas adalah salah satu pilihan terbaik

Y2: Menurut saya, sebagai murid IramaMas saya merasa puas bersekolah di Irama Mas

Y3: Menurut saya, sebagai murid IramaMas saya yakin bahwa belajar di sekolah tersebut adalah pilihan yang benar

Dengan mengacu pada tabel 4.3. mengenai kriteria *goodness-of-fit index*, maka hasil *analysis confirmatory factor analysis* konstruk endogen seperti terlihat pada gambar 4.4. menunjukkan bahwa indeks *chi-square*, *probability*, *CMIN/DF*, *CFI*, *GFI* dan *RMSEA* memenuhi persyaratan. Sedangkan kriteria *AGFI* dan *TLI*

hanya memenuhi syarat secara marginal. Hal ini berarti secara keseluruhan model konstruk eksogen ini memenuhi syarat dan diterima.

Tabel 4.11
Nilai Faktor Loading Konstruk Endogen

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x2	<---	<i>Technical Quality</i>	1.241	.195	6.349	***	par_1
y2	<---	<i>Customer Satisfaction</i>	1.110	.168	6.602	***	par_2
x5	<---	<i>Functional Quality</i>	.891	.175	5.095	***	par_3
x1	<---	<i>Technical Quality</i>	1.000				
x3	<---	<i>Technical Quality</i>	1.214	.185	6.559	***	par_4
y1	<---	<i>Customer Satisfaction</i>	1.000				
y3	<---	<i>Customer Satisfaction</i>	1.223	.183	6.678	***	par_5
x4	<---	<i>Functional Quality</i>	1.000				
x6	<---	<i>Functional Quality</i>	1.083	.195	5.543	***	par_6

Sumber: dikembangkan dari *text output* Amos 16.0

Hasil pengujian model konstruk endogen dapat dilihat pada tabel 4.9. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa nilai faktor *loading* (λ) untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0.40. Jadi variabel-variabel tersebut secara bersama-sama menyajikan unidimensionalitas untuk masing-masing variabel laten.

Tabel 4.12
Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
x2	<---	<i>Technical Quality</i>	.791
y2	<---	<i>Customer Satisfaction</i>	.792
x5	<---	<i>Functional Quality</i>	.660
x1	<---	<i>Technical Quality</i>	.706
x3	<---	<i>Technical Quality</i>	.782
y1	<---	<i>Customer Satisfaction</i>	.726
y3	<---	<i>Customer Satisfaction</i>	.757
x4	<---	<i>Functional Quality</i>	.655
x6	<---	<i>Functional Quality</i>	.757

Sumber: dikembangkan dari *text output* Amos 16.0

Dari tabel 4.10. terlihat bahwa semua nilai C.R. untuk variabel observasi dari konstruk endogen, yaitu y1, y2, dan y3 lebih besar dari 2.00. Jadi semua variabel tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari faktor laten yang dibentuk olehnya. Dengan demikian semua indikator dapat diterima.

4.2.2.5 Analisis *Full Structural Equation Modeling*

Setelah model dianalisis melalui analisis faktor konfirmatori, maka masing-masing indikator dalam model yang fit tersebut dapat digunakan untuk

mendefinisikan konstruk laten, sehingga *full model SEM* dapat dianalisis dan hasil pengolahannya dapat dilihat pada gambar 4.3. dan tabel 4.8.

Keterangan:

X1: Menurut saya, Irama Mas menggunakan alat musik dalam kondisi baik

X2: Menurut saya, Irama Mas menyediakan berbagai variasi alat Musik

X3: Menurut saya, Irama Mas memastikan kebersihan alat musik yang digunakan

X4: Menurut saya, pihak Irama Mas memperlakukan konsumen dengan baik

X5: Menurut saya, pihak Irama Mas menyediakan layanan yang menyenangkan

X6: Menurut saya, pihak Irama Mas berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen

X7: Selama mengikuti kursus di IramaMas, saya secara aktif membagikan informasi tentang iramamas dengan rekan-rekan

X8: Saya ikut berpartisipasi dalam berdiskusi mengenai materi yang saya peroleh bersama pengajar di Irama Mas

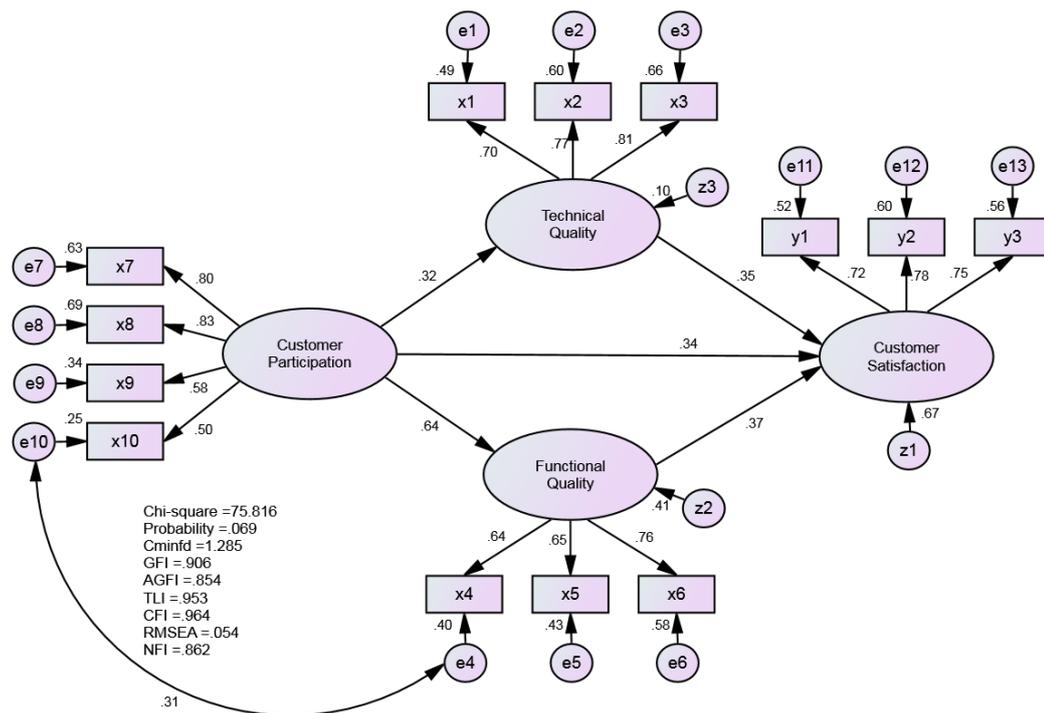
X9: Selama menjadi murid di Irama Mas, saya memberikan berbagai masukan kepada pihak Irama Mas

X10: Saya berusaha keras agar dapat menjadi murid yang baik di Irama Mas

Y1: Menurut saya, bersekolah di sekolah musik IramaMas adalah salah satu pilihan terbaik

Y2: Menurut saya, sebagai murid IramaMas saya merasa puas bersekolah di Irama Mas

Y3: Menurut saya, sebagai murid IramaMas saya yakin bahwa belajar di sekolah tersebut adalah pilihan yang benar



Gambar 4.5 Full Structural Equation Model

Sumber: dari pemrosesan data dengan program Amos 16.0

Tabel 4.13
 Indeks Pengujian Kelayakan
 Structural Equation Modeling (SEM)

Goodness-of-fit-index	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
χ^2 -chi-square	Kecil, ≤ 77.9305	75.816	Baik
Significant Probability	≥ 0.005	.069	Baik
RMSEA	≤ 0.08	.054	Baik
GFI	≥ 0.90	.906	Baik
AGFI	≥ 0.90	.854	Marginal
CMIN/DF	≤ 2.0	1.285	Baik
TLI	≥ 0.95	.953	Baik
CFI	≥ 0.95	.964	Baik

Sumber: dikembangkan dari Full Structural Equation Model.

Tabel 4.14
Regression Weight Full Structural Model
Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Std Estimate
<i>Technical_Quality</i>	<---	<i>Customer_Participation</i>	.272	.109	2.504	.012	.318
<i>Functional_Quality</i>	<---	<i>Customer_Participation</i>	.460	.114	4.056	***	.643
<i>Customer_Satisfaction</i>	<---	<i>Customer_Participation</i>	.269	.117	2.300	.021	.340
<i>Customer_Satisfaction</i>	<---	<i>Technical_Quality</i>	.327	.109	2.992	.003	.352
<i>Customer_Satisfaction</i>	<---	<i>Functional_Quality</i>	.413	.190	2.175	.030	.373
x10	<---	<i>Customer_Participation</i>	.609	.130	4.685	***	.498
x9	<---	<i>Customer_Participation</i>	.733	.135	5.433	***	.584
x8	<---	<i>Customer_Participation</i>	1.009	.124	8.116	***	.830
x7	<---	<i>Customer_Participation</i>	1.000				.797
x2	<---	<i>Technical_Quality</i>	1.225	.196	6.242	***	.772
y2	<---	<i>Customer_Satisfaction</i>	1.088	.158	6.865	***	.775
x5	<---	<i>Functional_Quality</i>	.916	.188	4.880	***	.654
x1	<---	<i>Technical_Quality</i>	1.000				.698
x3	<---	<i>Technical_Quality</i>	1.270	.199	6.385	***	.810
y1	<---	<i>Customer_Satisfaction</i>	1.000				.724
y3	<---	<i>Customer_Satisfaction</i>	1.215	.177	6.864	***	.750
x4	<---	<i>Functional_Quality</i>	1.000				.635
x6	<---	<i>Functional_Quality</i>	1.134	.217	5.216	***	.764

Sumber: dikembangkan dari *text output* Amos 16.0

Uji kesesuaian model yang dilakukan dengan melihat pada kriteria *goodness-of-fit* menunjukkan bahwa model ini sesuai dengan data atau fit dengan data yang digunakan dalam penelitian. Dari hasil perbandingan antara kriteria *goodness-of-fit* dengan hasil antara *full structural equation model* pada tabel 4.11. menunjukkan bahwa kriteria *chi-square*, *significant probability*, *TLI*, *CFI*, *RMSEA*, dan *CMIN/DF* terpenuhi, sedangkan kriteria *GFI* dan *AGFI* hanya memenuhi syarat secara marginal, namun hal ini masih dapat diterima.

Dari tabel 4.12. terlihat bahwa tidak semua nilai C.R. lebih besar dari 2.00. Dalam analisis regresi, untuk *full model*, nilai C.R. (*critical ratio*) yang lebih besar dari 2.00 menunjukkan bahwa semua koefisien regresi secara signifikan tidak sama dengan nol. Karena itu hipotesa nol bahwa *regression weight* adalah sama dengan nol dapat ditolak, untuk menerima hipotesa alternatif bahwa masing-masing hipotesa mengenai hubungan kausalitas yang disajikan dalam model itu dapat diterima. Sehingga hipotesa 1, 2, 3, 4, 5 dan 7 mengenai hubungan

kausalitas yang disajikan dalam model dapat diterima, sedangkan hipotesa 6 ditolak karena nilai C.R tidak lebih besar dari 2.00

4.2.2.6 Pengujian terhadap Nilai Residual

Pengujian terhadap nilai residual mengindikasikan bahwa secara signifikan model yang sudah dimodifikasi tersebut dapat diterima dan nilai residual yang ditetapkan adalah ± 2.58 pada tingkat signifikansi 1% (Hair, *et al.*, 1995). Sedangkan *standard residual* yang diolah dengan menggunakan program Amos dapat dilihat dalam *standardized residual covariance* pada lampiran output. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima secara signifikan karena nilai residualnya $\leq \pm 2.58$.

4.2.2.7 Uji *Reliability*

Pada dasarnya uji reliabilitas (*reliability*) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relative sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Uji reliabilitas dalam SEM dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2002):

$$construct_reliability = \frac{(\sum std.loading)^2}{(\sum std.loading)^2 + \epsilon_j}$$

Keterangan:

- *Standard loading* diperoleh dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan computer.
- $\sum \epsilon_j$ adalah *measurement error* dari tiap indikator. *Measurement error* dapat diperoleh dari $1 - \text{reliabilitas indikator}$. Tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah ≥ 0.7 .

Tabel 4.15
 Hasil *Standard Loading Data*:

Variabel	Indikator	Factor Loading (FL)	FL ²	Error	Construct Reliability
Technical Quality	x1	0,698	0,487	0,513	0,805
	x2	0,773	0,598	0,402	
	x3	0,809	0,654	0,346	
Functional Quality	x4	0,651	0,424	0,576	0,733
	x5	0,650	0,423	0,578	
	x6	0,770	0,593	0,407	
Customer Participation	x7	0,793	0,629	0,371	0,781
	x8	0,831	0,691	0,309	
	x9	0,581	0,338	0,662	
Customer Satisfaction	x10	0,518	0,268	0,732	0,795
	y1	0,723	0,523	0,477	
	y2	0,775	0,601	0,399	
	y3	0,754	0,569	0,431	

Sumber: hasil perhitungan reliabilitas data pada masing-masing konstruk

Berdasarkan hasil pengukuran reliabilitas data diperoleh nilai reliabilitas data dalam penelitian ini memiliki nilai ≥ 0.7 . Dengan demikian penelitian ini dapat diterima.

4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis

Dari hasil perhitungan melalui analisis faktor konfirmatori dan *structural equation model*, maka model dalam penelitian ini dapat diterima, seperti pada gambar 4.2. hasil pengukuran telah memenuhi kriteria *goodness of fit*: *chi-square* = 75.816, *significant probability* = 0.069, *GFI* = 0.906, *AGFI* = 0.854, *TLI* = 0.953, *CFI* = 0.964, *RMSEA* = 0.054, *CMIN/DF* = 1.285. Selanjutnya berdasarkan *model fit* ini akan dilakukan pengujian kepada tujuh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, seperti pada tabel 4.18.

4.2.3.1 Pengujian Hipotesis 1

H1: *Customer Participation* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*

Customer Participation dibentuk oleh indikator aktif membagikan informasi dengan rekan-rekan di tempat penyedia layanan, berdiskusi mengenai materi yang saya peroleh bersama pengajar, memberikan berbagai masukan kepada pihak penyedia layanan, berusaha keras agar dapat menjadi murid yang baik. Sedangkan *Customer Satisfaction* dibentuk oleh indikator bersekolah di sekolah musik ini adalah salah satu pilihan terbaik, murid menikmati kegiatan bersekolah, murid yakin bahwa belajar di sekolah tersebut adalah hal yang benar.

Parameter estimasi antara *Customer Participation* dan *Customer Satisfaction* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 2.300 atau $CR \geq \pm 2.00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0.01 (1%), dengan koefisien regresi sebesar 0.340. Dengan demikian hipotesis 1 dapat diterima.

4.2.3.2 Pengujian Hipotesis 2

H2: *Technical Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*

Technical Quality dibentuk oleh indikator produk dalam kondisi baik, variasi produk, kebersihan produk.

Parameter estimasi antara *Technical Quality* dan *Customer Satisfaction* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 2.992 atau $CR \geq \pm 2.00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0.01 (1%), dengan koefisien regresi sebesar 0.352. Dengan demikian hipotesis 2 dapat diterima.

4.2.3.3 Pengujian Hipotesis 3

H3: *Functional Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*

Functional Quality dibentuk oleh indikator memperlakukan konsumen dengan baik, menyediakan layanan yang menyenangkan, berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen.

Parameter estimasi antara *Functional Quality* dan *Customer Satisfaction* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 2.175 atau $CR \geq \pm 2.00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0.01 (1%), dengan koefisien regresi sebesar 0.373. Dengan demikian hipotesis 3 dapat diterima.

4.2.3.4 Pengujian Hipotesis 4

H4: *Customer Participation* berpengaruh positif terhadap *Technical Quality*

Parameter estimasi antara *Customer Participation* dan *Technical Quality* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 2.504 atau $CR \geq \pm 2.00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0.01 (1%), dengan koefisien regresi sebesar 0.318. Dengan demikian hipotesis 4 dapat diterima.

4.2.3.5 Pengujian Hipotesis 5

H5: *Customer Participation* berpengaruh positif terhadap *Functional Quality*

Parameter estimasi antara *Customer Participation* dan *Functional Quality* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai CR = 4.056 atau $CR \geq \pm 2.00$ dengan taraf signifikansi sebesar 0.01 (1%), dengan koefisien regresi sebesar 0.643. Dengan demikian hipotesis 5 dapat diterima.

Tabel 4.16
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Analisis
H1: Terdapat pengaruh positif <i>Customer Participation</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Diterima
H2: Terdapat pengaruh positif <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Diterima
H3: Terdapat pengaruh positif <i>Functional Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Diterima
H4: Terdapat pengaruh positif <i>Customer Participation</i> terhadap <i>Technical Quality</i>	Diterima
H5: Terdapat pengaruh positif <i>Customer Participation</i> terhadap <i>Functional Quality</i>	Diterima

Sumber: hasil penelitian dan uji model yang dilakukan

Pada bab ini telah dilakukan analisis data dan pengujian terhadap tujuh hipotesis penelitian sesuai dengan model teoritis yang telah diuraikan pada bab II. Model teoritis telah diuji dengan menggunakan kriteria *goodness of fit* dan mendapatkan hasil yang baik. Selanjutnya uraian mengenai kesimpulan data dan implikasi kebijakan atas diterimanya dan ditolakannya hipotesis-hipotesis tersebut akan dijelaskan dalam bab V.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan software Amos 16.0, diperoleh hasil bahwa variabel *Customer Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *Customer Participation* dengan koefisien regresi terendah sebesar 0.340, variabel

Functional Quality dengan koefisien regresi tertinggi sebesar 0.373, dan variabel *Technical Quality* memiliki pengaruh tertinggi kedua terhadap *Customer Satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.352.

Variabel *Customer Satisfaction* dipengaruhi oleh variabel *Functional Quality* dengan pengaruh terbesar koefisien regresi 0.373. *Functional Quality* adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen terhadap Sekolah musik IramaMas, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen. Semakin tinggi tingkat persepsi konsumen terhadap *Functional Quality* dari Sekolah Musik Iramamas akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Sekolah Musik Iramamas. Koefisien regresi sebesar 0.373 antara *Functional Quality* dan *Customer Satisfaction* menjelaskan hubungan yang paling tinggi, hal ini menjelaskan bahwa *Functional Quality* dari Sekolah musik Iramamas berpengaruh secara positif terhadap *Customer Satisfaction* yang dilakukan konsumen terhadap Sekolah Musik IramaMas. Sehingga untuk meningkatkan *Customer Satisfaction* dari Sekolah Musik Iramamas, dapat dilakukan dengan meningkatkan *Functional Quality* Sekolah Musik IramaMas di persepsi konsumen. Walaupun koefisien regresi antara *Functional Quality* dan *Customer Satisfaction* yang cukup tinggi, namun masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan *Customer Satisfaction* terhadap Sekolah Musik IramaMas.

Berdasarkan persepsi dan penilaian konsumen indikator (Y2) merupakan indikator terpenting dari variabel *Customer Satisfaction* dengan koefisien lambda loading sebesar 0.775 dengan nilai mean tertinggi kedua 4.12. Hal ini menjelaskan bahwa sebagai murid IramaMas siswa merasa puas bersekolah di Irama Mas (Y2) sudah memiliki tingkat kesetujuan yang baik, sehingga hal yang perlu dilakukan adalah mempertahankan tingkat kepuasan siswa yang sudah ada. Indikator lain yang membentuk *Customer Satisfaction* yaitu murid IramaMas merasa yakin bahwa belajar di sekolah Iramamas adalah pilihan yang benar dengan koefisien lambda loading sebesar 0.750 yang merupakan indikator (Y3) kedua tertinggi di dalam mengukur *Customer Satisfaction* dengan nilai mean tertinggi 4.22. Hal ini menjelaskan bahwa indikator (Y3) sudah memiliki tingkat kesetujuan yang tinggi dengan ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas, sehingga hal yang perlu

dilakukan mempertahankan murid yakin bahwa belajar di sekolah tersebut adalah hal yang benar. Sedangkan, indikator (Y1) yang memiliki koefisien lambda loading terendah adalah bersekolah di sekolah musik IramaMas adalah salah satu pilihan terbaik yang sesuai dengan koefisien lambda loading sebesar 0.724 berarti salah satu sekolah musik yang terbaik merupakan indikator (Y1) penting dalam menjelaskan *Customer Satisfaction* hal ini juga sesuai dengan nilai *mean* dari indikator yaitu sebesar 4.10 yang merupakan nilai mean terendah untuk variabel *Customer Satisfaction*. Hal ini menjelaskan bahwa menurut konsumen tingkat kesetujuan terhadap apa yang ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas cenderung rendah. Hal ini mengartikan indikator dengan koefisien lambda loading dan mean yang rendah menjelaskan indikator ini bukan menjadi prioritas utama untuk di kembangkan karena memiliki tingkat kesetujuan dan kepentingan yang relatif rendah di banding indikator lain pada variabel *Customer Satisfaction*.

Persepsi dan penilaian konsumen indikator (X3) merupakan indikator terpenting dari variabel *Technical Quality* dengan koefisien lambda loading sebesar 0.810 dengan nilai mean tertinggi kedua 4.07. Hal ini menjelaskan bahwa Irama Mas memastikan kebersihan alat musik yang digunakan (X3) sudah memiliki tingkat kesetujuan yang baik, sehingga hal yang perlu dilakukan adalah mempertahankan kebersihan alat musik yang digunakan. Indikator lain yang membentuk *Technical Quality* adalah IramaMas menyediakan berbagai variasi alat Musik dengan koefisien lambda loading sebesar 0.772 yang merupakan indikator (X2) kedua tertinggi di dalam mengukur *Technical Quality* dengan nilai mean terendah 4.04. Hal ini menjelaskan bahwa indikator (X2) memiliki tingkat kesetujuan yang relatif rendah dibandingkan dengan yang lain yang ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas, sehingga hal yang perlu dilakukan meningkatkan persediaan berbagai variasi alat Musik. Sedangkan, indikator (X1) yang memiliki koefisien lambda loading terendah adalah Irama Mas menggunakan alat musik dalam kondisi baik dengan koefisien lambda loading sebesar 0.698 berarti alat musik dalam kondisi baik merupakan indikator (X1) penting dalam menjelaskan *Technical Quality* hal ini juga sesuai dengan nilai *mean* dari indikator yaitu sebesar 4.09 yang merupakan nilai mean terendah untuk variabel *Technical Quality*. Hal ini menjelaskan bahwa menurut konsumen tingkat kesetujuan

terhadap apa yang ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas cenderung rendah. Hal ini mengartikan indikator dengan koefisien lamda loading dan mean yang rendah menjelaskan indikator ini bukan menjadi prioritas utama untuk di kembangkan karena memiliki tingkat kesetujuan dan kepentingan yang relatif rendah di banding indikator lain pada variabel *Technical Quality*.

Dari Variabel *Functional Quality* indikator (X6) merupakan indikator tertinggi dengan koefisien lambda loading sebesar 0.764 dengan nilai mean tertinggi 4.26. Hal ini menjelaskan bahwa Irama Mas berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen (X6) yang sudah memiliki tingkat kesetujuan yang baik, sehingga hal yang perlu dilakukan adalah mempertahankan dengan Irama Mas berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen. Indikator lain (X5) yang membentuk *Functional Quality* adalah Irama Mas menyediakan layanan yang menyenangkan dengan koefisien lambda loading sebesar 0.654 yang merupakan indikator (X5) kedua tertinggi di dalam mengukur *Functional Quality* dengan nilai mean terendah 3.99. Hal ini menjelaskan bahwa indikator (X5) sudah memiliki tingkat kesetujuan yang relatif rendah dengan ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas, sehingga hal yang perlu dilakukan meningkatkan penyediaan layanan yang menyenangkan di iramamas. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan adanya memberikan training kepada karyawan agar lebih dapat memahami dan lebih ramah dengan murid. Sedangkan, indikator (X4) yang memiliki koefisien lambda loading terendah adalah Irama Mas memperlakukan konsumen dengan baik dengan koefisien lambda loading sebesar 0.635 berarti memperlakukan konsumen dengan baik merupakan indikator (X4) penting dalam menjelaskan *Functional Quality*, hal ini juga sesuai dengan nilai *mean* dari indikator yaitu sebesar 4.25 yang merupakan nilai mean tertinggi kedua untuk variabel *Functional Quality*. Hal ini menjelaskan bahwa menurut konsumen tingkat kesetujuan terhadap apa yang ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas cenderung tinggi. Hal ini mengartikan indikator dengan koefisien lamda loading dan mean yang relatif tinggi menjelaskan indikator ini bukan menjadi prioritas utama untuk di kembangkan karena memiliki tingkat kesetujuan dan kepentingan yang relatif rendah di banding indikator lain pada variabel *Functional Quality*.

Dari persepsi dan penilaian konsumen indikator (X8) terpenting variabel *Customer Participation* adalah ikut berpartisipasi dalam berdiskusi mengenai materi yang di peroleh bersama pengajar di Irama Mas dengan koefisien lambda loading sebesar 0.830 dengan nilai mean tertinggi ketiga 3.92. Hal ini menjelaskan bahwa karakteristik yang ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas merupakan indikator (X8) penting dalam menjelaskan *Customer Participation* di sekolah Musik Iramamas, sehingga hal yang perlu dilakukan adalah mempertahankan dengan berpartisipasi dalam berdiskusi mengenai materi yang di peroleh bersama pengajar. Indikator lain yang mempengaruhi *Customer Participation* adalah secara aktif membagikan informasi tentang iramamas dengan rekan-rekan (X7) dengan koefisien lambda loading tertinggi kedua sebesar 0.797 yang merupakan indikator (X7) dengan nilai mean terendah 3.82, cara yang dapat dilakukan adalah dengan adanya open house, mengadakan event event atau lomba sehingga hal yang perlu dilakukan adalah meningkatkan keaktifan untuk membagikan informasi terhadap rekan rekan yang ada di sekitarnya. Sedangkan, indikator (X9) yang memiliki koefisien lambda loading tertinggi ketiga adalah memberikan berbagai masukan kepada pihak Irama Mas dengan koefisien lambda loading sebesar 0.584 yang juga di ikuti nilai mean tertinggi kedua sebesar 3.95 sehingga hal yang perlu dilakukan adalah mempertahankan dengan memberikan berbagai masukan kepada pihak Irama Mas. Dan Indikator yang terakhir (X10) yaitu variabel *Customer Participation* adalah berusaha keras agar dapat menjadi murid yang baik di Irama Mas berarti salah satu sekolah musik yang terbaik merupakan indikator (X10) terendah dalam menjelaskan *Customer Participation* sedangkan nilai *mean* dari indikator sebesar 4.21 yang merupakan nilai mean tertinggi untuk variabel *Customer Participation*. Hal ini menjelaskan bahwa menurut konsumen tingkat kesetujuan terhadap apa yang ditawarkan oleh Sekolah Musik Iramamas cenderung positif tapi relatif tidak tinggi. Hal ini mengartikan semua responden setuju Sekolah musik iramamas sudah menunjang murid menjadi yang terbaik.

Sekolah Musik Iramamas tergolong Sekolah Musik yang berkualitas dan terpercaya. Jadi *Functional Quality* perlu diperhatikan untuk lebih dikembangkan lagi. Cara peningkatan *Functional Quality* dapat dikembangkan melalui pihak

IramaMas harus memperlakukan konsumen dengan baik, Irama Mas juga menyediakan layanan yang menyenangkan seperti lomba atau event event, dan berusaha untuk memenuhi keinginan konsumen agar bisa lebih nyaman untuk bersekolah di IramaMas. Pelaku yang akan meningkatkan *Functional Quality* agar supaya lebih berkembang yaitu Guru dan staff-staff dari IramaMas tersebut. Jadi, seperti guru bisa di training dengan tujuan untuk meningkatkan skill dan knowledge agar kemampuan dari guru guru itu bisa lebih meningkat sehingga mengajar konsumen yang ada itu bisa lebih maju dan juga staff di training agar bisa lebih ramah supaya lebih memahami keinginan konsumen.