

## ABSTRAK

**Mhd. Tarmizi Taher Hts (2102142010).** *Manajemen dan Strategi Pengelolaan Studio Musik DJ Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kota Medan.* Skripsi, Medan : Fakultas Bahasa dan Seni UNIMED

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen dan Strategi Pengelolaan Studio Musik DJ untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kota Medan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimaksudkan untuk mendeskripsikan serta menguraikan manajemen dan strategi pengelolaan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan studio musik DJ di kota Medan agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi.

Penelitian ini dilakukan di Studio Musik DJ di Jl. Prof. H.M. Yamin SH. Sampel penelitian ini adalah 5 band yang terdiri dari 6 orang setiap band jadi ada 30 orang pelanggan studio musik DJ, pengumpulan data dalam penelitian dengan cara observasi, pencatatan dan wawancara dengan informan, oleh karena itu untuk mendapatkan data yang valid dan ada kecocokan satu sama lain, peneliti mengadakan tri angkulasi.

Setelah analisis dilakukan, maka diketahui dalam manajemen studio musik DJ kota Medan melakukan perencanaan dalam mencapai tujuan *income* dengan mengutamakan alat-alat musik yang terbaru, memberikan wadah untuk menyalurkan hasrat bermain musik, mendapatkan loyalitas dari pelanggan, pak Daniel mengorganisasikan, menggerakkan, mengawasi staf karyawan dalam pencapaian tujuan studio musik DJ. Strategi yang digunakan dalam pencapaian tujuan antara lain: strategi pemasaran berupa *relationship marketing*, strategi superior customer service, strategi *unconditional guarantees*, strategi peningkatan kinerja perusahaan. pengelolaan studio musik DJ dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, menyediakan alat musik dengan kualitas yang baik, mengutamakan konsistensi, menyediakan ruangan studio yang bersih, pencahayaan yang cukup, dan tersedianya AC diruang studio dan toilet yang bersih, memberikan keamanan dan kenyamanan untuk setiap pelanggan yang berkunjung, memberikan harga yang terjangkau untuk penyewaan jasa studio, lokasi studio tepat dipinggir jalan sehingga pelanggan dengan mudah dijangkau transportasi, studio berada di sekitar instansi pendidikan, baik sekolah maupun universitas serta tempat strategis. Studio ini juga Memberikan Gratis bermain 1 jam setelah 5 kali bermain minimal 2 jam sekali bermain.