

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari analisis yang dilakukan oleh penulis mengenai “peran *brand association* dalam menciptakan *brand loyalty* orang tua murid didik SMI Yogyakarta”, dapat ditarik kesimpulan bahwa *brand association* berperan sebagai penentu adanya tindakan pembelian, yang berdampak pada terciptanya *brand loyalty* orang tua murid didik SMI Yogyakarta. *Brand association* menjadi sebuah alasan utama orang tua murid SMI untuk kursus dan senantiasa melakukan pembelian ulang, sehingga *brand association* tersebut sangat menentukan tingkat loyalitas orang tua murid, karena apabila terjadi suatu perubahan pada aspek yang mendasari *brand association* maka tingkat loyalitas orang tua juga akan berubah.

Kategori aspek pada *brand association* orang tua murid juga berdampak pada tingkat loyalitas, loyalitas orang tua murid akan semakin tinggi apabila aspek yang mendasari kesan orang tersebut merupakan suatu aspek yang sangat mencerminkan merek dan memiliki suatu keunggulan yang dapat menjadi sebuah pembeda antara SMI dengan merek lain.

Brand association orang tua murid didik SMI Yogyakarta lebih mengarah pada aspek yang terkait dengan *intangibles attributes* (atribut yang tak berwujud) dan aspek yang terkait dengan *customer's benefits* (manfaat bagi pelanggan). Kesan yang lebih mengarah pada aspek terkait dengan *intangibles attributes*

cenderung pada adanya inovasi yang hanya ada di SMI, yaitu adanya kemajuan teknologi dan paket 3 in 1. Sedangkan kesan yang lebih mengarah pada aspek terkait dengan *customer's benefits* cenderung pada pengajaran guru dan adanya suasana nyaman yang dirasakan oleh orang tua murid selama kursus di SMI.

Tingkat loyalitas orang tua murid didik SMI Yogyakarta cenderung stabil dan tidak berubah sesuai dengan *brand association* yang ada di benak masing-masing individu, namun tingkatan loyalitas yang paling dominan di capai oleh orang tua murid ialah pada tingkatan *committed buyer* (pelanggan setia). Sehingga dapat di simpulkan bahwa tingkat loyalitas orang tua murid didik SMI Yogyakarta yang tercipta oleh adanya peran *brand association* SMI ialah tingkatan loyalitas *committed buyer* (pelanggan setia).

B. SARAN

1. Penting bagi perusahaan agar meningkatkan promosi mengenai adanya paket 3 in 1 dan kelas multimedia, karena hal tersebut terbukti sebagai suatu pembeda yang dapat menarik perhatian masyarakat serta terbukti sebagai suatu hal yang dapat memberikan kesan positif bagi perusahaan.
2. Penting bagi perusahaan agar melakukan standarisasi guru pada saat hendak menerima guru baru, serta rutin melakukan evaluasi mengenai pengajaran guru tiap bulannya, hal ini perlu dilakukan mengingat guru menjadi aspek yang sangat penting dalam proses terjadinya *brand loyalty* bagi orang tua murid. Guru menjadi suatu aspek yang sangat dipertimbangkan oleh orang tua murid dalam melakukan pembelian

sehingga guru yang ada harus memiliki standarisasi yang baik sesuai dengan harapan orang tua maupun perusahaan.

3. Penting bagi perusahaan agar meminimalisir pergantian guru, karena perasaan kecewa yang sering dialami oleh orang tua murid sebagian besar dikarenakan adanya pergantian guru.



DAFTAR PUSTAKA

- Ambadar, Jackie, dkk. (2007). *Mengelola Merek*. Jakarta : Yayasan Bina Karsa Mandiri.
- Budiarto, Eko & Dewi Anggraeni.(2001). *Pengantar Epidemiologi, E/2*. Jakarta : Penenerbit Buku Kedokteran EGC
- Budiarto, Eko. (2002). *Metodologi Penelitian Kedokteran, Sebuah Pengantar*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Danim, Sudarwan. 2002. *Riset Keperawatan : Sejarah dan Metodologi*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Durianto, Darmadi. dkk. (2001). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Durianto, dkk. (2004). *Brand Equity Ten*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Graha, Chairinniza. (2007). *Keberhasilan Anak di Tangan Orang Tua,Panduan bagi Orang Tuan untuk Memahami Perannya dalam Membantu Keberhasilan Pendidikan Anak*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Hurlock, Elizabeth B. 1994. *Psikologi Perkembangan : Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan, Edisi 5*. Jakarta : Erlangga.
- Istijanto, M. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Kartajaya, dkk. (2004). *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Kartajaya, Hermawan. (2005). *Attracting Tourists, Traders, Investors : Strategi Memasarkan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Krisyanto, Rachmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana

Maryanti, Kun & Juju Suryawati. (2001). *Sosiologi untuk SMA dan MA Kelas X*. Jakarta : Erlangga

Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Lusiana, Novita. (2015). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*. Yogyakarta : Deepublish.

Oesman, Y Merty. (2002). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung : CV Linda Karya

Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : LKiS

Raco, J.R. (tanpa tahun). *Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*. Jakarta : Grasindo

Rangkuti, Freddy. (2002). *The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Mereka + Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Rangkuti, Freddy. (2010). *Spiritual Leadership in Business WAKE UP!*

Khoirunnas Anfaulum Linnas. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Soedarmo, Hartoto. (2006). *Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua*.

Jakarta : Kawan Pustaka

Suhartin, R.I. (2010). *Smart Parenting*. Jakarta : Gunung Mulia.

Suparno, Paul. (tanpa tahun). *Teori Perkembangan Kognitif Jean Piaget*.

Yogyakarta : Kanisius

Susanto, A.B, Himawan Rijanarko. (2004). *Power Branding*. Bandung : Quantum.

Wandasari, Yettie. (2004). *Jurnal Provita*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia

Wasesa, Silih Agung & Jim Macnamara. (2005). *Strategi Public Relations*.

Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Widjajanto, Bije. (tanpa tahun). *Franchise, Cara Aman Memulai Bisnis*. Jakarta :

PT Gramedia Widiasarana Indonesia

<http://economy.okezone.com/read/2014/03/03/23/948957/bedakan-lewat-brand->

image diakses pada tanggal 16 april 2015 pukul 15.23 WIB

[http://m.tribunnews.com/lifestyle/2015/04/26/kiat-mudah-mendeteksi-bakat-seni-](http://m.tribunnews.com/lifestyle/2015/04/26/kiat-mudah-mendeteksi-bakat-seni-anak-dan-mengasahnya-di-jalur-akademik)

anak-dan-mengasahnya-di-jalur-akademik diakses pada tanggal 25 mei

2015 pukul 16.00 WIB

<http://mommiesdaily.com/2013/02/12/memperkenalkan-musik-kepada-anak/>

diakses pada tanggal 25 mei 2015 pukul 16.40 WIB

<http://otomotif.news.viva.co.id/news/read/335272-tawaran-menarik-untuk-pemilik-kijang-kapsul> diakses pada tanggal 16 april 2015 pukul 16.55 WIB

<http://wolipop.detik.com/read/2015/04/15/095925/2887779/234/ini-sebabnya-wangi-parfum-bisa-meninggalkan-kesan-mendalam> diakses pada tanggal 20 mei 2015 pukul 13.59 WIB

http://www.bosmobil.com/Tahun_2008_Menjadi_Puncak_Kejayaan_Toyota_Vios-b-6118.html diakses pada tanggal 16 april 2015 pukul 17.15 WIB

<http://www.bppk.kemenkeu.go.id> diakses pada tanggal 3 September 2015 pukul 13.45 WIB

<http://www.koran-sindo.com/read/955708/151/tanpa-batasan-usia-maksimal-jadi-daya-tarik-1422246886> diakses pada tanggal 9 April 2015 pukul 13.25 WIB

<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/role> diakses pada tanggal 23 Juli 2015 pukul 16.47 WIB

<http://www.marketing.co.id/blog/2008/01/20/survei-perilaku-konsumen-pertimbangan-utamanya-dekat-dan-murah/> diakses pada tanggal 16 November 2015 pukul 17.00 WIB

<http://www.marketing.co.id/top-brand-dalam-dua-generasi/> diakses pada tanggal 16 November 2015 pukul 16.30 WIB



LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan (*Interview guide*)

Brand Association

1. Bagaimana kesan anda mengenai SMI saat pertama kali mengetahui mengenai SMI?
2. Muncul dari manakah kesan tersebut?
3. Setelah anak anda kursus di SMI, apakah kesan anda mengenai SMI tetap sama?
4. Jika kesan anda berbeda, dapatkah anda memberikan satu kalimat yang menggambarkan mengenai SMI?

Fungsi Brand Association

5. Apakah kesan tersebut memudahkan anda dalam membedakan SMI dengan sekolah musik lain?
6. Apakah alasan anda dalam memasukkan anak ke SMI dikarenakan kesan tersebut?
7. Apakah kesan tersebut dapat menciptakan sikap atau perasaan positif?
8. Jika suatu saat anda pindah ke kota lain, dan anda ingin memasukkan anak anda ke sekolah musik. Apakah anda akan memasukkan anak anda ke SMI yang ada di kota tersebut, atau memasukkannya ke sekolah musik lain? Mengapa?

Tingkatan Loyalitas

Switcher/price buyer

9. Jika banyak teman anda yang memutuskan untuk pindah ke sekolah musik lain dengan berbagai alasan, apakah anda akan tetap memilih SMI atau akan berpindah ke sekolah musik tersebut?
10. Jika SMI melakukan peningkatan harga namun tetap menjaga kualitas yang ada, apakah anda akan tetap memilih SMI atau akan berpindah ke sekolah musik lain yang menawarkan harga yang lebih murah?
11. Jika sekolah musik lain menawarkan promo yang begitu besar sehingga harga yang ditawarkan menjadi murah (tanpa mengetahui bagaimana kualitas sekolah tersebut), apakah anda akan tetap memilih SMI atau akan berpindah ke sekolah musik tersebut?
12. Jika ada sekolah musik lain yang menawarkan kualitas yang sama/lebih baik, harga yang lebih murah atau lebih bermanfaat di bandingkan dengan SMI, apakah anda akan tetap memilih SMI atau akan berpindah ke sekolah musik tersebut?

Habitual buyer

13. Apakah anda selalu merasa puas dengan setiap pembelajaran, kualitas maupun hasil yang diperoleh dari belajar di SMI?
14. Bila suatu saat anda mengalami kekecewaan terhadap SMI, baik dari pihak guru maupun fasilitas, apakah anda akan tetap memilih SMI?

Satisfied buyer

15. Apakah jika anda harus berpindah kesekolah musik lain, anda merasa bahwa hal tersebut membutuhkan pengorbanan yang besar?

Like the brand

16. Setelah anak anda kursus di SMI, apakah muncul rasa memiliki maupun kepercayaan terhadap SMI?

Committed buyer

17. Apakah anda merasa bangga karena anak anda kursus di SMI?
18. Apakah anda sering menceritakan pengalaman belajar anak anda di SMI kepada teman, keluarga atau kerabat anda?
19. Apakah anda merasa senang untuk merekomendasikan SMI kepada orang lain? Jika iya, seberapa sering anda merekomendasikannya?
20. Apakah anda menganggap bahwa SMI merupakan sebuah hal yang sangat penting sehingga anda tidak ingin berpindah ke sekolah musik lain?
21. Apakah dengan kursus di SMI, anda merasa dapat mengekspresikan siapa diri anak anda sesungguhnya?
22. Apakah anda memiliki komitmen untuk terus menempatkan anak anda kursus di SMI walaupun banyak sekolah musik lain yang menawarkan berbagai promosi yang menarik?

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA

1. Transkrip Wawancara Narasumber 1

Narasumber : Anna Retty (orang tua murid dari Samuel Dave Abraham Budhy)

Hari/Tanggal : Sabtu, 22 Agustus 2015

Waktu : 16.20 WIB

Lokasi : Sekolah Musik Indonesia (SMI) Yogyakarta

Keterangan

P : Penulis

N1 : Narasumber 1

P : Sore ci, apa kabar?

N1 : Baik, sorry ya tadi benar-benar lupa kalau udah janji buat wawancara. Jadi gimana?

P : Iya enggak papa ci, jadi gini ci, disini aku mau wawancara tentang skripsiku yang judulnya *brand association* dan *brand loyalty*, yang dimana *brand association* itu sendiri berbicara tentang bagaimana kesan seseorang terhadap merek atau jasa yang disini adalah SMI, sedangkan *brand loyalty* sendiri berbicara tentang bagaimana kesetiaan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Langsung kepertanyaannya aja ya ci?

N1 : Iya, gimana?

P : Saat cici pertama kali ingin memasukkan anak ke SMI, pasti kan cici mulai mencari berbagai informasi mengenai SMI ya, nah kesan pertama yang muncul mengenai SMI itu apa sih ci?

N1 : Kesannya ya, dia punya sesuatu yang baru yang belum ditemukan dan belum dipakai oleh tempat kursus lain, yaitu teknologi. Teknologi yang menggabungkan musik dengan teknologi, dan kita belum pernah mendengarnya sebelumnya. Mungkin sekarang yang lain pada ngikut-ngikut ya itu beda, kita lihat oh SMI visinya oke, karena kedepannya semuanya akan digantikan oleh teknologi dan memang anak saya butuh itu. Jadi ya kesannya oke, sangat-sangat perlu dan sangat-sangat di butuhkan teknologi itu.

- P : Jadi memang kesan pertamanya lebih cenderung pada kebutuhan akan teknologi itu ya ci?
- N1 : Iya, jadi sesuatu yang baru yang belum ada yang kepikiran mungkin ya.
- P : Yang unik gitu ya ci? Kalau kesan teknologi itu sendiri muncul dari mana sih ci? Apakah dari pengalaman cici atau dari promosi, atau event yang dilakukan oleh SMI mungkin?
- N1 : Waktu itu pertama kali kita lihat SMI kan di JEC ya, dia ada event di JEC, dipromosikan. Oiya, soalnya kan sebelumnya kita buta akan musik ya, ga ngerti Sama sekali akan musik, kemudian dipaparkan oleh SMI kalau di sana ada MTL, ada grup supaya anak bisa harmonis Sama yang lainnya, jadi tidak hanya untuk belajar musik tapi anak juga berkreasi, bisa menciptakan lagu. Wow itu yang kita butuhkan semuanya gitu. Tidak hanya untuk memainkan saja. Kadangkala anak tidak hanya talentanya untuk memainkan, mesti dia kan composer, dia bisa aja jadi composer kan? Ya Puji Tuhan sandave ini agak ada unsur composnya juga, dia seneng. Bagaimana Samdave bisa fokus kalau tidak pakai MTL? Dia kemaren uda nyiptain 10 atau 11 lagu.itu kalau tidak direkam di MTL, hilang dengan demikian saja. Haha. Kan saying, padahal dia ada bakat, ada talenta. Ya mungkin dia moodnya lagi seneng, dia ciptain lagu. Ya kita syukurnya pas disini, ada fasilitas, juga ada programnya. Cocok, klik pas. Tuhan sudah sediakan.
- P : Jadi pas gitu ya ci. Jadi pertama kali muncul kesan tersebut dari adanya promosi event SMI di JEC ya ci.
- N1 : Iya betul.waktu itu kayaknya bulan juli, waktu itu ada pendaftaran buat sekolah-sekolah gitu, terus ya pas ada SMI disitu. Banyak anak yang main musik, terus denger suara drum, kan keras itu. Jadi denger, kebetulan Sam juga waktu itu umur 3 tahun, saya melihat kok dia suka sekali mendengar drum, saat ibadah selalu pengen duduk paling depan, dideket pemain drum, dan sejak saat itu ya saya melihat sepertinya ada bakat dianak itu. Dan kebetulan ada SMI, ya jadi tertarik.
- P : Cici kan uda lama ya di SMI, kesan pertama cici kan tadi lebih cenderung pada kebutuhan akan teknologinya, uniknya, karena memang butuhnya disitu. Kalau setelah lama di SMI, apakah kesan tersebut berubah atau Sama ci?
- N1 : Kesannya sih saya rasa sama ya. Karna dari dulu Sampai sekarang ya visinya tetap ga berubah. Yang berubah Cuma gurunya aja, yang bikin kadang pusing ya, karna guru kan asset ya, kalau pindah-pindah terus kan jadi susah buat adaptasi gitu lho. Aduh kok malah jadi mau nangis. Haha. Curhat ini..
- P : Haha, gak papa ci, soalnya emang sering banget sih ya SMI ada pergantian guru. Kalau misal aku minta cici gambarin SMI dalam satu kalimat, SMI itu gimana sih ci?

- N1 : Ya, SMI itu memenuhi kebutuhan seorang musisi sejatilah, karena ketika dia mau belajar musik, disini kita dapat. Ketika dia mau belajar untuk meng-arrange musik, dia dapat. Compose, menciptakan lagupun disini bisa, dan kita tidak berhenti sampai di alat musik, ya karna kita pakai teknologi jadi kan teknologi akan selalu berkembang jadi saya lihat kalau SMI bisa memakai teknologi itu ya akan terus memperbaharui-memperbaharui terus, beda halnya sama musik-musik tempo dulu, kalau dulu cuma stuck di alat musik ya itu-itu terus ya akan ketinggalan. Tapi saat SMI memutuskan dengan teknologi ya saya rasa SMI akan maju terus dengan seiring perkembangan teknologi.
- P : Ya karna teknologi tidak pernah berhenti ya?
- N1 : Iya. Ya kaya di ISI lah ya. Pokonya komplit SMI, kaya di ISI diajarin macem-macem, di SMI juga. Tapi bedanya disini kita ga usah tes-tes kaya di ISI gitu.
- P : Kadang kan, kalau kita mau beli produk, kita kan pasti melihat competitor ya ci. Ya kan sekolah musik ada banyak. Nah kesan cici itu memudahkan cici dalam membedakan SMI dengan sekolah lain ga sih ci?
- N1 : Iya dong. Kan kalau cuma bisa musik aja ya gimana ya, saya kan ga tau anak saya kedepannya mau jadi apa ya, bisa disegala bidang, mungkin bisa didepan panggung atau dibelakang panggung. Kalau di sekolah lain kan cuma dimusik aja, tapi kalau disini kan bisa MTL, musik atau apa atau apa gitu kan.
- P : Jadi intinya cici tu masukin anak cici kesini memang karna kesan tadi ya ci? Bukan karna ada dorongan dari pihak lain atau teman-teman mungkin?
- N1 : Iya. Enggak lah, bukan karna temen-temen. Malah kita duluan yang masuk SMI, baru yang lain ikut-ikutan masuk.
- P : Cik, kadang kesan itu kan sangat berperan banget dalam mempengaruhi perasaan kita ya ci. Kalau kesan terhadap SMI sendiri, menciptakan perasaan positif juga ga sih ci?
- N1 : Ya wajarlah ya orang ada naik turun gitu. Ya cuma masalah guru aja yang bikin kadang ga seneng gitu.
- P : Kalau kesan terhadap teknologinya gitu gimana ci?
- N1 : Ya bikin positif, ya karna kan teknologi berkembang terus ya.
- P : Kalau misal besok cici pindah ke kota lain, lalu pengen Sam kursus musik lain, dan di sana ada SMI. Kira-kira cici akan masukin Sam ke SMI lagi atau pindah ci?
- N1 : Ya kalau misal programnya sama, visinya sama ya ga akan pindah. Tetep di SMI. Soalnya kan ga ada yang programnya kaya SMI. Ahmad Dhani tu baru-baru

ini ada, ya kan juga dari ikut-ikutan SMI. Jadi ga akan pindah, asal programnya masih Sama.

P : Cici disini kan pasti punya banyak kenalan ya, kalau misal temen-temen tiba-tiba pindah dengan berbagai alasan, cici kira-kira akan pindah juga atau enggak ci?

N1 : Kami orangnya ga biasa ikut-ikutan, haha. Cari sekolahnya Sam aja, Sam sendirian kesitu ya cuek aja. Kita pokoknya tau anak kita yang terbaik apa, ya kita tempatkan disini. Kita ga mau ikut-ikutan.mungkin anaknya yang lain terbaiknya disana, la ya monggo.

P : Kalau misal tiba-tiba harga SMI naik, misal dari 600rb terus jadi satu juta, gimana ci?

N1 : Ya kan kita lihat kondisi ekonomi dulu, kalau memang harga-harga barang juga naik, gaji ya naik ngikutin standart, ya saya rasa tidak masalah. Asalkan masih dalam batas wajar, ya kita it's oke. Tapi kalau memang tidak ada apa-apa tapi seperti itu ya mungkin kita akan pilih MTL aja, atau musiknya aja.

P : Berarti harga tidak menjadi masalah ya ci? Ga minat buat pindah tempat lain? Dan tetap akan terus di SMI walaupun mungkin hanya satu program saja?

N1 : Iya. Kecuali memang ada yang benar-benar mirip seperti SMI. Tapi ya aku lihat sih ga ada.

P : Kalau misal ada sekolah musik lain yang menawarkan harga besar-besaran, tapi tidak tahu gimana kualitas disana. Kira-kira akan pindah ga ci?

N1 : Ya kami tu ga mau coba-coba lah buat anak, apalagi kasihan dia masih kecil. Asal gurunya masih sama dan SMI tidak berubah saya rasa sih belum akan pindah.

P : Selama Samdave disini, cici selalu merasa puas dengan pembelajaran maupun kualitas SMI ga sih ci?

N1 : Puas sih, semuanya bagus. Ya ga puasnya cuma kalau gurunya pindah aja. Tapi puas sih, pelayanannya, ya udah kaya keluarga keduanya Sam aja.

P : Kalau misal suatu saat mengalami kekecewaan, entah karna gurunya, atau fasilitas, pembelajaran. Kira-kira cici akan pindah ga ci?

N1 : Ya kita ga bisa saklek gitu juga, ya kita lihat dulu permasalahannya, kalau masih bisa ditolerir dan diselesaikan ya ga masalah. Ya kalo mau pindah tu mau pindah kemana, kecuali memang ada yang bener-bener mirip SMI.

P : Kalau misal tiba-tiba cici diharuskan buat pindah, ada perasaan berat ga sih ci? Kaya ada pengorbanan yang harus dilakukan?

N1 : O iya, pasti. Ya gimana ya, kita kan ga bisa cuma mikirin gimana maunya kita, yang jalanin tetep anaknya. Ya tapi untuk musik itu kita lebih cenderung untuk mendorong anaknya ya karna kedepannya ini yang bisa buat dia hidup, pendidikan disekolah ya cuma itu-itu aja. Yang selama ini kita pakai dibuat kerja apa? Ga ada. Dengan skill ini, besok mungkin dia mau kuliah atau apa kan dia tetep bisa pakai skill ini buat cari uang. Dan ya karna memang ga ada yang sama kaya SMI, karna disini Sam ya bisa ngerasa homey gt lho.

P : Setelah lama disini mulai muncul kepercayaan atau rasa memiliki ga sih ci?

N1 : O iya ada, ya kaya pas perform, mungkin orang tua lain dateng cuma pas anaknya tampil. Tapi kita enggak, kita tunggu Sampai selesai. Karna kita menghargai kerja keras guru, kita juga peduli terhadap apa yang uda mereka lakuin. Jadi ya kita merasa oo kepeduliannya lebih tinggilah. Guru-guru juga kepeduliannya tinggi Sama kita. Jadi ya uda ngerasa kaya keluarga sendiri.

P : Cici merasa bangga tidak karna Samdave kursus di SMI?

N1 : O iya, kan kita juga sering upload foto Sam pas lagi perform atau les disini. Dan banyak yang tanya “oo itu SMI ya? Di Solo juga ada, disana juga ada” gitu. Ya pastinya banggalah. Berkat SMI juga Sam bisa belajar bikin partitur-partitur gt, Sam mana tau kaya gitu.

P : Sering ga ci nyeritain atau rekomendasiin tentang SMI ketemen-temen atau keluarga?

N1 : Ya seringlah, kan kita sering banget upload kegiatan Sam di SMI, terus ya namanya ibu-ibu pasti kan sering cerita sana sini anakmu les apa, dan banyak yang tanya-tanya. Jadi ya pasti dijawab dong kalau ada yang tanya. Terus kadang juga banyak yang tertarik gara-gara kita cerita, jadi pada ikut-ikutan masuk sini. Haha.

P : Cici ngerasa ga sih kalau SMI itu penting buat kehidupan cici atau Sam mungkin?

N1 : Ya pentinglah, ya kita juga bingung kalau ga ada SMI, karna dah kaya kebutuhan. Tapi kalau memang ga ada SMI ya terpaksa beli perangkat sendiri yang kaya di SMI, terus suruh misternya ngajarin. Hahaha.

P : Cici ngerasa ga sih kalau di SMI cici atau Sam bisa mengekspresikan diri?

N1 : O ya pasti, itu lihat sendiri aja. Sam tu kalau disini dah kaya di rumah, apa ga lihat? Ga pakai sandal, loncat-loncat. Kalau misal disini ada kasur aja pasti uda tidur disini. Hahaha.

P : Cici punya komitmen untuk terus ada di SMI ga sih ci?

- N1 : O ya pasti, tapi pasti ada alasannya. karna ya ga kaya suami istri, suami istri kalau ada apa-apa ya udah komitmen disini. Tapi karna ini bukan suami saya, ya saya berkomitmen hanya saja pasti ada alasannya.
- P : Terus alasan yang kaya apa itu ci? Apakah *pure* karna kesan kebutuhan akan teknologi tadi atau gimana ci?
- N1 : Iya. Ya karna visi misinya juga cocok, gurunya, aura-auranya juga baik. Ya karna uda cocok lah gitu.

2. Transkrip Wawancara Narasumber 2

Narasumber : Mira (orang tua murid dari Edward William Jethrokusuma)

Hari/Tanggal : Rabu, 26 Agustus 2015

Waktu : 13.50 WIB

Lokasi : Sekolah Musik Indonesia (SMI) Yogyakarta

Keterangan

P : Penulis

N2 : Narasumber 2

P : Siang ci, gini sebelumnya aku jelasin dulu ya ci. disini aku mau wawancara tentang skripsiku yang judulnya *brand association* dan *brand loyalty*, yang dimana *brand association* itu sendiri berbicara tentang bagaimana kesan seseorang terhadap merek atau jasa yang disini adalah SMI, sedangkan *brand loyalty* sendiri berbicara tentang bagaimana kesetiaan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Langsung kepertanyaannya aja ya ci?

N2 : Siang. Iya

P : Saat cici pertama kali ingin memasukkan anak ke SMI, pasti kan cici mulai mencari berbagai informasi mengenai SMI ya, nah kesan pertama yang muncul mengenai SMI itu apa sih ci?

N2 : Jadi dulu awalnya trial-trial dulu sih, kan ya enggak tau sama sekali yang bagus yang mana kira-kira, yang cocok yang mana. Sempet trial di beberapa tempat, terus kayaknya sih yang paling lumayan itu SMI, terus anaknya juga suka.

P : Jadi bukan dari mereknya ya ci? Karena kan kadang kalau kita mau beli produk atau nyoba jasa kebanyakan orang liat bagaimana mereknya dulu.

- N2 : Enggak sih, ga liat dari sisi itunya. Aku lebih lihat dari kesukaan anaknya dan mungkin cara ngajarin anaknya, cara ngehandle anaknya gimana, kan biasanya kalau sudah seneng sama teachernya, ya kayak teacher kalau disekolah paling enggak kita bisa tau oo mungkin lumayan. Ya dari pengajarannya sih, ya anaknya juga cocok. Kalau masalah nama, masalah harganya itu relatif ya.
- P : Nah kalau kesan itu sendiri muncul dari mana ci?
- N2 : Dari lihat waktu trialnya sih. Saya sebelumnya juga pernah masuk ke tempat yang lebih mahal dari sini, tempatnya sih bagus, anaknya ya seneng-seneng aja. Tapi saya enggak yakin, jadi ya coba-coba ajalah. Tapi kok ya terlalu fun sekali, sampai-sampai belajarnya kok enggak sungguhan gitu, kayak Cuma main-main aja enggak belajar. Tapi waktu trial disini kok saya merasa kalau gurunya bisa ngehandle anak saya, dan anak saya jadi belajar, jadi ya saya tertarik masuk sini.
- P : Cici kan uda beberapa bulan ni di sini, kesan cici terhadap SMI masi sama enggak sih ci? Seperti saat pertama kali mau masukin Edo kesini?
- N2 : Ya gimana ya, masi meraba-raba juga sih, ya sekarang biasanya setelah selesai les nanti missnya ngomong “oo tadi Edo bisa gini, gini, gini”. Terus bisa juga kan lihat dari websitenya, tapi sampai sekarang belum sempet buka webnya, jadi sampai sekarang perkembangannya kayak gimana saya juga belum tau. Tapi anaknya kalau ditanya ya cuma bisa-bisa aja. Jadi yaudahlah karna anak masi kecil juga ya. Belajar juga ga bisa instan. Ya kesannya sih ada belajarnya, ada main-mainnya juga gitu.
- P : Kalau misal aku minta cici gambarin SMI dalam satu kalimat, SMI itu gimana sih ci?
- N2 : Ya mutunya sih lumayan, teachernya oke, palingan ya baru sampai situ ya. Karna untuk pembuktian anaknya bener-bener bisa itu kan belum 100% terbukti juga. Ya karna cuma ikut privat aja sih ya, jadi ya pokoknya yang dituju teachernya dulu, dia bisa ngehandle anak ga, bisa ngajar anak enggak. Gitu sih.
- P : Berarti lebih kepada pengajarannya ya ci? Nah kalau dari kesan pengajaran itu, kesan itu bantu cici buat bedain antara SMI dengan sekolah musik lain enggak sih ci?
- N2 : Ya kalau dibandingin sama sekolah yang sebelumnya ya kesannya disini tu dia lebih bener-bener belajar, jadi dia tau o ini apa, ya saya sendiri kan enggak ngerti musik tapi ya ada perkembangannya sih di sini ya, dia jadi ngerti penjadiannya gimana. Ya nambah lah ya dibanding yang dulu.
- P : Berarti salah satu alasan cici memasukkan anak cici kesini karna kesan itu ya ci?
- N3 : Iya.

- P : Kalau kesan itu sendiri menciptakan perasaan positif ga sih ci? Kayak percaya, rasa memiliki gitu?
- N2 : Kalau percaya sih iya, ya karna gurunya lebih bisa ngarahin anak belajar musik yang dia mau. Ya apalagi dia bisa bikin anak tertarik jadi ya seneng aja.
- P : Cici kan uda seneng ma gurunya ni disini, tapi tiba-tiba harus pindah keluar kota, apakah disana cici juga akan masukin Edo ke SMI juga?
- N2 : Ya pertama sih mungkin akan nyoba SMI dulu, tapi tetep nyoba ketempat lain. Tapi perbandingan awalnya tetep SMI karna kan pernah nyoba les di SMI ya.
- P : Jika banyak teman atau saudara yang ngajakin cici buat pindah ke sekolah musik lain dengan berbagai alasan, kira-kira cici akan ikut atau tetap di SMI ci?
- N2 : Yang penting selama anaknya dapet sesuatu disini, masi fun disini ya enggak pindah sih, karna kalau pindahpun harus nyesuaiin gurunya lagi, jamnya lagi.
- P : Kalau misal SMI harganya naik tapi guru tetap sama, kualitas sama. Kira-kira akan pindah atau enggak ci?
- N2 : Kalau harganya masih logis sih gakpapa sih. Asal mempertahankan kualitas dan anaknya cocok ga masalah.
- P : Jadi jika di sekolah lain ada diskon besar-besaran tapi kualitasnya masih tidak tau berarti tidak akan pindah ya ci?
- N2 : Iya, kecuali disana kualitasnya dua kali lebih baik ya mungkin pindah. Tapi kalau cuma berdasarkan harga ya bukan patokan juga.
- P : Kalau misal ada sekolah musik lain yang kualitasnya bagus banget tapi harganya lumayan mahal, kira-kira akan pindah kesitu ga ci?
- N2 : Kalau misal memang udah kualitasnya bagus, ya tergantung anaknya juga sih, kalau anaknya suka ya gapapa pindah kesitu, lha kualitasnya bagus. Harga sih relative ya.
- P : Selama cici disini selalu merasa puas enggak dengan pembelajaran atau kualitasnya gitu?
- N2 : Pernah sih, jadi dulu saya pernah komplain masalah missnya. Dulu tu missnya pernah telat 5 menit, 10 menit tapi kok selesai jamnya tetap sama. Ya itu yang bikin ga sreg, tapi sekarang sih uda baik-baik aja, karna ya gurunya juga uda memperbaiki.
- P : Berarti kan cici pernah kecewa karna gurunya telat gitu ya ci, nah kalau misal cici merasa ada kekecewaan di SMI, kira-kira itu menimbulkan pemikiran untuk pindah ketempat lain ga sih ci?

- N2 : Kepikiran pindah sih enggak, tapi kalau misal ga ada respon dari gurunya ya mungkin kepikiran buat pindah.
- P : Kalau misal ada suatu hal yang mengharuskan cici untuk pindah dari SMI, ada rasa berat untuk ninggalin SMI ga sih ci? Kayak seakan-akan melakukan suatu pengorbanan, baik segi waktu, harga maupun kualitas?
- N2 : Ya iya, karna dulukan mikirnya sini searah sama jalan pulang, jadi kalau mau pindah ya repot ya, harus ngatur waktu lagi, lebih jauh lagi.
- P : Selama les disini, muncul rasa kepercayaan, rasa memiliki, bersahabat atau kekeluargaan enggak sih ci?
- N2 : Kalau percaya sih percaya, tapi kalau kekeluargaan, memiliki sih belum ya.
- P : Selama cici disini, muncul rasa bangga ga ci karna anaknya bisa les disini?
- N2 : Ya kalau anaknya sendiri bisa main musik sih saya sudah seneng ya, bangganya karna anaknya jadi bisa main musik, tapi kalau karna SMInya sih dikitnya. Karna kan SMI dah terkenal, jadi kalau ada yang tanya anaknya les dimana, saya jawab SMI langsung pada tau. Ya sebatas itu lah ya.
- P : Selama Edo disini, cici sering menceritakan tentang SMI ke orang tua murid lain atau temen gitu?
- N2 : Ya pernah sih nyeritain, tapi kalau ditanya, soalnya kan mami-mami pasti suka banyak tanya ya. haha
- P : Berarti kalau dengan sengaja merekomendasikan SMI ke orang lain belum ya ci?
- N2 : Enggak sih, belum pernah. Ya cuma kalau ditanya aja, ya jawab kalau les di SMI, gitu sih.
- P : Bagi cici SMI itu sesuatu yang penting ga sih?
- N2 : Ya penting sih.
- P : Selama di SMI, cici merasa Edo jadi bisa mengekspresikan diri atau merasa percaya diri ga sih ci?
- N2 : Edo itu gampang gaul, jadi kalau dibilang karna SMI sih enggak. Karna sebelum di SMIpun dia udah percaya diri, udah supellah ya.
- P : Berarti kalau misal berbicara tentang komitmen, berarti cici masih belum memutuskan untuk selalu les disini dan ga pindah ke tempat lain gitu ya ci?
- N2 : Ya belum sih, karna belum ada pembuktiannya.

3. Transkrip Wawancara Narasumber 3

Narasumber : Shirley D Indrawati (orang tua murid dari Jeconia Adriel Cahyono)

Hari/Tanggal : Rabu, 26 Agustus 2015

Waktu : 15.58 WIB

Lokasi : Sekolah Musik Indonesia (SMI) Yogyakarta

Keterangan

P : Penulis

N3 : Narasumber 3

P : Sore ci, gini sebelumnya aku jelasin dulu ya ci. disini aku mau wawancara tentang skripsiku yang judulnya *brand association* dan *brand loyalty*, yang dimana *brand association* itu sendiri berbicara tentang bagaimana kesan seseorang terhadap merek atau jasa yang disini adalah SMI, sedangkan *brand loyalty* sendiri berbicara tentang bagaimana kesetiaan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Langsung kepertanyaannya aja ya ci?

N3 : Sore.

P : Saat cici pertama kali ingin memasukkan anak ke SMI, pasti kan cici mulai mencari berbagai informasi mengenai SMI ya, nah kesan pertama yang muncul mengenai SMI itu apa sih ci?

N3 : Kesannya ya kalau tempat musik lain itu kan cuma privat aja ya, kalau disini ada paketannya, dan saya memang butuh itu. Karna kalau belajar musik cuma bisa main musik aja tapi ga bisa main dengan yang lain ya buat apa, tapi disini kan udah terbiasa main dengan yang lain karna ada grup classnya. Dan disini ada multimedianya, ditempat lain kan ga ada. Multimedia kan bagus banget, karna kalau mau aransemen lagu gitu kan harus minta tolong orang lain, tapi kalau bisa belajar disini kan dia jadi bisa mandiri, bisa bikin aransemenya sendiri juga.

P : Kesan itu pertama kali muncul dari mana ci?

N3 : Dari temen suami, temen suami itu kan adiknya ci Ika, lalu dapet informasi kalau di SMI itu ada paketan 3 in 1, ada teknologinya dan kita mau yang seperti itu, jadi ya daftar disini.

P : Setelah beberapa lama les disini, kesan cici terhadap SMI masih sama enggak ci?

- N3 : Masih sama. Malah saya sering rekomendasikan SMI ke temen-temen saya, ya walaupun SMI ga tau, ya secara ga langsung saya promosi ya. Haha.
- P : Kalau misal aku minta cici gambarin SMI dalam satu kalimat, SMI itu gimana sih ci?
- N3 : SMI tu sekolah musik yang bagus di Jogja, karna ini bukan cuma tempat kursus aja ya, tapi seperti rumah kedua, orang-orang didalamnya juga ramah, nyaman. Komplit juga, karna seperti saya bilang tadi, disini itu ga cuma privat aja tapi juga ada multimediana, ada grupnya, dan itu ga ada disekolah musik lain.
- P : Kesan tersebut membantu cici dalam membedakan SMI dengan sekolah musik lain enggak ci?
- N3 : Ya pasti, karna cuma SMI lho yang punya multimedia tu, sekolah musik lain kan cuma ada privat aja, dari paketannya aja udah kelihatan kalau berbeda.
- P : Berarti salah satu alasan cici memasukkan anak cici kesini karna kesan itu ya ci?
- N3 : Iya. Sini juga beda ma sekolah lain, karna dulu pernah les dipurwacaraka juga tapi ga kayak disini, suasananya beda, kalau disini tu kekeluargaannya kliatan banget. kalau ada informasi apa-apa, mereka akan bbm kita satu persatu, dan kalau kita tanyapun sana tu bales. Jadi nyaman gitu lho.
- P : Kalau kesan itu sendiri menciptakan perasaan positif ga sih ci? Kayak percaya, rasa memiliki gitu enggak sih ci?
- N3 : Iya, saya ninggalin anak disini juga nyaman, karna tempatnya pun terlindungi jadi anak ga mungkin keluar, terus kalau anak saya duduk sendirian disini, pasti CSnya ngajak ngobrol, “kok belum dijemput, dll”. Jadi anaknya pun nyaman, saya juga percaya, ya saya ngerasa anak saya tu kayak dirumah lah disini. Jadi saya ga takut kalau ninggal dia disini.
- P : Cici kan uda lama ya disini, kalau misal tiba-tiba harus pindah keluar kota, apakah disana cici juga akan masukin Eel ke SMI juga?
- N3 : Ya mungkin ke SMI. Sekitar bulan april kemarin kan saya ke Purwodadi tu, tiba-tiba anak saya bilang “mah, tau enggak, disini ada SMI lho”, dan itu kan ada satu kesan bahwa dia itu cukup punya ikatan batin yang sampai seperti itu. Ya pasti nomor satu yang saya tuju SMI, karna saya sudah punya pengalaman disini, jadi ya kalau pindah keluar kota ya caranya SMI dulu aja.
- P : Jika banyak teman atau saudara yang ngajakin cici buat pindah ke sekolah musik lain dengan berbagai alasan, kira-kira cici akan ikut atau tetap di SMI ci?
- N3 : Enggak sih, dan kalau ngobrolpun biasanya ga ada yang ngajakin pindah ketempat lain. Malah biasanya saya yang bikin orang lain les disini, ya anaknya

pendeta ya, kata-katanya kan dipercaya orang, jadi kalau ada jemaat yang cari sekolah musik, malah saya yang ngajak mereka kesini.

P : Kalau misal SMI harganya naik tapi kualitas tetep sama. Kira-kira akan pindah atau enggak ci?

N3 : Saya tawar dong, karna kalau naiknya kebangetan ya saya klenger dong, banyarnya aja sebenarnya susah. Jadi sebisa mungkin saya tawar. Tapi kalau memang ga bisa ditawar, ya saya akan melepas salah satu kelas, tapi ga pindah. Tetep disini tapi mungkin cuma ambil multimediana aja, atau privatnya aja.

P : Sebaliknya ni ci, jika di sekolah lain ada diskon besar-besaran tapi kita masi belum tau gimana kualitasnya. Tapi murah banget. kira-kira tertarik untuk pindah sana ga ci?

N3 : Enggak, karna gini lho, yang bagus enggak selalu murah, jarang sekali bagus itu murah, kalau kita mau mencari yang bagus pasti ada harga yang harus dibayar. Digereja saya itu banyak yang mau ngajari Eel gratis, tapi saya enggak lakukan itu, karna kalau gratis atau murah gitu anak saya enggak akan berjuang. Kalau di SMI dengan harga segini kan saya bisa bilang “kamu kok males-malesan to, ini mahal lho, mama ngos-ngosan bayarnya lho, ini uangnya segini lho” jadi walaupun dia mrengut, dia tetep akan les. Tapi kalau gratisan atau murah gitu dia akan bilang “kan ga bayar kan? Yauda ga berangkat ya gapapa”. Jadi dia enggak termotivasi.

P : Kan tadi cici bilang kalau bagus belum tentu murah, kalau misal ada sekolah musik lain yang harganya murah tapi kualitasnya bagus, misalnya standart internasional, akan pindah ga ci?

N3 : Ya mungkin ngelihat dulu sebagus apa sih, tapi enggak keluar dari SMI. Karna saya itu orangnya kalau sudah suka ya enggak pindah-pindah. Jadi ya selama paketan masih sama, mutunya sama, ya enggak tertariklah untuk pindah-pindah.

P : Selama cici disini, cici selalu merasa puas enggak ci dengan pembelajaran, kualitas atau lainnya?

N3 : Enggak selalu, karna enggak ada yang sempurna ya, kita enggak bisa mencari yang 100% bagus semua, pasti ada kekurangan. Jadi masih bisa dimaklumi lah.

P : Walaupun cici pernah merasa kecewa, tapi tidak ada keinginan untuk pindah ya ci?

N3 : Ya karna kalau kita ngomongin kecewa, mungkin disini pernah kecewa, tapi kalau pindah ketempat lain belum tentu tidak akan kecewa juga. Nanti kalau disana kecewa, mau balik sini lagi malu dong.

- P : Kalau misal ada suatu hal yang mengharuskan cici untuk pindah dari SMI, ada rasa berat untuk ninggalin SMI ga sih ci? Kayak seakan-akan melakukan suatu pengorbanan, baik segi waktu, harga maupun kualitas?
- N3 : Ya berat, pasti berat. Karna kalau enggak di SMI, mau kemana lagi gitu lho, yang punya kayak gini ya cuma SMI. Jadi bingung ya, beratnya nanti anak saya jadi ga bisa les musik, karna cari yang kayak SMI di tempat lain belum tentu ada.
- P : Selama les disini, muncul rasa kepercayaan, rasa memiliki, bersahabat atau kekeluargaan enggak sih ci?
- N3 : Ya mulai, karna kalau enggak kesini tu rasanya ada yang kurang, dan disini uda nyaman aja gitu, kangen gitu rasanya kalau enggak kesini.
- P : Selama les di SMI, muncul perasaan bangga karna bisa les di SMI enggak ci?
- N3 : Ya bangganya karna anak saya jadi bisa lebih baik, SMI juga sering ada konser kan, banyak yang datang dan lihat anak saya, banyak yang tanya les dimana, ya saya seneng gitu lho, berarti mereka melihat anak saya itu berhasil, dia sudah bisa main dengan baik.
- P : Berarti cici sering menceritakan tentang SMI ke orang lain?
- N3 : Sering banget, kan malah saya yang suruh mereka ke SMI aja kalau mau les.
- P : Berarti cici juga sering merekomendasikan SMI ke orang lain?
- N3 : Iya, saya kan sering cerita tentang SMI, tapi SMI ga tau lho. Malah dulu ada anak yang udah berbulan-bulan les ditempat lain, saya ceritain tentang SMI, eh besoknya dia pindah ke SMI. Ya bukannya jahat ya, tapi orang lain juga bisa melihat kan, mana yang bagus mana yang enggak, ya coba rasain aja sendiri, pasti terasa bedanya.
- P : Menurut cici, SMI itu penting ga sih ci?
- N3 : Penting, ya karna ga ada yang kayak SMI. Tapi jangan sampai kedengeran SMI, nanti kalau sana denger SPPnya dinaikin kan repot. Hahaha.
- P : Selama cici disini, cici merasa bisa mengekspresikan diri atau tidak?
- N3 : Iya dong, anak saya itu senang sekali disini. Uda berasa dirumah sendiri, jadi ya dia ngerasa senang disini.
- P : Kan cici uda PW ni di SMI, kira-kira ada komitmen buat di SMI ga sih ci?
- N3 : Ya kalau komitmen yang begitu sih mungkin belum. Cuma ya komitmen saya, selama anak saya memang masih nyaman disini ya saya akan dorong dia disini. Saya juga komitmennya ya kalau orang mau cari sekolah musik, karna saya sudah punya pengalaman ya saya akan beritahu di SMI aja. ya karna bagi saya,

saya sudah tau yang bagus, ya otomatis saya juga ingin orang lain merasakannya juga. Gitu sih.

4. Transkrip Wawancara Narasumber 4

Narasumber : Wenna (orang tua murid dari Gabriel Orlando Kristianto)

Hari/Tanggal : Jumat, 4 September 2015

Waktu : 12.30 WIB

Lokasi : Palm Kids School Yogyakarta

Keterangan

P : Penulis

N4 : Narasumber 4

P : Siang ci, apa kabar? Gini sebelumnya aku jelasin dulu ya ci. disini aku mau wawancara tentang skripsiku yang judulnya *brand association* dan *brand loyalty*, yang dimana *brand association* itu sendiri berbicara tentang bagaimana kesan seseorang terhadap merek atau jasa yang disini adalah SMI, sedangkan *brand loyalty* sendiri berbicara tentang bagaimana kesetiaan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Langsung kepertanyaannya aja ya ci?

N4 : Siang, sorry ya lama. Tadi nyasar enggak? Iya.

P : Iya, gapapa cik. Saat cici pertama kali ingin memasukkan anak ke SMI, pasti kan cici mulai mencari berbagai informasi mengenai SMI ya, nah kesan pertama yang muncul mengenai SMI itu apa sih ci?

N4 : Suasananya kekeluargaan jadi welcome banget, pelayanannya bagus, nyaman aja gitu rasanya, jadi pengen masuk sana.

P : Kesan itu pertama kali muncul dari mana ci?

N4 : Ya jadi tu pertama kali datang ke SMI kan waktu itu dijelasin ma miss Vina, dia itu jelasinnya enak banget, aku ngerasanya “wah welcome banget ya”. Kayak udah kenal lama gitu, jadi nyaman kayak ngomong ma temen gitu. Disitu aku mulai beranggapan kalau di SMI itu nyaman dan orang-orangnya ramah.

P : Setelah beberapa lama les disini, kesan cici terhadap SMI masih sama enggak ci?

N4 : Masih sama sih, setiap kesana masih ngerasa nyaman, orang-orangnya juga tetep ramah dan welcome.

- P : Kalau misal aku minta cici gambarin SMI dalam satu kalimat, SMI itu gimana sih ci?
- N4 : SMI itu sekolah musik yang mendidik anak secara keluarga, jadi bukan cuma kayak tempat les-lesan yang Cuma tempat les, tapi kayak keluarga yang ngajarin anaknya sendiri. Jadi setiap datang kesana rasanya nyaman dan welcome bangetlah.
- P : Kesan tersebut membantu cici dalam membedakan SMI dengan sekolah musik lain enggak ci?
- N4 : Iya, karna SMI itu kayak keluarga bukan kayak orang asing yang baru pertama kali ketemu. Nyaman juga jadi bawaannya kalau kesana fun. Kalau tempat lainkan mungkin mereka mikirnya bisnis, jadi ngajarnya pure karna bisnis. Tapi kalau di SMI karna dia dasarnya Kristen jadi mungkin udah terbiasa ngajar karna pelayanan ya bukan hanya karna uang. Jadi sayanya enjoy anaknya pun enjoy.
- P : Berarti salah satu alasan cici memasukkan anak cici kesini karna kesan itu ya ci?
- N4 : Iya, karna suasananya dan karna kekeluargaannya.
- P : Kalau kesan itu sendiri menciptakan perasaan positif ga sih ci? Kayak percaya, rasa memiliki gitu enggak sih ci?
- N4 : Iya, muncul rasa percaya buat didik anak disitu, dan nyaman aja di SMI karna ngerti gimana gurunya ngajar anak.
- P : Cici kan uda lama ya disini, kalau misal tiba-tiba harus pindah keluar kota, apakah disana cici juga akan masukin Orland ke SMI juga?
- N4 : Iya sih, masukin ke SMI lagi. Ya walaupun aku dah keluar dari SMI tapi kalau misal suruh milih sekolah musik ya tetep SMI, karna dah pernah nyoba di SMI. Ya walaupun beda kota tapi mungkin suasananya sama kayak di Jogja.
- P : Jika banyak teman atau saudara yang ngajakin cici buat pindah ke sekolah musik lain dengan berbagai alasan, kira-kira cici akan ikut atau tetap di SMI ci?
- N4 : Tergantung ya, kalau disana suasananya lebih bagus dan pengajarannya lebih bagus kenapa enggak? Bayar mahal kalau ga ada kemajuan ya buat apa.
- P : Kalau misal SMI harganya naik tapi kualitas tetep sama. Kira-kira akan pindah atau enggak ci?
- N4 : Keluar dong, ya gila ekskul segitu. Mending buat bayar sekolah, disekolah kan juga ada ekskul.

- P : Sebaliknya ni ci, jika di sekolah lain ada diskon besar-besaran tapi kita masi belum tau gimana kualitasnya. Tapi murah banget. kira-kira tertarik untuk pindah sana ga ci?
- N4 : Ya walaupun murah tapi tetep dilihat dulu ya, kalau murah tapi kopong ya percuma. Tapi kalau murah tapi kualitasnya oke bolehlah ya.
- P : Kalau misal ada sekolah musik lain yang harganya murah tapi kualitasnya bagus, misalnya standart internasional, akan pindah ga ci atau tetap di SMI?
- N4 : Kemungkinan pindah ya, kalau kualitasnya lebih bagus dan harganya lebih murah ya pindah.
- P : Selama cici disini, cici selalu merasa puas enggak ci dengan pembelajaran, kualitas atau lainnya?
- N4 : Kalau 100% puas sih enggak. Fasilitasnya sih cukup, tapi kadang gurunya itu lho. Kita pengen anak bisa main musik ya, tapi kadang sana gurunya terlalu santai, kadang anak males ya dibiarin aja, ga tegas gitu lho, malah anaknya diajakin main tapi ga berhubungan ma musik, lha kita dah bayar mahal tapi hasilnya kopong buat apa.
- P : Walaupun cici pernah merasa kecewa, tapi ada tidak keinginan untuk pindah ci?
- N4 : Kasih masukan ke SMI dulu ya, kalau gurunya ga berubah ya minta ganti guru, tapi kalau dah ganti guru tetep kayak gitu ya pindah.
- P : Kalau misal ada suatu hal yang mengharuskan cici untuk pindah dari SMI, ada rasa berat untuk ninggalin SMI ga sih ci? Kayak seakan-akan melakukan suatu pengorbanan, baik segi waktu, harga maupun kualitas?
- N4 : Ada, rasanya eman-eman sih, kalau ditempat lain ga ada yang kualitasnya kayak SMI dengan harga segitu ya man eman.
- P : Selama les disini, muncul rasa kepercayaan, rasa memiliki, bersahabat atau kekeluargaan enggak sih ci?
- N4 : Kalau percaya sih iya, tapi kalau bersahabat atau kekeluargaan sih belum ya, masih biasa aja, ya cuma ngerasa suasananya aja yang kayak gitu, tapi kalau dari akunya sih masih biasa aja, belum sampai kayak gitu.
- P : Selama les di SMI, muncul perasaan bangga karna bisa les di SMI enggak ci?
- N4 : Bangga, ya bangganya karna SMI uda lumayan dikenal ya, orang juga udah tau kalau SMI kualitasnya bagus.
- P : Cici sering menceritakan tentang SMI ke orang lain ga?

N4 : Jarang banget sih. Kalau ada yang tanya ya baru cerita, lha nanti kalau aku cerita-cerita dipikir sombong, anak les musik aja disombong-sombingin. Jadi ya enggak cerita-cerita.

P : Cici sering merekomendasikan SMI ke orang lain ga?

N4 : Enggak sih, ya cuma kalau ditanya mana yang bagus, ya karna pernah di SMI jadi bilang aja SMI. Kecuali dibayar ma SMI, pasti aku rekomendasiin ke orang lain. Hahahaha.

P : Menurut cici, SMI itu penting ga sih ci dan selama di SMI apakah cici merasa bisa mengekspresikan diri?

N4 : Biasa aja sih. Ya Cuma sekedar kayak tempat les aja.

P : Selama cici les di SMI, kira-kira ada komitmen buat selalu les di SMI ga sih ci?

N4 : Enggak ya, tetep realistis sih, kalau ada yang lebih bagus, lebih murah, kualitasnya lebih oke ya pindah dong.