



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN – PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisis Service Quality Pada Salon Lettisia Gianti, Jambi

Skripsi

Oleh

Yenni Purnama Sari

2013320041

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN – PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Analisis Service Quality Pada Salon Lettisia Gianti, Jambi

Skripsi

Oleh
Yenni Purnama Sari
2013320041

Pembimbing
Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Yenni Purnama Sari
Nomor Pokok : 2013320041
Judul : Analisis *Service Quality* Pada Salon Lettisia Gianti, Jambi

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 13 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Urip Santoso, Drs., S.E., M.M., Ak, CA

Sekretaris

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D

Anggota

James Situmorang, Drs., M.M

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yenni Purnama Sari

NPM : 2013320041

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisis *Service Quality* Pada Salon Lettisia Gianti, Jambi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 14 Januari 2017



Yenni Purnama Sari

ABSTRAK

Nama : Yenni Purnama Sari

NPM : 2013320041

Judul : Analisis *Service Quality* Pada Salon Lettisia Gianti, Jambi

Salon Lettisia merupakan salah satu bisnis jasa yang berlokasi di kota Jambi, Jalan Makalam No. 33 dan telah berdiri sejak tahun 1995. Penelitian yang dilakukan dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kualitas jasa karyawan di salon dan tanggapan dari konsumen mengenai pelayanan yang diberikan sehingga bisa diketahui gap kesenjangan yang terjadi pada pelayanan di salon. Penulis memperoleh data bahwa jumlah konsumen salon Lettisia mengalami fluktuasi setiap bulan. Oleh karena itu, penulis meneliti mengenai kualitas jasa karyawan menggunakan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* untuk melihat kesenjangan pelayanan. Selain itu, penulis menggunakan bantuan diagram pareto untuk menggambarkan faktor kualitas yang dipentingkan konsumen di salon dan diagram tulang ikan untuk membantu menemukan akar permasalahan perbedaan gap.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Kuesioner disebarakan kepada 100 sampel yang diambil secara *non probability sampling (purposive sampling)* yaitu responden yang pernah melakukan perawatan rambut di salon Lettisia Jambi selama 6 bulan terakhir.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, wawancara, dan analisis data didapati bahwa ternyata ada gap antara ekspektasi dari konsumen dan realita yang didapatkan dari pelayanan karyawan. Penulis melakukan wawancara terhadap pegawai salon, konsumen, dan pemilik salon untuk menanyakan hal yang berkaitan dengan operasionalisasi salon. Diperoleh data bahwa gap pada dimensi *empathy* paling besar yaitu -1,564, diikuti *assurance* sebesar -1,444, kemudian *responsiveness* -1,258, *reliability* -1,3 dan yang terkecil *tangible* -0,792.

Penulis menyarankan untuk melakukan pengendalian kualitas dengan lebih ketat dengan memberikan *training* kepada pegawai. Selama training tersebut, pegawai diberikan pembelajaran mengenai cara melayani konsumen, cara perawatan yang professional, membina hubungan dengan konsumen sehingga konsumen bisa merasa puas akan pelayanan di salon. Pihak salon boleh memberikan *reward* kepada karyawan yang melakukan pelayanan terbaik dan sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.

Kata kunci : Kualitas jasa, ekspektasi konsumen, realita konsumen

ABSTRACT

Name : Yenni Purnama Sari
NPM : 2013320041
Title : *Service Quality Analysis at Lettisia Gianti's Salon, Jambi*

Lettisia's Salon is one of service businesses located in the Jambi City, Makalam Street No. 33 and has been established since 1995. This research is intended to find out how the quality services of employees in the salon and the response from consumers about the services that are given so they can know the gaps in the salon. Author found that consumers in salon are fluctuative every months. Therefore, the author examines the quality services of employees using reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible dimension to show gap in services. Beside of that, author assisted with pareto diagram to illustrate the factors that necessitated the quality of consumers in the salon and fishbone diagram to analyse problem's root in the gap differentiation.

This research uses descriptive method. A questionnaire was distributed to 100 samplings taken by non-probability sampling (purposive sampling) that respondents who ever got hair treatments in the Lettisia's Salon during the last 6 months.

Based on the results of questionnaires, interviews, and data analysis found that there was a gap of consumer's expectations and reality from employee's services. The researcher conducted interviews with salon workers, consumers, and the owner of the salon to ask things related to the operationalization of the salon. Data showed that the greatest gaps in empathy dimension is -1.564, followed by assurance -1.444, then responsiveness -1.258, reliability -1.3 and the smallest tangible -0.792.

Researchers advised to conduct quality control with more stringent by providing training to employees. During the training, employees are given learning about how to serve customers, how to be professional, to build relationships with consumers so that consumers can feel satisfied with the service in the salon. Salon's owner may give rewards to employees who can perform the best services and desired by consumers.

Key words : Quality service, consumer's expectation, consumer's reality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya skripsi yang berjudul “Analisis *Service Quality* Pada Salon Lettisia Gianti, Jambi” ini telah penulis selesaikan. Skripsi ini dibuat oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAR. Skripsi diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan yang diteliti serta pihak lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

Dalam proses penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan berupa bantuan moral dan material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak di bawah ini:

1. Papa dan Mama yang selalu memberikan doa, dukungan, rasa kasih sayang, saran, masukan, welas asih, motivasi yang diberikan dari awal perkuliahan di Unpar, serta bantuan dana untuk membiayai perkuliahan penulis. *Thank you Daddy and Mommy. I love you both! I promise to cherish you forever and make you proud of me.*
2. Albert Steven Lee, kakak penulis dan Dewi Permatasari, adik penulis yang selalu memberikan dukungan, masukan, bantuan kepada penulis selama perkuliahan ini sehingga penulis bisa termotivasi untuk menyelesaikan skripsi lebih cepat serta bantuan dalam mengumpulkan data kuesioner penelitian.
3. Ibu Fransiska Mulyono, Dra., M.Si yang telah membimbing, memberikan arahan kepada penulis selama perkuliahan.

4. Bapak Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D yang telah membimbing penulis selama penelitian ini dan telah memberikan bimbingan, waktu, masukan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi penulis dapat selesai.
5. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu penulis selama berorganisasi di fakultas.
6. Bapak Dr. Urip Santoso, Drs., S.E., M.M., Ak., CA dan Bapak James Situmorang, Drs., M.M yang telah memberikan ilmu pengetahuan praktis dalam penyelesaian skripsi.
7. Seluruh dosen dan staff tata usaha di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mengajarkan ilmu dari awal perkuliahan serta menanamkan nilai yang berharga pada kehidupan penulis.
8. Saudara penulis yaitu Meilisa, Rebecca Henita, Jessica Cassanova, Linawati, ce Sriyanti, ko Acong yang membantu dalam perumusan ide dan proses dalam penelitian.
9. Teman-teman penulis di SMA maupun di Universitas yaitu: Jestin, Vivi Diana, Vivian Noreen, Evi Apriliani, Maya Wijaya, Stephanie, Wenni, Kevin Tandil, Wilsen, Stephen, Kuto, Aldri, Jessica, Lisa, Sella, Renata, Fericko, Kevin, Finesse, Clariss, Gary, Andrew, Widi, Mega, Detha, Lim, Bane, Marcella, Awe, Nadya, Chuang, Ely, Marcella, Live yang telah membantu dalam menyusun skripsi dan menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi.

10. Teman seperjuangan skripsi yaitu: Vinny, Raymond, Icel, Sheila, Phoebe, Ko Handi, Ko Kevin yang menjadi teman terdekat penulis, membantu dalam penyelesaian penelitian, memotivasi penulis sehingga menyelesaikan skripsi tepat waktu.
11. Bapak Toha, Bu San-San, Ce Vinny, Ce Siska yang membantu dalam pengumpulan data penelitian.
12. Teman-teman HMPSIAB 2015/2016 yang telah memberikan kesempatan, pengalaman, pengetahuan selama berada di organisasi. Serta teman-teman Keluarga Mahasiswa Buddhis Parahyangan (KMBP) yang telah menjadi wadah kekeluargaan bagi penulis di kota Bandung.
13. Responden yaitu konsumen Salon Lettisia yang telah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dari penulis. Oleh karena itu, penulis menerima dengan tangan terbuka apabila terdapat kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis berterima kasih terhadap pembaca dan pihak-pihak yang telah membantu penyusunan skripsi. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung, 10 Desember 2016
Penulis,

Yenni Purnama Sari

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Kegunaan Penelitian	5
1.4 Cakupan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Manajemen Operasi	9
2.2 Jasa.....	11
2.3 Kualitas dan Ekspektasi Pelayanan	13
2.4 Pengendalian Kualitas	18
2.5 Metode SERVQUAL.....	19
2.6 Metode <i>Seven Tools</i>	23
2.7 Analisis <i>Service Quality</i>	25

BAB III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian	28
3.3 Kerangka Kerja Penelitian.....	29
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV. OBJEK PENELITIAN	42
4.1 Profil Usaha	42
4.2 Struktur Organisasi	45
4.3 Deskripsi Pekerjaan	45
4.4 Peraturan dan Proses Bisnis Salon.....	49
4.4.1 Peraturan yang Terdapat di Salon Lettisia Gianti, Jambi	49
4.4.2 Proses Bisnis di Salon Lettisia.....	50
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Hasil.....	52
5.1.1 Profil Responden	52
5.1.2 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	56
5.1.2.1 Uji Validitas.....	56
5.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	57
5.1.3 Analisis <i>Service Quality</i>	58
5.1.3.1 Diagram SERVQUAL.....	72
5.1.3.2 Diagram <i>Fishbone</i>	75
5.1.3.3 Dimensi Pareto	78
5.2 Pembahasan	80
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	93
6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Salon Ternama di Jambi.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Konsumen Salon Lettisia.....	2
Tabel 2.1	Sepuluh Keputusan Kritis dari Manajemen Operasi.....	9
Tabel 2.2	Dimensi Pengukuran Kualitas.....	16
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 5.1	Profil Konsumen.....	53
Tabel 5.2	Korelasi Antara Skor Dimensi dengan Indikator Dimensi.....	57
Tabel 5.3	Interval Penafsiran Jumlah Skor Tanggapan Responden.....	59
Tabel 5.4	Hasil Kuesioner <i>Reliability</i>	60
Tabel 5.5	Hasil Kuesioner <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 5.6	Hasil Kuesioner <i>Assurance</i>	65
Tabel 5.7	Hasil Kuesioner <i>Empathy</i>	67
Tabel 5.8	Hasil Kuesioner <i>Tangible</i>	69
Tabel 5.9	Diagram SERVQUAL.....	72
Tabel 5.10	Total Skor Rata-Rata Dimensi <i>Service Quality</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>The Flower of Services</i>	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Salon Lettisia Gianti.....	45
Gambar 5.1 Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi <i>Reliability</i>	61
Gambar 5.2 Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi <i>Responsiveness</i>	64
Gambar 5.3 Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi <i>Assurance</i>	66
Gambar 5.4 Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi <i>Empathy</i>	68
Gambar 5.5 Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi <i>Tangible</i>	71
Gambar 5.6 Garis Kontinum Kategorisasi Dimensi <i>Service Quality</i>	75
Gambar 5.7 Diagram <i>Fishbone</i> Gap Layanan.....	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Waktu Kunjungan Terakhir ke Salon.....	55
Grafik 5.2 Ekspektasi dan Realita per Dimensi.....	72
Grafik 5.3 Faktor Penting bagi Konsumen.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara.....	99
Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....	101
Lampiran 3. Data Diagram Pareto.....	102
Lampiran 4. Foto Salon.....	103
Lampiran 5. Kuesioner Dimensi	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri jasa di Kota Jambi yang menawarkan perawatan kecantikan berkembang pesat setiap tahun. Salah satu contoh industri jasa kecantikan adalah salon. Seiring tingginya kesadaran masyarakat khususnya kaum wanita untuk membenahi diri, maka membuat pengusaha yang membuka salon menjadi semakin banyak. Bisnis salon merupakan bisnis yang sangat mudah untuk dimulai, pengusaha hanya memerlukan keterampilan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan optimal yang diinginkan oleh konsumen.

Berdasarkan Tabel 1.1, salon di kota Jambi yang ternama cukup banyak sehingga menimbulkan persaingan. Perusahaan yang ingin memenangkan persaingan usaha harus memberikan kualitas jasa yang baik sehingga meningkatkan kekhasan dari pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dan konsumen bersedia membayar dengan harga yang mahal. Pengendalian kualitas diperlukan sehingga kualitas jasa yang diberikan bisa maksimal. Dengan adanya pengendalian kualitas bisa memunculkan tanggung jawab bagi pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan serta bagi perusahaan dapat siap untuk menghadapi segala kemungkinan yang akan terjadi.

Tabel 1.1 Salon Ternama di Jambi

No.	Nama Salon	Alamat
1.	D'vinz Salon	Jl. Brigjen Katamso 47
2.	Desy Salon	Jl. Kol. M. Taher 52
3.	Emon Salon	Jl. MH. Thamrin 26
4.	Tokyo Salon	Jl. WR. Supratman 20
5.	Ganesha Salon	Jl. Brigjen Katamso 26
6.	Steven and Daniel Salon	Jl. Kolonel Polisi M. Taher 81
7.	Johnny Andrean Salon	Jl. Rd Pamuk 20
8.	Wigo Salon	Jl. Kompol Zainal Abidin 9
9.	Salon Shangri la	Jl. Kompol Zainal Abidin 19
10.	Salon Maria	Jl. Panglima Polim 19
11.	Salon Lettisia	Jl. Makalam 33

Sumber: Pihak Salon Lettisia

Penulis melakukan penelitian mengenai kualitas jasa dari salah satu salon ternama yaitu Salon Lettisia Gianti. Salon Lettisia memiliki pengunjung 18 hingga 20 orang per hari di saat *weekday* dan 50 hingga 70 orang per hari di saat *weekend*, liburan, dan saat musim pernikahan.

Tabel 1.2 Jumlah Konsumen Salon Lettisia

Bulan	Konsumen salon (jiwa)
Juni 2016	678
Juli 2016	617
Agustus 2016	681
September 2016	600
Oktober 2016	665

Sumber : Data dari salon Lettisia

Dengan adanya fluktuasi konsumen salon yang ditunjukkan di Tabel 1.2, diharapkan adanya evaluasi mengenai kualitas jasa perawatan yang diberikan sehingga konsumen salon dapat terus bertumbuh. Kualitas yang dihasilkan di salon Lettisia belum pernah diteliti sebelumnya, sehingga pihak salon tidak mengetahui harapan dari konsumen serta kenyataan yang dihadapi oleh konsumen mengenai pelayanan yang diberikan. Seharusnya hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan profitabilitas di salon serta dapat mengefisiensikan operasional salon.

Salon Lettisia Gianti berdiri pada tahun 1995 dan masih eksis hingga saat ini, pembukaan bisnis ini berasal dari hobi pemilik salon serta adanya peluang usaha untuk membuka bisnis kecantikan. Saat ini, salon Lettisia Gianti memiliki lima cabang di kota Jambi.

1.2 Identifikasi Masalah

Salon Lettisia Gianti berada di Kota Jambi dengan populasi penduduk tahun 2014 menurut BPS sekitar 568.062 jiwa. Dari hasil wawancara, diperoleh hasil bahwa ada ketidakpuasan atau kritik dari konsumen setelah menggunakan pelayanan di salon tersebut. Ada beberapa hal yang akan dijadikan acuan rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Bagaimana perbedaan ekspektasi serta realita terhadap kualitas jasa yang disampaikan oleh salon Lettisia Gianti?

2. Apa penyebab adanya perbedaan ekspektasi serta realita terhadap kualitas jasa yang disampaikan oleh salon Lettisia Gianti?
3. Faktor *service quality* apa saja yang dinilai penting oleh konsumen?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Seyogyanya, setiap penelitian memiliki tujuan dan kegunaan masing-masing. Tujuan merupakan sasaran yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian. Kegunaan merupakan manfaat yang diperoleh dari penelitian. Dengan menentukan tujuan dan kegunaan, diharapkan penelitian yang dilakukan akan memberikan manfaat tersendiri dan berguna bagi pihak lain. Penelitian yang dilakukan penulis memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut.

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk menjawab identifikasi masalah yang telah ditentukan. Di dalam setiap penelitian terdapat beberapa poin penting yang ingin dicapai, sehingga dengan penelitian ini, penulis bertujuan untuk:

1. Mengetahui perbedaan ekspektasi serta realita terhadap kualitas jasa yang disampaikan oleh salon Lettisia Gianti.
2. Mengetahui penyebab adanya perbedaan ekspektasi dan realita terhadap kualitas jasa yang disampaikan oleh salon Lettisia Gianti.
3. Mengetahui faktor *service quality* yang dinilai penting oleh konsumen.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap tujuan penelitian dapat tercapai dan penelitian dapat berguna:

1. Bagi penulis:

Penelitian yang dilakukan berguna agar:

- Penulis dapat mengetahui dan mendapatkan pengalaman selama melakukan penelitian tentang pengendalian kualitas di dalam jasa salon melalui wawancara, penyebaran kuesioner, observasi.
- Menerapkan berbagai teori dari mata kuliah yang sudah diajarkan di universitas di dalam praktek kerja sehari-hari dengan menggunakan ilmu dalam buku maupun jurnal.
- Penulisan skripsi ini juga dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

2. Bagi bisnis salon:

Penelitian yang dilakukan berguna untuk:

- Mengetahui bagaimana ekspektasi dan respon konsumen terhadap jasa perawatan yang ditawarkan,
- Mengetahui faktor kualitas yang diperhatikan konsumen sehingga pelaku bisnis dapat melakukan pengendalian kualitas dalam pemberian pelayanan.
- Menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

3. Bagi pihak lain:

Penelitian berguna bagi pihak lain seperti pembaca untuk menambah wawasan mengenai pengendalian kualitas dalam usaha salon. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber bacaan berguna bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sejenis.

1.4 Cakupan Penelitian

Permintaan pelayanan salon meningkat seiring perkembangan ekonomi, sosial dan budaya. Salon Lettisia memiliki lima cabang di kota Jambi. Penelitian yang dilakukan mencakup kualitas jasa perawatan kecantikan. Penulis membatasi penelitian di salon Lettisia yang berada di Jalan Makalam No.33 Kota Jambi dikarenakan salon tersebut merupakan salon pusat dan memiliki karyawan terbanyak.

1.5 Sistematika Penelitian

Skripsi ini terdiri dari enam bab yang terdiri dari pendahuluan sampai dengan kesimpulan dan saran.

Bab pertama: Pendahuluan berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab kedua: Kerangka teori berisi teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Selain itu, terdapat hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan manajemen operasi, jasa, kualitas dan ekspektasi pelayanan, pengendalian kualitas, metode SERVQUAL, dan metode *seven tools*.

Bab ketiga: Metodologi penelitian berisi rancangan penelitian, populasi dan sampel, pengukuran dan instrumen penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data yang dipakai.

Bab keempat: Objek penelitian berisi profil salon Lettisia Gianti termasuk visi salon, struktur organisasi salon serta proses bisnis salon secara umum.

Bab kelima: Analisa dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dan berisi hasil serta penjabaran dari pengolahan data yang dilakukan.

Bab keenam: Kesimpulan dan saran yang meringkas poin jawaban dari pertanyaan yang ada di identifikasi masalah.

Sebagai daftar akhir dari penulisan karya ilmiah ini akan dilampirkan kuesioner yang dibuat oleh penulis dan daftar pustaka.