



**USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA DI GUSTAV
HAIRCUT DENGAN METODE SERVPERF DAN IPA
(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Ahmad Rhesa K.

NPM : 2012610129



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**

No. Kode : TI KAR v/18
Tanggal : 6 Februari 2019 2018
No. Ind. : 4794-FTI /SKP 26809
Divisi :
Hadiah / Beli :
Dari : FTI

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Ahmad Rhesa Karimurrahman
NPM : 2012610129
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA DI GUSTAV
HAIRCUT DENGAN METODE SERVPERF DAN IPA
(IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung,

**Ketua Program Studi Teknik
Industri**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Carles Sitompul', written in a cursive style.

(DR. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M.)

Pembimbing Pertama

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yogi Yusuf W.', written in a cursive style.

(Yogi Yusuf W., S.T., M.T.)

Pembimbing Kedua

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Cindy Marika A. W.', written in a cursive style.

(Cindy Marika A. W., S.T., M.T.)



Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan



Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini,
Nama : Ahmad Rhesa Karimurrahman
NPM : 2012610129

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

"USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA DI GUSTAV HAIRCUT DENGAN METODE SERVPERF DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)"

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 7 Agustus 2018

Ahmad Rhesa K.
NPM : 2012610129

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, *fashion* sudah menjadi hal yang penting bagi kehidupan sehari - hari. Bagi kaum pria, penampilan dapat dinilai dari berbagai faktor seperti pakaian (baju), celana, sepatu, dan juga model atau gaya rambut. Gustav adalah salah satu penyedia jasa potong rambut di Kota Bandung yang diperuntukkan bagi kaum pria. Sebagai perusahaan yang baru berdiri, Gustav harus dapat bersaing dengan kompetitor, dengan target penjualan harian sebesar 10 konsumen per hari. Untuk mencapai hal tersebut Gustav berbekal lokasi yang sudah strategis dan juga peralatan cukur memadai. Pada kenyataannya saat ini Gustav baru mencapai rata-rata pelanggan yang datang per hari masih sebesar 4,13 konsumen/ hari dari target yang sudah ditetapkan yaitu sebanyak 10 konsumen/ hari.

Untuk menanggapi fenomena di atas, dilakukan pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode SERVPERF. Sebagai tahap Pertama, dilakukan pengumpulan atribut awal dari studi literatur dan *Critical Incident Technique*. Setelah terkumpul atribut maka atribut yang didapat kemudian diklasifikasikan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* lalu dilakukan penyebaran kuesioner dan pengolahan data menggunakan metode SERVPERF dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Setelah proses pengukuran SERVPERF dilakukan *Importance Performance Analysis* untuk mencari prioritas perbaikan dari Gustav Haircut.

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan sejumlah 25 atribut yang dapat dipakai dalam penelitian. Pengukuran mutu layanan Gustav Haircut menghasilkan 14 buah atribut yang perlu diperbaiki dimana atribut yang bersangkutan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama (*Concentrate here*) dan keempat (*low priority*) pada diagram IPA. Untuk Usulan perbaikan dilakukan diskusi dengan pihak Gustav Haircut sehingga usulan perbaikan dapat sesuai dengan pendapat dan masukan dari pihak Gustav Haircut. Usulan yang diberikan berbentuk pembuatan *Checksheet*, Penataan penyimpanan alat kerja, Penambahan Pegawai, *Gustav Aspiration Box*, Pelatihan, dan pemberian pengarahan dan himbauan.

ABSTRACT

As time continuing to advances, fashion is considerably to be one of the most aspect of everyday life. For men, fashion can be addressed by things like clothes, pants, shoes, and hairstyling. Gustav is one of those who provide services that concern hairstyling for men in Bandung. As a new company, Gustav have to compete with other similar service provider with the daily sales target of 10 costumers per day. To achieve this, Gustav is armed with strategic location and also with adequate shaving equipment. But, the current situation, Gustav have only achieve an average of costumers who come by and having the service provided by the number of 4,13 costumers per day as the target set about 10 costumers per day.

To respond the above phenomenon, quality service of Gustav Haircut is measured using SERVPERF method. The first step to measure the quality is to collect initial attributes from literature studies and Critical Incident Technique (CIT). after the attributes are collected, then the attributes are then classified based on five dimension of service quality namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. After the attributes are classified by the five dimension, then these attribute are transformed into questionnaire, distributed, and finally processed using SERVPERF and IPA (Importance Performance Analysis) method. After service quality measurement by SERVPERF method, then the IPA method is conducted to analyze the priority to seek improvement of service quality in Gustav Haircut.

Based on the result of data processing, there are a number of 25 attributes that can be used in the research to seek improvements. After the service quality measurement, Gustav Haircut yields about 14 attributes that need to be improved in case of improving service quality. The attributes that need to be improved are the attributes in the first and fourth quadrant of the IPA matrix, wich is concentrate here and low priority quadrant. The proposed improvements then are discussed with the business owner so that the improvements are more accurate according to Gustav Haircut's opinion. The proposed improvements is to make a checksheet, maintaining a good work environment, adding personals, Gustav Aspiration Box, Training, and make the owner more directive about personels and work ethics

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Jasa di Gustav Haircut dengan Metode SERVPERF dan IPA (*Importance Performance Analysis*)”. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini dengan tujuan memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing, mendukung, dan membantu secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Yogi Yusuf Wibisono S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu, dan ilmu yang sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi.
2. Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kedua atas kesabaran, waktu, ilmu, serta saran-saran dalam proses menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. dan Ibu Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. sebagai dosen penguji proposal yang telah memberikan masukan, kritik, serta saran dalam proses pembuatan skripsi.
4. Ir. Hari Ahmad Perkasa dan Ratna Kurniawati selaku orang tua penulis dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan moral dan materi selama proses pendidikan sarjana Program Studi Teknik Industri
5. Seluruh pihak Gustav Haircut atas waktu, kesempatan, dan bantuan yang telah diberikan selama penulisan skripsi khususnya Bpk. Geri Abdulmalik dan Kang Soni.
6. Seluruh laskar terakhir yang berjuang bersama Bpk. Jurandra, Bpk. Ryo, dan Bpk. Gema

7. Daffa “aki” Rafianto, Fedrian Rizky, dan Helmy Anggara yang telah berjasa membantu proses Skripsi. Dan bersedia untuk direpotkan.
8. Seluruh “geng salam” yang terus mendukung akan pengerjaan skripsi dan saling mengingatkan untuk melanjutkan pengerjaan serta bersedia untuk direpotkan, khususnya kepada Reynaldi selaku penjaga rumah bersama yang terus memfasilitasi tempat melepas penat.
9. Ikhsan selaku mentor sejak proposal 1 hingga proposal xxxxx hingga pengerjaan.
10. Ninot selaku jasa konsultasi skripsi dan penampung keluhan selama pengerjaan.
11. Seluruh jajaran COCOT FC yang tidak bisa disebutkan satu per satu
12. Seluruh jajaran JAMSOY yang terus “mendukung”
13. Teman-teman TI yang tidak bisa disebutkan satu persatu
14. Seluruh dosen serta karyawan Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan Ilmu, dan bantuan selama penulis menempuh pendidikan sarjana.
15. Seluruh konsumen Gustav Haircut yang telah bersedia memberikan opini, dan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian.
16. Seluruh Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
17. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Tanpa bantuan pihak pihak diatas, penulis tidak akan dapat menyelesaikan program studi S1 dan penulisan skripsi sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari sempurna. Namun demikian, penulis berharap agar skripsi yang telah disusun ini dapat bermanfaat bagi pembaca

Bandung, 5 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-4
I.3 Asumsi dan Batasan Masalah.....	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-7
I.5 Manfaat Penelitian	I-7
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Kualitas.....	II-2
II.3 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT).....	II-4
II.4 SERVPERF	II-5
II.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-6
II.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	II-7
II.7 Metoda Pengambilan Sampel	II-8
II.7.1 Pengambilan Sampel Cara Probabilistik	II-9
II.7.2 Pengambilan Sampel Cara Nonprobabilistik	II-10
BAB III PENENTUAN ATRIBUT DAN PENGOLAHAN DATA	
III.1 Penentuan Atribut Kualitas Layanan	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Kualitas Layanan.....	III-11
III.3 Penyebaran Kuesioner Kualitas Layanan	III-12
III.4 Pengolahan Data	III-14

III.4.1	Profil Responden	III-14
III.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-19
III.4.3	Penilaian SERVPERF	III-25
III.4.4	Peta Atribut Kualitas Layanan Gustav Haircut.....	III-31
BAB IV ANALISIS		
IV.1	Analisis Profil Responden.....	IV-1
IV.2	Analisis Hasil Pengujian Kuesioner	IV-3
IV.3	Analisis Kualitas Jasa Gustav Haircut	IV-6
IV.4	Analisis Peta Atribut Kualitas Jasa	IV-7
IV.4.1	Analisis Atribut Pada Kuadran <i>Concentrate Here</i>	IV-8
IV.4.2	Analisis Atribut Pada Kuadran <i>Keep Up The Good Work</i>	IV-11
IV.4.3	Analisis Atribut Pada Kuadran <i>Possible Overkill</i>	IV-14
IV.4.4	Analisis Atribut Pada Kuadran <i>Low Priority</i>	IV-16
IV.5	Usulan Perbaikan	IV-21
IV.5.1	Analisis Perbaikan Atribut dengan Klasifikasi <i>Low Priority</i>	IV-21
IV.5.2	Analisis Perbaikan Atribut dengan Klasifikasi <i>Concentrate Here</i>	IV-26
IV.6	Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		xii
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Wawancara Awal Terhadap Konsumen Gustav Haircut	I-4
Tabel III.1	Atribut SERVQUAL	III-2
Tabel III.2	Atribut Berdasarkan Penelitian Terdahulu	III-3
Tabel III.3	Atribut Penelitian Berdasarkan <i>CIT</i>	III-3
Tabel III.4	Proses Penyatuan Atribut.....	III-6
Tabel III.5	Uji Validasi <i>Item-total Correlation</i>	III-16
Tabel III.6	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> secara keseluruhan	III-17
Tabel III.7	Nilai <i>Cronbach's Alpha If Item Deleted</i>	III-17
Tabel III.8	SERVPERF Score	III-19
Tabel III.9	Skor Importansi	III-20
Tabel III.10	Pengelompokan Atribut Berdasarkan Kuadran IPA.....	III-21
Tabel IV.1	Rekapitulasi Atribut Berdasarkan Prioritas	IV-21
Tabel IV.2	Rekapitulasi Usulan Terhadap Atribut.....	IV-25
Tabel V.2	Rekapitulasi Usulan yang Diberikan	IV-4

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Pelanggan Gustav Haircut Periode Maret-Oktober 2017.....	I-3
Gambar I.2	Metodologi Penelitian.....	I-9
Gambar II.1	<i>Importance-Performance Matrix</i>	II-8
Gambar III.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	III-10
Gambar III.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	III-11
Gambar III.3	Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	III-11
Gambar III.4	Profil Responden Berdasarkan Domisili (tempat tinggal).....	III-12
Gambar III.5	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penerimaan Layanan Pangkas Rambut Dalam Satu Bulan	III-12
Gambar III.6	Profil Responden Berdasarkan Sering atau Tidaknya Berpindah Tempat Layanan Pangkas Rambut	III-13
Gambar III.7	Profil Responden Berdasarkan Kriteria dalam Memilih Tempat Pangkas Rambut	III-13
Gambar III.8	Profil Responden Berdasarkan Hari Melakukan Cukur.....	III-14
Gambar III.9	Profil Responden Berdasarkan Cara Mengetahui Gustav Haircut	III-14
Gambar III.10	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Gustav Haircut	III-15
Gambar III.11	Pemetaan Grafik IPA.....	III-23
Gambar IV.1	Lembar Aspirasi <i>Gustav Aspiration Box</i>	III-23
Gambar IV.2	Peta Meja Penyimpanan.....	III-24

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Jumlah Pelanggan Gustav Haircut Periode Maret-Oktober 2017.....	I-3
Gambar I.2	Metodologi Penelitian.....	I-9
Gambar II.1	<i>Importance-Performance Matrix</i>	II-6
Gambar III.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	III-15
Gambar III.2	Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	III-15
Gambar III.3	Profil Responden Berdasarkan Domisili (tempat tinggal).....	III-16
Gambar III.4	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penerimaan Layanan Pangkas Rambut Dalam Satu Bulan	III-16
Gambar III.5	Profil Responden Berdasarkan Sering atau Tidaknya Berpindah Tempat Layanan Pangkas Rambut.....	III-17
Gambar III.6	Profil Responden Berdasarkan Kriteria dalam Memilih Tempat Pangkas Rambut	III-17
Gambar III.7	Profil Responden Berdasarkan Hari Melakukan Cukur.....	III-18
Gambar III.8	Profil Responden Berdasarkan Cara Mengetahui Gustav Haircut	III-18
Gambar III.9	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Gustav Haircut	III-19
Gambar III.11	Pemetaan Grafik IPA.....	III-27
Gambar IV.1	Lembar Aspirasi <i>Gustav Aspiration Box</i>	IV-30
Gambar IV.2	Peta Meja Penyimpanan.....	IV-31

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab yang pertama ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dan perumusan masalah pada penelitian yang akan dilakukan terhadap usaha potong rambut Gustav Haircut. Setelah tahap identifikasi kemudian akan dijelaskan juga mengenai batasan-batasan dalam penelitian, asumsi yang dipakai selama berjalannya penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat, metodologi dan juga sistematika penulisan yang diterapkan selama penelitian berlangsung.

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang diikuti juga dengan perkembangan pola hidup, *fashion* sudah menjadi hal yang penting bagi kehidupan sehari-hari. Tidak hanya ditujukan untuk kaum wanita tetapi juga untuk kaum pria. Penampilan dewasa ini dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap individu, oleh karena itu penampilan menjadi aspek yang cukup berpengaruh dalam berkehidupan sehari-hari.

Bagi kaum pria, penampilan dapat dinilai dari berbagai faktor seperti pakaian (baju), celana, sepatu, dan juga model atau gaya rambut. Maka dari itu sudah semakin banyak bertebaran perusahaan yang memenuhi kebutuhan *fashion* untuk kaum pria. Salah satu faktor penampilan yang sedang menjadi perhatian kaum pria di Kota Bandung adalah model rambut dalam berpenampilan sehari-hari. Menanggapi hal tersebut banyak pihak yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan akan gaya *fashion* rambut dengan membuka toko jasa potong rambut atau lebih mudah dikenal dengan *barbershop* atau *haircut*. Menurut infobdg.com pada artikelnya di tahun 2015, sudah terdapat 28 *barbershop* ternama di Bandung yang sudah siap memenuhi kebutuhan di bidang gaya dan model rambut khususnya untuk kaum pria.

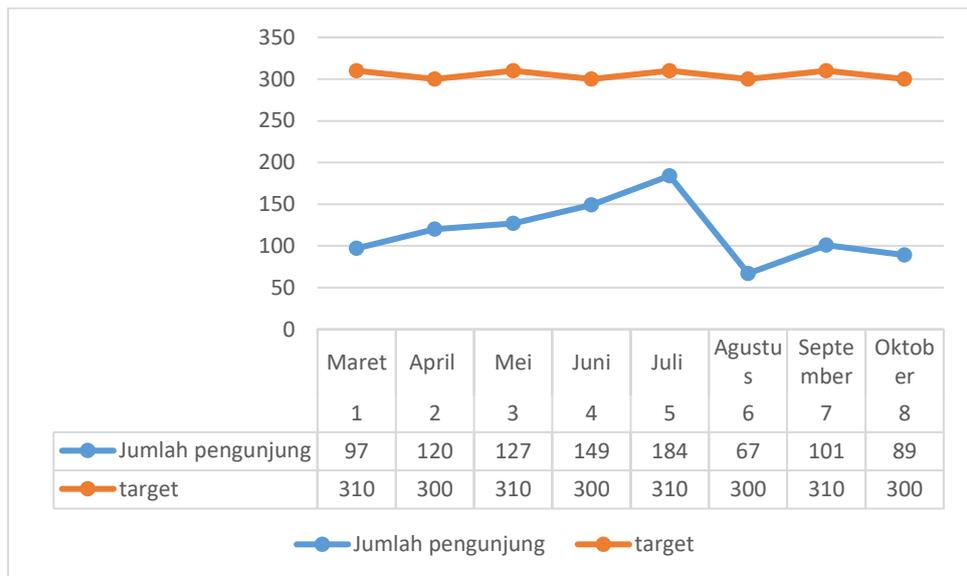
Saat ini dengan pengaruh dari beberapa faktor sosial, penyedia jasa potong rambut sudah semakin maju, berawal dari jasa potong rambut yang sederhana yaitu dengan fasilitas seadanya menjadi sebuah peluang bisnis yang menjanjikan dengan menambahkan beberapa atribut ke dalam jasa pemotongan

rambut. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan bagi konsumen yang membutuhkan jasa potong rambut dari mulai ruangan yang di dekorasi semenarik dan menyenangkan mungkin hingga alat cukur yang moderen. Tidak hanya dari segi fasilitas, tetapi perkembangan juga diterapkan dari segi pelayanan, mulai dari jasa cuci rambut, cukur jenggot, handuk hangat dalam pelayanan hingga jasa cuci dan penataan rambut juga disediakan memberikan kelengkapan pelayanan.

Penyedia jasa potong rambut dengan persaingan yang tinggi dikenal dengan nama *barbershop*. Para penyedia jasa potong rambut kini bersaing dalam mendapatkan konsumen dengan meningkatkan kepuasan konsumen dari jasa yang diberikan kepada konsumen. Gustav adalah salah satu penyedia jasa potong rambut di Kota Bandung yang diperuntukan bagi kaum pria. Berlokasi di Jl. Brigjen Katamso no. 45, Gustav Haircut berdiri pada awal tahun 2017. Gustav memiliki intensi untuk menguasai pangsa pasar dengan memberikan pelayanan terbaik diiringi dengan harga yang terjangkau. Maka dari itu Gustav memberikan kenyamanan bagi konsumen dengan memberi ruang tunggu yang tersedia dengan berbagai pilihan musik juga majalah untuk dibaca saat menunggu. Dengan desain toko yang bertema *industrial* diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan konsumen saat berada didalam toko Gustav Haircut. Selain itu, untuk menarik konsumen Gustav tidak hanya menjual jasa tetapi juga menjual produk berupa produk-produk untuk perawatan rambut seperti *pomade*, dan jel rambut untuk keperluan *hairstyling*.

Sebagai perusahaan yang baru berdiri, Gustav memiliki target pasar yang sudah jelas yaitu kalangan pria golongan ekonomi menengah dengan usia 12-50 tahun, dan juga target penjualan harian dengan angka minimal sebesar 10 konsumen per harinya. Untuk mencapai hal tersebut Gustav berbekal lokasi yang sudah strategis yang terletak di tengah kota dan juga peralatan cukur memadai. Dengan bekal tersebut Gustav harus dapat bersaing dengan penyedia jasa potong rambut yang sudah ada di Kota Bandung dalam hal akuisisi juga mempertahankan konsumen dari segi pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Pada kenyataannya saat ini Gustav sedang berada di posisi yang kurang menguntungkan. Hal ini disebabkan oleh konsumen yang datang untuk mendapatkan pelayanan dari Gustav Haircut masih berada dibawah target yang sudah ditetapkan.



Gambar 1. Data jumlah pelanggan Gustav Haircut Periode Maret-Oktober 2017

Pada gambar 1 digambarkan mengenai jumlah penjualan yang dilakukan oleh Gustav Haircut pada periode Maret-Agustus tahun 2017. Jumlah penjualan setiap bulan masih belum mencapai target yang telah ditetapkan pemilik dalam menjalankan bisnis. Berdasarkan laporan keuangan dari Gustav Haircut, rata-rata pelanggan yang datang per hari masih jauh dari target dimana rata-rata jumlah konsumen yang datang saat ini adalah sebesar 4,13 konsumen/ hari dari target yang sudah ditetapkan yaitu sebanyak 10 konsumen/ hari. Berdasarkan data keuangan juga terlihat terdapat penurunan jumlah penjualan yang sangat drastis yang terjadi di periode Juli-Agustus. Penurunan ini mungkin terjadi akibat adanya penurunan minat beli dari konsumen yang diakibatkan tidak tercapainya ekspektasi konsumen terhadap pelayanan dari Gustav Haircut.

I.2 Rumusan Masalah

Sebagai pelaku bisnis yang bergerak di bidang jasa, Gustav perlu dapat bersaing dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya.

Dengan memberikan pelayanan yang sesuai maupun lebih dari ekspektasi konsumen maka konsumen akan merasa puas akan pelayanan sehingga meningkatkan kemungkinan bagi konsumen untuk tetap menggunakan kembali jasa dari Gustav dalam hal potong rambut. Selain memenuhi ekspektasi konsumen Gustav juga harus mampu memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal potong rambut untuk tetap menjaga konsumen. Jika kebutuhan dan ekspektasi konsumen sudah terpenuhi, tidak hanya akan menjaga minat beli konsumen tetapi juga akan menambah kemungkinan untuk akuisisi pasar lebih luas karena kepuasan konsumen yang sudah menerima jasa dari Gustav. Hal ini dapat terjadi karena konsumen yang puas akan cenderung memberikan *word of mouth* yang bernilai positif terhadap merek Gustav Haircut.

Untuk menemukan masalah berdasarkan gejala yang sudah ada, dilakukan pengumpulan data awal untuk membuktikan masalah yang terdapat pada Gustav Haircut yang menyebabkan tidak tercapainya target penjualan per harinya. Dari wawancara terhadap kurang lebih 10 responden yang baru saja mendapatkan pelayanan dari Gustav Haircut didapatkan bahwa ekspektasi pelayanan yang diterima dari Gustav Haircut belum memenuhi, atau dapat dikatakan konsumen belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa dari responden berkata bahwa fasilitas yang diberikan masih kurang dibandingkan dengan kompetitor. Lainnya berkata bahwa kurangnya interaksi yang dilakukan tukang cukur dengan konsumen sehingga pelayanan terasa sangat lama dan juga hasil potong rambut yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa ekspektasi dan kebutuhan konsumen belum tercapai dilihat dari pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Dapat dilihat interpretasi hasil wawancara responden pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Wawancara Awal Terhadap Konsumen Gustav Haircut

responden	usia	pengalaman positif	pengalaman negatif	pengalaman cukur di Gustav	Intensi kembali menggunakan jasa Gustav
1	14	tempat nyaman, bersih	kurangnya fasilitas	pendatang baru	akan kembali

			dibanding kompetitor		
--	--	--	----------------------	--	--

(lanjut)

Tabel 1. Hasil Wawancara Awal Terhadap Konsumen Gustav Haircut (lanjutan)

2	23	hasil potong rambut yang sesuai keinginan	-	pendatang baru	akan kembali
3	25	harga jual yang sesuai	tukang cukur kurang komunikatif	pendatang baru	akan kembali
4	27	tempat nyaman	tempat yang susah ditemui	pendatang baru	-
5	23	-	ketidak sesuaian potongan rambut dengan keinginan	pendatang baru	tidak akan kembali
6	25	tempat yang nyaman	tempat yang susah ditemui, hasil cukur yang tidak sesuai	pendatang baru	tidak akan kembali
7	26	harga sesuai, lokasi strategis	fasilitas ruang tunggu yang sempit, hasil cukur yang tidak sesuai	pendatang baru	akan kembali

(lanjut)

Tabel 1. Hasil Wawancara Awal Terhadap Konsumen Gustav Haircut (lanjutan)

8	24	tempat nyaman, pijat memuaskan,	pelayanan cukur yang lama, kurangnya interaksi konsumen dan pekekrja	pendatang baru	akan kembali
9	22	tempat nyaman, harga murah	pelayanan pijat kasar	pendatang baru	tidak akan kembali
10	19	keahlian <i>hairstyling</i> yang baik	tambah pekerja	pendatang baru	akan kembali

Saat ini, dalam upaya memenuhi ekspektasi pelanggan, Gustav Haircut sudah melakukan beberapa perbaikan pelayanan antara lain adalah memberikan pelatihan kepada pegawai dalam menangani pelanggan dengan tujuan memenuhi ekspektasi pelanggan. Selain menambahkan pelayanan Gustav juga menambahkan *neonbox* untuk meningkatkan kesadaran konsumen akan keberadaan Gustav Haircut. Semua perbaikan yang dilakukan oleh Gustav Haircut saat ini dilakukan hanya berdasarkan intuisi pemilik tempat usaha dan juga dari beberapa konsumen yang secara langsung menyampaikan keluhan. Karena perbaikan yang sudah dilakukan belum sepenuhnya didasarkan oleh *feedback* dari konsumen maka terdapat kemungkinan besar bahwa ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan belum dapat dicapai.

Berdasarkan gejala dan masalah yang sudah dijabarkan, disertai data yang diterima, maka peneliti memutuskan untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas jasa dari jasa yang dijual oleh Gustav Haircut dengan menggunakan

metode pengukuran kualitas jasa SERVQUAL juga untuk mencari usulan perbaikan yang tepat bagi Gustav Haircut dengan metoda IPA (*Importance Performance Analysis*) dalam penelitian mengenai perbaikan kualitas pelayanan dari Gustav Haircut dan bagaimana ekspektasi konsumen mengenai layanan di Gustav Haircut.

Metode SERVQUAL dipilih dalam melakukan penelitian untuk mengetahui atribut kualitas jasa yang belum bisa memenuhi ekspektasi konsumen dalam menerima pelayanan dari Gustav Haircut, dengan melihat kesenjangan antara kualitas layanan yang diterima konsumen dengan ekspektasi dari pelayanan yang akan diterima konsumen. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, baiknya ekspektasi konsumen akan pelayanan yang diterima sesuai atau lebih baik, maka dari itu digunakan metode SERVQUAL dalam melakukan penilaian atribut kualitas layanan jasa untuk mengetahui atribut apa saja yang butuh perbaikan. Kelebihan metode ini dibanding metode lainnya adalah perusahaan dapat berkonsentrasi terhadap ekspektasi pelanggannya sehingga dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Setelah mengetahui atribut mana yang memiliki kesenjangan yang paling tinggi kemudian dilakukan penilaian untuk memboboti prioritas perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). IPA mengidentifikasi atribut berdasarkan kepentingan kualitas layanan dengan performansi dari layanan itu sendiri. Metode IPA diharapkan dapat melengkapi pendekatan SERVQUAL dengan menentukan prioritas perbaikan usulan.

Berdasarkan hal-hal yang sudah didapat, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dari Gustav Haircut saat ini?
2. Atribut pelayanan apa yang perlu segera diperbaiki dalam meningkatkan kualitas jasa di Gustav Haircut?
3. Apa usulan yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari Gustav Haircut ?

I.3 Asumsi dan Batasan Masalah

Dalam penelitian ini ditentukan asumsi dan batasan masalah untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut adalah asumsi yang digunakan dalam penelitian :

1. Kondisi objek penelitian yang tidak berubah selama dilakukannya penelitian.

Dalam penelitian ini juga digunakan batasan untuk mempertahankan pandangan penelitian agar terfokus pada penyelesaian masalah yang sudah ditentukan sebelumnya. Berikut adalah batasan masalah yang digunakan dalam penelitian :

1. Produk yang diteliti hanyalah jasa yang diberikan pada konsumen, produk nyata dari Gustav Haircut tidak diperhitungkan.
2. Usulan yang didapat pada penelitian tidak sampai tahap implementasi.
3. Usulan tidak memperhatikan faktor biaya.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dibuat ditentukan tujuan penelitian. Tujuan penelitian yang didapat adalah antara lain:

1. Mengetahui kualitas pelayanan dari Gustav Haircut saat ini.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang harus segera diperbaiki dalam meningkatkan kualitas jasa di Gustav Haircut.
3. Mengetahui usulan yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari Gustav Haircut.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Gustav Haircut diharapkan dapat memberi manfaat terhadap pembaca maupun penulis penelitian ini. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

- a. Bagi Gustav Haircut
 1. Mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah tepat.
 2. Mengetahui perbaikan kualitas layanan untuk diberikan kepada konsumen
- b. Manfaat bagi peneliti
 1. Meningkatkan kemampuan peneliti dalam penulisan penelitian, analisis, dan penyelesaian permasalahan dalam bidang keilmuan Teknik Industri

2. Mengetahui tata cara penelitian dan penulisan skripsi sesuai bidang keilmuan Teknik Industri
 3. Memperluas wawasan penulis mengenai pemahaman kualitas jasa dan atribut pendukungnya dalam penjualan produk jasa
- c. Manfaat bagi pembaca
1. Menambah wawasan pembaca mengenai pentingnya kualitas jasa dalam penjualan produk berbasis jasa serta menjadi referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan kualitas jasa

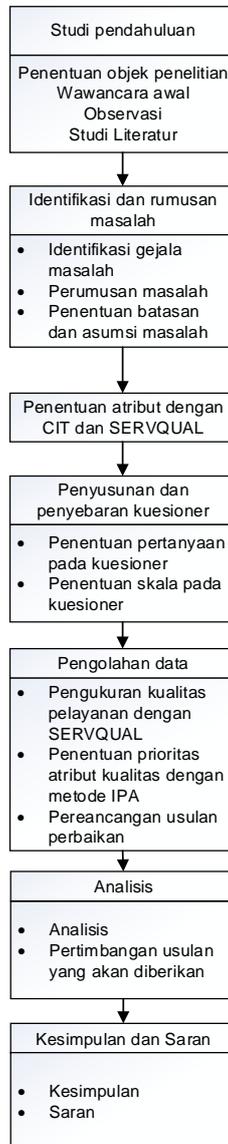
I.6 Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kerangka teoritis berupa metodologi penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan terstruktur. Dimulai dari proses penentuan objek, identifikasi masalah lalu diikuti dengan perumusan masalah yang diikuti dengan pemilihan metoda yang dipakai dalam usaha untuk memberikan solusi terhadap masalah. Tahap berikutnya adalah menentukan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Setelah mengetahui tujuan penelitian, peneliti melakukan penentuan atribut dalam masalah disusul dengan penyebaran kuesioner untuk memperoleh data. Setelah data diperoleh kemudian dilakukan pengolahan data yang berujung dengan analisis hasil olahan dan kemudian menarik kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan. Metodologi penelitian dapat dilihat di gambar 3.

1. Studi pendahuluan

Pada tahap ini peneliti menentukan objek penelitian, topik, serta metode yang dipakai dalam melakukan penelitian. Pada awalnya peneliti mencari objek yang dijadikan tempat untuk melakukan penelitian. Setelah mendapat objek, dan pihak objek menerima peneliti untuk melakukan penelitian di tempat, peneliti kemudian melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang mungkin terjadi atau sedang terjadi di tempat tersebut dengan melakukan wawancara awal. Identifikasi Setelah mendapat izin penelitian, peneliti kemudian berdiskusi dengan pihak perusahaan atau bisnis mengenai masalah yang sedang dihadapi. Setelah disetujui, kemudian peneliti mencari metode yang tepat untuk membahas dan mencari solusi dari masalah tersebut. Dalam melakukan identifikasi masalah, peneliti melakukan studi lapangan berupa observasi

lingkungan kerja di sekitar objek. Dalam tahap itu peneliti melakukan penilaian terhadap permasalahan yang didapati saat melakukan observasi.



Gambar 2. Metodologi Penelitian

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dalam tahap ini dilakukan identifikasi dan perumusan masalah berdasarkan apa yang sedang dialami oleh objek penelitian. Dengan mencari gejala-gejala masalah untuk mencari inti masalah dari apa yang sedang dialami objek. Dari data yang dihasilkan juga latar belakang dilakukan penelitian kemudian peneliti dapat merumuskan masalah berupa *research question* yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian.

Setelah mengetahui masalah yang terdapat setelah perumusan masalah, terdapat beberapa *research question* yang kemudian dijadikan dasar tujuan untuk melakukan penelitian.

3. **Penentuan atribut Kualitas Jasa**
Penentuan atribut penelitian kemudian dilakukan berdasarkan masalah dan pertanyaan yang sudah dirumuskan sebelumnya. Atribut ini kemudian menjadi kunci dari penelitian agar penelitian dapat berjalan baik dan tepat sasaran.
4. **Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner**
Pada tahap ini, peneliti membuat kuesioner yang relevan dengan atribut yang sudah ditentukan sebelumnya. Merumuskan pertanyaan yang akan diajukan ke konsumen untuk mendapat respon yang tepat juga jawaban yang relevan dengan penelitian. Kemudian kuesioner tersebut akan disebar ke sumber yang relevan dengan permasalahan yang sedang terjadi di objek penelitian. Pada tahap ini juga ditentukan metode pengambilan sampel yang sesuai guna mempertajam penelitian.
5. **Pengolahan Data dengan Menggunakan Metode SERVQUAL**
Dalam pengolahan data, peneliti melakukan pengukuran kualitas terhadap objek penelitian yaitu Gustav Haircut. Pengolahan data dibantu oleh data yang sudah dihasilkan di tahap sebelumnya yang kemudian diolah dengan menggunakan metoda SERVQUAL. Penelitian berdasarkan metode SERVQUAL yang dilakukan peneliti adalah pada *Gap 5* dimana dilakukan penelitian terhadap kesenjangan antara harapan konsumen dengan apa yang diterima oleh konsumen.
6. **Analisis**
Tahap ini merupakan respon dari data yang sudah diolah sebelumnya kemudian melakukan perancangan usulan dan perbaikan untuk Gustav Haircut. Usulan dan perbaikan yang diajukan didasarkan pengolahan data yang sudah dilakukan sebelumnya.
7. **Kesimpulan dan Saran**
Pada tahap ini kesimpulan ditarik dari penelitian yang sudah dilakukan kemudian menambahkan saran kepada pihak yang bersangkutan mengenai alternatif perbaikan atau langkah yang sebaiknya diambil oleh

objek dalam menyelesaikan masalah yang sedang dialami, maupun untuk penelitian lanjutan.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan
Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, batasan dan asumsi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab II Tinjauan Pustaka
Bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada pada penelitian.
3. Bab III Data dan Pengolahan Data
Bab ini berisi penjelasan langkah-langkah untuk memperoleh data. Selain itu pada bab ini terdapat data mentah dan pengolahan dari data tersebut sehingga mendapatkan hasil yang akan dianalisis kemudian.
4. Bab IV Analisis
Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data yang diperoleh dari bab sebelumnya beserta solusi perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada.
5. Bab V Kesimpulan dan Saran
Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga saran yang dapat diberikan bagi objek penelitian untuk meningkatkan mutu layanan yang ada saat ini.