

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari hasil analisis dan data yang telah diolah. Kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan.

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan penelitian, ditentukan 24 atribut yang dipertimbangkan dalam menilai layanan barbershop.
2. Terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan oleh RedBox *Barbershop*, yaitu:
  - a. Kebersihan RedBox *Barbershop* dan Peralatannya (A8)
  - b. Kemampuan RedBox *Barbershop* dalam Menanggapi Saran dan Kritik (A19)
  - c. Ketanggapan Karyawan dalam Melayani Konsumen (A15)
  - d. Karyawan Rapi dan Berseragam (A6)
  - e. Keberagaman Produk Penata Rambut yang Ditawarkan. (A9)
3. Diberikan usulan-usulan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen RedBox *Barbershop*, meliputi membuat jadwal piket, membuat form kritik dan saran, dan lainnya.

#### **V.2 Saran**

Berikut merupakan saran yang dapat diberikan bagi pihak manajemen RedBox *Barbershop* dan untuk penelitian selanjutnya.

##### **V.2.1 Saran Bagi Pihak Manajemen**

1. Pihak RedBox dapat mempertimbangkan dan menerapkan usulan yang diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

2. RedBox harus tetap mempertahankan performansi atribut yang sudah baik, tidak boleh memperbaiki atribut lain tetapi atribut yang sudah baik menjadi tidak terkontrol.

#### **V.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memprediksi harga yang dibutuhkan untuk perbaikan atribut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fraenkel, J. dan Wallen, N. (1993). *How To Design and Evaluate Research in Education (2nd ed)*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Hair, J.F., R.E. Anderson, R.L. Tatham dan W.C. Black. (1995). "*Multivariate Data Analysis With Reading*", *Fourth Edition*. Prentice Hall College. New Jersey.
- Jasfar, F. (2005), *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P and, Gary . (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lenni. (2009). *Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan R'2 Salon Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis Dan Kano*. Program Studi Teknik Industri. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Parahyangan.
- Lovelock, C dan Wright, L. K. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*.
- Lovelock, C dan Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Lovelock, C., dan Wirtz, J. (2005). *Service Marketing in Asia, 2nd edition*. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba.
- Mueller, D. J. (1992). *Mengukur Sikap Sosial: Pegangan Untuk Peneliti Dan Praktisi*. Indonesia: Bumi Aksara.
- Mulyana, D. (2001). *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.L., (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, Vol. 49, Autumn*.
- Permana, R. W. (2015). Kini Lebih Banyak Pria yang Peduli Gaya Rambut Dibanding Wanita. Retrieved from Merdeka:

<https://www.merdeka.com/gaya/kini-lebih-banyak-pria-yang-peduli-gaya-rambut-dibanding-wanita.html> .

- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Business Approach*. John Wiley dan Sons, New York.
- Sugiyono, (2004). *Statistika untuk Penelitian, Cetakan Keenam*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Tjiptono F. dan Chandra. (2005). *Service Quality and Satisfaction Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tontini, G., dan Picolo, J. D. (2010). *Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality*, 20(6), 565-584.
- Wiyarti, Listya. (2008). *Usulan Perbaikan Kualitas Salon Alena berdasarkan Improvement Gap Analysis*. Program Studi Teknik Industri. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Parahyangan.
- Yamit, Zuliana. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, ed. 1, cet. Ke 3 Yogyakarta : Ekonisia.

**LAMPIRAN A**  
**KUESIONER**

Bagian Kedua:

Bayangkan Anda berada dalam kondisi *barbershop* seperti yang disebutkan berikut

Berikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang mewakili pilihan Anda.

No	Apa yang akan ada rasakan sebagai konsumen apabila <i>barbershop</i> yang dikunjungi memiliki kondisi seperti berikut ini :	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
1	Lokasi <i>barbershop</i> yang mudah dijangkau	1	2	3	4	5	6
2	Waktu menunggu lama	1	2	3	4	5	6
3	Suasana <i>barbershop</i> nyaman	1	2	3	4	5	6
4	Proses reservasi sulit	1	2	3	4	5	6
5	Papan nama <i>barbershop</i> menarik dan mudah dilihat	1	2	3	4	5	6
6	Harga tiap perawatan tidak jelas dan tepat	1	2	3	4	5	6
7	Fasilitas penunjang <i>barbershop</i> menarik (bangunan, furniture, sofa tunggu)	1	2	3	4	5	6
8	Karyawan tidak mampu menjelaskan dan berkomunikasi dengan baik dengan konsumen	1	2	3	4	5	6
9	Peralatan yang digunakan modern dan terawat	1	2	3	4	5	6
10	Fasilitas utama <i>barbershop</i> tidak nyaman (Kursi cukur, kursi cuci)	1	2	3	4	5	6
11	Karyawan rapi dan berseragam	1	2	3	4	5	6
12	<i>Barbershop</i> tidak dapat menanggapi saran dan kritik dengan baik	1	2	3	4	5	6
13	Paket yang ditawarkan beragam	1	2	3	4	5	6
14	Karyawan tidak peka terhadap konsumen (menawarkan minum)	1	2	3	4	5	6
15	<i>Barbershop</i> dan peralatannya bersih (tempat, handuk, sisir, kursi potong, kamar mandi)	1	2	3	4	5	6
16	Karyawan tidak sopan dan tidak ramah	1	2	3	4	5	6
17	Produk penata rambut yang ditawarkan beragam ( Wax, gel, pomade)	1	2	3	4	5	6
18	Perawatan yang diberikan tidak sesuai keinginan konsumen	1	2	3	4	5	6
19	Ruang tunggu nyaman	1	2	3	4	5	6

No	Apa yang akan ada rasakan sebagai konsumen apabila <i>barbershop</i> yang dikunjungi memiliki kondisi seperti berikut ini :	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
20	Karyawan tidak tanggap dalam melayani konsumen yang baru datang	1	2	3	4	5	6
21	Fasilitas hiburan yang lengkap didalam <i>barbershop</i> ( Tv, Majalah, musik, wifi)	1	2	3	4	5	6
22	Karyawan tidak ahli dan terampil dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	6
23	Lapangan parkir yang tersedia luas	1	2	3	4	5	6
24	Pelayanan dan lamanya pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6
25	Pelayanan dan lamanya pelayanan sesuai dengan SOP yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6
26	Lapangan parkir yang tersedia sempit	1	2	3	4	5	6
27	Karyawan ahli dan terampil dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	6
28	Fasilitas hiburan yang tidak lengkap didalam <i>barbershop</i> ( Tv, Majalah, musik, wifi)	1	2	3	4	5	6
29	Karyawan tanggap dalam melayani konsumen yang baru datang	1	2	3	4	5	6
30	Ruang tunggu tidak nyaman	1	2	3	4	5	6
31	Perawatan yang diberikan sesuai keinginan konsumen	1	2	3	4	5	6
32	Produk penata rambut yang ditawarkan tidak beragam ( Wax, gel, pomade)	1	2	3	4	5	6
33	Karyawan sopan dan ramah	1	2	3	4	5	6
34	<i>Barbershop</i> dan peralatannya tidak bersih (tempat, handuk, sisir, kursi potong, kamar mandi)	1	2	3	4	5	6
35	Karyawan peka terhadap konsumen (menawarkan minum, menyediakan tempat duduk apabila ruang tunggu penuh)	1	2	3	4	5	6
36	Paket yang ditawarkan tidak beragam	1	2	3	4	5	6
37	<i>Barbershop</i> dapat menanggapi saran dan kritik dengan baik	1	2	3	4	5	6
38	Karyawan tidak rapi dan berseragam	1	2	3	4	5	6

39	Fasilitas utama <i>barbershop</i> nyaman (Kursi cukur, kursi cuci)	1	2	3	4	5	6
No	Apa yang akan ada rasakan sebagai konsumen apabila <i>barbershop</i> yang dikunjungi memiliki kondisi seperti berikut ini :	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
40	Peralatan yang digunakan tidak modern dan tidak terawat	1	2	3	4	5	6
41	Karyawan harus mampu menjelaskan dan berkomunikasi dengan baik dengan konsumen	1	2	3	4	5	6
42	Fasilitas penunjang <i>barbershop</i> tidak menarik ( bangunan, furniture, sofa tunggu)	1	2	3	4	5	6
43	Harga tiap perawatan jelas dan tepat	1	2	3	4	5	6
44	Papan nama <i>barbershop</i> tidak menarik dan sulit dilihat	1	2	3	4	5	6
45	Proses reservasi mudah	1	2	3	4	5	6
46	Suasana <i>barbershop</i> tidak nyaman	1	2	3	4	5	6
47	Waktu menunggu singkat	1	2	3	4	5	6
48	Lokasi <i>barbershop</i> sulit dijangkau	1	2	3	4	5	6



Bagian Ketiga

Berikan penilaian terkait tingkat kepuasan Anda di RedBox *Barbershop* pada hal - hal berikut

Berikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang mewakili pilihan Anda.

No	Bagaimana tanggapan anda terkait RedBox <i>barbershop</i> berikut ini :	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kestrategisan lokasi RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
2	Kenyamanan suasana RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
3	Kejelasan dan kemenarikan papan nama RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
4	Kemenarikan fasilitas penunjang RedBox <i>barbershop</i> (bangunan, furniture, sofa tunggu)	1	2	3	4	5	6
5	Keterawatan dan kebaruan peralatan yang digunakan RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
6	Kerapihan karyawan RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
7	Keberagaman paket yang ditawarkan RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
8	Kebersihan RedBox <i>barbershop</i> dan peralatannya (tempat, handuk, sisir, kursi potong, kamar mandi)	1	2	3	4	5	6
9	Keberagaman produk penata rambut yang ditawarkan RedBox <i>barbershop</i> ( Wax, gel, pomade)	1	2	3	4	5	6
10	Kenyamanan ruang tunggu RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6

No	Bagaimana tanggapan anda terkait RedBox <i>barbershop</i> berikut ini :	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
11	Kelengkapan fasilitas hiburan RedBox <i>barbershop</i> (Tv, Majalah, musik, wifi)	1	2	3	4	5	6
12	Keluasan area lapangan parkir RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
13	Sop pelayanan dan lamanya pelayanan RedBox <i>barbershop</i> sesuai yang dijanjikan	1	2	3	4	5	6
14	Keahlian dan terampilan karyawan RedBox <i>barbershop</i> dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	6
15	Ketanggapan karyawan RedBox <i>barbershop</i> dalam melayani konsumen yang baru datang	1	2	3	4	5	6
16	Kesesuaian perawatan yang diberikan RedBox <i>barbershop</i> dengan keinginan konsumen	1	2	3	4	5	6
17	Kesopanan dan keramahan karyawan RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
18	Kepekaan karyawan RedBox <i>barbershop</i> terhadap konsumen (menawarkan minum)	1	2	3	4	5	6
19	Kemampuan RedBox <i>barbershop</i> dalam menanggapi saran dan kritik	1	2	3	4	5	6
20	Kenyamanan fasilitas utama RedBox <i>barbershop</i> (Kursi cukur, kursi cuci)	1	2	3	4	5	6
21	Kemampuan karyawan RedBox <i>barbershop</i> menjelaskan dan berkomunikasi dengan baik dengan konsumen	1	2	3	4	5	6

No	Bagaimana tanggapan anda terkait RedBox <i>barbershop</i> berikut ini :	Sangat Tidak Puas	Tidak puas	Sedikit Tidak Puas	Sedikit Puas	Puas	Sangat Puas
22	Kejelasan dan ketepatan harga tiap perawatan pada RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
23	Kemudahan proses reservasi RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6
24	Waktu menunggu di RedBox <i>barbershop</i>	1	2	3	4	5	6

Kepada Yth.

Pengunjung RedBox *Barbershop*  
di tempat

Dalam rangka mengumpulkan data untuk menyusun Tugas Akhir yang berjudul "Usulan Perbaikan Kualitas Jasa RedBox Barbershop Berdasarkan Metode *Improvement Gap Analysis*", saya mahasiswa jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik Parahyangan Bandung memohon kesediaan Anda untuk dapat mengisi kuesioner ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RedBox *Barbershop* untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Sdr dalam mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Steven  
(2015610093)

## Questioner bagian pertama

### Profil Responden

Petunjuk pengisian :

Berikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang mewakili pilihan Anda.

1. Jumlah kunjungan anda ke RedBox *Barbershop* dalam 3 bulan terakhir:
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. 4 kali
  - e. >4 kali
  
2. Paket perawatan yang sering anda pilih (Boleh lebih dari satu):
  - a. RedBox Haircut
  - b. RedBox Premium cut
  - c. Shave
  - d. Beard & Moustache Trim
  - e. Hair Tatto
  - f. Hair coloring
  - g. Hair spa
  
3. Transportasi apa yang biasa anda gunakan ketika berkunjung ke *barbershop*?
  - a. Kendaraan roda 2
  - b. Kendaraan roda 4
  - c. Kendaraan umum / taksi online / taksi konvensional
  - d. Lainnya: .....

4. Pekerjaan anda:
  - a. Pelajar
  - b. Mahasiswa
  - c. Karyawan
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya...
  
5. Pada hari apa biasa anda mengunjungi *barbershop*? (boleh lebih dari 1 jawaban)
  - a. Senin - jumat
  - b. Sabtu – Minggu
  - c. Hari libur
  - d. Hari spesial (Valentine, imlek, idul fitri, tahun baru)
  - e. Lainnya...

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama lengkap : Steven Hendry Gunawan

Tempat/tanggal lahir : Singapura / 21 juli 1997

Alamat : Jalan Ratnapaksi 8

Agama : Kristen

Pendidikan :

- TKK BPK Penabur 246
- SDK BPK Penabur 246
- SMPK 5 BPK Penabur
- SMAK 1 BPK Penabur Bandung
- Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan, Bandung



Prestasi dan kegiatan berorganisasi:

- Juara quiz english SDK BPK Penabur Bandung
- Juara V Tennis intern Wibowo Tennis Club
- Juara III Tennis intern Wibowo Tennis Club
- Juara III Tennis intern Wibowo Tennis Club
- Juara II Tennis intern Wibowo Tennis Club
- Juara I I CUP Tennis Competition
- Peserta Lomba Renang Gaya Katak Jawa Barat
- Staf Divisi Keamanan TATI 2015
- Staf Divisi Keamanan IDEA