

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CAPTAIN
BARBERSHOP HARAPAN INDAH BEKASI DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



Ferrysa Giantama

1171001116

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama: Ferrysa Giantama

NIM: 1171001116

Tanda Tangan:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ferrysa', written in a cursive style.

Tanggal: 18 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Ferrysa Giantama
NIM : 1171001116
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
CAPTAIN BARBERSHOP HARAPAN INDAH
BEKASI DENGAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk melakukan penelitian pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M. ()

Penguji I: Gunardi Endro, Ph.D.

()

Penguji II: Adi Budipriyanto, S.T., M.T.

()

Ditetapkan di: Jakarta,

18 Agustus 2022

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CAPTAIN BARBERSHOP HARAPAN INDAH BEKASI DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”** dapat diselesaikan dengan baik. Selesaiannya tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta doa dari banyak pihak.

Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan dengan tujuan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat selesai tanpa dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah, Mama dan Ifa serta seluruh keluarga besar penulis yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi, dukungan, dan juga doa restu selama masa perkuliahan hingga akhirnya bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan ilmu, arahan, saran, dan bimbingan yang sangat bermanfaat selama penyusunan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Gunardi Endro Ph.D. selaku dosen penguji 1 yang telah meluangkan, waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan dan bimbingan selama penyempurnaan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Adi Budipriyanto, S.T., M.T selaku dosen penguji 2 yang telah meluangkan, waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan dan bimbingan selama penyempurnaan Tugas Akhir ini.

5. Para dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie.
6. Kemala Fatih Locita selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Ferry C, Daniel, Cut Shella, dan Novita selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
8. Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini.
9. Penulis berharap semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT. Dan juga semoga penelitian ini bermanfaat bagi banyak pihak di masa yang akan datang.

Jakarta, 18 Agustus 2022



Ferrysa Giantama

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferrysa Giantama
NIM : 1171001116
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CAPTAIN BARBERSHOP HARAPAN
INDAH BEKASI DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Penulis/Pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 18 Agustus 2022

Yang menyatakan



Ferrysa Giantama

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CAPTAIN BARBERSHOP
HARAPAN INDAH BEKASI DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Ferrysa Giantama

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk bisa mengetahui bagaimana kualitas layanan dalam lima dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati), atribut pelayanan yang pelanggan anggap penting oleh para pelanggan, dan menganalisis usulan tindakan prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi. Penelitian ini menggunakan 120 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, dan Analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dari hasil analisis kesenjangan nilai rata-rata kepentingan dan kinerja mendapatkan nilai 0,02 dimensi yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan nilai rata-rata kepentingan 4,36 dan nilai rata-rata kinerja 4,42. Berdasarkan hasil pada pemetaan diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat dua atribut yang berada pada kuaran A yang pelanggan anggap penting dan memerlukan tindakan prioritas utama untuk perbaikan yaitu Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi memiliki sarana parkir yang memadai, dan Karyawan Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi memberikan saran yang baik pada model rambut pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY CAPTAIN BARBERSHOP HARAPAN
INDAH BEKASI WITH THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(IPA) METHOD***

Ferryssa Giantama

ABSTRACT

This study aims to be able to find out how the quality of service in the five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy), service attributes that customers consider important by customers, and analyze the proposed priority actions to improve service quality at Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi. This study used 120 respondents using non-probability sampling techniques, and the analysis used was Importance Performance Analysis (IPA). From the results of the gap analysis, the average value of importance and performance gets a value of 0.02, the dimension that greatly affects customer satisfaction is the dimension of tangibles with an average value of importance of 4.36 and an average performance value of 4.42. Based on the results on the Cartesian diagram mapping, it shows that there are two attributes in quadrant A that customers consider important and require top priority action for improvement, namely Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi has adequate parking facilities, and Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi employees provide good advice on customer hairstyles.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Kesenjangan Kualitas Pelayanan (<i>Gap</i>)	14
2.2 Importance Performance Analysis (IPA)	16
2.2.1 Tujuan <i>Importance Performance Analysis</i>	18
2.2.2 Skor Nilai Kepentingan	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	20
2.4 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.2.1 Populasi.....	24

3.2.2	Sampel.....	25
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	26
3.4	Instrumen Penelitian	26
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.6	Uji Instrumen.....	29
3.6.1	Uji Validitas	29
3.6.2	Uji Reliabilitas	30
3.7	Uji Asumsi Klasik	30
3.7.1	Uji Normalitas	30
3.8	Teknik Analisis Data	30
3.8.1	Analisis Deskriptif	30
3.8.2	Analisis Kesenjangan	31
3.8.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	31
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	33
4.2	Hasil Penelitian.....	33
4.2.1	Uji Instrumen	33
4.2.1.1	Uji Validitas	33
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	35
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	35
4.2.2.1	Uji Normalitas	35
4.2.3	Analisis Deskriptif	36
4.2.3.1	Analisis Karakteristik Responden (Usia)	37
4.2.3.2	Analisis Karakteristik Responden (Pekerjaan)	37
4.2.3.3	Analisis Karakteristik Responden (Frekuensi Kedatangan)	38
4.3	Importance Performance Analysis (IPA)	39
4.3.1	Analisis Gap <i>Performance – Importance</i> (P-I).....	39
4.3.1.1	Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Bukti Fisik	39
4.3.1.2	Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Keandalan	41
4.3.1.3	Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Daya Tanggap.....	43
4.3.1.4	Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Jaminan.....	44

4.3.1.5 Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Empati.....	46
4.3.1.6 Nilai Rata-rata Total Kesenjangan <i>Performance – Importance</i>	48
4.3.2 Diagram Kartesius	49
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.4.1 Kualitas Pelayanan Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi	54
4.4.2 Atribut-atribut Pelayanan yang dianggap Penting oleh Pelanggan	55
4.4.3 Usulan Prioritas Tindakan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.5 Kesimpulan.....	65
5.6 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN 1	72
LAMPIRAN 2.....	76
LAMPIRAN 3.....	78
LAMPIRAN 4.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Captain Barbershop.....	5
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	17
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	38
Gambar 4.4 Hasil Diagram Kartesius	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Captain Barbershop Harapan Indah Bekasi	5
Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	11
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 3.3 Dimensi Servqual Harapan (<i>Importance</i>)	28
Tabel 3.4 Dimensi Servqual Kinerja (<i>Performance</i>)	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4.4 Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Bukti Fisik	39
Tabel 4.5 Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Keandalan	41
Tabel 4.6 Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Daya Tanggap	43
Tabel 4.7 Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Jaminan	44
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai Kesenjangan Dimensi Empati	46
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Total Kesenjangan <i>Performance – Importance</i>	48