

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA MY BEAUTY SALON
CABANG JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

WULAN DWI CAHYANI

1171001158

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

TAHUN 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Wulan Dwi Cahyani

NPM : 1171001158

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 Agustus 2024

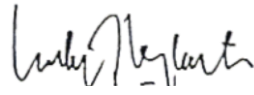
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Wulan Dwi Cahyani
NPM : 1171001158
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pada My Beauty Salon Cabang Jakarta

Telah berhasil di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Bapak Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, MSi. ()

Penguji 1 : Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D (



Ditandatangani secara elektronik oleh Gunardi pada 30/08/2024 09:25

Penguji 2 : Bapak Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, M.M (

Digitally signed by Aurino Djamaris
DN: cn=Aurino Djamaris, o. ou,
email=aurinodjamaris@gmail.co
m, c-ID
Date: 2024.08.29 21:29:40
+07'00'

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan rahmat dan karunia penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Pada My Beauty Salon Cabang Jakarta”. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa cukup sulit tanpa bantuan serta bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Allah SWT, kedua orang tua, Bapak Nur Rozi, Ibu Muningsih serta adik, Tiara Kusumawati dan keluarga besar penulis yang telah mendukung dan memberikan dukungan baik materi maupun moral, serta kasih sayang dan doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA, MSi. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan ilmu, arahan, saran, serta bimbingan yang sangat berguna untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D dan Bapak Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Segenap jajaran dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan bekal serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Sahabat - sahabat penulis yaitu Nurul Azmi, Defi, Ratu Maharani, Maulina, Fatimah Azzahrah, Ade, Putri yang telah membantu penulis untuk saling bertukar pikiran, memberikan saran-saran, memberikan dukungan serta motivasi dan juga selalu mendukung agar penulis segera menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi penulis selanjutnya. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih

Jakarta, 29 Agustus 2024

Penulis,



Wulan Dwi Cahyani

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Wulan Dwi Cahyani

NPM 1171001158

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Analisis Kualitas Layanan Pada My Beauty Salon Cabang Jakarta Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti, Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 29 Agustus 2024

Yang menyatakan



Wulan Dwi Cahyani

Analisis Kualitas Layanan Pada My Beauty Salon Cabang Jakarta

Wulan Dwi Cahyani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada My Beauty salon cabang Jakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah empat penjual dan empat pelanggan dari My Beauty Salon cabang Jakarta. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data akan dikumpulkan melalui data yang telah ada dan melalui wawancara pada beberapa pihak yang terkait dengan My Beauty Salon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Terdapat potensi bahwa peningkatan produktivitas bisa mengurangi waktu layanan per pelanggan, yang mungkin memengaruhi kualitas layanan jika tidak dikelola dengan baik.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Pelanggan

Service Quality Analysis at My Beauty Salon Jakarta Branch

Wulan Dwi Cahyani

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of service at My Beauty salon Jakarta branch. The samples in this study were four sellers and four customers of My Beauty Salon Jakarta branch. The technique used in this research is Data will be collected through existing data and through interviews with several parties related to My Beauty Salon. The results showed that service quality plays an important role in meeting and exceeding customer expectations. There is a potential that increased productivity could reduce service time per customer, which may affect service quality if not managed properly.

Keywords: Quality, Service, Customer

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
Analisis Kualitas Layanan Pada My Beauty Salon Cabang Jakarta	vi
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kualitas Layanan.....	9
2.2.2. Indikator Kualitas Layanan	9
2.1.3. Manfaat Kualitas Layanan	11
2.2. Produktivitas dan Kualitas Layanan.....	12
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Desain Penelitian.....	14
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	14
3.3. Analisis Studi Kasus Deskriptif	14
3.3.1. Analisis Tematik	15

3.4. <i>Flowchart</i> Pemecahan Masalah	16
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Integrasi Temuan.....	19
4.1.1. Karyawan	19
4.1.2. Pelanggan	23
4.2 Analisis Tematik	27
4.3 Observasi.....	29
4.4 Identifikasi Pola Hubungan.....	31
4.5 Analisis Indikator Kualitas Layanan	32
4.6 Ringkasan Analisis Indikator Produktivitas dan Kualitas Layanan	35
4.7 Implikasi My Beauty Salon untuk Memenuhi Indikator Konsumen	37
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	46
Lampiran 2. Hasil Wawancara	49
Lampiran 3. Dokumentasi.....	74