

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
BARBERSHOP DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS
DI AGNISSTAR BARBERSHOP**

HERI SULYONO
041910230

ABSTRAK

Barbershop merupakan inovasi atau perkembangan dari pangkas rambut biasa ditepijalan dan dikemas lebih modern. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dan harapan mengenai kualitas pelayanan Agnisstar Barbershop yang diharapkan konsumen setelah menerima pelayanannya dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki dalam pelayanan Agnisstar Barbershop. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif ini. Banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Dan Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Alat riset yang digunakan dalam riset ini merupakan Uji validasi, Uji reabilitas, Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Analisis di coba dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden.

Hasil penelitian menunjukan pada uji validitas jumlah data yang digunakan sebanyak 133 data dengan tingkat signifikansi 5%, maka untuk nilai Rtabel sebesar 0,169. Kemudian menghitung nilai rhitung dan hasilnya dapat dilihat pada corrected item-Total Correlation. Data penelitian dikatakan valid jika nilai Rhitung > Rtabel. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan nilai semua atribut Rhitung > Rtabel maka dinyatakan valid. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Agnisstar Barbershop dapat dikatakan sangat baik karena nilai gap rata-ratanya pada dimensi tangible, dimensi reliability dan dimensi responsiveness masih bernilai positif sehingga Agnisstar Barbershop harus tetap melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal. Hasil pengelompokan diagram Importance Performance Analysis menghasilkan lima atribut yang berada pada prioritas utama, yang harus dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : Barbershop, Kepuasan konsumen, Servqual dan Importance Performance Analysis

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH BARBERSHOP
SERVICES USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL) METHODS AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) CASE STUDY AT
AGNISSTAR BARBERSHOP**

HERI SULYONO
041910230

ABSTRACT

Barbershop is an innovation or development from the usual roadside barbershop and packaged in a more modern way. The purpose of this study was to determine the performance and expectations regarding the service quality of Agnisstar Barbershop which is expected by consumers after receiving the service and to find out what factors must be improved in the services of Agnisstar Barbershop. This type of research is quantitative research. In this quantitative approach. Many use numbers, starting from data collection, interpretation of the data, and the appearance of the results. And the sampling method used in this study using purposive sampling. The research tools used in this research are validation tests, reliability tests, Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). The analysis was tried by distributing questionnaires to all respondents.

The results of the study point to the validity test of the amount of data used as many as 133 data with a significance level of 5%, so the R_{table} value is 0.169. Then calculate the r_{count} value and the results can be seen in the corrected item-Total Correlation. Research data is said to be valid if the value of $R_{count} > R_{table}$. Based on the results of data processing, the values of all attributes $R_{count} > R_{table}$ are declared valid. The level of customer satisfaction with the quality of service provided by Agnisstar Barbershop can be said to be very good because the average gap value on the tangible, reliability and responsiveness dimensions is still positive so that Agnisstar Barbershop must continue to make improvements to maximize customer satisfaction. The Importance Performance Analysis diagram categorizes five attributes as top priorities for improvement.

Keywords: Barbershop, Customer satisfaction, Servqual and Importance Performance Analysis