

ABSTRAK

Mohammad Raafi Prakoso Gamma (00000019401)

ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS JASA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PAYCUT BARBERSHOP

Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi (2019).

(xvi + 104 halaman; 37 gambar; 18 tabel; 6 lampiran)

Penelitian ini dilakukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh Paycut barbershop saat ini yaitu terjadinya penurunan jumlah transaksi terbesar sebanyak 53 transaksi dan jumlah pelanggan terbanyak sebanyak 32 pelanggan pada bulan Agustus 2018 bila dibandingkan bulan sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan pelanggan yang setia dan meningkatkan volume penjualan dengan mengakuisisi pelanggan-pelanggan baru. Metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Fault Tree Analysis (FTA)* digunakan untuk mengukur dan menentukan strategi kepuasan pelanggan dengan cara mengidentifikasi atribut jasa yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan dan mencari akar penyebab terjadinya masalah tersebut. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner ke 65 pelanggan Paycut Barbershop yang meliputi 29 atribut kualitas pelayanan Paycut Barbershop. Hasil kuesioner menyatakan rata-rata nilai performa sebesar 4,36 yang artinya pelanggan cukup puas dengan pelayanan servis barber. Namun bila dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat harapan / ekspektasi pelanggan yang sebesar 4,46, servis barber masih belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Hasil *Servqual* menyimpulkan, dari 29 atribut kualitas jasa ada sebanyak 5 atribut dengan nilai *servqual* positif, 22 atribut dengan nilai negatif, dan 1 atribut dengan nilai nol. Nilai *servqual* terendah dimiliki oleh atribut *capster* selalu siap saat pelanggan ingin diservis. Hasil *IPA* menyimpulkan ada tiga atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut-atribut tersebut antara lain *capster* tidak selalu siap saat pelanggan ingin diservis, ketidaksesuaian harga dengan keseluruhan kualitas pelayanan barber, dan harga service belum cukup terjangkau. Tiga atribut ini diolah dengan *FTA* dan diperoleh 23 *Basic Events* atau akar masalah kejadian. Hasil analisis dari akar masalah tersebut lalu menghasilkan 16 usulan perbaikan. Usulan dengan nilai bobot tertinggi yaitu *training* mengenai standar waktu pengerjaan setiap servis, kesadaran untuk menghemat biaya pemakaian listrik dan *laundry*, kedisiplinan dan kebersihan sewaktu kerja, standar waktu operasional kerja yang baru yaitu sistem *last order*, pentingnya masukan pelanggan dan standar kualitas barber premium yang perlu dijalankan.

Kata Kunci: *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, *Fault Tree Analysis*

Referensi: 31 (1977-2018)

ABSTRACT

Mohammad Raafi Prakoso Gamma (00000019401)

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DEVELOPMENT STRATEGY TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION ON PAYCUT BARBERSHOP

Thesis, Faculty of Science and Technology (2019).

(xvi + 104 pages, 37 figures, 18 tables, 6 appendices)

This research was conducted to overcome the problems faced by the current Paycut barbershop, namely the decline in the largest number of transactions by 53 transactions and the highest number of customers as many as 32 customers in August 2018 compared to the previous month. The purpose of this study is to improve the quality of services in an effort to increase customer satisfaction to retain loyal customers and increase sales volume by acquiring new customers. The Servqual method, Importance Performance Analysis (IPA) and Fault Tree Analysis (FTA) are used to measure and determine customer satisfaction strategies by identifying service attributes that need to be prioritized for improvement and finding the root cause of the problem. Data was collected by distributing questionnaires to 65 Paycut Barbershop customers which included 29 quality service attributes of Paycut Barbershop. The results of the questionnaire state that the average performance value is 4.36, which means that customers are quite satisfied with barber service. But when compared with the average value of customer expectations / expectations of 4.46, barber service still does not meet customer expectations. Servqual results conclude, from 29 service quality attributes there are 5 attributes with positive servqual values, 22 attributes with negative values, and 1 attribute with zero values. The lowest servqual value is owned by the *capster* attribute, whom always ready when the customer wants to be serviced. The IPA results conclude that there are three attributes that need to be improved. These attributes include *capster* is not always ready when the customer wants to be serviced, price mismatch with the overall quality of barber services, and service prices are not yet affordable. These three attributes were processed with FTA and obtained 23 Basic Events or the root of the problem. The results of the analysis from the root of the problem then produced 16 proposed improvements. The proposal with the highest weighting value is training on standard work time for each service, awareness to save on electricity and laundry usage costs, discipline and hygiene during work, new work operational time standards namely last order system, importance of customer input and premium barber quality standards that need to be done.

Keyword: Servqual, Importance Performance Analysis, Fault Tree Analysis

Reference: 31 (1977-2018)