

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan skripsi dengan judul “ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS JASA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PAYCUT BARBERSHOP” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Agustus 2018 hingga Desember 2018. Skripsi merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

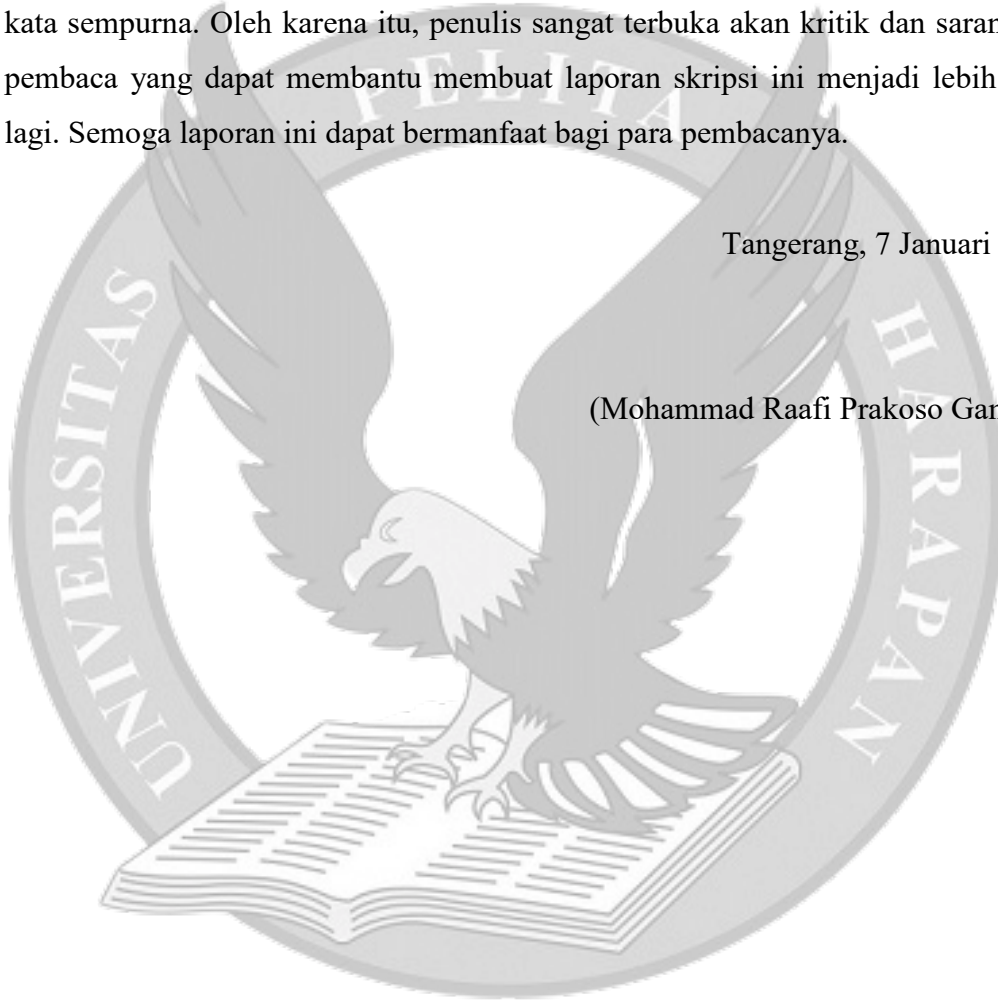
1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
2. Ibu Dela Rosa, S.Si., M.M., M.Sc.Apt. selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Fakultas Sains dan Teknologi
4. Ibu Priskila Ch.R., S.Si., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan Pembimbing Akademik yang telah membantu dan mengarahkan penulis selama berjalannya Tugas Akhir
5. Ibu Agustina Christiani, M.Eng.Sc selaku pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam pengerjaan laporan
6. Bapak Rudy V. Silalahi, M.T. selaku co-pembimbing skripsi yang memberikan saran-saran kepada saya dalam pengerjaan laporan
7. Bapak Rhaka Adityaputra dari perusahaan yang membantu membagikan pengetahuan dan berdiskusi dengan penulis untuk pengerjaan laporan

8. Divisi dari pihak-pihak yang ingin disebutkan baik secara individu maupun secara organisasi, yang berandil dalam pengerjaan skripsi seperti untuk observasi, pengambilan data, pengolahan data, ijin, dan lain-lain
9. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 7 Januari 2019

(Mohammad Raafi Prakoso Gamma)



DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	ivi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Kualitas	8
2.2 Jasa	9
2.3 Kualitas Jasa dan <i>Marketing Mix</i>	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.5 Hubungan antara Persepsi Kualitas dengan Persepsi Harga	16
2.6 Gap Model	18
2.7 Penentuan Jumlah Sampel	20
2.8 Uji Validitas	21
2.9 Uji Reliabilitas	22
2.10 Metode SERVQUAL	23
2.11 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25

2.12	<i>Fault Tree Analysis (FTA) (Clemens, 2003)</i>	27
2.13	Langkah-langkah dan simbol dalam membuat <i>Fault Tree Analysis</i>	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	31
3.2	Perumusan Masalah.....	31
3.3	Penetapan Tujuan Penelitian	32
3.4	Tinjauan Pustaka	32
3.5	Pengumpulan Data	33
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	37
3.7	Pengolahan Data.....	38
3.7.1.	Pengolahan Kuesioner Penelitian.....	39
3.7.2.	Importance Performance Analysis	39
3.7.3.	Fault Tree Analysis	39
3.8	Analisis Data dan Pembahasan.....	40
3.9	Kesimpulan dan Saran.....	40
3.10	Skema Metode Penelitian.....	40

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Profil Perusahaan.....	45
4.2	Struktur Organisasi.....	47
4.3	Kuesioner.....	48
4.3.1	Profil Responden.....	49
4.3.2	Kuesioner Servqual	57
4.3.3	Uji Instrumen Penelitian	58
4.3.4	Hasil Kuesioner.....	63

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1	Kepuasan Pelanggan.....	67
5.2	<i>SERVQUAL</i> Score	67
5.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	69
5.4	<i>Fault Tree Analysis</i>	72
5.5	Usulan Peningkatan.....	88

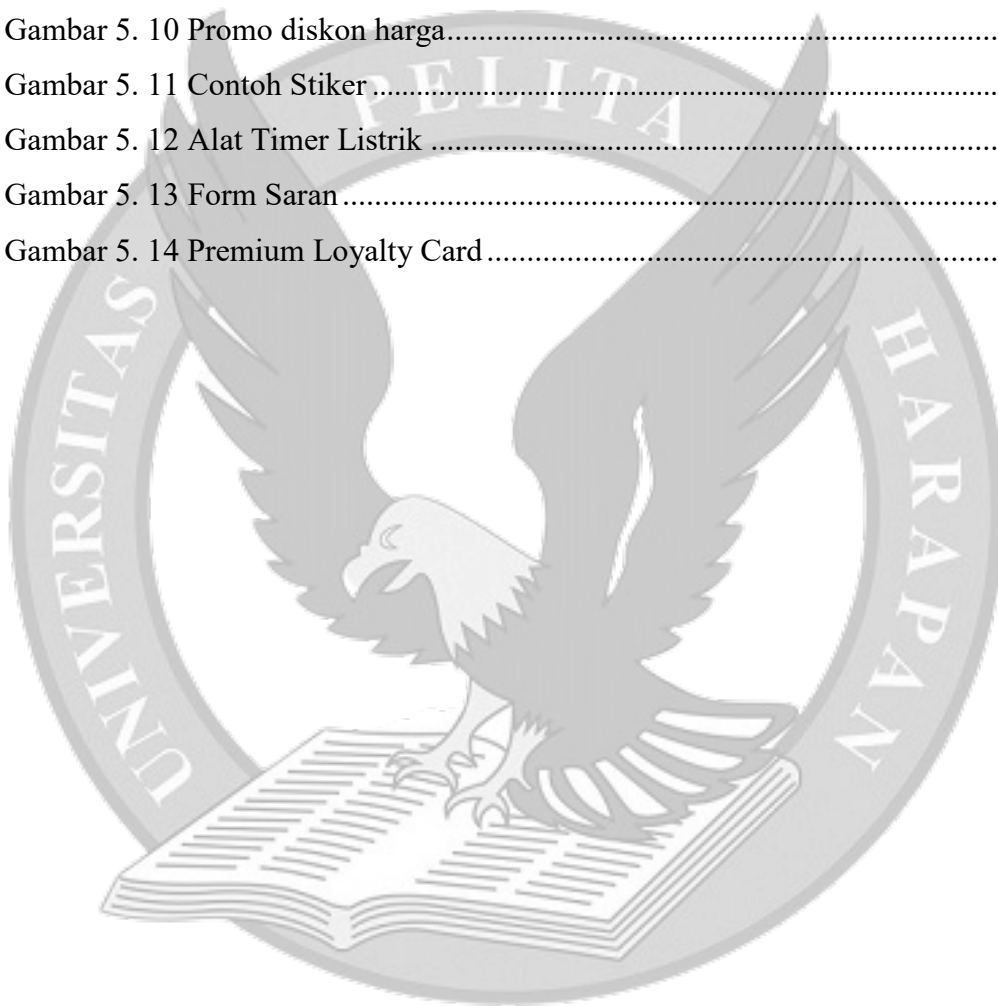
	halaman
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	105



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2. 1 <i>Means-End Model Relating Price, Quality, and Value</i>	16
Gambar 2. 2 <i>The Perceived Quality Component</i>	17
Gambar 2. 3 <i>Gap Model</i>	19
Gambar 2. 4 <i>Importance Performance Analysis Grid</i>	26
Gambar 2. 5 <i>FTA Event Symbols</i>	29
Gambar 2. 6 <i>FTA Gate Symbols</i>	29
Gambar 2. 7 <i>FTA Transfer Symbols</i>	29
Gambar 2. 8 Langkah Membuat FTA	30
Gambar 3. 1 Skema Metode Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Daftar Harga Jasa Paycut <i>Barbershop</i>	46
Gambar 4. 2 Paycut <i>Barbershop</i> 1	36
Gambar 4. 3 Paycut <i>Barbershop</i> 2	46
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Paycut <i>Barbershop</i>	47
Gambar 4. 5 Grafik Usia	49
Gambar 4. 6 Grafik Status.....	50
Gambar 4. 7 Grafik Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar 4. 8 Grafik Pekerjaan.....	51
Gambar 4. 9 Grafik Rata-rata Pengeluaran per Bulan	52
Gambar 4. 10 Grafik Domisili	53
Gambar 4. 11 Grafik Berapa kali Menggunkan Jasa Paycut	54
Gambar 4. 12 Grafik Frekuensi Kedatangan ke Paycut.....	55
Gambar 4. 13 Grafik Alasan Pangkas di Paycut.....	55
Gambar 4. 14 Grafik Dari mana Mengetahui Paycut.....	56
Gambar 5. 1 Grafik Rata-Rata Tingkat Performa & Harapan	68
Gambar 5. 2 Grafik <i>Servqual</i> Score	68
Gambar 5. 3 Grafik Ranking <i>Servqual</i> Score.....	69
Gambar 5. 4 <i>Importance Performance Diagram</i>	70
Gambar 5. 5 FTA <i>Capster</i> tidak selalu siap saat pelanggan ingin diservis.....	73

Gambar 5. 6 FTA Kesesuaian harga dengan keseluruhan kualitas pelayanan barber	81
Gambar 5. 7 FTA Kesesuaian harga dengan keseluruhan kualitas pelayanan barber	85
Gambar 5. 8 Contoh Infografis 1	79
Gambar 5. 9 Contoh Infografis 2	90
Gambar 5. 10 Promo diskon harga.....	91
Gambar 5. 11 Contoh Stiker	81
Gambar 5. 12 Alat Timer Listrik	93
Gambar 5. 13 Form Saran.....	95
Gambar 5. 14 Premium Loyalty Card.....	96

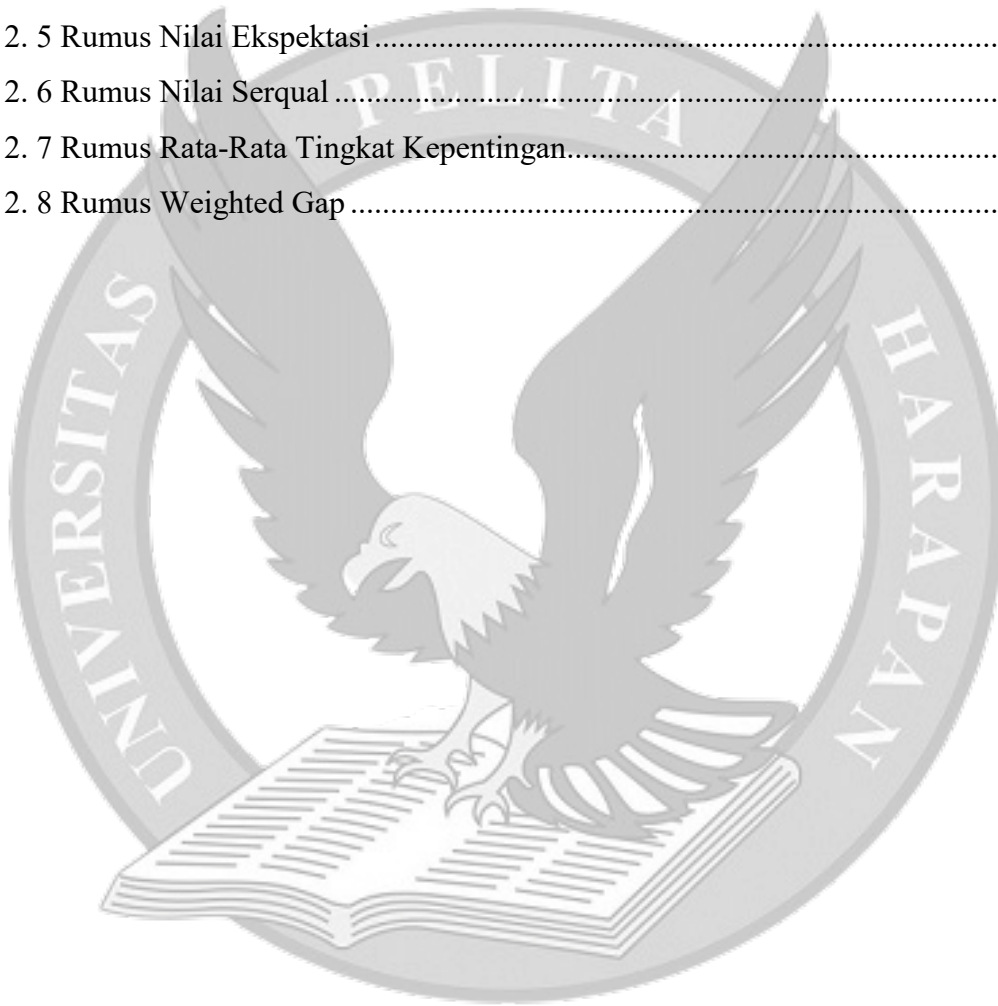


DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelanggan Paycut Barbershop.....	3
Tabel 2. 1 Tabel Konsistensi Cronbach's Alpha (Sekaran,2016)	23
Tabel 3. 1 Variabel- Variabel Kuesioner Penelitian	35
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Kuesioner Penelitian	36
Tabel 4. 1 Tabel Atribut Servqual.....	57
Tabel 4. 2 Tabel Validitas Tingkat Kepentingan	59
Tabel 4. 3 Tabel Validitas Tingkat Harapan	60
Tabel 4. 4 Tabel Validitas Tingkat Performa.....	61
Tabel 4. 5 Tabel Reliabilitas	63
Tabel 4. 6 Nilai Servqual	64
Tabel 4. 7 Urutan Nilai Servqual	65
Tabel 5. 1 Tabel Kuadran Atribut <i>Importance / Performance</i>	70
Tabel 5. 2 Tabel Deskripsi <i>Bottom Event</i> dari FTA 1	74
Tabel 5. 3 Tabel Deskripsi <i>Bottom Event</i> dari FTA 2.....	82
Tabel 5. 4 Tabel Deskripsi <i>Bottom Event</i> dari FTA 3.....	86
Tabel 5. 5 Tabel Rangkuman Deskripsi <i>Bottom Event</i> dari FTA	89
Tabel 5. 6 Tabel Usulan Perbaikan	98
Tabel 5. 7 Urutan Prioritas Usulan Perbaikan.....	99

DAFTAR RUMUS

	halaman
2. 1 Formula Slovin.....	21
2. 2 Rumus Cronbach's Alpha	22
2. 3 Rumus Varian	22
2. 4 Rumus Nilai Presepsi	24
2. 5 Rumus Nilai Ekspektasi	24
2. 6 Rumus Nilai Serqual	24
2. 7 Rumus Rata-Rata Tingkat Kepentingan.....	25
2. 8 Rumus Weighted Gap	25



DAFTAR LAMPIRAN

halaman

LAMPIRAN A

Tabel r A-1

LAMPIRAN B

Contoh Kuesioner B-1

LAMPIRAN C

Data Profil Responden C-1

Data Kuesioner Servqual – Nilai Kepentingan C-2

Data Kuesioner Servqual – Nilai Harapan C-3

Data Kuesioner Servqual – Nilai Performa C-4

