

# USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI *CULTURE BARBERSHOP* CABANG UJUNG BERUNG BANDUNG

Hafiyyan Faza Hudiya<sup>1\*</sup>, Lauditta Irianti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi  
Nasional Bandung

Email : hafiyyan131116@gmail.com

Received 24 01 2024 | Revised 31 01 2024 | Accepted 31 01 2024

## ABSTRAK

*XYZ barbershop memiliki permasalahan perihal kepuasan konsumen karena terdapat komplain yang ditujukan kepada manajemen. Penelitian ini bertujuan memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di XYZ barbershop cabang Ujung Berung menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Pengukuran dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden. Hasil analisis pengolahan data pada Gap 5 negatif disebabkan oleh Gap 1 dan Gap 2. Usulan perbaikan dibuat berdasarkan penyebabnya ketidakpuasan. Usulan perbaikan diantaranya menaikkan persepsi manajemen di XYZ barbershop yang ditujukan kepada manajemen, instruksi kerja dan perbaikan SOP saat bekerja. Usulan akan diimplementasikan selama satu bulan sejak tanggal 29 November 2023 hingga 29 Desember 2023, dan setelah selesai data akan dikumpulkan untuk diolah apakah terdapat peningkatan kualitas berdasarkan perhitungan Gap 5 pada setiap atribut. Hasil implementasi menunjukkan adanya pengurangan jumlah ketidakpuasan, dari awal terdapat 11 atribut sekarang menjadi empat atribut peningkatan pada beberapa atribut setelah implementasi, seperti terlihat dari pengolahan data Gap 5 setelah implementasi.*

**Kata kunci:** *Kualitas, Service Quality, Barbershop, Implementasi dan Analisis Gap*

## ABSTRACT

*XYZ barbershop has problems regarding customer satisfaction because there are complaints addressed to management. This study aims to provide proposals to improve Service Quality at XYZ barbershop Ujung Berung branch using the Service Quality (SERVQUAL) method. The measurement was carried out through the distribution of questionnaires to 97 respondents. The results of data processing analysis on Gap 5 are negative caused by Gap 1 and Gap 2. Uproposol of improvement is made based on the cause of dissatisfaction. Proposed improvements include increasing management perceptions in XYZ barbershop aimed at management, work instructions and improving SOPs while working. The proposal will be implemented for one month from November 29, 2023 to December 29, 2023, and after completion data will be collected to process whether there is a quality improvement based on the calculation of Gap 5 on each attribute. The implementation results show a reduction in the amount of dissatisfaction, from the beginning there are 11 attributes now to four attributes increased in several attributes after implementation, as can be seen from the processing of Gap 5 data after implementation.*

**Keywords:** *Quality, Service Quality, Barbershop, Implementation and Gap Analysis*

## 1. PENDAHULUAN

Barbershop menjadi industri jasa yang diminati dari segmen ekonomi bawah hingga atas, dengan pertumbuhan yang pesat di setiap sudut Kota Bandung. Dalam industri ini, persaingan ketat terjadi antara berbagai jenis usaha, termasuk manufaktur, dagang, dan jasa, yang saling berkompetisi untuk mendapatkan posisi pasar yang menguntungkan (Yudiatma dan Triastity, 2015). *XYZ barbershop* berdiri sejak 2015, telah berkembang menjadi sebuah perusahaan dengan dua outlet di Ujung Berung dan Arcamanik. Outlet Ujung Berung memiliki rata-rata 850 hingga 1.000 pelanggan per bulan, banyak barbershop baru yang menawarkan harga terjangkau, hasil potong rambut yang baik serta pelayanan yang lengkap. Untuk mempertahankan usahanya, pemilik *XYZ barbershop* harus memberikan pelayanan yang memuaskan guna adanya peningkatan pada beberapa atribut setelah implementasi. Namun, berdasarkan Google *Review*, *XYZ barbershop* bernilai 4,4 dari 5,0 dengan sekitar 10,5% dari 641 ulasan bersifat negatif. Keluhan melibatkan ketidakpuasan terhadap hasil potongan, harga yang tidak sebanding, manajemen waktu yang buruk, sikap pegawai yang kurang baik, dan ketidaksesuaian antara reservasi dan pelayanan. Meskipun manajemen sudah berupaya mengevaluasi sikap karyawan, upaya perbaikan terhadap keluhan pelanggan belum optimal. Manajemen perlu menggunakan metode *Service Quality* untuk mengidentifikasi dan mengatasi penyebab ketidakpuasan konsumen. Upaya perbaikan ini berdasarkan kepada dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Zeithaml dkk., 2018). Selain itu, melibatkan konsumen dalam proses evaluasi dan memberikan perbaikan yang terfokus akan membantu *XYZ barbershop* mempertahankan kepuasan pelanggan, mencegah pelanggan beralih ke pesaing, dan meningkatkan loyalitas. Tujuan penelitian ini adalah memberikan usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *XYZ barbershop* cabang Ujung Berung berdasarkan metode *Service Quality* (Servqual).

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Dibawah ini merupakan identifikasi variabel pada penelitian ini yang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Atribut Pertanyaan**

| No Atribut | Dimensi                          | Atribut Pertanyaan                                  |
|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1          | Reliability<br>(Keandalan)       | Berpengalaman memotong rambut berbagai style        |
| 2          |                                  | Menyelesaikan potongan rambut yang diinginkan       |
| 3          |                                  | Barberman yang profesional                          |
| 4          |                                  | Tepat waktu melakukan proses pelayanan              |
| 5          | Responsiveness<br>(Daya Tanggap) | Memberikan informasi mengenai style potongan rambut |
| 6          |                                  | Bersikap ramah dan sopan                            |
| 7          | Assurance<br>(Jaminan)           | Melakukan pekerjaannya secara baik                  |
| 8          |                                  | Ada jaminan perbaikan                               |
| 9          |                                  | Hasil sepadan dengan harga                          |
| 10         | Empathy<br>(Empati)              | Berkomunikasi dengan baik                           |
| 11         |                                  | Memiliki sistem booking                             |
| 12         |                                  | Perhatian kepada seluruh pelanggan                  |
| 13         | Tangible<br>(Bukti Fisik)        | Lahan parkir yang memadai                           |
| 14         |                                  | Alat berkualitas, lengkap dan terawat               |
| 15         |                                  | Fasilitas yang baik                                 |
| 16         |                                  | Design interior yang menarik                        |

## 2.2 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebarakan kepada konsumen *XYZ barbershop* menggunakan teknik angket atau kuesioner dan penentuan jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Cochran yang populasi tidak diketahui jumlahnya dengan tingkat kesalahan 10% dengan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 97 responden.

## 2.3 Langkah-langkah *Service Quality* (SERVQUAL)

Menurut Yuniar dkk., (2014) terdapat langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode *service quality* adalah sebagai berikut :

1. Tentukan rata-rata nilai persepsi konsumen ( $\bar{P}$ ) untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \quad (1)$$

$P_i$  = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pernyataan ke- $i$   
 $n$  = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai ekspektasi konsumen ( $\bar{E}$ ) untuk setiap variabel.

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n} \quad (2)$$

$E_i$  = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pernyataan ke- $i$   
 $n$  = Jumlah responden

3. Tentukan rata-rata nilai persepsi manajemen ekspektasi konsumen ( $\overline{PM}$ ) untuk setiap variabel.

$$\overline{PM} = \frac{\sum_{i=1}^n PM_i}{n} \quad (3)$$

$PM_i$  = Nilai persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen untuk pernyataan ke- $i$   
 $n$  = Jumlah responden

4. Tentukan rata-rata nilai *Service Quality* specification ( $\overline{SQS}$ ) untuk setiap variabel.

$$\overline{SQS} = \frac{\sum_{i=1}^n SQS_i}{n} \quad (4)$$

$SQS_i$  = Nilai *Service Quality* specification untuk pernyataan ke- $i$   
 $n$  = Jumlah responden

5. Tentukan rata-rata nilai service delivery ( $\overline{SD}$ ) untuk setiap variabel.

$$(\overline{SD}) = \frac{\sum_{i=1}^n SD_i}{n} \quad (5)$$

$SD_i$  = Nilai Service Delivery untuk pernyataan ke- $i$   
 $n$  = Jumlah responden

6. Tentukan rata-rata nilai eksternal komunikasi ( $\overline{BK}$ ) untuk setiap variabel.

$$\overline{BK} = \frac{\sum_{i=1}^n EK_i}{n} \quad (6)$$

$EK_i$  = Nilai eksternal komunikasi untuk pernyataan ke-i  
 $n$  = Jumlah responden

7. Tentukan skor Gap 5 untuk setiap variabel  
 $Gap\ 5 = \bar{P} - \bar{E}$  (7)

$\bar{P}$  = Rata-rata nilai persepsi konsumen setiap variabel

$\bar{E}$  = Rata-rata nilai ekspektasi konsumen setiap variabel

8. Tentukan skor Gap 1 untuk setiap variabel  
 $Gap\ 1 = \bar{PM} - \bar{E}$  (8)

$\bar{PM}$  = Rata-rata nilai persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen

$\bar{E}$  = Rata-rata nilai ekspektasi konsumen setiap variabel

9. Tentukan skor Gap 2 untuk setiap variabel  
 $Gap\ 2 = \overline{SQS} - \bar{PM}$  (9)

$\bar{PM}$  = persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen setiap variabel

$\overline{SQS}$  = Rata-rata nilai *Service Quality* specification setiap variabel

10. Tentukan skor Gap 3 untuk setiap variabel  
 $Gap\ 3 = \overline{SD} - \overline{SQS}$  (10)

$\overline{SD}$  = Rata-rata nilai service delivery setiap variabel

$\overline{SQS}$  = Rata-rata nilai *Service Quality* specification setiap variabel

11. Tentukan skor Gap 4 untuk setiap variabel  
 $Gap\ 4 = \overline{EK} - \overline{SD}$  (11)

$\overline{SD}$  = Rata-rata nilai service delivery setiap variabel

$\overline{EK}$  = Rata-rata nilai eksternal komunikasi kepada pelanggan setiap variabel

## 2.4 Analisis Usulan Implementasi

Berisikan hasil pengolahan data mengenai kepuasan konsumen serta menganalisis hasil dari pengolahan data gap analisis untuk mengetahui atribut mana yang belum memenuhi kepuasan konsumen dan memberikan beberapa usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2.5 Implementasi

Implementasi yang berisikan perbaikan serta pelaksanaan atau penerapan dari atribut-atribut yang belum memenuhi kepuasan konsumen. Hasil pengolahan data akan mengeluarkan sebuah usulan yang akan didiskusikan terlebih dahulu dengan pihak perusahaan untuk memilih bagian mana yang akan dilakukan implementasi. Setelah terpilih beberapa perbaikan yang akan dilakukan maka mulailah implementasi selama satu bulan. Setelah dilakukan implementasi maka menyebarkan kembali kuesioner untuk mengukur hasil dari perbaikan

## 2.6 Analisis

Hasil dari pengolahan data setelah implementasi mengenai kepuasan konsumen, serta membandingkan hasil pengolahan data sebelum implementasi dan sesudah implementasi apakah perbaikan atribut mengalami perubahan ke arah yang lebih baik atau tidak.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Perhitungan

Dibawah ini merupakan hasil perhitungan dari pengolahan data analisis gap pada metode *service quality* (servqual) sebelum implementasi yang terdapat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Perhitungan**

| No | Atribut                                             | GAP 5  | Keterangan | Gap 1  | Gap 2  | Penyebab |
|----|-----------------------------------------------------|--------|------------|--------|--------|----------|
| 1  | Berpengalaman memotong rambut berbagai style        | 0,113  | Puas       |        |        |          |
| 2  | Menyelesaikan potongan rambut yang diinginkan       | 0,052  | Puas       |        |        |          |
| 3  | Barberman yang profesional                          | 0,031  | Puas       |        |        |          |
| 4  | Tepat waktu melakukan proses pelayanan              | -0,082 | Tidak Puas | 0,464  | -1,000 | Gap 2    |
| 5  | Memberikan informasi mengenai style potongan rambut | -0,124 | Tidak Puas | -0,077 |        | Gap 1    |
| 6  | Bersikap ramah dan sopan                            | -0,041 | Tidak Puas | -0,108 |        | Gap 1    |
| 7  | Melakukan pekerjaannya secara baik                  | -0,072 | Tidak Puas | -0,598 |        | Gap 1    |

**Tabel 2. Hasil Perhitungan (lanjutan)**

| No | Atribut                               | GAP 5  | Keterangan | Gap 1  | Gap 2  | Penyebab |
|----|---------------------------------------|--------|------------|--------|--------|----------|
| 8  | Ada jaminan perbaikan                 | -0,052 | Tidak Puas | 0,423  | -0,500 | Gap 2    |
| 9  | Hasil sepadan dengan harga            | 0,062  | Puas       |        |        |          |
| 10 | Berkomunikasi dengan baik             | 0,000  | Puas       |        |        |          |
| 11 | Memiliki sistem booking               | -0,144 | Tidak Puas | -0,098 |        | Gap 1    |
| 12 | Perhatian kepada seluruh pelanggan    | -0,124 | Tidak Puas | 0,433  | -1,000 | Gap 2    |
| 13 | Lahan parkir yang memadai             | -0,052 | Tidak Puas | -0,557 |        | Gap 1    |
| 14 | Alat berkualitas, lengkap dan terawat | -0,082 | Tidak Puas | -0,088 |        | Gap 1    |
| 15 | Fasilitas yang baik                   | -0,010 | Tidak Puas | 0,454  | -0,500 | Gap 2    |
| 16 | Design interior yang menarik          | -0,082 | Tidak Puas | -0,015 |        | Gap 1    |

#### 3.2 Usulan

Usulan peningkatan kualitas pelayanan di *XYZ barbershop* Cabang Ujung Berung.

Usulan peningkatan untuk setiap penyebab pada Gap 5 yang skor bernilai negatif.

1. Skor negatif pada Gap 5 yang disebabkan oleh Gap 1. Terdapat tujuh atribut yaitu pada atribut 5, atribut 6, atribut 7, atribut 11, atribut 13, atribut 14 dan atribut 15 yang dapat diatasi dengan strategi memahami keinginan pelanggan melalui studi banding, penyelidikan komplain dan peningkatan interaksi langsung antara elemen-elemen yang mengerti terkait atribut tersebut, manajer dan konsumen.

2. Skor negatif pada Gap 5 yang disebabkan oleh Gap 2. Terdapat lima atribut yaitu atribut 4, atribut 8, atribut 12 dan atribut 15. Usulan yang diberikan adalah instruksi kerja dan membuat standarisasi lalu melakukan sosialisasi kepada karyawan agar mereka memahami dan melaksanakan standar tersebut.

#### 3.3 Implementasi

Berdasarkan hasil diskusi dengan pihak manajemen terdapat atribut yang dinyatakan "TIDAK" dilakukan implementasi yaitu atribut 16. Melakukan implementasi atribut tersebut

kurang memungkinkan karena berbagai pertimbangan. Berdasarkan hasil diskusi dengan

pihak manajemen terdapat beberapa atribut yang dinyatakan "YA" dilakukan implementasi diantaranya atribut 4, atribut 5, atribut 6, atribut 7, atribut 8, atribut 11, atribut 12, atribut 13, atribut 14 dan atribut 15.

### 3.4 Hasil Perhitungan Setelah Implementasi

Dibawah ini merupakan hasil perhitungan *service Quality* setelah implementasi pada Gap 5 yang dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Service Quality (SERVQUAL) Setelah Implementasi**

| No | Atribut Pertanyaan                                  | GAP 5             |                     |        |            |
|----|-----------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------|------------|
|    |                                                     | Persepsi Konsumen | Ekspektasi Konsumen | Skor   | Keterangan |
| 4  | Tepat waktu melakukan proses pelayanan              | 3,443             | 3,454               | -0,010 | Tidak Puas |
| 5  | Memberikan informasi mengenai style potongan rambut | 3,649             | 3,433               | 0,216  | Puas       |
| 6  | Bersikap ramah dan sopan                            | 3,588             | 3,505               | 0,082  | Puas       |
| 7  | Melakukan pekerjaannya secara baik                  | 3,536             | 3,412               | 0,124  | Puas       |
| 8  | Ada jaminan perbaikan                               | 3,464             | 3,505               | -0,041 | Tidak Puas |

**Tabel 3. Service Quality (SERVQUAL) Setelah Implementasi (lanjutan)**

| No | Atribut Pertanyaan                    | GAP 5             |                     |        |            |
|----|---------------------------------------|-------------------|---------------------|--------|------------|
|    |                                       | Persepsi Konsumen | Ekspektasi Konsumen | Skor   | Keterangan |
| 11 | Memiliki sistem booking               | 3,464             | 3,474               | -0,010 | Tidak Puas |
| 12 | Perhatian kepada seluruh pelanggan    | 3,557             | 3,464               | 0,093  | Puas       |
| 13 | Lahan parkir yang memadai             | 3,515             | 3,474               | 0,041  | Puas       |
| 14 | Alat berkualitas, lengkap dan terawat | 3,557             | 3,361               | 0,196  | Puas       |
| 15 | Fasilitas yang baik                   | 3,495             | 3,433               | 0,062  | Puas       |

Berdasarkan pengolahan data Gap 5 terdapat tujuh atribut yang memiliki skor positif (+) yang artinya pelanggan puas dengan keadaan tersebut. Atribut yang sudah dinyatakan puas yaitu atribut 5, atribut 6, atribut 7, atribut 12, atribut 13, atribut 14 dan atribut 15. Terdapat tiga atribut yang masih memiliki nilai negatif (-) yang artinya pelanggan tidak puas dengan keadaan tersebut. Atribut yang dinyatakan tidak puas yaitu atribut 4, atribut 8 dan atribut 11.

### 3.5 Analisis

Sub bab ini menjelaskan analisis perbandingan sebelum dilakukan implementasi dan setelah dilakukan implementasi. Setelah melakukan implementasi dari 10 atribut yang dinyatakan tidak puas saat ini tujuh atribut sudah dinyatakan puas dan tiga atribut dinyatakan tidak puas

1. Tiga atribut dengan nilai negatif (Tidak Puas) yaitu Atribut 4 disebabkan oleh keterlambatan konsumen, kurangnya responsivitas pegawai, dan penerimaan pelanggan pada jam-jam tertentu. Atribut 8 karena jaminan perbaikan yang tidak konsisten, hanya diberikan pada kondisi rambut tertentu. Atribut 11 karena tidak konsisten dalam penggunaan sistem booking, prioritas pelanggan, dan ketidakmampuan melakukan konfirmasi ulang ketika pegawai dengan melakukan hal yang lain.

USULAN PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI *CULTURE BARBERSHOP* CABANG UJUNG BERUNG BANDUNG

2. Tujuh atribut dengan nilai positif (Puas) yaitu Atribut 5, atribut 6, atribut 7, atribut 12, atribut 13, atribut 14 dan atribut 15

#### **4. KESIMPULAN**

Kesimpulan penelitian ini yaitu :

1. Hasil pengolahan data pengukuran kepuasan terdapat 16 atribut, lima atribut dinyatakan puas dan 11 atribut dinyatakan tidak puas.
2. Setelah dilakukan implementasi selama satu bulan dari perbaikan tersebut dan dilakukan pengukuran ulang kepuasan konsumen dari 10 atribut terdapat tujuh atribut yang dinyatakan puas dan tiga atribut dinyatakan tidak puas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Yudiatma, F., & Triastity, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 346-353.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing*. In *Dictionary Of Marketing Communication (Seventh Ed)*. New York: Mc Graw Hill Education.
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 98-109.