

**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Serverqual) dan Impertance Performance Analiysis (IPA) (Studi Kasus Pada Barbershop The Gold 74 Andaleh)**

**Fadilla Ananda Yeskia<sup>1</sup>, Fauzan Usnen<sup>2</sup>, M.Hafidz<sup>3</sup>, Riki Rinaldi<sup>4</sup>, Rizky Efendi<sup>5</sup>, Ramadan Bayu Putra<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Email: [fadillaanaanda@gmail.com](mailto:fadillaanaanda@gmail.com), [fauzanusnen77@gmail.com](mailto:fauzanusnen77@gmail.com), [hafidzuse@gmail.com](mailto:hafidzuse@gmail.com), [rikirinaldi235@gmail.com](mailto:rikirinaldi235@gmail.com), [rizkyatenk2018@gmail.com](mailto:rizkyatenk2018@gmail.com), [ramadanibayuputra@gmail.com](mailto:ramadanibayuputra@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa Barbershop The Gold 74 yang diharapkan oleh konsumen setelah menerima pelayanan dari Barbershop The Gold 74 dan apa saja yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Barbershop The Gold 74. Penelitian di Barbershop The Gold 74 dilakukan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang akan diteliti dan untuk mencari nilai kepuasan konsumen. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengelompokkan atribut menjadi kuadran prioritas utama, kuadran dipertahankan, kuadran prioritas rendah, dan kuadran berlebih. Nilai dari perhitungan SERVQUAL seluruh atribut masih berada dalam gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Barbershop The Gold 74 belum memenuhi harapan konsumen. Hasil pengelompokan diagram Importance Performance Analysis menghasilkan empat atribut yang berada pada prioritas utama, yaitu usaha tersebut harus meningkatkan keluasan dan keamanan tempat parkir, memberikan berbagai macam pilihan model rambut, berusaha lebih cepat untuk menanggapi keluhan konsumen, serta menambah referensi tentang gaya model rambut terbaru, karena keempat atribut kualitas tersebut merupakan harapan konsumen sebagai prioritas utama agar dilakukan perbaikan.

**Kata Kunci:** *Peningkatan Kualitas, Barbershop The Gold 74, SERVQUAL, Importance Performance Analysis*

**Abstract**

This study aims to determine the performance and consumer expectations regarding the service quality of Barbershop The Gold 74 which is expected by consumers after receiving services from Barbershop The Gold 74 and what must be improved in the services provided by Barbershop The Gold 74. Research at Barbershop The Gold 74 Gold 74 was conducted to determine the quality of the services and facilities provided. This study uses the Service Quality (SERVQUAL) method which is used to identify the attributes to be studied and to find the value of customer satisfaction. The Importance Performance Analysis (IPA) method is used to classify attributes into the top priority quadrant, the maintained quadrant, the low priority quadrant, and the excess quadrant. The value of the SERVQUAL calculation for all attributes is still in a negative gap. This shows that the quality of service and facilities provided by Barbershop The Gold 74 has not met consumer expectations. The results of the grouping of the Importance Performance Analysis diagrams produce four attributes that are on top priority, namely the business must increase the area and security of the parking lot, provide a wide selection of hairstyles, try to respond faster to consumer complaints, and add references to the latest hairstyles, because The four quality attributes represent consumer expectations as a top priority for improvements to be made.

**Keywords:** *Quality Improvement, Barbershop The Gold 74, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.*

**PENDAHULUAN**

Dahulu, laki-laki hanya perlu ke tukang cukur dibawah pohon atau dipinggir jalan untuk memangkas rambut yang sering disebut dengan potong rambut Madura. Kini, tukang cukur dibawah pohon dan dipinggir jalan menjadi lebih modern dengan sebutan barbershop, namun dengan kualitas yang jauh lebih baik dari tukang cukur yang dipinggir jalan. Barbershop umumnya menampilkan nuansa maskulin yang kental, mulai dari

sumber daya manusianya yang sangat ahli pada bidangnya dan mampu membuat konsumennya lebih percaya diri dengan diri mereka. Barbershop telah menjawab kebutuhan kaum lakilaki yang enggan memotong rambut dipinggir jalan dikarenakan kurang nyaman, selain itu dengan mereka yang enggan datang kesalon karena takut dianggap feminim. Seiring pertumbuhan zaman dan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka gaya hidup masyarakat pun akan semakin berkembang. Hal ini membuat masyarakat semakin peduli dengan penampilan dan berlomba-lomba untuk memperbaiki penampilan mereka baik dari segi penampilan maupun gaya rambut yang mengikuti tren. Umumnya, hanya kaum perempuan yang dikenal suka mengganti gaya rambut, namun sekarang kaum lakilaki pun juga peduli dengan gaya rambut.

Barbershop adalah salah satu Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang mempunyai peran penting dalam perekonomian Indonesia karena dapat menyediakan lapangan pekerjaan dan menghasilkan output yang berguna bagi masyarakat. Output tersebut tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh barbershop kepada konsumen. Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan ini, peningkatan kualitas secara terus-menerus sangat diperlukan dalam upaya mengikuti keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis, karena kualitas pelayanan yang bagus menunjukkan produktivitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan konsumen. Perusahaan dikatakan sukses apabila peka terhadap apa yang diinginkan konsumen. Konsumen akan merasa nyaman dan ingin kembali lagi untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Servqual telah banyak digunakan untuk mengevaluasi barbershop. Pertama, konsumen Barbershop XYZ menyatakan bahwa harus meningkatkan keluasan dan keamanan tempat parkir serta memberikan berbagai macam pilihan model rambut, karena kedua atribut kualitas tersebut merupakan harapan konsumen sebagai prioritas utama agar dilakukan perbaikan (Emaputra, 2020). Kedua, konsumen mempunyai harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan Real7 Barbershop Yogyakarta (Ardiansa, 2018). Ketiga, Konsumen pada Barbershop The Tjoekoer bahwa untuk meningkatkan atribut layanan sebagai prioritas agar dilakukan perbaikan (Syahputra et al., 2020). Keempat, semakin baik kualitas dan persepsi harga yang diberikan oleh Barbershop 'X' kota Padang maka semakin tinggi peluang konsumen untuk melakukan proses bisnis pada barbershop tersebut (Abdilla & Husni, 2018). Kelima, Konsumen Barbershop Vonnete berharap untuk Keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, harga moneter, harga perilaku, reputasi, dan respon emosional (Madja et al., 2017). Selain itu, beberapa hal telah ditemukan untuk meningkatkan kualitas layanan barbershop dengan Importance Performace Analysis. Kebersihan toilet, keadaan tempat ibadah, dan kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan adalah hal-hal yang harus menjadi fokus perbaikan yang dilakukan oleh Emery Barbershop (SURIANTO et al., 2017).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan cara survei yang dilakukan pada konsumen Barbershop The Gold 74 Andaleh. Adapun jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif yang terdiri dari jawaban responden terhadap variabel kualitas di barbershop tersebut (Tabel 1). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Barbershop The Gold 74 Andaleh. Berdasarkan latar belakang permasalahan serta tujuan dari penelitian ini, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode gap analysis dan importance-performance analysis (IPA). Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisisioner ke 40 responden (anonymous). Teknik dalam membuat kuisisioner menggunakan skala likert (1-4) untuk memudahkan responden dan agar tidak adanya bias. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna jasa barbershop The Gold 74. Teknik sampling yang digunakan yaitu Nonprobability Sampling dengan menggunakan jenis Purposive Sampling.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Validitas dan Reabilitas Kuesioner**

Uji validitas dilakukan untuk mencari r hitung. Data yang digunakan adalah data masing-masing atribut (pertanyaan) dari data setiap responden (Tabel 2 dan 3). Hasil r hitung yang didapat kemudian dibandingkan dengan r tabel. Nilai r tabel menggunakan jumlah sampel (n) 40 yakni penyebaran tahap satu dengan signifikansi ( $\alpha$ ) 5%. Hasil r tabel penyebaran tahap satu didapatkan ( $df = 40 - 2 = 38$ ) sebesar 0.3120. Maka nilai r hitung untuk variabel satu sebesar  $0.552 > 0.3120$  r tabel. Kondisi tersebut menyatakan bahwa variabel tersebut valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mencari nilai cronbach's alpha. Nilai cronbach's alpha yang didapat kemudian dibandingkan dengan nilai 0.6. Jika nilai cronbach's alpha > 0.6, maka kuesioner dinyatakan reliabel. Namun, jika nilai cronbach's alpha < 0.6, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Kuesioner kenyataan penyebaran pertama yang digunakan menghasilkan cronbach's alpha sebesar, maka kuesioner tersebut reliabel. Kuesioner yang digunakan menghasilkan cronbach's alpha sebesar 0.919, maka kuesioner tersebut reliabel.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan

| Variabel | r hitung | r tabel | keterangan |
|----------|----------|---------|------------|
| 1        | 0.522    | 0.3120  | Valid      |
| 2        | 0.751    | 0.3120  | Valid      |
| 3        | 0.566    | 0.3120  | Valid      |
| 4        | 0.751    | 0.3120  | Valid      |
| 5        | 0.727    | 0.3120  | Valid      |
| 6        | 0.751    | 0.3120  | Valid      |
| 7        | 0.775    | 0.3120  | Valid      |
| 8        | 0.526    | 0.3120  | Valid      |
| 9        | 0.533    | 0.3120  | Valid      |
| 10       | 0.666    | 0.3120  | Valid      |
| 11       | 0.575    | 0.3120  | Valid      |
| 12       | 0.645    | 0.3120  | Valid      |
| 13       | 0.526    | 0.3120  | Valid      |
| 14       | 0.516    | 0.3120  | Valid      |
| 15       | 0.526    | 0.3120  | Valid      |
| 16       | 0.591    | 0.3120  | Valid      |
| 17       | 0.521    | 0.3120  | Valid      |
| 18       | 0.679    | 0.3120  | Valid      |
| 19       | 0.565    | 0.3120  | Valid      |
| 20       | 0.522    | 0.3120  | Valid      |
| 21       | 0.521    | 0.3120  | Valid      |
| 22       | 0.601    | 0.3120  | Valid      |
| 23       | 0.519    | 0.3120  | Valid      |

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan

| Variabel | r hitung | r tabel | keterangan |
|----------|----------|---------|------------|
| 1        | 0.738    | 0.3120  | Valid      |
| 2        | 0.555    | 0.3120  | Valid      |
| 3        | 0.541    | 0.3120  | Valid      |
| 4        | 0.536    | 0.3120  | Valid      |
| 5        | 0.528    | 0.3120  | Valid      |
| 6        | 0.730    | 0.3120  | Valid      |
| 7        | 0.561    | 0.3120  | Valid      |
| 8        | 0.600    | 0.3120  | Valid      |
| 9        | 0.757    | 0.3120  | Valid      |
| 10       | 0.659    | 0.3120  | Valid      |
| 11       | 0.570    | 0.3120  | Valid      |
| 12       | 0.539    | 0.3120  | Valid      |
| 13       | 0.549    | 0.3120  | Valid      |
| 14       | 0.538    | 0.3120  | Valid      |
| 15       | 0.572    | 0.3120  | Valid      |
| 16       | 0.516    | 0.3120  | Valid      |
| 17       | 0.517    | 0.3120  | Valid      |
| 18       | 0.516    | 0.3120  | Valid      |
| 19       | 0.576    | 0.3120  | Valid      |
| 20       | 0.534    | 0.3120  | Valid      |
| 21       | 0.557    | 0.3120  | Valid      |
| 22       | 0.656    | 0.3120  | Valid      |
| 23       | 0.538    | 0.3120  | Valid      |

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .919                   | 23         |

Tabel 4 Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X01 | 72.4250                    | 88.199                         | .516                             | .917                             |
| X02 | 72.3500                    | 84.336                         | .720                             | .913                             |
| X03 | 72.8250                    | 84.507                         | .501                             | .917                             |
| X04 | 72.3500                    | 84.336                         | .720                             | .913                             |
| X05 | 72.4500                    | 83.844                         | .691                             | .913                             |
| X06 | 72.3500                    | 84.336                         | .720                             | .913                             |
| X07 | 72.4250                    | 83.635                         | .746                             | .912                             |
| X08 | 72.7250                    | 86.307                         | .468                             | .918                             |
| X09 | 72.7250                    | 86.204                         | .476                             | .917                             |
| X10 | 72.7000                    | 82.113                         | .607                             | .915                             |
| X11 | 72.6750                    | 87.251                         | .534                             | .916                             |
| X12 | 72.6750                    | 82.379                         | .583                             | .916                             |
| X13 | 72.7250                    | 86.307                         | .468                             | .918                             |
| X14 | 72.4750                    | 87.435                         | .467                             | .917                             |
| X15 | 72.7250                    | 86.307                         | .468                             | .918                             |
| X16 | 72.5250                    | 86.717                         | .548                             | .916                             |
| X17 | 72.5000                    | 87.436                         | .474                             | .917                             |
| X18 | 72.6750                    | 81.763                         | .621                             | .915                             |
| X19 | 72.3000                    | 86.113                         | .561                             | .916                             |
| X20 | 72.4500                    | 86.305                         | .464                             | .918                             |
| X21 | 72.2250                    | 86.846                         | .468                             | .917                             |
| X22 | 72.1250                    | 87.907                         | .569                             | .916                             |
| X23 | 72.2000                    | 87.651                         | .513                             | .917                             |

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel diatas dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), menunjukan bahwa variabel memiliki Cronbach Alpha > 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel

### Service Quality

Metode Service Quality ini digunakan untuk mencari nilai gap (kesenjangan) kepuasan konsumen pengguna jasa pangkas rambut Barbershop The Gold 74

$$Q = P (\text{Perceived Service}) - E (\text{Expected Service})$$

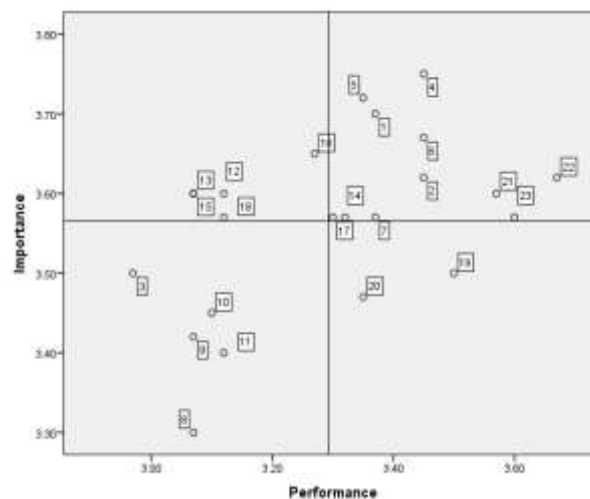
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

| Atribut | Rata-rata Kenyataan | Rata-rata Harapan | Nilai Gap |
|---------|---------------------|-------------------|-----------|
| 1       | 3.37                | 3.70              | -0.33     |
| 2       | 3.45                | 3.62              | -0.17     |
| 3       | 2.97                | 3.50              | -0.53     |
| 4       | 3.45                | 3.75              | -0.30     |

|           |      |      |        |
|-----------|------|------|--------|
| 5         | 3.35 | 3.72 | -0.37  |
| 6         | 3.45 | 3.67 | -0,22  |
| 7         | 3.37 | 3.57 | -0,20  |
| 8         | 3.07 | 3.30 | -0,23  |
| 9         | 3.07 | 3.42 | -0.35  |
| 10        | 3.10 | 3.45 | -0.35  |
| 11        | 3.12 | 3.40 | -0.28  |
| 12        | 3.12 | 3.60 | -0.48  |
| 13        | 3.07 | 3.60 | -0.53  |
| 14        | 3.32 | 3.57 | -0.25  |
| 15        | 3.07 | 3.60 | -0.53  |
| 16        | 3.27 | 3.65 | -0.38  |
| 17        | 3.30 | 3.57 | -0.27  |
| 18        | 3.12 | 3.57 | -0.45  |
| 19        | 3.47 | 3.50 | -0.03  |
| 20        | 3.35 | 3.47 | -0.12  |
| 21        | 3.57 | 3.60 | -0.03  |
| 22        | 3.67 | 3.62 | -0.05  |
| 23        | 3.57 | 3.60 | -0.03  |
| Jumlah    |      |      | - 6.48 |
| Rata-rata |      |      | - 0.28 |

### Importance Performance Analysis

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengkategorikan atau membagi keseluruhan atribut yang memiliki nilai gap negatif ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius tersebut memiliki empat kategori prioritas. Empat kategori tersebut adalah empat kuadran di dalam diagram IPA, yaitu: prioritas utama (Kuadran A), prioritas rendah (Kuadran C), pertahankan kualitas (Kuadran B), kualitas berlebih (Kuadran D). Data rata-rata kenyataan dan harapan (Tabel 5) diolah menggunakan IBM SPSS Statistic untuk diplot ke diagram kartesius atau diagram IPA (Gambar 1).



Gambar Diagram Importance Performance Analysis (IPA) pada Barbershop The Gold 74

Dari Gambar Diagram diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Kuadran A (Prioritas Utama).

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah).

2. Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

4. Kuadran D (possible overkill)

Wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah.

## SIMPULAN

Seluruh item masih berada dalam gap negative. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Barbershop The Gold 74 belum memenuhi harapan konsumen. Hasil dari pengelompokan attribute dengan Importance Performance Analysis, yaitu: prioritas utama ada empat attribute, pertahankan kualitas atau prestasi ada sepuluh attribute, prioritas rendah ada lima atribut, dan kategori berlebihan ada empat atribut. Barbershop The Gold 74 harus memperbaiki attribute yang berada pada prioritas utama, karena Konsumen sangat mengharapkan perbaikan dan peningkatan pada keempat atribut kualitas tersebut sehingga kepuasan konsumen diharapkan juga dapat naik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdilla, M., & Husni, E. (2018). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Barbershop 'X' Kota Padang. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 4(2).
- Ardiansa, W. I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Real7 Barbershop Yogyakarta.
- Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri*, 2(8), 97–104.
- Madja, T. K., Tumbuan, W. J. F. A., & Pandowo, M. (2017). THE ANALYSIS OF PERCEIVED QUALITY AND PERCEIVED VALUE USING IPA ANALYSIS AT VONNTTE BARBERSHOP IN MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(02).
- SURIANTO, R. P., LESTARI, R., & ASDI, Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Emery Barbershop dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Matematika UNAND*, 6(3), 69–75.
- Syahputra, K. D., Praptono, B., & Dellarosawati, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Barbershop The Tjoekoer. *EProceedings of Engineering*, 7(2).