

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Perbaikan *Service Quality* Sesuai Harapan Pelanggan Salon Adi" yang disusun oleh mahasiswa :

- Nama : Yuddy
- Nomor Pokok : 5303002032
- Tanggal Ujian : 18 Januari 2008

dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 21 Januari 2008

Pembimbing I

Anastasia L. Maukar, ST., M.Sc., MMT.
NIK. 531.03.0564

Pembimbing II

Suhartono, S.Si., MSc.
NIK. 321.LB.0189

Ketua

Ign. Joko Mulyono, STP., MT.
NIK. 531.98.0325

Dewan Penguji,

Sekretaris,

Anastasia L. Maukar, ST., M.Sc., MMT.
NIK. 531.03.0564

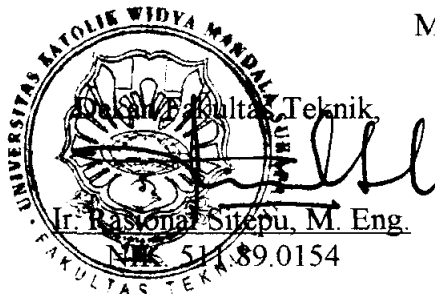
Anggota

Martinus Edy Sianto, ST., MT.
NIK. 531.98.0305

Anggota,

Dian Retno Sari Dewi, ST., MT.
NIK. 531.97.0298

Mengetahui / Mengetujui



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan atas berkat dan penyertaannya, sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Perbaikan *Service Quality* Berdasarkan Harapan Pelanggan Salon Adi” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Selama penyusunan skripsi ini banyak hal yang dihadapi dan melibatkan pihak-pihak yang terkait. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, maka ingin disampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir.Rasional Sitepu M.Eng selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala.
2. Bapak Julius Mulyono, ST, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala.
3. Ibu Anastasia Lidya Maukar, ST., MSc selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala dan Pembimbing I atas bantuan dan kesabaran yang diberikan selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Ir.Hadi Santosa selaku dosen wali atas bimbingan dan dukungannya selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Suhartono, SSi.,MSc, selaku dosen pembimbing II, atas bimbingan, bantuan dan kesabarannya selama penulisan skripsi.
6. Segenap dosen Fakultas Teknik Industri Universitas Katolik Widya Mandala yang membantu dan mendukung.
7. Bapak Adi selaku pemilik salon Adi dan karyawan salon Adi yang membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi.
8. Mama dan Papa yang selalu mendukung dan mendoakan selama pengerjaan skripsi.
9. Mas Fredy yang membantu selama melakukan pengolahan data dan menganalisa penelitian.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah membantu secara langsung atau tidak langsung.

Akhir kata, penulis dalam penyusunan skripsi ini melakukan dengan semaksimal mungkin , namun karena memiliki keterbatasan dan kekurangan, maka penulis memohon maaf bila ada kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja. Namun penulis dengan kerendahan hati mengharapkan skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan untuk pembaca sekalian.

Surabaya, 5 Januari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	3

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran.....	4
2.2. Jasa.....	4
2.3. Definisi Pelanggan.....	7
2.4. Harapan pelanggan.....	10
2.5. Pelayanan Konsumen.....	10
2.6. Riset Pemasaran.....	11
2.7. Skala Likert.....	15
2.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	16
2.9. Tabulasi Silang (<i>Cross-tabulasi</i>).....	18
2.10. Uji t sampel berpasangan.....	19
2.11. Matriks Kepentingan dan Kepuasan.....	20
2.12. Analisis Regresi dan Korelasi.....	21

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Studi Kepustakaan.....	26
-----------------------------	----

3.2.	Penentuan Populasi dan Penarikan Sampel.....	26
3.3.	Pembuatan Kuesioner untuk Pelanggan.....	27
3.4.	Penyebaran Kuesioner awal.....	29
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal.....	30
3.6.	Penyebaran Kuesioner Akhir.....	30
3.7.	Pengolahan dan Analisis Data Kuesioner Akhir.....	31
3.8.	Penyusunan Usulan Perbaikan.....	31
3.9.	Kesimpulan dan Saran.....	32

BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1.	Kuesioner Awal.....	35
4.2.	Kuesioner Akhir.....	40
4.3.	Pengelompokan Responden berdasarkan tingkat Loyalitas.....	53

BAB V. ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1	Analisa Deskriptif Karakteristik responden.....	56
5.2	Analisis <i>Cross</i> -tabulasi.....	63
5.3	Analisis GAP dan Analisis Kuadran.....	71
5.4	Analisis Regresi Linier.....	82
5.5	Pembahasan dan usulan perbaikan.....	83

BAB VI. KESIMPULAN.....87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner awal dan Kuesioner Akhir

Lampiran B. Rekapitulasi Data Kuesioner Awal

Lampiran C. Rekapitulasi Data Kuesioner Akhir

Lampiran D. Validitas dan Reliabilitas kuesioner awal

Lampiran E. Validitas dan Reliabilitas kuesioner akhir

Lampiran F. *Crosstabs* profil dengan loyalitas

Lampiran G. Uji t untuk responden keseluruhan

Lampiran H. Uji Regresi

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Variabel/faktor kolom dan baris pada Tabulasi Silang.....	18
Tabel 2.2	Susunan data untuk sampel berpasangan.....	20
Tabel 4.1	Pertanyaan tingkat kepentingan kuesioner awal.....	36
Tabel 4.2	Pertanyaan tingkat kepuasan kuesioner awal.....	37
Tabel 4.3	Pertanyaan tingkat loyalitas kuesioner awal.....	38
Tabel 4.4	Rekapitulasi profil responden pada kuesioner awal.....	39
Tabel 4.5	Rekapitulasi perilaku responden pada kuesioner awal.....	40
Tabel 4.6	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan kuesioner awal.....	
Tabel 4.7	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepuasan kuesioner awal.....	
Tabel 4.8	Uji validitas dan reliabilitas tingkat loyalitas kuesioner awal.....	
Tabel 4.9	Jumlah responden selama pengambilan data kuesioner.....	
Tabel 4.10	Rekapitulasi profil responden pada kuesioner akhir.....	
Tabel 4.11	Rekapitulasi perilaku responden pada kuesioner akhir.....	
Tabel 4.12	Rekapitulasi kuesioner akhir tingkat kepentingan.....	
Tabel 4.13	Rekapitulasi kuesioner akhir tingkat kepuasan.....	
Tabel 4.14	Rekapitulasi kuesioner akhir tingkat loyalitas.....	
Tabel 4.15	Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat kepentingan kuesioner akhir.....	
Tabel 4.16	Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat kepuasan kuesioner akhir.....	
Tabel 4.17	Uji validitas dan reliabilitas tingkat loyalitas kuesioner akhir.....	
Tabel 4.18	Pengelompokan responden berdasarkan tingkat loyalitas.....	
Tabel 5.1	<i>Output</i> analisis <i>crosstabs</i>	
Tabel 5.2	Cross-tabulasi loyalitas dengan profil jenis kelamin.....	
Tabel 5.3	Cross-tabulasi loyalitas dengan profil usia.....	
Tabel 5.4	Cross-tabulasi loyalitas dengan profil pekerjaan.....	
Tabel 5.5	Cross-tabulasi loyalitas dengan profil pengeluaran sehari-hari.....	
Tabel 5.6	Cross-tabulasi loyalitas dengan profil pengeluaran untuk ke salon.....	

Tabel 5.7	Cross-tabulasi loyalitas dengan profil wilayah tempat tinggal.....
Tabel 5.8	Rata-rata Kepentingan, Kepuasan dan GAP Untuk keseluruhan.....
Tabel 5.9	Uji t untuk responden keseluruhan.....
Tabel 5.10	Rata-rata Kepentingan, Kepuasan dan GAP Untuk kelompok I.....
Tabel 5.11	Rata-rata Kepentingan, Kepuasan dan GAP Untuk kelompok II.....
Tabel 5.12	Hasil uji regresi tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas.....
Tabel 5.13	Usulan perbaikan.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Matriks kepentingan dan kepuasan.....
Gambar 3.1	Flow Chart tahapan penelitian.....
Gambar 4.1	Lokasi parkir salon.....
Gambar 4.2	Ruangan salon.....
Gambar 5.1	Profil Jenis Kelamin.....
Gambar 5.2	Profil Usia.....
Gambar 5.3	Profil Pekerjaan.....
Gambar 5.4	Profil Pengeluaran sehari-hari.....
Gambar 5.5	Profil Pengeluaran untuk ke salon.....
Gambar 5.6	Perilaku berdasarkan alasan responden memilih salon Adi.....
Gambar 5.7	Perilaku berdasarkan dari mana responden tahu tentang salon Adi.....
Gambar 5.8	Perilaku berdasarkan dengan siapa biasanya responden ke salon.....
Gambar 5.9	Pembagian Kuadran Gap secara keseluruhan.....
Gambar 5.10	Pembagian Kuadran Gap kelompok I (loyalitas rendah).....
Gambar 5.11	Pembagian Kuadran Gap kelompok II (loyalitas tinggi).....

ABSTRAK

Dewasa ini industri jasa kecantikan telah menjadi salah satu tren yang berkembang cukup pesat di masyarakat di kota-kota besar khususnya. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya salon kecantikan, klinik atau pusat-pusat perawatan tubuh. Perkembangan yang pesat ini mengakibatkan persaingan yang ketat di bidang usaha salon. Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi sasaran utama para pihak manajemen untuk mempertahankan pelanggan. Salon Adi merupakan salah satu salon yang sedang berkembang saat ini, yang ikut meramaikan bisnis salon kecantikan di daerah Ngagel dan sekitarnya, seperti salon Alex, salon David, salon Jhony Andrean dan lain sebagainya. Salon Adi sebagai salon kecantikan untuk kalangan kelas menengah dan berorientasi untuk kalangan dewasa, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk menerima semua kalangan. Layanan jasa yang ditawarkan salon Adi sangat beragam dan terbilang lengkap untuk kelas menengah salon kecantikan. Dengan adanya persaingan yang terbilang cukup ketat, maka penting bagi salon Adi untuk lebih meningkatkan kualitas dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Dengan melihat adanya kekurangan dan kelebihan yang terdapat pada salon Adi, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas pelanggan. Langkah pertama adalah melihat dari analisa tabulasi silang untuk melihat adanya pengaruh profil pelanggan dengan tingkat loyalitas. Selanjutnya dilakukan analisis GAP yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan, analisis ini untuk menjelaskan faktor-faktor yang terjadi GAP pada pelanggan salon Adi. Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel kepuasan terhadap loyalitas di gunakan analisis regresi.

Kata kunci : Tabulasi silang, GAP dan Hubungan tingkat kepuasan dengan loyalitas pelanggan.