DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

DAFTAR ISI **6**

DAFTAR GAMBAR **9**

DAFTAR TABEL **10**

BAB I **13**

PENDAHULUAN **13**

1.1 Latar Belakang 13

1.2 Perumusan Masalah 17

1.3 Tujuan Penelitian 17

1.4 Batasan Penelitian 17

1.5 Manfaat Penelitian 18

1.6 Sistematika Penelitian 18

BAB II **20**

LANDASAN TEORI **20**

2.1 Tinjauan Pustaka 20

2.1.1 Kualitas Pelayanan *20*

2.1.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan (Service Quality) *20*

2.1.2 Jasa *23*

2.1.3 Barbershop (Salon Rambut) *26*

2.1.4 Kepuasan Pelanggan *27*

2.1.6 Harapan Pelanggan *31*

2.1.7 Importance Performance Analysis (IPA) *32*

2.1.8 Penelitian Terdahulu *35*

BAB III **37**

METODE PENELITIAN **37**

3.1 Model Konseptual 37

3.2 Sistematika Penyelesaian Masalah 38

3.2.1 Tahap Pendahuluan *40*

3.2.2 Tahap Pengumpulan Data *40*
3.2.3 Tahap Pengolahan Data *43*
3.2.4 Tahap Analisis Data *44*
3.2.5 Hasil Pembahasan *47*
BAB IV 48
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 48
4.1 Pengumpulan Data 48
4.1.1 Penyusunan Atribut Kebutuhan *48*
4.2 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan 50
4.2.1 Perancangan Kuisioner *50*
4.2.2 Penentuan Karakteristik Responden *51*
4.2.3 Penentuan Sampel *51*
4.3 Pretest 52
4.3.1 Uji Validitas *52*
4.3.2 Uji Reliabilitas *55*
4.4 Pengolahan Hasil Kuisioner 55
BAB V 56
ANALISIS 56
5.1 Profil Barbershop 56
5.1.1 Struktur Organisasi *57*
5.1.2 Deskripsi Pekerjaan *57*
5.2 Karakteristik Responden 58
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia *58*
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan *58*
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Jasa Layanan *59*
5.3 Hasil Penelitian 59
5.3.1 Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Importance dan Performance *60*
5.3.2 Analisis Gap Performance-Importance *67*
5.3.3 Uji Beda Performance dan Importance *73*
5.3.4 Importance-Performance Analysis *74*
BAB VI 80
KESIMPULAN DAN SARAN 80
6.1 Kesimpulan 80

6.2 Saran 80
DAFTAR PUSTAKA 81