

## **Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus “Something Barbershop” Sragen)**

**Rahmatul Ahya**

Program Studi S1 Teknik Industri, Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo

**Suprpto**

Program Studi S1 Teknik Industri, Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo

**Jhodi Pratama**

Program Studi S1 Teknik Industri, Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo

Jalan Letjen Sudjono Humardani, Kampus Nomor 1, Gadingan, Jombor, Bendosari, Sukoharjo, 57521

**ABSTRACT.** *Small and medium enterprises (UMKM) Are one of the most important parts of the Indonesian economy. Barbershop or barbershop business is one of the UMKM that is growing quite rapidly. Service quality is an important factor in determining whether or not consumers are satisfied. There are several factors that affect customer satisfaction at the barbershop. Namely service quality using the Importance Performance Analysis (IPA) method and service quality using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. This study aims to determine whether there is an influence of service quality using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods on consumer satisfaction in barbershop SMEs in Sragen. The variables used in research II are Quality of Service using the Importance Performance Analysis method (X1), Quality of service using the Customer Satisfaction Index (CSI) method (X2) and Consumer Satisfaction (Y). This study used a purposive sampling technique used to collect quantitative data. The data used in this study are primary data using questionnaire data on MSME actors which are then analyzed using the SPSS software application version 26.0. Based on the analysis that has been carried out, the results show that the average conformity level is 104% with a range of values that are in the range of 92% to 123%. The attribute that has a value of 92% is the addition of lighting in the barbershop area and the attribute that has a value of 123% is a chair for a comfortable haircut. That the result of calculating the Customer Satisfaction Index (CSI) for the quality of service and services of Something Barbershop Sragen is 77.36%. The satisfaction index is in the range of 66-80% which means that overall consumers are satisfied with the quality of service at Something Barbershop Sragen.*

**Keywords :** *UMKM, Barbershop, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

**ABSTRAK.** *Usaha kecil dan menengah (UMKM) merupakan salah satu bagian terpenting dari perekonomian Indonesia. Usaha Barbershop atau pangkas rambut adalah salah satu UMKM yang berkembang cukup pesat. Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan puas atau tidaknya konsumen. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada barbershop. Yaitu Kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Kualitas pelayanan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap kepuasan konsumen pada pelaku UMKM barbershop di sragen. Variabel yang digunakan pada penelitian ii adalah Kualitas Pelayanan metode Importance Performance Analysis (X1), Kualitas pelayanan metode Customer Satisfaction Index (CSI) (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan data angket pada pelaku UMKM yang kemudian dianalisis menggunakan aplikasi software SPSS versi 26,0. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 104% dengan rentang nilai yang berada pada kisaran antara 92% sampai 123%. Atribut yang memiliki nilai sebesar 92% adalah Penambahan lighting pada area barbershop dan atribut yang memiliki nilai 123% adalah Kursi untuk potong rambut nyaman. Bahwa hasil hitung Customer Satisfaction Index (CSI) kualitas pelayanan dan jasa Something Barbershop Sragen adalah sebesar 77,36%.*

Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 66-80% yang berarti secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan di Something Barbershop Sragen.

**Kata Kunci :** UMKM, Barbershop, Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

## 1. PENDAHULUAN

Usaha kecil dan menengah (UMKM) merupakan salah satu bagian terpenting dari perekonomian Indonesia. Usaha Micro Kecil Menengah (UMKM) mempunyai peran penting dalam perekonomian Indonesia karena dapat menyediakan lapangan pekerjaan dan menghasilkan output yang berguna bagi masyarakat. Usaha *Barbershop* atau pangkas rambut di Kota Sragen berkembang cukup pesat. Secara resmi belum ada data jumlah *Barbershop* yang ada di Kota Sragen tetapi saya melakukan observasi dengan melakukan penghitungan secara manual menemukan jumlah *Barbershop* yang ada di kota Sragen sebanyak 34 *Barbershop*. "*Something Barbershop*" merupakan salah satu penyedia jasa bisnis pangkas rambut yang berkembang yang berdiri pada tahun 2019. diprakasai oleh anak muda asal sragen yang bernama "Bobby" potensi bisnis *Barbershop* ini sangat menjanjikan dimana potong rambut merupakan kebutuhan semua orang dan akan dilakukan berulang-ulang. Bisnis *Something Barbershop* dikembangkan dengan konsep memaksimalkan pelayanan terbaik dengan pelayanan capster yang berkompeten, tempat yang nyaman, lokasi yang mudah dijangkau serta harga yang terjangkau. *Something Barbershop* melayani *shaving, cream bath, coloring, highlight, hair tatto* dan *massage*. Dari berbagai macam pelayanan yang diberikan ada banyak keluhan pelanggan antara lain pelayanan jasa yang kurang maksimal serta banyaknya keluhan akan sarana serta prasarana yang disediakan dianggap masih kurang memadai seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, toilet yang kurang bersih, tempat parkir yang kurang luas. Berdasarkan hasil dari beberapa keluhan dari konsumen maka peneliti ingin mengambil penelitian Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen *Something Barbershop* dengan menggunakan metode *importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)*. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui atribut apa yang paling prioritas diperbaiki dan dipertahankan. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah konsumen yang menggunakan jasa *Something Barbershop* Sragen.

## 2. METODE

Analisis ini berisi tentang bahasan secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden pada kuisioner penelitian. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiono, 2017)

a. **Importance Performance Analysis (IPA)** Dengan membagikan kuesioner menggunakan pertanyaan-pertanyaan dari lima dimensi *service quality* yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empathy*). **Customer Satisfaction Index (CSI)**. Tahap berikutnya setelah mengetahui atribut apa yang paling prioritas diperbaiki serta dipertahankan, kemudian dilakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Perhitungan tersebut dilakukan dengan cara mencari nilai skala maksimal, total skala kepentingan, serta total skor hasil dari penghitungan tersebut.

### b. Uji validitas

Menurut Arikunto (dalam Sulaksana, 2017) sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dengan demikian dapat dijabarkan bahwa, uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan rumus Product Moment yaitu:

$$r_{xy} = \frac{\sum (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum (X_i - \bar{X})^2 \sum (Y_i - \bar{Y})^2}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara x dan y

N : cacah subyek yang dikenai tes (instrumen)

X : skor untuk butir ke-i

Y : skor total (dari subyek *try out*)

Pengujian dinyatakan valid apabila angka korelasi yang diperoleh (r) positif dan lebih besar dari nilai kritis product moment dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Uji

Validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Pengujian validitas menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut :

### c. Uji reabilitas

Menurut Arikunto (2019) uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel apabila instrumen tadi mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Menurut Arikunto (dalam Sulaksana, 2017) teknik yang digunakan untuk menentukan reliabilitas adalah teknik koefisien korelasi Alpha dengan rumus berikut:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \delta_b^2}{\delta_b^2} \right\}$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Relibilitas instrument

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \delta_b^2$  = Jumlah variant butir

$\delta_b^2$  = Jumlah variant total

Untuk menguji signifikan atau tidaknya koefisien reliabilitas tersebut maka harga koefisien reliabilitas yang diperoleh atau r hitung dikonsultasikan ke tabel r dengan kriteria berikut :

- a. 0,800 sampai 1,000 adalah sangat tinggi
- b. 0,600 sampai 0,799 adalah tinggi
- c. 0,400 sampai 0,599 adalah sedang
- d. 0,200 sampai 0,399 adalah rendah
- e. 0,000 sampai 0,199 adalah sangat rendah

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik suatu reponden dan tanggapan pelanggan *Something Barbershop* Sragen. Dalam pengambilan sampel ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satifaticion Index* (CSI). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan 5 dimensi *service quality* yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan

(*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empathy*) sedangkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan *Something Barbershop* dengan kriteria usia minimal tujuh belas tahun. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 100 orang responden dengan penyebaran secara offline. Pengumpulan data dilakukan pada bulan maret 2023, diperoleh jawaban sebanyak 100 responden sehingga kuesioner yang digunakan peneliti sebanyak 100 kuesioner.

Kode	Dimensi dan Atribut
<b>Tangible</b>	
T1	Barberhop memiliki pencahayaan yang baik
T2	Barbershop memiliki tempat parkir yang luas
T3	Barbershop memiliki kursi yang nyaman untuk menunggu antrean
T4	Alat pendingin ruangan yang memadai
T5	Design interior Barbershop sangat bagus dan instagramable
T6	Penambahan lighting pada area barbershop
T7	Menambah kursi untuk menunggu antrean potong
<b>Reability</b>	
R1	Karyawan professional dalam bidangnya
R2	Kursi untuk potong rambut nyaman
R3	Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music
<b>Responsivess</b>	
RS1	Barber dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan style potong rambut yang diinginkan
RS2	Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan
RS3	Barber lebih responsive serta communicative kepada pelanggan
<b>Assurance</b>	
AS1	Barber sopan dan ramah kepada pelanggan
AS2	Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan
AS3	Harga potong rambut terjangkau
<b>Empathy</b>	
EM1	Kebersihan area barbershop selalu diutamakan
EM2	Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan
EM3	Barbershop peduli akan kepuasan hasil potong rambut

Karakteristik responden merupakan bagian dari kuesioner yang telah disebar dan digunakan untuk mengetahui gambaran kriteria responden mengenai keadaan diri atau latar belakang responden. Karakteristik responden dibagi menjadi 4 kelompok yaitu berdasarkan Usia, Pendidikan, Pekerjaan, serta Frekuensi Kedatangan

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Fersentase (%)
17-25 Tahun	56	56
26-34 Tahun	27	27
35-43 Tahun	10	10
44-52 Tahun	7	7
Total	100	100

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frequency	Fersentase (%)
SMA	61	61
Diploma	18	18
Sarjana	21	21
Total	100	100

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Fersentase (%)
Swasta	16	16
Guru	16	16
Pelajar/Mahasiswa	50	50
Wirasaha	18	18
Total	100	100

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan

Frekuensi Kedatangan	Frequency	Fersentase (%)
1 Kali	7	7
2 Kali	44	44
3 Kali	18	18
Lebih 3 kali	31	31
Total	100	100

Deskripsi Jawaban Responden

Tanggapan responden terhadap kuesioner yang diberikan peneliti dapat terlihat dalam jawaban responden. Dalam bagian ini akan diuraikan mengenai kecenderungan pendapat dan tanggapan dari responden yaitu pelanggan di Something Barbershop Sragen

Dimensi	Atribut	Jawaban Responden					
		STS	TS	N	S	SS	MEAN
<b>Tangibel</b>	Barbershop memiliki pencahayaan yang baik	0	1	25	48	26	3,99
	Barbershop memiliki tempat parkir yang luas	0	1	50	33	16	3,64
	Barbershop memiliki kursi ruang tunggu yang nyaman	0	1	27	46	26	3,97
	Alat pendingin ruangan yang memadai	0	1	27	46	26	3,97
	Design interior Barbershop sangat bagus dan instagramable	0	1	21	52	27	4,04
	Penambahan lighting pada area barbershop	0	2	39	42	17	3,74
	Menambah kursi untuk menunggu antrean potong	1	1	21	50	27	4,01
<b>Reliabel</b>	Karyawan profesional dalam bidangnya	0	2	12	51	35	4,19
	Kursi untuk potong rambut nyaman	0	2	10	64	24	4,10
	Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music	0	3	4	63	30	4,20
<b>Responsivess</b>	Barber dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan style potong rambut yang diinginkan	0	5	15	42	38	4,13
	Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan	0	3	39	30	28	2,83
	Lebih responsive serta communicative kepada pelanggan	0	2	15	48	35	4,16
<b>Asurance</b>	Barber sopan dan ramah kepada pelanggan	1	3	13	42	41	4,19
	Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan	0	3	9	53	35	4,20
	Harga potong rambut terjangkau	0	1	18	50	31	4,11
<b>Empaty</b>	Kebersihan area barbershop selalu diutamakan	1	6	24	36	33	3,94
	Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan	0	4	22	59	15	3,85
	Barbershop peduli akan kepuasan hasil potongan rambut	2	7	23	42	16	3,83
Total Rata-rata							3,95

### Jawaban Responden Pada Tingkat Harapan

Dimensi	Atribut	Jawaban Responden					
		STS	TS	N	S	SS	MEAN
<b>Tangibel</b>	Barberhop memiliki pencahayaan yang baik	0	0	23	59	18	3,95
	Barbershop memiliki tempat parkir yang luas	0	1	65	28	6	3,39
	Barbershop memiliki kursi ruang tunggu yang nyaman	0	2	23	55	20	3,93
	Alat pendingin ruangan yang memadai	0	2	16	61	21	4,01
	Design interior Barbershop sangat bagus dan instagramable	0	2	1	79	18	4,13
	Penambahan lighting pada area barbershop	0	15	5	38	42	4,07
	Menambah kursi untuk menunggu antrean potong	0	1	31	55	13	3,80
<b>Reliabel</b>	Karyawan professional dalam bidangnya	0	0	25	64	11	3,86
	Kursi untuk potong rambut nyaman	0	12	50	32	6	3,32
	Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music	0	2	28	63	7	3,75
<b>Responsivess</b>	Barber dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan style potong rambut yang diinginkan	0	0	13	60	27	4,14
	Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan	0	2	28	63	7	3,75
	Lebih responsive serta communicative kepada pelanggan	0	2	12	68	18	4,02
<b>Asurance</b>	Barber sopan dan ramah kepada pelanggan	0	2	14	64	20	4,21
	Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan	0	2	14	64	20	4,01
	Harga potong rambut terjangkau	0	1	15	67	17	4,00
<b>Empaty</b>	Kebersihan area barbershop selalu diutamakan	0	1	53	43	3	3,48
	Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan	0	1	12	71	16	4,02
	Barbershop peduli akan kepuasan hasil potongan rambut	0	3	42	50	5	3,57

### Pengolahan Data

#### Uji Validitas

Analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 26,0. Uji validitas menggunakan korelasi bivariate pearson (*Product Moment*) untuk mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total konstruk atau variable untuk masing-masing variable. Kriteria pengambilan uji validitas sebagai berikut

- $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ , artinya pertanyaan atau indicator tersebut dinyatakan valid
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , artinya pertanyaan atau indicator tersebut dinyatakan tidak valid

Nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* (df) adalah  $n-2$ , sehingga untuk penelitian ini nilai  $df = 100-2 = 98$  dengan nilai signifikansi 0,05 maka besar nilai  $r$  tabel sesuai dengan tabel



pada lampiran adalah 0,1966. Adapun hasil uji validitas pada kuesioner penelitian ini adalah

Dimensi	Atribut	R hitung tingkat kenyataan	R hitung tingkat harapan	R tabel	Kesimpulan
<b>Tangibel</b>	Barberhop memiliki pencahayaan yang baik	0,667	0,405	0,1966	Valid
	Barbershop memiliki tempat parkir yang luas	0,697	0,520		Valid
	Barbershop memiliki kursi ruang tunggu yang nyaman	0,717	0,603		Valid
	Alat pendingin ruangan yang memadai	0,706	0,614		Valid
	Design interior Barbershop sangat bagus dan instagramable	0,692	0,553		Valid
	Penambahan lighting pada area barbershop	0,668	0,521		Valid
	Menambah kursi untuk menunggu antrean potong	0,677	0,497		Valid
<b>Reliabel</b>	Karyawan professional dalam bidangnya	0,861	0,768	0,1966	Valid
	Kursi untuk potong rambut nyaman	0,886	0,808		Valid
	Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music	0,841	0,752		Valid
<b>Responsivess</b>	Barber dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan style potong rambut yang diinginkan	0,718	0,778	0,1966	Valid
	Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan	0,777	0,740		Valid
	Lebih responsive serta communicative kepada pelanggan	0,811	0,801		Valid
<b>Asurance</b>	Barber sopan dan ramah kepada pelanggan	0,705	0,865	0,1966	Valid
	Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan	0,797	0,900		Valid
	Harga potong rambut terjangkau	0,720	0,879		Valid
<b>Empaty</b>	Kebersihan area barbershop selalu diutamakan	0,816	0,742	0,1966	Valid
	Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan	0,755	0,689		Valid
	Barbershop peduli akan kepuasan hasil potongan rambut	0,829	0,770		Valid

### Uji Reliabilitas

Analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 26,0. Uji reliabilitas untuk mengukur tingkat reliabel sebuah instrument dengan *alpha Cronbach*.

Ghozali (2018:46) menjelaskan suatu konstruk atau variable bisa disebut reliabel apabila menunjukkan nilai *Cronbach alpha* > 0,60.

Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i> tingkat kenyataan	<i>Cronbach Alpha</i> tingkat harapan	Nilai Kritis	Kesimpulan
<i>Tangibel</i>	0,815	0,646	0,60	Reliabel
<i>Reliabel</i>	0,826	0,663		Reliabel
<i>Responsivess</i>	0,647	0,664		Reliabel
<i>Asurance</i>	0,678	0,852		Reliabel
<i>Empathy</i>	0,714	0,673		Reliabel

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur korelasi antara persepsi konsumen serta prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. IPA memiliki fungsi primer buat menampilkan berita berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen atau pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement).

Perhitungan tersebut dapat dihitung dengan rumus:

$$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

$T_K$  : Tingkat Kesesuaian

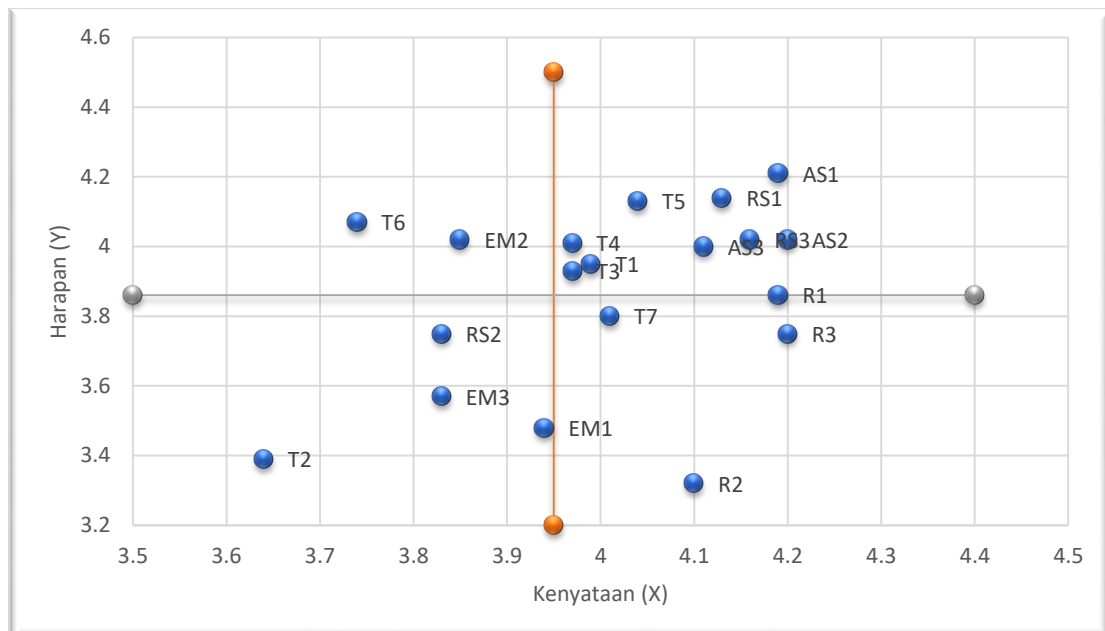
$X_i$  : Nilai Kenyataan Konsumen

$Y_i$  : Nilai Harapan Konsumen

Dimensi	Atribut	Skor Kenyataan (Xi)	Skor Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)	Rata-rata (Xi)	Rata-rata (Yi)
<b>Tangibel</b>	Barberhop memiliki pencahayaan yang baik	399	395	101	3.99	3.95
	Barbershop memiliki tempat parkir yang luas	364	339	107	3.64	3.39
	Barbershop memiliki kursi ruang tunggu yang nyaman	397	393	101	3.97	3.93
	Alat pendingin ruangan yang memadai	397	401	99	3.97	4.01
	Design interior Barbershop sangat bagus dan instagramable	404	413	98	4.04	4.13
	Penambahan lighting pada area barbershop	374	407	92	3.74	4.07
	Menambah kursi untuk menunggu antrean potong	401	380	106	4.01	3.8
<b>Reliabel</b>	Karyawan profesional dalam bidangnya	419	386	109	4.19	3.86
	Kursi untuk potong rambut nyaman	410	332	123	4.1	3.32
	Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music	420	375	112	4.2	3.75
<b>Responsivess</b>	Barber dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan style potong rambut yang diinginkan	413	414	100	4.13	4.14
	Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan	383	375	102	3.83	3.75
	Lebih responsive serta communicative kepada pelanggan	416	402	103	4.16	4.02
<b>Asurance</b>	Barber sopan dan ramah kepada pelanggan	419	421	100	4.19	4.21
	Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan	420	402	104	4.2	4.02
	Harga potong rambut terjangkau	411	400	103	4.11	4
<b>Empaty</b>	Kebersihan area barbershop selalu diutamakan	394	348	113	3.94	3.48
	Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan	385	402	96	3.85	4.02
	Barbershop peduli akan kepuasan hasil potongan rambut	383	357	107	3.83	3.57
<b>Rata-rata</b>				104	3,95	3,86

### Digram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang akan diplotkan ke dalam kuadran kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yang dibatasi oleh 2 garis, dimana rata-rata taraf harapan (importance) dilambangkan dengan Y serta rata-rata taraf Kenyataan (performance) yang dilambangkan dengan X.



Berdasarkan hasil analisis pada gambar 4.1 menggunakan diagram kartesius diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
  - a. Penambahan lighting pada area barbershop
  - b. Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan
  
2. Kuadran II (Pertahan Prestasi)
  - a. Barberhop memiliki pencahayaan yang baik
  - b. Barbershop memilki banyak kursi untuk menunggu antrean
  - c. Alat pendingin ruangan yang memadai
  - d. Karyawan professional dalam bidangnya
  - e. Design interior Barbershop sangat bagus dan instagramable
  - f. Lebih responsive serta communicative kepada pelanggan
  - g. Barber sopan dan ramah kepada pelanggan
  - h. Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan
  - i. Harga potong rambut terjangkau

3. Kuadram III (Prioritas Rendah)
  - a. Barbershop memiliki tempat parkir yang luas
  - b. Kebersihan area barbershop selalu diutamakan
  - c. Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan
  
4. Barbershop peduli akan kepuasan hasil potongan rambut Kuadran IV (Berlebihan)
  - a. Menambah kursi untuk menunggu antrean potong
  - b. Kursi untuk potong rambut nyaman
  - c. Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Customer Satisfaction Index (CSI) ialah analisis yang menggambarkan persentase kepuasan pelanggan dengan suatu survei. Untuk mengetahui rata-rata setiap atribut harapan, rata-rata setiap atribut kenyataan, serta skor (S) atau perkalian antara atribut harapan dengan atribut kenyataan dapat dilihat pada tabel 4.11. Berikut hasil analisis *Customer Satisfaction Index*

Dimensi	Atribut	Rata-rata Kenyataan	Weighted Factor	Rata-rata Harapan	Weighted Score
<b>Tangibel</b>	Barberhop memiliki pencahayaan yang baik	3.99	5.24	3.95	20.71
	Barbershop memiliki tempat parkir yang luas	3.64	4.78	3.39	16.22
	Barbershop memiliki kursi ruang tunggu yang nyaman	3.97	5.22	3.93	20.50
	Alat pendingin ruangan yang memadai	3.97	5.22	4.01	20.92
	Design interior Barbershop sangat bagus dan instagramable	4.04	5.31	4.13	21.93
	Penambahan lighting pada area barbershop	3.74	4.92	4.07	20.00
	Menambah kursi untuk menunggu antrean potong	4.01	5.27	3.8	20.03
<b>Reliabel</b>	Karyawan professional dalam bidangnya	4.19	5.51	3.86	21.26
	Kursi untuk potong rambut nyaman	4.1	5.39	3.32	17.89
	Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music	4.2	5.52	3.75	20.70
<b>Responsivess</b>	Barber dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan style potong rambut yang diinginkan	4.13	5.43	4.14	22.47
	Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan	3.83	5.03	3.75	18.88
	Lebih responsive serta communicative kepada pelanggan	4.16	5.47	4.02	21.98
<b>Asurance</b>	Barber sopan dan ramah kepada pelanggan	4.19	5.51	4.21	23.18
	Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan	4.2	5.52	4.02	22.19
	Harga potong rambut terjangkau	4.11	5.40	4	21.61
<b>Empaty</b>	Kebersihan area barbershop selalu diutamakan	3.94	5.18	3.48	18.02
	Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan	3.85	5.06	4.02	20.34
	Barbershop peduli akan kepuasan hasil potongan rambut	3.83	5.03	3.57	17.97
<b>Jumlah</b>		76.09	100	73.42	386.79
CSI = (Weighted Score Total : 5) X 100%					77.36%

**a. Importance Performance Analysis (IPA)**

Berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan Microsoft Excel, tingkat kesesuaian pada pertanyaan atribut 1 sampai atribut 19 dapat diketahui bahwa, tingkat kesesuaian sudah mencapai 100%, sehingga tingkat harapan konsumen sebanding dengan tingkat kenyataan konsumen. Dari tingkat kesesuaian pada perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi dan terdiri dari 19 atribut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Customer Satisfaction Index*. Dari tingkat kesesuaian pada perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi dan terdiri dari 19 atribut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di *Customer Satisfaction Index*. Artinya atribut tersebut, terdapat atribut pelayanan yang prioritas diperbaiki dan atribut pelayanan yang dinilai tidak terlalu penting bagi konsumen terhadap pelayanan yang ada di *Customer Satisfaction Index*. Untuk mengetahui atribut pelayanan yang prioritas diperbaiki dan atribut pelayanan yang dinilai tidak terlalu penting, maka dapat dilihat pada gambar 4.1 diagram kartesius dari taraf harapan dan taraf kenyataan.

a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

“Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*). Kuadran ini memuat atribut kepuasan yang dianggap krusial oleh pengguna layanan, namun di kenyataannya kinerja atribut tadi belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja yang berasal dari atribut tadi lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap atribut tersebut. Atribut yang terdapat pada kuadran ini wajib lebih ditingkatkan lagi kinerjanya supaya bisa memenuhi harapan pengguna layanan. Caranya ialah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap atribut yang masih rendah kinerjanya, sebagai akibatnya performance yang terdapat pada kuadran ini akan meningkat.

b. Kuadran II (Pertahan Prestasi)

“Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*). Kuadran ini terletak pada sebelah kanan atas, yang berarti kinerja telah bisa memenuhi harapan pengguna layanan serta berusaha buat mempertahankan kinerja tadi. Kuadran ini memuat atribut kepuasan yang diklaim krusial oleh pengguna layanan dan kinerjanya diklaim sudah sinkron dengan yang dirasakan sang pengguna layanan, sebagai akibatnya tingkat kepuasannya cukup tinggi. Atribut kepuasan pemangku kepentingan atau pengguna layanan yang termasuk dalam

kuadran ini wajib tetap dipertahankan sebab seluruh atribut kepuasan ini membuahkan produk atau jasa tersebut unggul dimata pengguna layanan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

“Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*). Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat atribut kepuasan yang dianggap kurang krusial oleh pengguna layanan serta pada kenyataannya kinerja atribut ini tidaklah terlalu spesial. Peningkatan kinerja atribut kepuasan pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan pengguna layanan sangat kecil.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

“Cenderung berlebihan” (*low importance & high performance*). Kuadran ini terletak pada sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut kepuasan yang diklaim kurang krusial oleh pemangku kepentingan atau pengguna layanan. Atribut kepuasan pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini bisa dikurangi supaya satuan kerja pemilik indeks bisa melakukan penghematan sumber daya.

**b. Customer Satisfaction Index (CSI)**

Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menggunakan Microsoft Excel diketahui nilai kepuasan responden diperoleh sebesar 77,36%. Sesuai tabel 2.3 interpretasi *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat diartikan bahwa responden puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Something Barbershop Sragen, akan tetapi pelayanan tersebut belum mencapai tingkatan tertinggi dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Sangat Puas).

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah (1) Kuadran 1 (Penambahan lighting pada area barbershop dan Karyawan cepat menangani keluhan dan permintaan pelanggan), (2) Kuadran II (Barberhop memiliki pencahayaan yang baik, Barbershop memiliki kursi ruang tunggu yang nyaman, Alat pendingin ruangan yang memadai, Karyawan professional dalam bidangnya, Design interior Barbershop sangat bagus dan



instagramable, Lebih responsive serta communicative kepada pelanggan, Barber sopan dan ramah kepada pelanggan, Tingkat keseringan Barbershop memberikan diskon kepada pelanggan, dan Harga potong rambut terjangkau), (3) Kuadram III (Barbershop memiliki tempat parkir yang luas, Kebersihan area barbershop selalu diutamakan, Bagaimana komunikasi tukang cukur kepada pelanggan dan Barbershop peduli akan kepuasan hasil potongan rambut) dan (4) Kuadran IV (Menambah kursi untuk menunggu antrean potong, Kursi untuk potong rambut nyaman, dan Barbershop nyaman dan harum dimana terdapat pewangi ruangan dan CD player untuk mendengarkan music) Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index*, diketahui bahwa hasil hitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) kualitas pelayanan dan jasa Something Barbershop Sragen adalah sebesar 77,36%. Indeks kepuasan tersebut berada pada rentang 66-80% yang berarti secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan di Something Barbershop Sragen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018) 'Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2(1), pp. 49–63. Available at: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>.
- Delima, M. and Puspitasari, D. (2017) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel CS Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-performance Analysis (IPA)', *Industrial Engineering Online Journal*, 6(2).
- Dewanti, G. K. and Hermanto, H. (2017) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Bengkel Motor "Abc" Menggunakan Konsep Servis Quality Dan Importance-Performance Analysis', *Journal Industrial Manufacturing*, 2(2), pp. 62–69. doi: 10.31000/jim.v2i2.628.
- Firmansyah, A. F., Ismiyah, E. and Jufriyanto, M. (2021) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barbershop Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment', *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(1), pp. 6–13. doi: 10.33884/jrsi.v7i1.4526.
- Fitriyanto, M. A. (2018) 'Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo)', p. 87.
- Jazuli, M., Samanhudi, D. and Handoyo (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ', *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 01(01), pp. 67–75.
- Wahab, W. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru', *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), pp. 51–66. Available at: <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>.

- Wahyu, H. F. (2018) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)', *Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 15(4), pp. 2046–2069. Available at: <http://ieeexplore.ieee.org/articleDetails.jsp?arnumber=6751036%0Awww.ijesrr.org%0Ahttp://ieeexplore.ieee.org/document/6114690/>.
- Winanda, A. P. and Sriyanto, S. (2016) 'Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat SAJI Dengan Metode SEFVQUAL dan IPA ( Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken )', *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4), pp. 1–6. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/download/14146/13680>.
- Yafie, A. S., Suharyono and Abdillah, Y. (2016) 'KEPUASAN PELANGGAN ( Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang )', *Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2), pp. 11–19.
- Kartika, EW dan Kaihatu, TS. 2010. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 12, No 1, Maret 2010: 100-112
- Rahmawati, H. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Serqual dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar. Skripsi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Santoso.I. 2011. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode *Importance Performance Analysis*, Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Universitas Brawijaya. *Jurnal Teknologi Pertanian* Volumu 12(1): 23-30