

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
<i>2.1.1 Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>20</i>
<i>2.1.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan (Service Quality).....</i>	<i>20</i>
<i>2.1.2 Jasa</i>	<i>23</i>
<i>2.1.3 Barbershop (Salon Rambut).....</i>	<i>26</i>
<i>2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....</i>	<i>27</i>
<i>2.1.6 Harapan Pelanggan</i>	<i>31</i>
<i>2.1.7 Importance Performance Analysis (IPA).....</i>	<i>32</i>
<i>2.1.8 Penelitian Terdahulu.....</i>	<i>35</i>
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 Kuisisioner.....	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 Kuisisioner	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