

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA *SCISSORS BARBERSHOP*  
DI KOTA PALEMBANG**



**Skripsi Oleh :**

**Muhammad Feraldi Nugraha**

**01011381722141**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN, PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2021**

## **LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SCISSORS BARBERSHOP PALEMBANG**

Disusun Oleh :

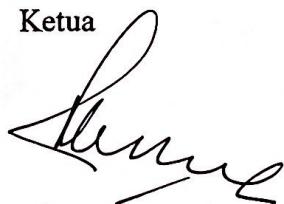
Nama : Muhammad Feraldi Nugraha  
Nim : 01011381722141  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Drs. H. A. Nazaruddin, M.M

NIP. 195706131985031002

Tanggal : 26 JUNI 2021

Anggota



Welly Nailis, S.E., M.M

NIP. 197407102008011011

Tanggal : 26 JUNI 2021

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI

90%  
21

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SCISSORS BARBERSHOP DI KOTA PALEMBANG

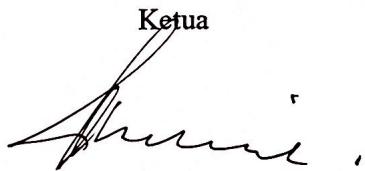
Disusun oleh:

Nama : Muhammad Feraldi Nugraha  
NIM : 01011381722141  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 16 Juli 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 16 Juli 2021  
Panitia Ujian Komprehensif

Ketua

  
Drs. H. A. Nazaruddin, M.M.  
NIP. 195706131985031002

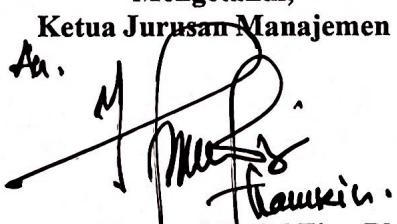
Anggota

Anggota

  
Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

  
Hj. Nofiawati, S.E., M.M.  
NIP. 196911081994012001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

  
Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.  
NIP. 197509011999032001

## **SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Feraldi Nugraha  
Nim : 01011381722141  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Mata Kuliah Skripsi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

### **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SCISSORS BARBERSHOP DI KOTA PALEMBANG”**

Pembimbing :

Ketua : Drs. H. Akhmad Nazaruddin, M.M.  
Anggota : Welly Nailis, S.E., M.M.  
Tanggal Ujian : 16 Juli 2021

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak di sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 16 Juli 2020  
Pembuat Pernyataan,



Muhammad Feraldi Nugraha  
NIM. 01011381722141

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

**“Allah Akan Mengangkat Derajat Orang-Orang Yang Beriman Dan Orang-Orang Yang Berilmu Di Antara Kamu Sekalian”**

*( Qs. Al-Mujadilah : 11 )*

**“Barangsiaapa Yang Mengerjakan Kebaikan Sekecil Apapun, Niscaya Dia Akan Melihat (Balasan)Nya.”**

*( Qs. Al-Zalzalah : 7 )*

**“Barang Siapa Merintis Jalan Mencari Ilmu, Maka Allah SWT Akan Memudahkan Baginya Jalan Ke Surga.”**

*( HR. Muslim )*

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- **Allah SWT**
- **Nabi Muhammad SAW**
- **Kedua Orang Tua ku tercinta**
- **Kakakku dan Keluargaku**
- **Orang-orang yang Kucintai dan Sahabat-sahabatku**
- **Universitas Sriwijaya**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Scissors Barbershop Di Kota Palembang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa terselesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak **Prof. Dr. Mohamad Adam,S.E., ME.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Ibu **Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak **Reza Ghasarma, SE, M.M, M.B.A** selaku Koordinator Akademik Jurusan Manajemen Kampus Palembang.
5. Ibu **Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A.** selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Bapak **Drs. H. A. Nazaruddin, M.M.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membimbing saya, memberikan waktu, masukan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak **Welly Nailis, S.E., M.M.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing saya, memberikan waktu, masukan, dan saran kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu **Hj. Nofiauwati, S.E., M.M.** selaku Dosen Pengaji Skripsi yang telah memberikan waktu, masukan, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dan ilmu-ilmu yang berhubungan dengan manajemen.
9. Mamiku Ibu **Dr. Sumi Amariena Hamim, ST, MT, IPM**, Bapak **Prof. Dr. H. Didik Susetyo, M.Si** dan Ibu **Dr. Hj. Zunaidah, M.Si** yang telah membimbing, mendukung dan membantu saya selama masa perkuliahan hingga sekarang.
10. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** yang dengan ikhlas telah memberikan dan membagikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama saya menjalankan perkuliahan.
11. Para Staff Akademik dan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya kampus Palembang, **Mbak Alia, Mba Yuyun, Mba Ninil, Kak Indra, Kak Rusdi, Kak Rizky, Mbak Yani, Mbak Yuni dll** yang telah membantu saya sejak awal sampai akhir perkuliahan.
12. Terkhusus untuk kedua orang tua ku yang tercinta, papa **Muhammad Rizal Moein, S.E** dan mama **Nidawati, S.E** yang telah memberikan bantuan berupa

dukungan baik materi maupun non-materi, motivasi, kasih sayang, serta doa tulus yang tak henti kepada saya.

13. Kakakku, **Galuh Indah Sari, S.E., Kakek dan Nenekku, Wak ku, Oom dan Tante** yang telah memberikan doa tulus, semangat, hiburan, canda serta tawa kepada saya.
14. Seorang spesial yang selalu membantu dari awal kuliah sampai akhir kuliah, Dheasya Athiyyah Saad, S.E
15. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu sedia menemani, membantu, dan mendukung penulis selama masa bahagia dan masa sulit perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unsri hingga detik ini Chania Putri Adelly,S.E Adinda Syanin Sakina,S.E Saskia Nurul Aini,S.E Imel Savira,S.E Febrianowen,S.E Adam Shofwan,S.E , Faqi Putra,S.E dan Zul Fauzan,S.E.
16. Sahabat-sahabat terbaik sedari SMA yang selalu memberi dukungan kepada penulis dalam menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unsri Rifagil Meizur,S.T, Cindi Maretha,A.Md.Kes, Agutri Dihan Prawira,S.SI dan Shelfa Nur Risa,S.E.
17. Teman – temanku seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Jurusan Manajemen yang telah membantu dan mendukung saya selama masa perkuliahan.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa	: Muhammad Feraldi Nugraha
Jeni Kelamin	: Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir	: Palembang, 21 Februari 1999
Agama	: Islam
Status	: Belum Menikah
Alamat	: Perumahan Bukit Sejahtera Polygon Blok AA-24 RT.73 RW.21, Kota Palembang
Alamat E-mail	: feraldinugraha21@gmail.com
Pendidikan Formal	
Tahun Ajaran (2004-2005)	: TK Islam Azzahra
Tahun Ajaran (2005-2011)	: SD Islam Azzahra
Tahun Ajaran (2011-2014)	: SMP Islam Azzahra 2
Tahun Ajaran (2014-2017)	: SMA Negeri 10 Palembang
Tahun Ajaran (2017-2020)	: Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya



ASLI

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI

HP 80/7.01

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SCISSORS BARBERSHOP KOTA PALEMBANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan dengan dimensi yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, jaminan, kehandalan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop di kota Palembang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non-probabilitas dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dari masyarakat kota Palembang. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa angket. Data primer penelitian ini diolah dengan SPSS versi 16. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, ketanggapan, jaminan, kehandalan, empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop di kota Palembang. Dimensi bukti fisik, jaminan, dan empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop di kota Palembang. Sedangkan dimensi ketanggapan dan kehandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop di kota Palembang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

Pembimbing I

  
Drs. H. Ahmad Nazaruddin, M.M.  
NIP. 195706131985031002

Pembimbing II

  
Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

Mengetahui,  
Kepala Jurusan Manajemen  
  
Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SCISSORS BARBERSHOP PALEMBANG

This study aims to determine how the influence of service quality variables with the dimensions of tangibles, responsiveness, assurance, reliability, and empathy on customer satisfaction at the Scissors Barbershop in the city of Palembang. The sampling method used in this study is a non-probability method with a sample of 100 respondents from the people of Palembang city. This research data collection technique using a research instrument in the form of a questionnaire. Primary data of this study were processed with SPSS version 16. The results obtained in this study indicate that the dimensions of physical evidence, responsiveness, assurance, reliability, empathy simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at the Scissors Barbershop in the city of Palembang. The dimensions of physical evidence, assurance, and empathy partially do not have a significant effect on customer satisfaction at the Scissors Barbershop in the city of Palembang. While the dimensions of responsiveness and reliability partially have a significant effect on customer satisfaction at the Scissors Barbershop in the city of Palembang.

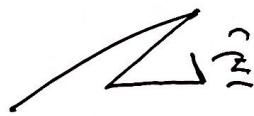
**Keywords :** Service Quality, Customer Satisfaction

*Advisor I*



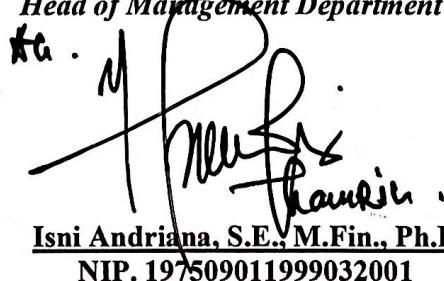
Drs. H. Akhmad Nazaruddin, M.M.  
NIP. 195706131985031002

*Advisor II*



Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

*Acknowledge,  
Head of Management Department*



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Dosen pembimbing Skripsi telah menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Muhammad Feraldi Nugraha  
NIM : 01011381722141  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Scissors Barbershop Di Kota Palembang

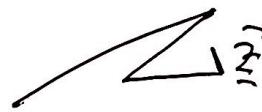
Telah kami periksa penulisan *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar Abstrak.

Dosen Pembimbing,

Pembimbing I

  
Drs. H. Akhmad Nazaruddin, M.M.  
NIP. 195706131985031002

Pembimbing II

  
Welly Nailis, S.E., M.M.  
NIP. 197407102008011011

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I 1	
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian .....	9
1.4    Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1    Manfaat teoritis .....	9
1.4.2    Manfaat praktis .....	10
BAB II .....	11
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1    Pemasaran Jasa .....	11
2.2    Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.1.    Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.2.    Penilaian Kualitas Pelayanan .....	15
2.3    Strategi Pemasaran Jasa .....	15
2.3.1.    Strategi Pemasaran Internal .....	15
2.3.2.    Strategi Pemasaran Eksternal .....	16
2.4    Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4.1.    Pengukuran dan Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4.2.    Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	19

2.5	Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.6	BarberShop .....	21
2.7	Penelitian Terdahulu .....	21
2.8	Kerangka Konseptual.....	24
2.9	Hipotesis Penelitian .....	25
	BAB III .....	28
	METODE PENELITIAN .....	28
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.2	Rancangan Penelitian.....	28
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	29
	3.3.1. Sumber Data.....	29
	3.3.1.1. Data Primer .....	29
	3.3.1.2. Data Sekunder.....	29
	3.3.2. Jenis Data .....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5	Populasi dan Sampel .....	30
	3.5.1 Populasi .....	30
	3.5.2 Sampel.....	31
3.6	Instrumen Penelitian.....	33
	3.6.1 Uji Validilitas .....	34
	3.6.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
	3.7.1 Uji F (Simultan/ Bersama-sama).....	36
	3.7.2 Uji t (Uji Parsial/ Satu-persatu).....	36
	3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
	3.7.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
3.8	Definisi Operasional Variabel.....	38
	BAB IV .....	40
	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1	Hasil Penelitian .....	40
	4.1.1 Gambaran Umum Profil dan Perilaku Responden .....	40
	4.1.2 Deskripsi Gambaran Variabel Penelitian .....	43
	4.1.2.1    Gambaran Variabel Bukti Fisik (X1) .....	44
	4.1.2.2    Gambaran Variabel Ketanggungan (X2) .....	46

4.1.2.3	Gambaran Variabel Jaminan (X3).....	49
4.1.2.4	Gambaran Variabel Kehandalan (X4) .....	51
4.1.2.5	Gambaran Varaibel Empati (X5).....	53
4.1.2.6	Gambaran Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
4.1.3	Hasil Uji Instrument Penelitian .....	57
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	57
4.1.3.2	Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	59
4.1.4	Hasil Analisis Data.....	60
4.1.4.1	Uji Simultan (Uji F).....	60
4.1.4.2	Uji Parsial (Uji T) .....	61
4.1.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
4.1.4.4.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
4.2	Pembahasan.....	68
4.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	68
4.2.2.1	Bukti Fisik .....	69
4.2.2.2	Ketanggapan .....	70
4.2.2.3	Jaminan .....	72
4.2.2.4	Kehandalan .....	73
4.2.2.5	Empati.....	74
4.3	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	75
4.4	Analisis dan Interpretasi Variabel Dominan.....	81
BAB V	.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	82
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA	.....	85
LAMPIRAN	.....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Daftar Nama BarberShop di Palembang .....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Scissors Barbershop.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu        21	
Tabel 3. 1 Skala Semantic Differential        34	
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	38
Tabel 4. 1. Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	41
Tabel 4.2. Distribusi frekuensi penghasilan responden .....	41
Tabel 4. 3. Distribusi Frekuensi Siapa Yang Rekomendasi .....	42
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kapan Terakhir Menggunakan Layanan .....	42
Tabel 4. 5. Distribusi Frekuensi Mengapa Menggunakan Layanan Scissors Barbershop .....	43
Tabel 4. 6 Kategori Kelas Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (X1) .....	44
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Ketangggapan (X2).....	47
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (X3) .49	
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan (X4).....	51
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Empati (X5).53	
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan (Y) .....	55
Tabel 4. 13. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	58
Tabel 4. 14. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 15. Hasil Uji Simultan (F) .....	60
Tabel 4. 16. Hasil Uji Parsial (T) Model Backward .....	61
Tabel 4. 17. Hasil Regresi Linear Berganda metode enter model 1 .....	63
Tabel 4. 18. Hasil Regresi Linear Berganda Metode Backward Model 2 .....	66
Tabel 4. 19. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	89
Lampiran 2. Uji Validitas .....	94
Lampiran 3. Uji Reabilitas.....	96
Lampiran 4. Uji F (Simultan) .....	97
Lampiran 5. Uji T (Parsial).....	98
Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	98
Lampiran 7. Koefisien Determinasi.....	99

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Industri jasa merupakan industri yang paling berkembang di dunia dengan persentase sebesar 64%. Meningkatnya industri jasa bersifat dinamis, sehingga pengelola jasa harus dapat lebih responsif akan sebuah perubahan yang sedang terjadi dan selalu melakukan inovasi produk agar dapat mampu bersaing. Menurut Kementerian Perindustrian pada Pameran Jasa Industri tahun 2019 bahwa dengan meningkatnya industri jasa mampu memberi pengaruh besar terhadap pertumbuhan ekonomi terutama berpengaruh terhadap besaran dari Produk Domestik Bruto (PDB). Industri jasa meningkat dapat dilihat dari meningkatnya jumlah tenaga kerja Indonesia dengan persentase sebesar 14,3% yaitu sebesar 133 juta tenaga kerja dengan 18 juta merupakan tenaga kerja industri.

Meningkatnya perekonomian berimbang pada meningkatnya pertumbuhan bisnis di Indonesia. Pertumbuhan bisnis dalam beberapa tahun terakhir ini diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang, tidak terkecuali pada bisnis jasa pemotongan rambut khusus laki-laki dan dewasa. Melihat kondisi tersebut menurut (Aryo Bimo, 2018) pemilik Manhattan Barbershop Indonesia pada wawancaranya dengan Wirausaha.com pada tahun 2018 menyebabkan para pengusaha salon pria semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat. Kesuksesan suatu bisnis usaha tergantung pada ide, peluang, dan pelaku bisnis. Pelaku bisnis harus mampu

menciptakan ide-ide baru agar dapat memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Selain itu pelaku bisnis juga harus mampu untuk melihat peluang bisnis yang berkembang.

*Barbershop* menurut (Ade Farolan, 2017), Ketua Indonesia Association (IBA) merupakan bisnis yang sedang meroket. Mengambil momentum kembalinya tren rambut era klimis dengan menggunakan pomade, fenomena menjamurnya barbershop seolah tak terbendung. Tak hanya di kota besar, di daerah-daerah kecil di beberapa provinsi bermunculan gerai-gerai tempat cukur rambut yang bergaya unik dan keren. Lokasinya pun tersebar dari yang di dalam mall hingga yang memiliki gerai khusus sendiri. *Barbershop* muncul menjadi sebuah tren dalam bidang gaya rambut pria dan juga bisnis.

Pelayanan jasa menurut (Kotler; Philip; dan Kevin Lane Keller, 2008) adalah sesuatu yang tidak berwujud ataupun berwujud, namun pelayanan dapat dinilai berdasarkan pengalaman dan pengetahuan seorang pelanggan terhadap informasi pemasaran dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengetahuan pelanggan dan sikap suatu perusahaan sangat penting dan berguna untuk menarik pelanggan. Sehingga dikatakan bahwa layanan merupakan hal yang dapat dipertukarkan melalui beli dan jual namun tidak dapat dirasakan secara fisik.

Layanan atau jasa dikatakan *intangible* sama halnya dengan pendapat menurut Kotler dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan

sesuatu". *Scissors Barbershop* menurut (Endrico; S, 2018), pemilik *Scissors Barbershop* Palembang merupakan salah satu penyedia jasa bisnis pangkas rambut yang berkembang yang berdiri pada tahun 2014 dan pada tahun 2018 *Scissors Barbershop* membuka cabang yaitu Burooj, namun cabang tersebut di tutup pada akhir tahun 2019. Sebenarnya, potensi bisnis ini besar karena kebutuhan untuk memangkas rambut adalah kegiatan yang pasti akan dilakukan oleh setiap orang secara periodik.

Bisnis *Scissors Barbershop* dikembangkan dengan konsep memaksimalkan pelayanan terbaik dengan menyediakan tukang cukur yang cakap, tempat yang nyaman, lokasi yang mudah di akses dan persepsi harga yang terjangkau. *Scissors Barbershop* melayani *shaving, cream bath, coloring, highlight, dan massage*. Konsep *Scissors Barbershop* yang utama adalah mengakomodasi citra maskulin dan kenyamanan pelanggan dengan didukung kecakapan pangkas rambut dalam menguasai berbagai model potongan rambut laki-laki dan dewasa yang *up to date and trendy*. *Scissors Barbershop* akan mendapatkan peluang yang lebih baik untuk memenangkan persaingan dengan berani tampil unik dan berbeda tersebut, hal ini sesuai dengan pernyataan (Kotler; Philip; dan Kevin Lane Keller, 2008). Di Palembang, bukan hanya *Scissors Barbershop* yang menjadi daya tarik pelanggan para remaja dalam memotong rambut sesuai dengan gaya yang mereka inginkan dan yang sedang tren pada saat ini. Adapun terdapat beberapa pesaing Barbershop di Palembang yang menjadi tempat para remaja laki-laki dan dewasa mengubah gaya rambutnya, yaitu :

**Tabel 1. 1 : Daftar Nama BarberShop di Palembang**

No	Nama Barbershop	Harga	Alamat	Ulasan
1	Scissors Barbershop	95.000	Jl.KH. Ahmad Dahlan Palembang	Tempatnya bersih, menggunakan protokol kesehatan, serta pelayanan dan perawatan rambutnya sangat lengkap.
2	Hugos Barbershop	95.000	Jl. Abdul Rozak Palembang	Harganya hampir sama dengan scissors barbershop tetapi pelayanannya kurang lengkap.
3.	Barberpop	75.000	Ruko PTC Mall Palembang	Sering mengadakan potongan harga dan tempatnya tidak kalah nyaman dan rapi dengan barbershop lainnya karena masuk standar mall.
4	Mr. Weed Barbershop	65.000	Jl. Jend. Basuki Rahmat Palembang	Pelayanannya cukup memuaskan, karena disini mencukur rambut dengan gaya rambut kekinian.
5	F1 Barbershop	50.000	Jl.Mayor Ruslan Palembang	Tempatnya nyaman, pelayanan dan perawatan rambutnya lumayan lengkap.
6	Big Daddy's Barbershop	50.000	Jl. Kapten A.Rivai Palembang	Hasil cukur cukup rapi dan sering mengadakan potongan harga.
7	Balaputra Barbershop	25.000	Jl. Parameswara No. 1778 Palembang	Barbershop sederhana tetapi hasil potong rambut nya hampir sebanding dengan barbershop dengan harga yang lebih mahal.

(Sumber : <http://jejapklinik.com/barbershop-palembang/> dan observasi secara langsung oleh penulis).

Berdasarkan tabel 1 diatas, bahwa *Scissors BarberShop* Palembang menempati urutan pertama karena, banyaknya pelanggan dari *BarberShop* puas dengan pelayanan yang diberikan, tempatnya juga bersih, peralatan untuk perawatan rambutnya juga lengkap dan yang terpenting alasan pelanggan banyak memilih

*Scissors BarberShop* sebagai tempat untuk perawatan rambut mereka karena *BarberShop* ini menjalankan protokol kesehatan yang sangat diharuskan oleh pemerintah di era pandemi covid-19 sekarang ini.

**Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Scissors Barbershop**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>
2018	5.475
2019	6.935
2020	4.745
<b>Total</b>	<b>17.155</b>

**Sumber:** Observasi secara langsung oleh penulis ke *Scissors BarberShop* Palembang

Berdasarkan tabel 2 diatas mengenai jumlah pelanggan dari *Scissors BarberShop* Palembang setiap tahun dimulai dari *BarberShop* ini dibuka selalu mengalami peningkatan jumlah pelanggan yaitu ditahun 2018 dan 2019. Namun, pada tahun 2020 jumlah pelanggan mengalami penurunan dikarenakan banyaknya pelanggan tidak menggunakan jasa potong rambut di era pandemi covid-19 ini. Tidak terlepas dari pandemi covid19, dipengaruhi juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Scissors Barbershop*. Kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk pengukuran terhadap suatu nilai layanan yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi yang dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Menurut Vargo & Lusch dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) “*Service is an interactive process of*

*doing something for someone*". Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Zitan yang mencakup Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati yaitu segala bentuk yang menunjukkan aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau orang-orang yang menerima pelayanan yang sesuai dengan ketanggapan (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), memperlihatkan bukti fisik (*tangible*) yang sesuai, dan menunjukkan empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan Kehandalannya (*reliability*) dalam menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsisten untuk memuaskan pelanggan sebagai yang menerima pelayanan.

Dari variabel kualitas pelayanan di atas dapat di lihat bahwa variabel tersebutlah yang dapat mempengaruhi dan menentukan kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan, *Scissors Barbershop* dapat lebih jelas lagi dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dilihat dari Bukti Fisik, *Scissors Barbershop* menawarkan layanan jasa potong rambut. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tersebut, *Scissors Barbershop* harus menggunakan peralatan potong rambut yang bersih dan masih layak digunakan serta karyawan harus mengenakan seragam yang rapi.

Pada bagian dari Kehandalan yang dilakukan oleh karyawan *Scissors Barbershop*, karyawan dikatakan handal apabila karyawan tersebut memberikan hasil atau model potongan rambut sesuai dengan yang telah di diskusikan sebelumnya.

Terlihat pada Ketanggapan di Scissrors Brbershop, para karyawan *Scissrors Barbershop* harus cepat dalam menanggapi pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan memuaskan kepada pelanggan. Kemudian, untuk Jaminan yang ada *Scissors Barbersehop* ini, *Scissors Barbershop* dapat membuat pelanggan memiliki rasa kepercayaan dan keyakinan atas hasil yang telah ditawarkan atau diskusikan antara karyawan dan pelanggan.

Hal yang termasuk dalam Empati, seperti karyawan *Scissors Barbershop* yang memberikan pelayanan secara langsung yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang mencakup suatu kemudahan dalam menjalin hubungan kepada pelanggan, komunikasi yang efektif, perhatian secara khusus, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Dari penelitian terdahulu, diantaranya pada penelitian di Real7 Barbershop Yogyakarta yang menghasilkan temuan penelitian bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Gummesson dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) mengungkapkan bahwa layanan/ jasa adalah “*Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2011) “Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain”.

Hubungan antara Scissors Barbershop dengan pelanggan akan terbangun jika Kualitas Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Sehingga, mempunyai dampak yang baik terhadap kepuasan pelanggan dan akan meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut dalam menggunakan jasa potong rambut di *Scissors Brebershop*. Kepuasan pelanggan menurut (Kotler, Philip dan Amstrong, 2014) merupakan perasaan senang maupun kecewa yang muncul dari seorang pelanggan setelah membandingkan hasil kinerja produk atau jasa yang dipikirkan terhadap hasil kinerja produk/jasa yang diharapkan. Sehingga, ketika di bawah harapan pelanggan merasa kecewa namun ketika melebihi harapan pelanggan akan merasa puas atas hasil kinerja produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Dari penelitian yang dilakukan diatas, maka penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan objek yang diganti bukan di Real7 Barbershop Yogyakarta namun kepuasan pelanggan di *Scissors Barbershop* Palembang. Berdasarkan latar belakang dan penjelasan di atas, dalam kesempatan kali ini penelitian dilakukan dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Scissors Barbershop* Palembang”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Scissors BarberShop* Palembang?
2. Dimensi Kualitas Pelayanan *Scissors Barbershop* manakah yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Scissors BarberShop* Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini adalah agar mengetahui “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Scissors BarberShop* Palembang”, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui secara simultan dan parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Scissors BarberShop* Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dominan terhadap kepuasan pelanggan *Scissors BarberShop* Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Manfaat dari penelitian ini yaitu menjadi pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Scissors BarberShop* Palembang, dimana pada penelitian

selanjutnya dapat menjadi referensi dan menjadi nilai tambah ilmu bagi peneliti pada saat di bangku perkuliahan maupun bagi instansi-instansi yang memiliki usaha yang sama yaitu *Barbershop*.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan gambaran secara umum kepada suatu usaha terutama yang bergerak dalam bidang jasa selalu memperhatikan, mengawasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari usahanya, dimana dalam penelitian ini dapat mengembangkan strategi keputusan yang tepat berdasarkan hasil penelitian di bidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta khususnya usaha *barbershop* agar lebih *up to date* dengan keinginan pelanggan sehingga usaha *barbershop* dapat menjadi lebih baik dan mampu bersaing dengan usaha *barbershop* lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Farolan. (2017). Barbershop Entrepreneurs. *SWA.Co.Id Entrepreneurs*.
- Akbar Nagara, A. O., & Emaputra, A. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (Jri)*, 2(2), 97–104. <https://doi.org/10.37631/jri.v2i2.183>
- Andreawan, B. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pangkas Rambut Andika Di Kota Kediri. *Evolution*, 02(02), 1–14.
- Aryo Bimo. (2018). *Manhattan Barbershop Indonsia*.
- Bangun, R. H. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi pada Barbershop Barbearcuts Padalarang. *UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Satu Nusa.
- Endrico; S. (2018). *Enterpreneurs : Scissors BarberShop Palembang*.
- Farizky Yudiatma; Rahayu Triastity. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arfa BarberShop di Surakarta. 15(3), 346–353.
- Florensia Kurnia Puung , Achmad Fudholi, B. S. D. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas*

- Pelanggan Di Salon Dan Spa*, 4(2), 105–110. <https://doi.org/10.22146/jmpf.274>
- Galih Rakasiwi. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan dan Empati) dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lanang Barbershop Jakarta. *Universitas Mercu Buana*.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hansemark; Albinsson. (2004). *Managing Service Quality : An International Journal* (Volume 14).
- Khariza, V. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Barberpop Bandung (the Effect of Service Quality Toward Cutomer Service in Barberpop Bandung). *Jurnal Manajemen*, 2(3), 3808–3815.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Terjemahan Bob Sabran (ed.); Jilid 1). Erlangga.
- Kotler; Philip; dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan : Bob Sabran (ed.); Edisi 13 J). Erlangga.
- Kotler; Philip; dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Education, Inc.
- Lemeshow. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian*. UGM.
- Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedu). Salemba Empat.
- Nazir, M. S., & Wahjoedi, E. a. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Real7 BarberShop di Yogyakarta.
- Spectrochimica Acta - Part A: Molecular and Biomolecular Spectroscopy*,

192(4), 121–130.

[http://ec.europa.eu/energy/res/legislation/doc/biofuels/2006\\_05\\_05\\_consultation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/energy/res/legislation/doc/biofuels/2006_05_05_consultation_en.pdf) <http://dx.doi.org/10.1016/j.saa.2017.10.076> <https://doi.org/10.1016/j.biortech.2018.07.087> <https://doi.org/10.1016/j.fuel.2017.11.042> <https://doi.org/10.1016/j.jbiotech.2018.07.087>.

Nurul Septiana & Budi Istiyanto. (2019). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI OESMAN ' S BARBERSHOP SURAKARTA Nurul Septiana 1 , Budi Istiyanto 2 1,2. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Oesman'S Barbershop Surakarta, 02(3)*, 300–308.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV. Supranto. (2008). *Statistika Teori dan Aplikasi* (Edisi Ketua). Erlangga. Taufiq Ramadhan. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, dan Empati) dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Syndicate Barbershop Bandung). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas*.

Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.

Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Ekonisia.

Zeithaml, V. A. ; G. B. J. M. (2010). *Services Marketing Strategy* (Chapter De).