

Usulan Kualitas Jasa Pelayanan *Dreadlocks* dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Matrix* (Studi Kasus di PT X)*

RIYAN SETIADI, AMBAR HARSONO, DWI NOVIRANI

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: ryansetiadimail@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu cara yang efektif dan mendasar dalam bisnis jasa suatu perusahaan, karena dapat membuat konsumen merasa puas. Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap jasa pelayanan di "PT X" diukur dengan variabel yang diturunkan dari 5 dimensi kualitas jasa Parasuraman. Hasil pemetaan posisi Importance Performance Matrix dianalisis untuk dilakukan penentuan solusi atau usulan perbaikan terhadap variabel yang dirasa penting namun pelayanan yang diberikan dirasakan masih kurang memuaskan konsumen. Perhitungan NIK kepentingan dan kepuasan dipetakan dalam Importance Performance Matrix dan dari 20 variabel, 8 variabel berada pada kuadran 1 yang harus diperbaiki pelayanannya, yakni: ketersediaan tempat parkir yang memadai, kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan ruang aktivitas perajutan dan repair.

Kata Kunci: *Pelayanan Jasa, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Matrix, Nilai Indeks Kinerja, Usulan Perbaikan Pelayanan.*

ABSTRACT

Service quality is one of the effective and principled way in the service business of a company , because it can make consumers feel satisfied . The level of interest and satisfaction with services in " PT X " is measured by the variable derived from five dimensions of service quality Parasuraman . Results mapping Importance Performance Matrix positions were analyzed for determination of solutions or proposals made improvements to the variables considered important but perceived service rendered still unsatisfactory consumer . NIK calculation of interest and satisfaction is mapped in Importance Performance Matrix and from 20 variables , 8 variables are in quadrant 1 to be improved services , namely : the availability of adequate parking , waiting room comfort , space comfort knitting and repair activities.

Keywords: *Services, Customer Satisfaction, Importance Performance Matrix, Value Performance Index , Proposed Service Improvement.*

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung yang terkenal dengan industri *mode* nya, membuat pengusaha pengusaha *mode* mencoba berinovasi untuk mendapatkan pelanggan yang tetap. Salah satu inovasi dalam *mode* misalnya *dreadlocks style*, PT X yaitu salon khusus rambut gimbal satu-satunya di Kota Bandung. Konsumen biasanya datang ke studio ini untuk menyasak atau menjahit rambut, merapikan jahitan, serta mencuci rambut gimbal mereka. Dalam proses pengerjaannya terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, tempat perajutan dan keramas pun masih dirasa kurang nyaman, alat rajut yang tersedia masih tidak terjaga ketajamannya, serta parkir yang tersedia masih dirasa kurang memadai, sehingga menimbulkan keluhan dari pelanggan. Perusahaan seharusnya perlu mengetahui atribut-atribut kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Matrix*.

1.2 Perumusan Masalah

Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat konsumen merasa puas, sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dan loyalitas dari konsumen. Saat ini masih ada konsumen PT X yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan waktu pengerjaan *dreadlocks* dan *repair*, ketajaman jarum rajut yang tersedia, keluhan pencucian rambut dan lain-lain. Berdasarkan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen, PT X perlu melakukan perbaikan dengan cara melakukan pengukuran tingkat kepentingan serta kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Importance Performance Matrix*.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Jasa

Kotler (1998) berpendapat mengenai jasa yang didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.2 Kualitas Jasa

Lewis dan Boom (dalam Tjiptono, 2005:121) mendefinisikan kualitas jasa sebagai "Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Maksudnya adalah kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2.3 Kuisisioner

Dalam Rasidi (2010) berpendapat yakni kuisisioner adalah alat komunikasi antara peneliti dengan orang yang diteliti yaitu responden, berupa daftar pertanyaan yang dibagikan oleh peneliti untuk diisi oleh responden. Pada penelitian survei, penggunaan kuisisioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Hasil kuisisioner tersebut kemudian dirubah kedalam bentuk angka-angka, tabel-tabel, analisis statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Analisis kualitatif didasari hasil kuisisioner yang disajikan.

Singarimbun dan Effendi (1995), mengemukakan jenis pertanyaan yang umum digunakan dalam kuisisioner dibedakan menjadi empat jenis yakni:

1. Pertanyaan tertutup, yaitu jawaban sudah ditentukan
2. Terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan memberikan jawaban lain.
3. Pertanyaan terbuka, yaitu jawaban tidak ditentukan terlebih dahulu dan responden

bebas memberikan jawaban.

4. Pertanyaan kombinasi tertutup dan terbuka, yaitu jawaban sudah ditentukan tetapi kemudian disusul dengan pertanyaan terbuka.

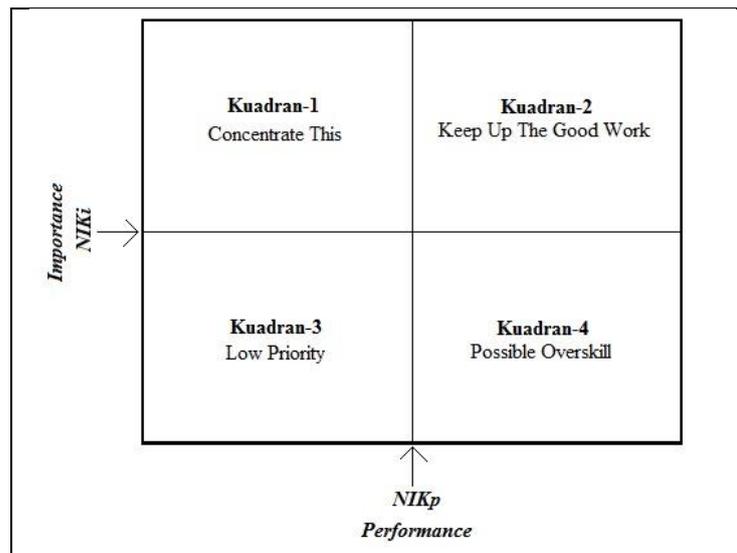
Pertanyaan semi terbuka, yaitu adanya kemungkinan tambahan jawaban pada pertanyaan semi terbuka yang jawabannya sudah tersusun.

2.4 Skala Sikap

Skala sikap adalah salah satu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur perilaku kecenderungan, tingkah laku serta kepribadian. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

2.5 Metode Kualitas Pelayanan

Importance-Performance Matrix dikemukakan oleh Imartilla & James (1997) dalam Tjiptono (2005) dalam artikel yang berjudul "*Importance-Performance Matrix*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Teknik ini membandingkan *performance* dengan *importance* yang kemudian akan diplot pada diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran. Tiap kuadran menggambarkan terjadinya suatu kondisi yang berbeda dengan kuadran lainnya. Diagram *Importance-Performance Matrix* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Importance-Performance Matrix

Strategi yang dapat dilakukan terhadap posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (*Concentrate Here*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran 2 (*Keep Up The Good Work*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh responden dan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan sistem tersebut unggul di mata responden.
3. Kuadran 3 (*Low Priority*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang dianggap kurang penting oleh responden dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*), yaitu wilayah yang memuat variabel-variabel yang

dianggap kurang penting oleh responden tetapi dirasakan sudah cukup memuaskan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Langkah penelitian ini adalah sebagai berikut.

(i) Identifikasi Masalah

PT X merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Perusahaan tersebut beraktifitas di dalam pembuatan serta perawatan rambut gimbal sebagai subjeknya. Agar dapat menciptakan rasa loyalitas pelanggan, diperlukan penilaian terhadap kualitas layanan jasa tersebut, sehingga dapat diketahui layanan jasa yang dirasa memuaskan maupun kurang memuaskan oleh konsumen yang datang ke PT X. Intensitas konsumen yang datang merupakan salah satu cerminan dalam melihat loyalitas dari para konsumen, karena belum tersedianya standar operasi pekerjaan yang tertulis dan masih berupa *verbal* maka dalam menganalisis kualitas jasa di PT X ini masih kurang baik, sehingga pihak dari PT X belum sepenuhnya mengetahui pelayanan yang harus diperbaiki atau ditambahkan agar PT X mampu memberikan pelayanan terbaiknya. Identifikasi metode analisis menggunakan Metode *Importance-Performance Matrix* (IPM), pengumpulan data dilakukan melalui hasil rekap dari kuisisioner yang telah disebarakan kepada responden. Data matriks mentah kemudian diolah terbagi kedalam dua bagian yakni tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan, setelah itu menghitung nilai indeks kinerja kemudian didapat peta variabel di setiap kuadrannya serta dilakukan segmentasi berdasarkan karakteristik responden yang dibagi menjadi tiga yakni dilihat dari tingkat pendapatan, tingkat pendidikan, serta usia dari responden.

(ii) Studi Literatur

Studi literatur merupakan teori-teori yang mendukung, dimana teorinya menjadi landasan dalam penentuan variabel-variabel penelitian. Literatur memiliki keterkaitan dengan jasa, kualitas jasa, metode *Importance-Performance Matrix* (IPM), kuisisioner, skala pengukuran, serta perancangan dan pengujian alat ukur.

(iii) Identifikasi Karakteristik Responden

Penelitian ini membutuhkan responden yang mampu memberikan informasi atau masukan menyangkut peningkatan kualitas jasa pelayanan di PT X, sehingga informasi tersebut dapat dijadikan landasan untuk penelitian selanjutnya. Beberapa karakteristik yang sesuai dengan penelitian ini, yakni:

1. Responden merupakan konsumen di wilayah kota Bandung.
2. Variabel pelayanan yang diteliti adalah pelayanan jasa *dreadlock*.
3. Responden sudah berkunjung minimal 2 kali.

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang pertama kali datang berkunjung diasumsikan dapat menilai kualitas pelayanan jasa di PT X. Teknik *sampling* tidak dipergunakan karena responden yang diteliti mencakup populasi pelanggan pada bulan Oktober 2014.

(iv) Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan PT X

Kepentingan dan kepuasan konsumen merupakan hal yang penting mengingat hal tersebut merupakan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan PT X. Selain memperbaharui kualitas pelayanannya, mempertahankan pelayanan yang sudah baik juga harus lebih ditingkatkan lagi. Atribut kuisisioner dibagi menjadi 5 dimensi kualitas jasa Parasuraman dengan 13 sub bab sehingga didapat 20 variabel, variabel ini akan dijadikan asumsi untuk mewakili kepentingan serta kepuasan konsumen.

(v) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat pengukur, mengukur apa yang ingin diukur. Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran yang mengindikasikan stabilitas dan kekonsistenan alat ukur.

(vi) Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Data yang digunakan untuk perhitungan NIK didapatkan dari kuisioner tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Perhitungan ini akan menghasilkan satu titik yang nantinya akan diplot pada *Importance Performance Matrix*.

(vii) Peta Posisi Importance-Performance Matrix

Nilai Indeks Kinerja (NIK) untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang telah dihitung selanjutnya akan diplot pada diagram kartesius *Importance Performance Matrix*. IPM merupakan diagram kartesius yang berpotongan tegak lurus pada titik (rata-rata tingkat kepuasan) sebagai sumbu X dan (rata-rata tingkat kepentingan) sebagai sumbu Y. NIK_p merupakan variabel pelayanan yang terdapat pada tingkat kepuasan, sedangkan NIK_i merupakan variabel pelayanan yang terdapat pada tingkat kepentingan.

(viii) Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan

Variabel-variabel tersebut akan diurutkan berdasarkan prioritas tertinggi sampai prioritas yang dirasa tidak perlu dilakukan atau sudah dilakukan sebelumnya.

(ix) Usulan Strategi Peningkatan Kualitas PT X

Usulan strategi perbaikan dan peningkatan yang akan diberikan mengacu berdasarkan pada hasil data dari variabel pelayanan yang telah diplot pada *Importance-Performance Matrix*. Proses penentuan usulan perbaikan dan peningkatan dilakukan melalui 2 tahapan. Tahap pertama adalah melihat kondisi saat ini yang merupakan sumber potensial penyebab ketidakpuasan. Tahap kedua adalah alternatif usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi saat ini.

(x) Kesimpulan dan Saran

Setelah melakukan pengolahan data, analisis, dan tujuan dari penelitian ini maka dihasilkan kesimpulan. Begitu juga saran baik bagi PT X yang bersangkutan ataupun bagi penulis sendiri dalam penelitian kedepannya.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Sejarah Umum PT X

PT X berdiri sejak Agustus 2012 di Kota Bandung, didirikan oleh mahasiswa yang mempunyai latar belakang pemilik rambut gimbal. PT X ini bertujuan untuk mempermudah komunitas pemilik rambut gimbal atau awam dalam hal pembuatan dan perawatan rambut gimbal di Kota Bandung. Latar belakang didirikannya PT X berawal dari hobi yakni dalam pembuatan rambut gimbal dan memiliki ketertarikan untuk membuat rambut gimbal menjadi eksklusif di masyarakat luas.

4.2 Pelayanan PT X

1. Pembuatan *Dreadlock*

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang baru digimbal akan mendapatkan sekali *free repair* dengan rentang waktu yang diinginkan oleh konsumen. Proses ini membutuhkan waktu hingga ber jam-jam dan proses ini pun cukup mahal. Perawatan

2. Rambut Gimbal (*Dreadlock Maintenance*) Pelayanan jasa ini dibagi menjadi 3 bagian yakni pelayanan pencucian rambut, pelayanan merapihkan rambut (*dreadlock repair*) serta *treatment* untuk rambut gimbal.

4.3 KUISIONER TINGKAT KEPENTINGAN (IMPORTANCE) DAN TINGKAT KEPUASAN (PERFORMANCE)

Pembuatan kuisisioner dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan serta kepuasan dari setiap responden, kuisisioner yang telah dibuat kemudian disebarkan kepada 37 orang responden yang kemudian datanya diuji dengan alat ukur. Setelah diuji, kemudian data tersebut diolah untuk mengetahui peta posisi *Importance Performance Matrix*.

4.4 PENGUJIAN ALAT UKUR KUALITAS JASA PELAYANAN PT X

Pengolahan data bisa diolah setelah alat ukur kualitas dilakukan pengujian, Pengujian tersebut dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat ukur. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan mengambil data dari 37 responden.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi (r hitung) dengan r tabel. Perhitungan yang didapat kemudian dibandingkan dengan r tabel yang telah ditentukan yakni 0,325

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha cronbach* dengan koefisien reliabilitas. *Alpha Cronbach* yang ditentukan sebagai acuan untuk menyatakan alat ukur reliabel adalah 0,7.

4.5 PERHITUNGAN NILAI INDEKS KERJA (NIK)

Perhitungan NIK tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel yang termasuk kedalam daerah atau kuadran yang nantinya akan diberikan perbaikan.

a. Perhitungan Nik tingkat kepentingan

$$\text{Contoh : NIK}_i \text{ Variabel 1} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 15) + (4 \times 22)}{37} = 3.59$$

$$\overline{\text{NIK}}_i = \frac{3.595 + 3.757 + 3.378 + 3.838 + \dots + 3.459}{20} = 3.577$$

Tabel 1. NIK Tingkat Kepentingan

VARIABEL	SKALA				n	NIK-i	
	STP	TP	P	SP			
1	0	0	15	22	37	3.595	3.577
2	0	1	7	29	37	3.757	
3	0	4	15	18	37	3.378	
4	0	1	4	32	37	3.838	
5	0	4	24	9	37	3.135	
6	0	0	5	32	37	3.865	
7	0	2	5	30	37	3.757	
8	0	2	6	29	37	3.730	
9	0	4	24	9	37	3.135	
10	0	0	11	26	37	3.703	
11	0	0	21	16	37	3.432	
12	0	0	11	26	37	3.703	
13	0	4	6	27	37	3.622	
14	0	1	19	17	37	3.432	
15	0	0	7	30	37	3.811	
16	1	1	13	22	37	3.514	
17	0	1	9	27	37	3.703	
18	0	2	15	20	37	3.486	
19	0	0	19	18	37	3.486	
20	0	2	16	19	37	3.459	

b. Perhitungan Nik tingkat kepuasan

Contoh : NIKi Variabel 1 = $\frac{(1 \times 15) + (2 \times 5) + (3 \times 12) + (4 \times 5)}{37} = 2.189$

$\overline{NIK}_p = \frac{2.17 + 2.14 + 2.44 + \dots + 3.64}{20} = 2.869$

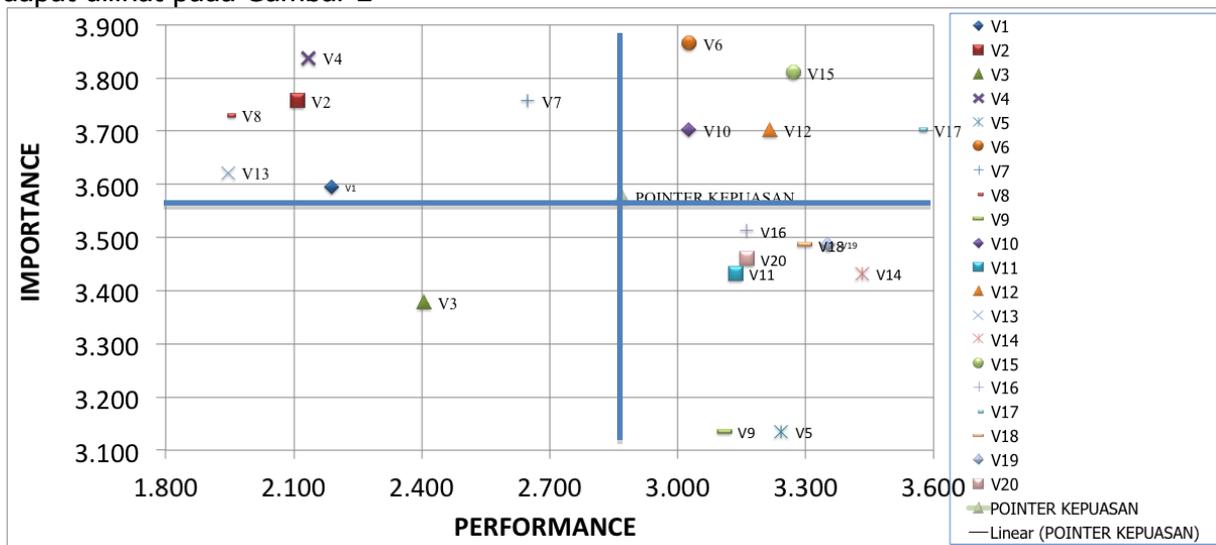
Tabel 2. NIK Tingkat Kepuasan

VARIABEL	SKALA				n	NIK-i
	STP	TP	P	SP		
1	15	5	12	5	37	2.189
2	9	18	7	3	37	2.108
3	2	23	7	5	37	2.405
4	10	16	7	4	37	2.135
5	0	2	24	11	37	3.243
6	0	5	26	6	37	3.027
7	8	8	10	11	37	2.649
8	13	16	5	3	37	1.946
9	0	5	23	9	37	3.108
10	0	5	26	6	37	3.027
11	0	6	20	11	37	3.135
12	0	3	23	11	37	3.216
13	18	8	6	5	37	1.946
14	0	0	21	16	37	3.432
15	0	0	27	10	37	3.270
16	0	3	25	9	37	3.162
17	0	0	16	21	37	3.568
18	0	3	20	14	37	3.297
19	0	0	24	13	37	3.351
20	0	5	21	11	37	3.162

2.869

4.6 PENENTUAN POSISI VARIABEL DENGAN MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

IPM berupa diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran (Area) yang dibatasi oleh 2 garis berpotongan tegak lurus yaitu titik (rata-rata importance) sebagai sumbu Y dan titik (rata-rata Performance) sebagai sumbu X. Peta Posisi IPM jasa pelayanan PT X secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 2



Gambar 2. Peta Posisi Keseluruhan

Rekapitulasi posisi variabel pada kuadran IPM dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Posisi Variabel Pada Kuadran IPM

NO KUADRAN	NO. VARIABEL	ATRIBUT PERNYATAAN
1	1	Ketersediaan tempat parkir yang memadai
	2	Kenyamanan Ruang Tunggu
	4	Kenyamanan Ruang Aktifitas perajutan dan repair
	7	Kelengkapan dan tingkat kebersihan tempat mencuci rambut
	8	Ketersedian daftar harga pelayanan jasa "PT.X"
	13	Kecepatan Waktu Pengerjaan dreadlock dan repair
2	6	Kelengkapan dan tingkat kebersihan alat rajut
	10	Kesungguhan atau kesanggupan artist dalam menepati perjanjian waktu pembuatan serta perawatan dreadlck
	12	Tingkat kesigapan dan cepat tanggap artist dalam melayani kostumer
	15	Pertanggung jawaban artist terhadap artistdreadlock
	17	Lokasi "PT.X" studio yang strategis
3	3	Tingkat kebersihan ruang toilet
4	5	Ketersediaan entertainment tools
	9	Ketersediaan penjualan minuman dan makanan ringan
	11	Kesediaan artist dalam membantu kostumer untuk memilih model dan aksesoris dreadlock
	14	Keramahan dan kesopanan artist dalam berperilaku
	16	Keamanan untuk barang bawaan dan kendaraan
	18	Kemudahan untuk menghubungi artist
	19	Komunikasi yang baik antara artist dengan konsumen
	20	Kesediaan artist dalam menindak lanjuti saran dan kritik

Dalam melakukan pemetaan dilakukan segmen berdasarkan karakteristik responden yang meliputi tingkat pendapatan, usia, dan tingkat pendidikan. Segmen yang dilakukan menghasilkan 2 variabel tambahan untuk diperbaiki pada kuadran 1 yakni variabel 6 dan 10, variabel tersebut berada pada segmen berdasarkan tingkat pendidikan, untuk segmen usia dan tingkat pendapatan hasil dari variabel pada area kuadran 1 tidak jauh berbeda.

5. ANALISIS PELAYANAN KUALITAS JASA DAN USULAN PERBAIKAN

5.1 ANALISIS NILAI INDEKS KINERJA (NIK) RATA-RATA

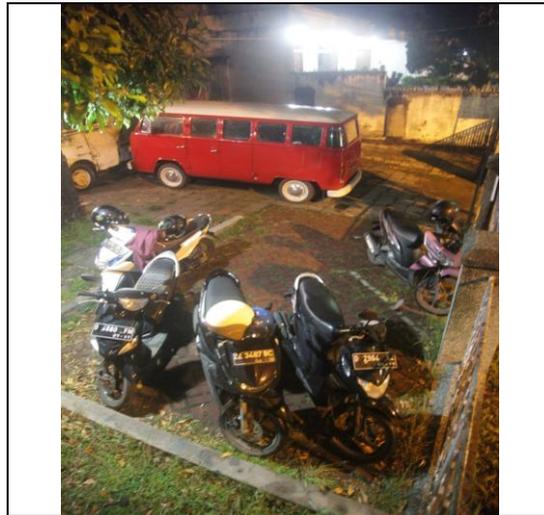
Nilai \overline{NIK}_i tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 3.577 nilai tingkat kepuasan (*performance*) sebesar 2.882. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepentingan yang dirasakan oleh konsumen mayoritas lebih tinggi dibanding tingkat kepuasannya.

5.2 ANALISIS USULAN PERBAIKAN

Kuadran I (*Concentrate Here*), merupakan wilayah yang memuat variabel-variabel pelayanan

jasa di PT X Bandung yang dinilai penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya variabel-variabel tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan pengunjung (tingkat kepuasan masih rendah). 8 variabel yang termasuk kedalam kuadran I, yakni:

- a. Variabel 1 (Ketersediaan tempat parkir yang memadai). Kondisi saat ini masih kurang bisa menampung kendaraan konsumen karena lahan parkir dibagi oleh dua toko yang ada di area tersebut. Untuk konsumen yang membawa kendaraan roda empat parkir di halaman atau area toko hanya mampu memuat untuk satu kendaraan saja. Usulan perbaikan serta peningkatan kualitas yang harus dilakukan adalah dengan cara mempekerjakan atau menyewa tukang serta ditambahkan *cctv* pada bagian luar studio.



Gambar 3. Ketersediaan tempat parkir yang memadai

- b. Variabel 2 (Kenyamanan ruang tunggu). Kondisi saat ini ruang tunggu yang dialokasikan oleh PT X berupa *outdoor space* di depan toko, kursi dan meja yang disediakan untuk menunggu menggunakan limbah tong serta ember plastik bekas cat. Jika kondisi di luar hujan, maka konsumen akan menunggu di dalam ruangan di dalam toko yakni di daerah dekat penyimpanan alat untuk mencuci rambut. Usulan perbaikan dengan mengganti kursi yang ada dibuat lebih nyaman namun dengan konsep yang santai, jika terjadi hujan diantisipasi dengan membangun atap namun tetap dengan konsep *outdoor*-nya, membuat atap yang terbuat dari kaca agar terhindar dari hujan namun tetap bisa menikmati suasana diluar *store*.



Gambar 4. Kenyamanan ruang tunggu

- c. Variabel 4 (Kenyamanan ruang aktivitas perajutan dan *repair*). Kondisi saat ini kursi yang digunakan oleh konsumen terbuat dari rotan yang belum bisa memanjakan konsumen untuk waktu yang cukup lama, ruangan juga terasa panas jika siang hari. Perbaikan yang diusulkan adalah dengan mengganti kursi rotan dengan sofa yang empuk, menambahkan jumlah kipas angin, menambahkan *exhaust fan* untuk menghindari udara yang buruk jika konsumen merokok, dan membuat sandaran kaki sebagai penunjang sofa agar konsumen tidak merasa pegal saat proses berlangsung



Gambar 5. Kenyamanan ruang aktifitas dan *repair*

- d. Variabel 6 (Kelengkapan dan tingkat kebersihan alat rajut), kondisi saat ini ada beberapa jarum rajut yang sudah tidak tajam, dilihat dari segi kebersihannya alat rajut sudah cukup bersih. Usulan untuk perbaikan adalah dengan cara cepat mengganti jarum yang sudah tidak tajam dengan yang baru, dan menyediakan stock jarum yang banyak agar tidak memakan waktu yang lama pada saat proses *dreadlock* dan *repair*.



Gambar 6. Kelengkapan dan tingkat kebersihan alat rajut

- e. Variabel 7 (Kelengkapan dan tingkat kebersihan tempat mencuci rambut). Kondisi saat ini tempat mencuci rambut menggunakan galon untuk mencuci rambut konsumen, serta handuk yang disediakan berjumlah sedikit (4 buah), dan berada di ruangan yang biasa digunakan *artist* untuk beristirahat. Usulan perbaikan serta peningkatan kualitasnya yakni menambah jumlah handuk yang ada, membersihkan tempat mencuci rambut sebelum dan sesudah proses pencucian, adanya *hair dryer* tambahan untuk meminimasi waktu jika terjadi kerusakan pada *hair dryer*.



Gambar 7. Kelengkapan dan tingkat kebersihan tempat mencuci rambut

- f. Variabel 8 (Ketersediaan daftar harga pelayanan jasa PT X), kondisi saat ini yaitu ketersediaan daftar harga pelayanan jasa PT X masih berupa *verbal*, hal ini membuat konsumen kebingungan dalam membayar atau mempersiapkan *cost* untuk melakukan pembayaran. Usulan perbaikan adalah dengan cara membuat daftar harga berdasarkan kerumitan, kuantitas, serta panjangnya rambut konsumen (menerapkan harga yang pasti tidak dalam bentuk *range*).
- g. Variabel 10 (Kesungguhan atau kesanggupan *artist* dalam menepati perjanjian waktu pembuatan serta perawatan *dreadlock*), kondisi saat ini *artist* terkadang lupa telah ada janji sebelumnya dengan konsumen lain, karena *artist* yang ada juga masih berstatus sebagai mahasiswa maka terkadang sulit untuk mencari waktu yang pas dengan konsumennya. Usulan perbaikan dengan cara melakukan persiapan sehari sebelumnya atau *briefing* dengan *artist* yang lain dalam melakukan proses perajutan serta *repair*. Membuat *shift* kerja yang tidak berbenturan dengan jadwal kuliah masing-masing *artist*, serta membuat *list* konsumen yang akan melakukan proses *dreadlocks* maupun *repair*.
- h. Variabel 13 (Kecepatan waktu pengerjaan *dreadlock* dan *repair*), kondisi saat ini yaitu kecepatan waktu pengerjaan *dreadlock* dan *repair* ini bisa memakan waktu berjam-jam. Waktu pengerjaan perajutan bisa mencapai 5-6 jam, jika dikerjakan oleh satu orang *artist*. Usulan perbaikan serta peningkatan kualitasnya yakni dengan menambah *dreadlock artist* dalam melakukan pengerjaan perajutan serta *repair*

6. KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data serta analisa pelayanan jasa yang ada, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yakni :

1. Nilai \overline{NIKp} tingkat kepuasan (*performance*) sebesar 2,869. Secara keseluruhan sehingga atribut dirasakan masih kurang memuaskan.
2. Dari 20 atribut tidak ada atribut yang terbuang, karena semua dianggap penting.
3. Terdapat 8 variabel yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas jasa di PT X serta usulan untuk perbaikan serta peningkatan kualitas jasanya yakni:
 - a. Variabel 1 (Ketersediaan Tempat Parkir Yang Memadai)
 - b. Variabel 2 (Kenyamanan Ruang Tunggu)
 - c. Variabel 4 (Kenyamanan Ruang Aktivitas Perajutan Dan *Repair*)
 - d. Variabel 6 (Kelengkapan dan Tingkat Kebersihan Alat Rajut)

- e. Variabel 7 (Kelengkapan dan Tingkat Kebersihan Tempat Mencuci Rambut)
- f. Variabel 8 (Ketersediaan Daftar Harga Pelayanan Jasa PT X)
- g. Variabel 10 (Kesungguhan Atau Kesanggupan Artis Dalam Menepati Perjanjian Waktu Pembuatan Serta Perawatan Rambut *Dreadlocks*)
- h. Variabel 13 (Kecepatan Waktu Pembuatan *Dreadlocks*)

REFERENSI

Kotler, Philip. (1998). "*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*". (Ahli bahasa: Hendro Teguh dan Roni A. Rusli) Jilid 2. Jakarta, Prenhalindo.

Rasidi, Panji Achlan. (2010). "*Usulan Peningkatan Layanan Jasa Penjualan Obat Dan Perbekalan Kesehatan Dengan Pendekatan Importance Performance Matrix*". Laporan Tugas Akhir Strata-1. Institut Teknologi Nasional Bandung.

Singarimbun dan Effendi. (1995). "*Metode Penelitian Survey*". LP3ES. Jakarta

Tjiptono, Fandi. (2005). "*Manajemen Jasa*". Andi, Yogyakarta