

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BARBERSHOP  
MATZ & CO DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**



Disusun Oleh :

**M.Aris Jalalin**

**NBI : 1411406271**

**PROGAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BARBERSHOP  
MATZ & CO DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**

**Studi Kasus Barbershop Matz & Co**

**Tugas Akhir**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat**

**Sarjana S-1**

**Program Studi Teknik Industri**

**Disusun Oleh :**

**M.Aris Jalalin**

**NBI : 1411406271**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2019**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

---

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**Nama** : M.Aris jalalin  
**NBI** : 1411406271  
**Prodi** : Teknik Industri  
**Judul TA** : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BARBERSHOP  
MATZ & CO DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

Tugas Akhir ini telah disetujui  
Tanggal, 02 Juli 2018  
Oleh  
Pembimbing

**Ir. Tjahjo Purnomo,MM.**  
NPP : 20410.90.0196

**Dekan Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya**

**Ketua Jurusan Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya**

**Dr. Ir. H. Saiyo,M.Kes**  
NPP : 20410.90.0187

**Ir. Tjahjo Purnomo,MM.**  
NPP : 20410.90.0196

**LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

**Nama : M.Aris Jalalin**

**NBI : 1411406271**

**Prodi : Teknik Industri**

**Judul TA : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus GUBUK CFE)**

**Tugas Akhir ini telah diuji pada :**

**Tanggal, 7 Januari 2019**

**Panitia Penguji Tugas Akhir**

**Berdasarkan Surat Keputusan**

**Dekan Fakultas Teknik**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

<b>Ketua</b>	<b>Ir.Tjahjo purtomo, MM.</b>
<b>Anggota</b>	<b>1. Istantyo Y uwono,ST.,MT</b>
	<b>2. Siti Muhimatul Khoiro, ST.,MT</b>

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.Aris Jalalin

NBI : 1411406271

Prodi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya yang berjudul :

**“ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BARBERSHOP MATZ & CO  
DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ  
(STUDI KASUS BARBERSHOP MATZ&CO)”**

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan, dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua refrensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, 18 januari 2019

Yang membuat pernyataan,

M.Aris Jalalin

NBI :1411406271

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian tentang kualitas pelayanan di Barbershop matz & co, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas yang dirasa belum maksimal, pada penelitian ini akan menggunakan metode Servqual (*service quality*) dan metode perbaikan Triz (*theory of inventive problem solving*), pada penelitian ini ada lima variabel yang akan di uji yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (perhatian), *Tangibles* (bukti fisik). Kelima variabel tersebut akan di buat angket dan akan disebarakan pada pelanggan Barbershop Matz & Co dan hasil dari penyebaran angket tersebut di dapati bahwa rangking kualitas pelayanan variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan nilai -1,452 (pelayanan tidak memuaskan), variabel *Empathy* (Perhatian) dengan nilai -1,099 (pelayanan kurang memuaskan), variabel *Reliability* (kehandalan) dengan nilai -0,961 (pelayanan kurang memuaskan), variabel *Assurance* (Jaminan) dengan nilai -0,899 (pelayanan kurang memuaskan), variabel *Responsive* (Daya Tanggap) dengan nilai -0,671 (pelayanan kurang memuaskan), dan dari perhitungan Servqual GAP keseluruhan adalah -1,014, tingkat kepercayaan pelanggan pada Barbershop Matz & Co adalah 67,03% ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Barbershop Matz & co tidak memuaskan dan perlu di perbaiki. Perbaikan akan dilakukan dengan menggunakan metode Triz (*theory of inventive problem solving*), terutama untuk variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) dan didapatkan solusi untuk Menambahkan produk-produk terbaru yang berhubungan dengan *fashion* rambut

Kata kunci : pengukuran kualitas pelayanan, solusi perbaikan kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

This study is a research on service quality in Barbershop Matz & Co, this study aims to improve the quality that is felt to be not maximal, in this study will use the Servqual method (service quality) and improvement methods Triz (theory of inventive problem solving), in this study there are five variables that will be tested, they are Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles (physical evidence). The five variables will be drawn up in a questionnaire and will be distributed to the Barbershop Matz & Co customers and the results of the questionnaire are found that the service quality ranking is Tangibles (Physical Evidence) with a value of -1,452 (unsatisfactory service), Empathy variable with value -1.099 (unsatisfactory service), Reliability variable (reliability) with a value of -0.961 (unsatisfactory service), Assurance variable (Guarantee) with a value of -0.899 (unsatisfactory service), Responsive variable (Response) with a value of -0.671 (service is not satisfactory), and from the calculation of Servqual GAP overall is -1.014, the level of customer trust in Barbershop Matz & Co is that this shows that the service quality at Barbershop Matz & co is not satisfactory and needs to be improved. Improvements will be made using the Triz method (theory of inventive problem solving), especially for the Tangibles variable (Physical Evidence) and found a solution to Add the latest products related to hair fashion.

Keywords: measurement of service quality, service quality improvement solutions

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga atas berkat rahmatnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelauanan Di Barbershop Matz & Co Dengan Metode Servqual Dan Triz” Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana di fakultas teknik industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan kepada banyak terimakasih kepada

1. Bapak Ir. Tjahjo Purtono, MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas akhir ini.
2. Bapak dan ibu yang selalu mendukung dan mendoakan untuk kebaikan penulis, semoga bapak dan ibu selalu diberikan kesehatan
3. Kakak Likhun dan Mbak Wasil yang selalu support dan keponakanku uqi yang selalu menghadirkan kegaduhan dan keceriaan di rumah
4. Om Jhon yang telah mengajarkan memangkas rambut semoga kedepannya bermanfaat
5. Teman-teman teknik industri sebagai teman seperjuangan
6. Cak To, Rusdi dan Emon teman yang selalu membantu ketika di butuhkan
7. Sahabat sejak kecil Rama dan Fian yang selalu setia sebagai pendengar dan pemberi solusi yang baik disaat lagi dibutuhkan
8. Geng DUNG sejarah saat SMK yang selalu support semoga kalian selalu diberi kesehatan dan sukses selalu
9. Om Fandi, Om Arwani, Om Abdul Fatah, Om Wafi dan Om Edi yang selalu memberikan nasehatnya untuk penulis

Penulis menyadari atas terdapat banyaknya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis masih membutuhkan saran maupun ide yang diharapkan bisa menyempurnakan penulisan skripsi ini dapat diterima dan dapat digunakan sebagai salah satu bahan pembelajaran, referensi maupun saranan wawasan.

Surabaya, 20 Januari 2019

M. Aris Jalalin  
1411406271



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian.....	3
1.4    Batasan masalah .....	3
1.5    Manfaat Penelitan .....	3
1.6    Sistematika penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1    Definisi Pelayanan.....	5
2.1.1    Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Definisi Kualitas .....	9
2.2.1    Manfaat Kualitas.....	9
2.3 Definisi Jasa.....	9

2.3.1 Kualitas Jasa.....	10
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.1 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.4.2 Harapan Dan Presepsi .....	12
2.4.3 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	13
2.5 Jenis Pertanyaan Kuisisioner .....	14
2.5.1 Petunjuk Membuat Pertanyaan.....	15
2.5.2 Skala Likert .....	16
2.6 Teknik Sampling .....	17
2.7 Uji Kecukupan Data .....	19
2.8 Validitas Dan Reliabilitas .....	20
2.9 Metode Servqual .....	21
2.10 Metode Triz.....	23
2.10.1 Langkah Penyelesaian Metode Triz.....	23
2.11 Penelitian Terdahulu.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Studi Lapangan .....	31
3.3 Identifikasi Masalah .....	31
3.5 Pengumpulan Data .....	32
3.6 Servqual.....	33
3.7 Atribut Kualitas Pelayanan .....	33
3.8 Sampel .....	35
3.9 Uji Kecukupan Data .....	35
3.10 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	35
3.11 Triz (Theory of Inventive Problem Solving) .....	35
3.12 Flowchart .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>

4.1 Pengumpulan Data .....	37
4.1.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	37
4.1.2 Uji Kecukupan Data .....	37
4.2 Uji Validitas Dan Reabilitas .....	38
4.2.1 Uji Validitas Presepsi .....	38
4.2.2 Uji Reabilitas Presepsi .....	40
4.2.3 Uji Validitas Harapan .....	40
4.2.4 Uji Reabilitas Harapan .....	42
4.3 Perhitungan Rata-Rata Presepsi Dan Harapan .....	42
4.3.1 Skor Rata-Rata Presepsi .....	43
4.3.2 Skor Rata-Rata Harapan .....	44
4.3.3 Perhitungan skor Servqual Per Atribut (GAP) .....	45
4.3.4 Perhitungan Skor Servqual Per Dimensi .....	48
4.3.5 Perhitungan Skor Servqual Keseluruhan (GAP) .....	51
4.3.6 Indeks Kepuasan pelanggan .....	53
4.4 Analisa Masalah Solusi Awal TRIZ ( <i>Theory of Inventive Problem Solving</i> ) ..	56
4.4.1 Analisis Kontradiksi Pemodelan Masalah .....	59
4.4.2 Kontradiksi TRIZ Berdasarkan Inventive Principles .....	66
4.4.3 Hasil Kontradiksi Triz .....	70
4.5 Eleminasi Kontradiksi Triz .....	74
4.5.1 Solusi nyata .....	74
<b>BAB KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
Daftar pustaka.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep kepuasan pelanggan.....	11
Gambar 2.2 Langkah Aplikasi <i>Triz</i> Dalam Bidang Jasa .....	28
Gambar 3.1 Flow chart.....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Barbershop Matz & Co .....	2
Tabel 2.1 Dimensi Dan Atribut Kualitas Pelayanan .....	8
Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	17
Tabel 2.3 Prinsip <i>Inventive Principles</i> .....	24
Tabel 2.4 Parameter Standard Yang Telah Ditetapkan .....	25
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Data Pelayanan.....	31
Tabel 3.2 Data Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 3.3 Tabel Atribut Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4.1 Uji Validitas Presepsi .....	38
Tabel 4.2 Uji Reabilitas Presepsi .....	40
Tabel 4.3 Validitas Harapan.....	40
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Harapan.....	42
Tabel 4.5 Skor Rata-Rata Presepsi.....	43
Tabel 4.6 Skor Rata-Rata Harapan .....	44
Tabel 4.7 Perhitungan Skor Servqual Per Atribut (GAP) .....	46
Tabel 4.8 Rangking Skor Servqual Per Atribut (GAP) .....	47
Tabel 4.9 Perhitungan Skor Servqual Per Dimensi (GAP) .....	49
Tabel 4.10 Rangking Skor Servqual Per Dimensi (GAP) .....	51
Tabel 4.11 Perhitungan Skor Servqual Keseluruhan (GAP) .....	51
Tabel 4.12 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.13 Perlu Perbaikan .....	56
Tabel 4.14 Solusi Awal Perbaikan.....	58
Tabel 4.15 Improving Feature (Perbaikan Fitur) .....	59
Tabel 4.16 Worshing Feature (Perbandingan Fitur) .....	61
Tabel 4.17 Hasil Solusi .....	63
Tabel 4.18 Inventif Prinsip.....	66

Tabel 4.19 Inventif Prinsip.....	66
Tabel 4.20 Hasil Inventif Prinsip.....	70

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BARBERSHOP  
MATZ & CO DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**



Oleh :

**M. ARIS JALALIN**

**NBI : 1411406271**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BARBERSHOP  
MATZ & CO DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**



Oleh :

**M. ARIS JALALIN**

**NBI : 1411406271**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

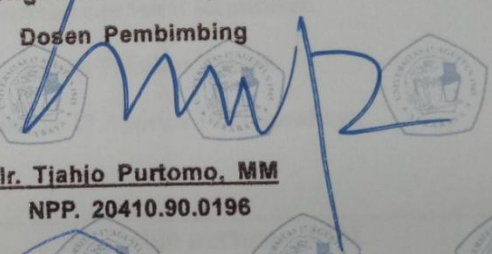
**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : M. Aris Jalalin  
NBI : 1411406271  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI  
BARBERSHOP MATZ & CO DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN TRIZ


Tugas Akhir Ini Telah Disetujui  
Tanggal, 02 Juli 2018

Mengetahui / Menyetujui

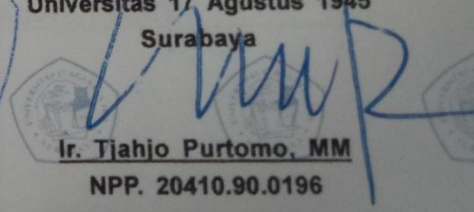
Dosen Pembimbing

  
Ir. Tjahjo Purtono, MM  
NPP. 20410.90.0196

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

  
Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes.  
NPP. 20410.90.0197

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

  
Ir. Tjahjo Purtono, MM  
NPP. 20410.90.0196

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.Aris Jalalin

NBI : 1411406271

Prodi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya yang berjudul :

**“ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI BARBERSHOP MATZ & CO  
DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ  
(STUDI KASUS BARBERSHOP MATZ&CO)”**

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan, dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua refrensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, 18 januari 2019

Yang membuat pernyataan,



M.Aris Jalalin

NBI :1411406271

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : M. Aris. Jalalin  
Nomor Mahasiswa : 1411406271

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :  
Analisis kualitas pelayanan di barbershop Metz & Co  
Jember metala surnadi & triz

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 4-03-2020

Yang menyatakan



(M. Aris. Jalalin)