

ABSTRAK

Fang Salon adalah salah satu salon yang berada di dekat Universitas Kristen Maranatha, tepatnya terletak di Jalan Terusan Babakan Jeruk 1 nomor 130. Salon ini didirikan sejak Januari 2006 oleh Nona Fang. Hari kerja dari hari Senin hingga Sabtu dengan jam kerja mulai pukul 09.00 hingga pukul 18.00. Dalam salon tersebut terdapat 4 orang karyawan, dan Nona Fang sebagai *stylish*. Beberapa jasa yang ditawarkan adalah *cuci blow, cutting, creambath, hair spa, hair mask, hair treatment, bonding, coloring, hair smoothing*, keriting rambut, *manicure+pedicure, hand and foot spa*, sanggul dan *make up*.

Masalah utama yang dihadapi Fang Salon adalah penurunan jumlah pelanggan yang datang. Pada awal pembukaan salon, cukup banyak pelanggan yang berdatangan. Namun seiring berjalannya waktu, jumlah pelanggan yang datang semakin menurun. Penurunan yang terjadi adalah sebesar 40% (dari bulan Januari-Maret 2007, dan tetap stabil mulai April 2007 sampai sekarang) sehingga menyebabkan target penjualan tidak dapat dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih salon, mengetahui kelebihan dan kekurangan Fang Salon bila dibandingkan dengan salon lain, mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada saat ini, sehingga pada akhirnya dapat memberikan saran serta usulan perbaikan.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 dimensi Kualitas Jasa, yaitu : fasilitas fisik, reabilitas, responsivitas, kompetensi, tata karma, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan perhatian pada pelanggan. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* (sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan tujuan penelitian). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan pembagian kuesioner. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis gabungan antara kepentingan, *ranking*, dan tingkat kepuasan yang bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikannya.

Dari hasil kuesioner didapat bahwa target Fang Salon adalah wanita berusia antar 15-23 tahun. Berstatus pelajar/mahasiswa dan bertempat tinggal di daerah Surya Sumantri serta yang memiliki uang saku sebesar Rp 500.000 – Rp 1.500.000. Dari hasil pengolahan data, maka beberapa usulan yang dapat diberikan kepada Fang Salon antara lain adalah dengan memasang spanduk dengan desain menarik di depan gang, memberikan pelatihan kepada karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan lebih profesional lagi sehingga memuaskan konsumen, memasang AC dan menyalakan lampu, menyediakan kotak khusus untuk tempat kritik dan saran, mengikuti perkembangan / model rambut yang sedang menjadi *trend*, kemudian dengan memberikan *discount* pada *event* tertentu, serta memberikan pelayanan dalam bentuk paket dengan harga yang lebih murah, memberikan *voucher-voucher*, dan dapat juga bekerjasama dengan MICS (Maranatha Information & Customer Service).

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	1-1
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-2
1.4. Perumusan Masalah	1-2
1.5. Tujuan Penelitian.....	1-2
1.6. Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Definisi Jasa	
2.1.1. Karakteristik Jasa.....	2-1
2.1.2. Dimensi Kualitas Jasa	2-3
2.2. Populasi dan Sampel	
2.2.1 Populasi.....	2-6
2.2.2 Sampel.....	2-6
2.3. Menentukan Ukuran Sampel.....	2-6
2.4. Teknik Sampling	
2.4.1. <i>Probability Sampling</i>	2-8
2.4.2. <i>Nonprobability Sampling</i>	2-8
2.5. Macam-macam Tipe Skala Pengukuran	2-10
2.6. Teknik Pengumpulan Data	
2.6.1. Wawancara	2-12

2.6.2. Kuesioner	2-13
2.6.3. Observasi	2-15
2.7. Validitas dan Reabilitas Instrumen	2-16
2.8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
2.8.1. Pengujian Validitas Instrumen	2-17
2.8.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-19
2.9. Segmentasi, Targeting, dan Positioning	
2.9.1. Segmentasi	2-21
2.9.2. Targeting	2-23
2.9.3. Positioning	2-23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	3-1
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Perusahaan	
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2. Struktur Organisasi	4-1
4.1.3. <i>Job Description</i>	4-2
4.2. Kuesioner Pendahuluan	4-2
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	
5.1.1. Pengujian Validitas Internal	5-1
5.1.2. Pengujian Validitas Eksternal	5-1
5.1.3. Pengujian Reabilitas	5-3
5.2. Perhitungan Kuesioner Penelitian Bagian Profil Responden	5-4
5.3. Perhitungan Tingkat Kepentingan	5-10
5.4. Perhitungan Tingkat Kepuasan	5-11
5.5. Perhitungan Skor Ranking	5-12
5.6. Analisis Gabungan	5-13
5.7. Usulan	5-16

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**6.1. Kesimpulan**

6.1.1 Faktor-faktor yang Menjadi Pertimbangan Konsumen Dalam Memilih Salon.....6-1

6.1.2 Kelebihan dan Kelemahan Fang Salon Dibandingkan Salon Pesaing6-2

6.1.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Saat Ini6-3

6.1.4 Profil / Target Pasar yang Akan Dituju6-5

6.1.4 Usulan yang Diberikan6-5

6.2 Saran.....6-6

DAFTAR PUSTAKA.....xii

LAMPIRAN.....xiii

DATA PENULIS.....xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbedaan antara Barang dan Jasa.....	2-2
Tabel 3.1.	Variabel Penelitian	3-6
Tabel 4.1.	Data Proporsi Jawaban Responden	4-3
Tabel 4.2.	Data Salon Pesaing	4-16
Tabel 5.1.	Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian	5-2
Tabel 5.2.	Jenis Kelamin Responden	5-4
Tabel 5.3.	Usia Responden	5-5
Tabel 5.4.	Pekerjaan Responden	5-6
Tabel 5.5.	Uang Saku Responden	5-6
Tabel 5.6.	Penghasilan Responden	5-7
Tabel 5.7.	Daerah Tempat Tinggal Responden	5-8
Tabel 5.8.	Frekuensi Responden Mengunjungi Salon	5-9
Tabel 5.9.	Perhitungan Tingkat Kepentingan.....	5-10
Tabel 5.10.	Perhitungan Tingkat Kepuasan.....	5-11
Tabel 5.11	Contoh Perhitungan Tingkat Kepuasan Atribut 1	5-12
Tabel 5.12.	Perhitungan Skor Ranking	5-12
Tabel 5.13.	Gabungan Kepentingan, Ranking, dan Skor Kepuasan.....	5-14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Teknik Sampling	2-7
Gambar 2.2.	<i>Importance Performance Analysis</i>	2-24
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi.....	4-1
Gambar 5.1.	Jenis Kelamin Responden	5-4
Gambar 5.2.	Usia Responden	5-5
Gambar 5.3.	Pekerjaan Responden	5-6
Gambar 5.4.	Uang Saku Responden	5-7
Gambar 5.5.	Penghasilan Responden	5-7
Gambar 5.6.	Daerah Tempat Tinggal Responden	5-8
Gambar 5.7.	Frekuensi Responden Mengunjungi Salon	5-9

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Pendahuluan	L1-1
2. Kuesioner Penelitian	L2-1
3. Data Mentah Kuesioner Pendahuluan	L3-1
4. Data Mentah Kuesioner Penelitian	L4-1
5. Tabel R – Product Moment	L5-1
6. Tabel Distribusi χ^2	L6-1