

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP BAURAN PEMASARAN *JAVA*  
*BARBERSHOP***



**FAZLUR NUR RAHMAN**

**18106044**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BAURAN PEMASARAN *JAVA BARBERSHOP***

### ***ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL ON THE MARKETING MIX OF JAVA BARBERSHOP***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**FAZLUR NUR RAHMAN**

**18106044**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP BAURAN PEMASARAN *JAVA*  
*BARBERSHOP***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

**Fazlur Nur Rahman**


**18106044**

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal

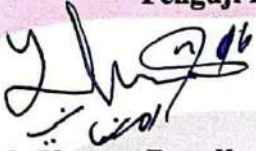
*2 November 2023*

**Pembimbing I,**

**Penguji I,**

  
(Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc.)

NIDN. 0615118701

  
(Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T.)

NIDN. 0622019601

**Pembimbing II,**

**Penguji II,**

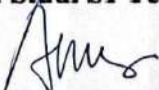
  
(Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.)

NIDN.0631039004

  
(Aswan Munang, S.T., M.T.)

NIDN.0603048702

**Ketua Program Studi S1 Teknik Industri**

  
(Aswan Munang, S.T., M.T.)

NIDN.0603048702

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain**

  
(Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.)

NIDN. 0619029102

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Fazlur Nur Rahman

NIM : 18106044

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BAURAN PEMASARAN *JAVA BARBERSHOP***

1. Karya tulis ini benar – benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 31 Agustus 2023

Yang Menyatakan,

  
10000  
METERAI  
TEMPEL  
BB5AKX572412426

(Fazlur Nur Rahman)

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Studi Pustaka .....	6
2.2. Dasar Teori .....	17
2.2.1 <i>Barbershop</i> .....	17
2.2.2 <i>Marketing Mix 7P</i> .....	18
2.2.3 Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	20
2.2.4 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1. Objek dan Subjek Penelitian .....	26
3.2. Diagram Alur Penelitian.....	26
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4. Teknik Analisa Data .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1. Karakteristik Responden .....	32

4.1.1.	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.2.	Demografi Responden Berdasarkan Umur .....	32
4.1.3.	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	33
4.1.4.	Demografi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	34
4.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
4.2.1.	Uji Validitas .....	34
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	36
4.3.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	37
4.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	38
4.4.1.	Diagram Kartesius.....	40
4.5.	Pembahasan .....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		49
5.1.	Kesimpulan.....	49
5.2.	Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....		51
DAFTAR LAMPIRAN .....		56

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Pustaka.....	6
Tabel 2.2 Kategori <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	22
Tabel 3.1 Atribut Penelitian .....	30
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Umur .....	33
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	33
Tabel 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Item – item Variabel Kinerja .....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Item – item Variabel Harapan.....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan dengan Metode CSI.....	37
Tabel 4.9 Kategori <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	37
Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian .....	38
Tabel 4.11 Rata – rata tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Saliwangi 2019-2023.....	2
Gambar 1.2 Keuntungan Saliwangi 2019-2023.....	3
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	24
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	26
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Alur Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Umur.....	32
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	33
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	34
Gambar 4.4 Diagram Kartesius IPA.....	41
Gambar 4.5 Sebelum Menggunakan Seragam.....	43
Gambar 4.6 Setelah Menggunakan Seragam.....	43
Gambar 4.7 Interior <i>Java Barbershop</i> .....	45
Gambar 4.8 Saran Perbaikan Interior <i>Java Barbershop</i> Tampak Samping Kanan.....	45
Gambar 4.9 Saran Perbaikan Interior <i>Java Barbershop</i> Tampak Samping Kiri.....	46
Gambar 4.10 Saran Perbaikan Interior <i>Java Barbershop</i> Tampak Depan.....	46
Gambar 4.11 Kondisi Toilet <i>Java Barbershop</i> .....	47



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	56
Lampiran 2 Dokumentasi Responden .....	59
Lampiran 3 Data Responden .....	61
Lampiran 4 Data Responden mengenai Tingkat Kinerja .....	64
Lampiran 5 Data Responden mengenai Tingkat Kinerja .....	67