

ABSTRAK

Java Barbershop merupakan salon yang dikhususkan untuk lelaki yang berdiri sejak 2019, saat ini perkembangan *style* rambut sudah semakin bervariasi dan penampilan merupakan hal yang diperhatikan oleh generasi muda. Penelitian ini memiliki tujuan guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen untuk dijadikan dasar pengambilan kebijakan yang efektif berdasarkan dimensi 7P. Metode penyebaran kuesioner digunakan sebagai pengambilan sampel melalui *google form* sebanyak 75 orang serta perhitungan yang dilandasi oleh rumus *slovin*. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai metode penelitian. Berdasarkan perhitungan CSI tingkat kepuasan pelanggan *Java Barbershop* sebesar 76,43% sehingga masuk dalam kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan *Java Barbershop* merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan hasil tingkat kepentingan atau harapan pelanggan rata – rata 4,27, sementara untuk tingkat kinerja sebesar 3,81. Tingkat kepentingan atau harapan masih tinggi sementara untuk tingkat kinerja masih rendah. Indikator yang masuk dalam kuadran I atau prioritas utama sehingga perlu adanya perbaikan layanan yang segera ditingkatkan. Hasil yang masuk pada kuadran I adalah variabel pegawai *Java Barbershop* berpakaian menarik (E_1), variabel bangunan atau interior (G_1), kerapian dan kenyamanan ruangan (G_3), dan fasilitas parkir, ruang tunggu dan toilet (G_3). Usulan perbaikan pada (E1) yaitu pemilik harus lebih tegas dalam aturan cara berpakaian seperti pemberian denda kepada yang melanggar, pada pernyataan (G1) usulan perbaikan dengan melakukan *maintenance* pengecatan tembok secara berkala dan menambahkan dekorasi di *Java Barbershop*, pada pernyataan (G2) dapat dilakukan penataan pada *tools* cukur yang digunakan, membersihkan sisa rambut yang berserakan di lantai setelah proses pencukuran dan melakukan penjadwalan rutin *maintenance* AC untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, dan pernyataan (G3) usulan perbaikan dengan menambahkan Wifi di area tunggu, menambahkan atap di area parkir, dan melakukan pembersihan toilet secara berkala.

Kata kunci: CSI, IPA, Kepuasan Konsumen