

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EVYTA SALON TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**MARETA ALIFANI SANDRA DEWI**

**17.1041.1047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2021**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mareta Alifani Sandra Dewi

Nim : 1710411047

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EVYTA SALON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTENCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subntansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 10 Juni 2021



Mareta Alifani Sandra Dewi

Nim. 17.1041.1047

**PERSETUJUAN SKRIPSI**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EVYTA SALON TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
IMPORTENCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

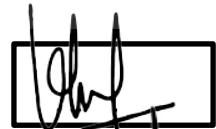
**Oleh :**

**MARETA ALIFANI SANDRA DEWI**

**17.1041.1047**

**Pembimbing :**

**Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE,MM**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be "Feti Fatimah".

**Dosen Pembimbing Pendamping : A. Fahrur Rozi, SE,MM**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be "A. Fahrur Rozi".

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EVYTA SALON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTENCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Mareta Alifani Sandra Dewi  
Hari : Kamis  
Tanggal : 10 Juni 2021  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember  
Tim Penguji

Dr. Toni Herlambang, MM  
NIDN : 0701026904

Anggota 1,



Feti Fatimah, SE.MM  
NIDN : 0725057901

Anggota 2,



Akhmad Fahrur Rozi, SE.,MM  
NIDN : 0701029002

Mengesahkan :



Maheni Ha Sari, SE.MM  
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi SE.MM  
NPK : 19860514.1.1703796

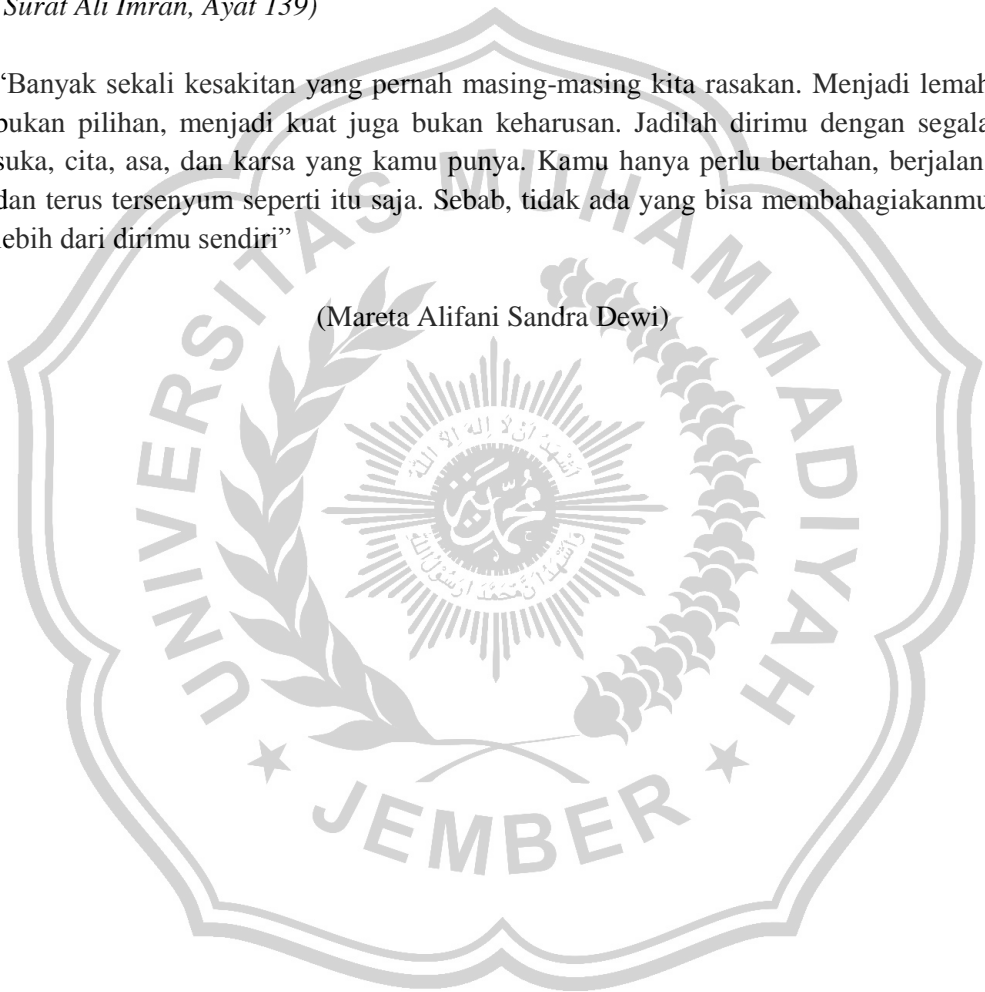
## MOTTO

*“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”*

*(Surat Ali Imran, Ayat 139)*

“Banyak sekali kesakitan yang pernah masing-masing kita rasakan. Menjadi lemah bukan pilihan, menjadi kuat juga bukan keharusan. Jadilah dirimu dengan segala suka, cita, asa, dan karsa yang kamu punya. Kamu hanya perlu bertahan, berjalan, dan terus tersenyum seperti itu saja. Sebab, tidak ada yang bisa membahagiakanmu lebih dari dirimu sendiri”

(Mareta Alifani Sandra Dewi)



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EVYTA SALON TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTENCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi SE.MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dr. Toni Herlambang,MM, selaku dosen penguji, Feti Fatimah SE.MM., sebagai pembimbing utama dan Akhmad Fahrur Rozi SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Suyatno dan Ibunda Evi Fariyanti yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 10 Juni 2021



Mareta Alifani Sandra Dewi

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN EVYTA SALON DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTENCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terimakasih kepada Bapak Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Terimakasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terimakasih kepada Bapak Achamad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terimakasih kepada bapak Dr. Toni Herlambang Sari, SE.,MM., selaku dosen penguji, Ibu Feti Fatimah SE SE.MM., sebagai pembimbing utama dan bapak Akhmad Fahrur Rozi SE.MM., sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Suyatno dan Ibunda Evi Fariyanti yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Mas Qi yang dengan sabar selalu memberi semangat dan mengingatkan dalam mengerjakan skripsi ini. Serta kepada teman-teman seperjuangan, saudara-saudara tercinta Mas Bagas, Mas Bagus dan Emil yang sudah banyak membantu dalam proses mengerjakan skripsi ini. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Konseptual .....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Desain Penelitian .....	27
3.4 Jenis Data.....	28
3.5 Populasi dan Sampel .....	28
3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sampel. ....	28
3.5.2.1 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29



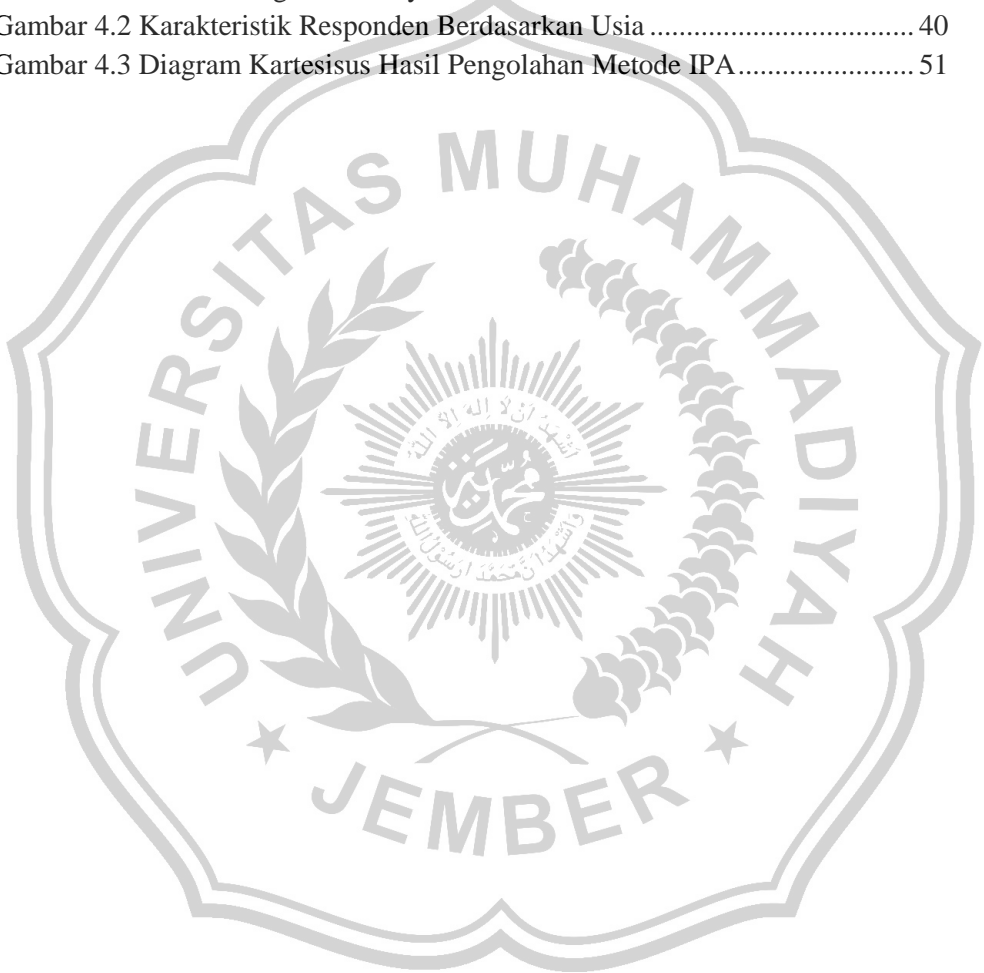
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	30
3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA) .....	32
3.7.2.1 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	32
3.7.2.2 Diagram Kartesisus .....	34
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha.....	36
4.1.2 Visi dan Misi Evyta Salon.....	36
4.1.2.1 Visi Perusahaan.....	36
4.1.2.2 Misi Perusahaan .....	36
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
4.1.4 Aspek Personalia .....	38
4.1.5 Aspek Pemasaran .....	39
4.1.6 Jenis Jenis Paket Tata Rias.....	39
4.2 Karakteristik Responden.....	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
4.3 Hasil Metode Analisis Data .....	41
4.4 Uji Valisditas .....	47
4.5 Uj Reliabilitas .....	48
4.6 IPA (Importance Performance Analysis).....	49
4.7 Hasil dan Pembahasan .....	52
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Presentase Pendapatan 2015 -2020 .....	5
Tabel 1.2 Pra Survey Kepuasan Pelanggan Evyta Salon .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Evyta Salon .....	38
Tabel 4.2 Jenis Paket Evyta Salon .....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan .....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap .....	42
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan .....	43
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Perhatian .....	45
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Perhitungan Pengolahan Data IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Evyta Salon .....	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Hasil Pengolahan Metode IPA.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lampiran Pengantar Pertanyaan Wawancara dan Kuisoner.....	59
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	64
Lampiran 3 Surat Penelitian.....	71
Lampiran 4 Uji Validitas .....	72
Lampiran 5 Diagram Kartesisus.....	77
Lampiran 6 <i>Google Form</i> Kuesioner .....	78
Lampiran 7 Dokumentasi .....	83

