ABSTRACT

This research aims to determine the level of consumer satisfaction of service quality dimensions such as tangible (physical evidence), reliability, ressponssiveness, assurance and emphaty (attention) and what attributes that are needed to be improved in order to improve the quality King Salon's service. The population in this research are consumers who use King Salon's services. The samples that were taken for the research were 100 respondents by using a purposive sampling technique from consumers in King Salon as the respondents.This research utilizes descriptive analysis and Importance Performance Analysis (IPA) for describing the characteristic of respondents. Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) that used questionnaires and each of questionnaire consists of 15 attributes in 5 dimensions of service quality, it is known that the attributes that are needed to be improved to make the visitors feel satisfied occurs in the A quadrant.The attributes that mentioned are the accuracy of King SalonJember's employees to fulfill consumers' request (Reliability) .2, the attitudes and performance of Salon King Jember's employees in providing services (Responsiveness 3) .6, the ability of employees of Salon King Jember to emerge credibility (Guarantee 1) .7, the responsibility for the tasks that are handled (Guarantee 3) .9, the concern of Salon King Jember's employees in prioritizing consumersneeds (Empathy 2) .11,

Keywords: service quality, consumerstatisfication, Importance Performance Analysis (IPA) method

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap dimensi kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *ressponssiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian) dan atribut apa saja yang perlu ditingkatkan guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan Salon King. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa di Salon King. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dari para konsumen pengguna jasa di Salon King sebagai responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, *Importance Performance Analysis (*IPA). Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan kuisioner yang masing-masing terdiri dari 15 atribut dalam 5 dimensi kualitas pelayanan diketahui bahwa atribut yang perlu ditingkatkan kembali agar pengunjung merasa puas terdapat pada kuadran A yaitu Ketepatan pegawai Salon King Jember untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa (Kehandalan).2, Sikap dan kinerja pegawai Salon King Jember dalam memberikan pelayanan (Ketanggapan3).6, Kemampuan pegawai Salon King Jember untuk menumbuhkan rasa percaya(Jaminan 1).7, Bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang ditangani (Jaminan3).9, Perhatian pegawai Salon King Jember dalam mengutamakan kebutuhan konsumen (Empati 2).11,

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, metode *Importance Performance Analysis* (IPA)