

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN EMERY  
BARBERSHOP DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI SARJANA MATEMATIKA**

**OLEH :**

**RANDA PRATAMA SURIANTO**



**PEMBIMBING : 1. RIRI LESTARI, M.Si**

**2. YUDIANTRI ASDI, M.Sc**

**JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2017**

## ABSTRAK

**Abstrak.** Kualitas pelayanan adalah tingkat baik atau buruknya suatu produk/jasa. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan jasa pada Emery Barbershop yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap indikator-indikator dalam dimensi kualitas jasa dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimensi kualitas pelayanan ada 5 yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 83,41%. Hal ini berarti pelanggan telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Emery Barbershop, sedangkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan analisis kuadran terdapat 3 indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu kebersihan toilet, keadaan tempat ibadah, dan kepedulian karyawan terhadap keluhan pelanggan.

**Kata Kunci :** *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan.

