



## Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Captain Barbershop Area Kelapa Gading Jakarta Utara

Nuraeni<sup>1</sup>, Al Gazali<sup>2</sup>, Joko Ariawan<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika  
Jakarta<sup>1,2,3</sup>

\*Email Korespondensi: [nuraeni0703002@gmail.com](mailto:nuraeni0703002@gmail.com)

Diterima: 11-10-2025 | Disetujui: 21-10-2025 | Diterbitkan: 23-10-2025

### ABSTRACT

*This study aims to examine how service quality at Captain Barbershop in the Kelapa Gading area contributes to customer satisfaction. The research focuses on three main aspects: the quality of facilities and infrastructure, the effectiveness of the membership application, and the competitive strategies implemented. A qualitative approach was used, with data collected through interviews and direct observation involving customers and employees. The results show that the available facilities are generally adequate, although limited parking space remains a recurring issue. The membership application is considered helpful in facilitating transactions and providing benefits, despite occasional server disruptions. The combination of professional service and digitalization is seen as an effective strategy to maintain customer loyalty. This research supports the SERVQUAL theory, particularly the dimensions of tangibles, reliability, and responsiveness, and highlights the importance of integrating technology in modern service delivery.*

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, Captain Barbershop, membership, competitive strategy

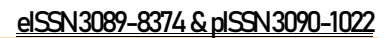
### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Captain Barbershop area Kelapa Gading dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Fokus kajian meliputi kualitas sarana dan prasarana, efektivitas aplikasi membership, serta strategi bersaing yang diterapkan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi terhadap pelanggan dan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan sudah cukup memadai, namun keterbatasan lahan parkir menjadi salah satu kekurangan. Aplikasi membership dianggap membantu pelanggan dalam proses transaksi dan mendapatkan keuntungan, meskipun masih terdapat gangguan server. Strategi bersaing melalui kombinasi layanan profesional dan digitalisasi dinilai efektif dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini mendukung teori SERVQUAL, terutama pada dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness, serta menunjukkan pentingnya integrasi teknologi dalam pelayanan jasa modern.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Captain Barbershop, membership, strategi bersaing

### Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Nuraeni, Al Gazali, & Joko Ariawan. (2025). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Captain Barbershop Area Kelapa Gading Jakarta Utara. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 1955-1965. <https://doi.org/10.63822/2a1wv519>



Pelayanan menurut Kotler (2020:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Payne (Dalam Halim et al.2021), layanan adalah sebuah aktifitas yang memiliki beberapa elemen tak berwujud yang terkait di dalamnya, melibatkan beberapa interaksi dengan pelanggan, namun tidak mengakibatkan pengalihan kepemilikan yang bersifat produk fisik.

Dalam konteks bisnis dan layanan masyarakat, “pelayanan” merujuk pada tindakan atau proses menyediakan bantuan, bimbingan, atau kegiatan yang memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan individu atau kelompok. Pelayanan mencakup berbagai jenis interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan dengan tujuan memberikan manfaat, kepuasan, atau solusi untuk masalah yang dihadapi oleh penerima layanan.

Pelayanan juga dapat mencakup faktor-faktor seperti ramah tamah, kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pelanggan. Penyedia layanan harus memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dan berusaha untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan selama proses pelayanan.

Secara umum, pelayanan bisa mencakup berbagai bidang, seperti bisnis, Kesehatan, Pendidikan, pemerintah, pariwisata, perhotelan, perbankan, dan lain sebagainya. Tujuan dari layanan dalam setiap bidang ini adalah untuk memberikan manfaat atau nilai tambahan kepada orang yang menerimanya.

Karena pentingnya kualitas pelayanan dalam menghadapi era yang semakin berkembang, perusahaan harus mampu memberikan layanan terbaik dengan memfokuskan pada keinginan dan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan daya saing, hal ini dapat kita lihat pada empat cabang barbershop yang berada di area kelapa gading yang sudah berdiri sejak tahun 2015, Captain Barbershop merupakan salah satu penyedia jasa pangkas rambut terbesar di Indonesia

Usaha barbershop ini merupakan salah satu usaha yang menjanjikan karena, kebutuhan akan jasa pangkas rambut semakin meningkat. Barbershop di Indonesia memiliki peluang yang bagus, terbukti dengan semakin banyaknya jumlah barbershop tersebar diseluruh Indonesia. Potong rambut ialah suatu hal yang wajib bagi setiap orang khususnya pria, setiap pria biasanya menggunakan jasa tersebut minimal satu kali dalam sebulan. Dan layanan yang disediakan mulai dari potong rambut sampai perawatan rambut khusus pria.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, bagi usaha barbershop dapat melakukan upaya lain seperti bagian sarana dan prasarana misalnya penataan ruangan interior maupun kelengkapan peralatan cukur. Barbershop menawarkan pengalaman layanan yang lebih komprehensif dibandingkan pangkas rambut biasa, dengan layanan tambahan seperti cukur rambut, cuci rambut, pijat kepala, dan penataan rambut yang lebih profesional. Perbedaan ini membuat barbershop dapat menawarkan harga yang lebih premium, sehingga menjadi pilihan utama bagi pria dengan status sosial menengah ke atas yang menginginkan pengalaman layanan yang lebih berkualitas.

Captain Barbershop memiliki berbagai sarana dan prasarana yang dirancang untuk menunjang kenyamanan dan meningkatkan mutu layanan bagi para pelanggannya. Beberapa fasilitas yang disediakan antara lain ruang tunggu ber-AC dengan tempat duduk yang nyaman, hiburan seperti TV dan musik, serta toilet dan wastafel yang bersih, juga lahan parkir. Setiap tempat cukur dilengkapi cermin besar, pencahayaan yang memadai, serta peralatan yang lengkap dan higienis, seperti gunting, clipper, sisir, dan produk perawatan rambut lainnya. Untuk mendukung kelancaran transaksi, tersedia sistem kasir berbasis digital dan meja resepsionis. Di sisi lain, aplikasi membership juga dihadirkan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan, menikmati promo, dan mengumpulkan poin loyalitas.

Sebagian besar pengunjung memperlakukan server aplikasi membership yang down, beberapa orang memperlakukan lahan parkir yang tidak cukup luas sehingga harus parkir di tempat lain. Dan beberapa orang memberi saran untuk memperluas lahan parkir, ada pula yang memberi saran agar

memperbaiki system aplikasi membership agar transaksi tetap lancar juga tetap mendapatkan point dari setiap transaksinya, dengan begitu aplikasi menjadi lebih berguna. yang lebih premium, sehingga besar kemungkinan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat kepuasan pengguna jasa tersendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Captain Barbershop area Kelapa Gading Jakarta Utara”**

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan konteks sosial subjek penelitian. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan induktif untuk menghasilkan teori atau pemahaman fenomena yang kompleks. Observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi adalah beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Untuk mendapatkan data dalam penyusunan artikel, peneliti melakukan penelitian di Captain Barbershop area kecamatan Kelapa Gading, kota Jakarta Utara pada tanggal 3 Mei 2025 sampai dengan proses pengolahan data dan penyampaian artikel.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah Supervisor, Karyawan, dan pelanggan yang ada di Captain Barbershop area Kelapa Gading.

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling, yaitu metode non-probabilitas di mana sampel dipilih secara sengaja oleh peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan studi. Informan yang dijadikan sampel adalah pelanggan Captain Barbershop yang telah melakukan aktivasi member, berusia 17 tahun ke atas, serta bersedia memberikan evaluasi terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Pemilihan teknik ini dimaksudkan agar informasi yang dikumpulkan berasal dari individu yang memiliki pengalaman cukup, sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih tepat mengenai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan dirasakan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid.

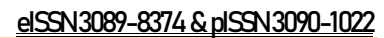
### **Teknik pengumpulan data**

Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah proses tanya jawab di mana satu pihak (pewawancara) mengajukan pertanyaan kepada pihak lain (narasumber atau informan) untuk mendapatkan data atau informasi tertentu. Data yang diperoleh berupa persepsi, pendapat, perasaan dan pengetahuan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada informan yaitu Supervisor Captain barbershop area Kelapa Gading, 2 Karyawan dan 2 Customer yang ada di Captain Barbershop.

#### **2. Observasi**



### 3. Dokumentasi

#### 4. Triangulasi

## Teknik Analisis Data

## 1. Reduksi Data

## 2. Penyajian Data

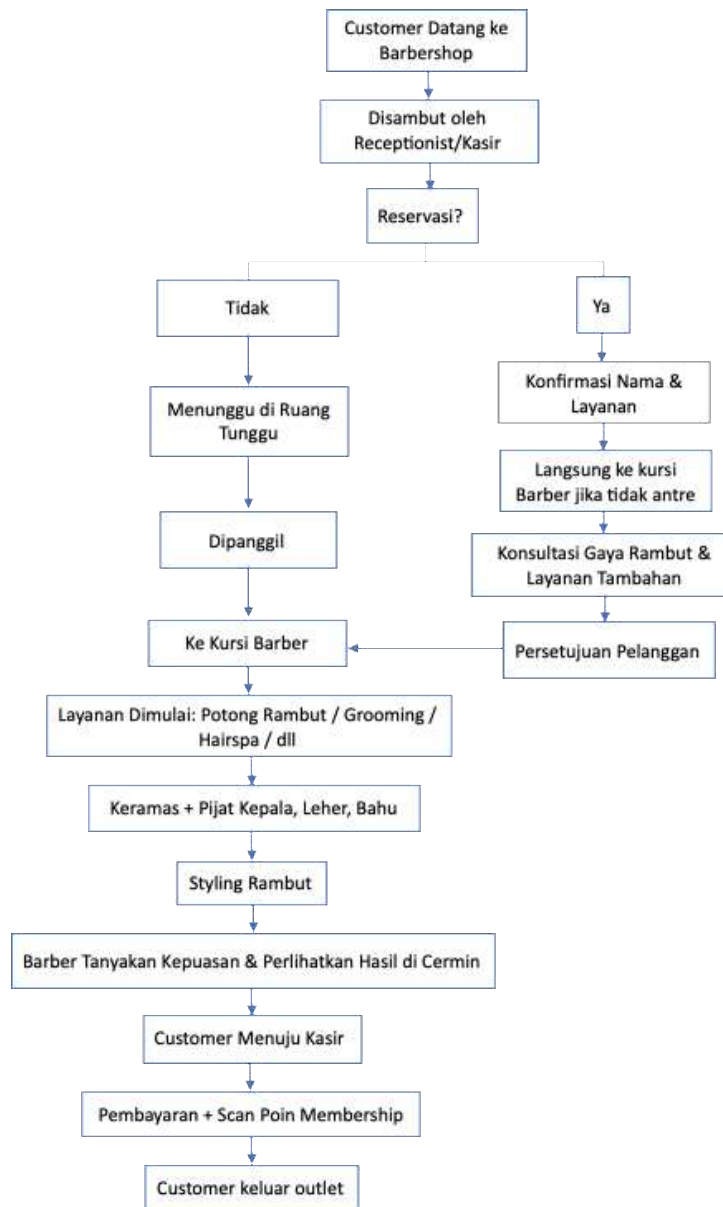
### 3. Penarikan Kesimpulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan  
pada Captain Barbershop Area Kelapa Gading Jakarta Utara  
(Nuraeni, et al.)*

bagi pelanggan. Outlet ini juga menyediakan akses Wi-Fi serta pencahayaan yang mendukung suasana ruang yang nyaman.

Namun demikian, ditemukan kendala pada bagian lahan parkir, terutama saat akhir pekan. Beberapa pelanggan terlihat mengalami kesulitan dalam mencari tempat parkir, khususnya pengguna mobil. Situasi ini dapat mengurangi kenyamanan pelanggan saat pertama kali datang ke outlet.



**Gambar 1.** Alir Proses Pelayanan Captain Barbershop Area Kelapa Gading Jakarta Utara



Berdasarkan observasi, sebagian pelanggan menggunakan aplikasi untuk melakukan *booking* kapster sebelum datang ke outlet. Proses check-in berjalan lancar karena informasi pelanggan telah terekam secara otomatis dalam sistem. Pihak kasir maupun kapster memanfaatkan aplikasi untuk mengakses data layanan dan nama pelanggan yang telah melakukan reservasi.

Strategi kompetitif yang diterapkan Captain Barbershop tampak dari konsep outlet yang modern, sikap kapster yang profesional dan ramah, serta promosi yang terpampang di layar informasi ruang tunggu. Pemanfaatan teknologi digital, khususnya aplikasi membership, memberikan nilai tambah dalam meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan bagi pelanggan.

Adanya program poin dan berbagai promo menarik juga menjadi daya tarik tersendiri yang mendorong pelanggan untuk kembali. Secara umum, Captain Barbershop menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan berkualitas dan terus berinovasi untuk menghadirkan pengalaman terbaik bagi pelanggan di tengah persaingan bisnis barbershop yang semakin ketat.

### **Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi penelitian, Implikasi secara teori dan praktis:

#### ***Implikasi Teoris***

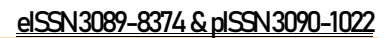
Penerapan evaluasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang efektif didasarkan pada prinsip-prinsip teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, system informasi digital (aplikasi membership), dan strategi bersaing, khususnya dalam konteks industri jasa seperti barbershop.

Penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima aspek utama: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1. Hasil temuan mengenai sarana dan prasarana, seperti kenyamanan area tunggu dan kebersihan perlengkapan kerja, menegaskan pentingnya elemen *tangibles* dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Namun demikian, keterbatasan fasilitas luar seperti area parkir menunjukkan bahwa aspek eksternal di luar ruang pelayanan juga patut dipertimbangkan dalam pengembangan konsep kualitas pelayanan pada sektor jasa.
2. Terkait aplikasi membership, adanya gangguan seperti server error menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* tidak hanya berlaku untuk pelayanan langsung, tetapi juga harus mencakup performa sistem digital yang digunakan. Hal ini memberikan perluasan perspektif bahwa kualitas layanan juga ditentukan oleh stabilitas dan kemudahan teknologi yang digunakan dalam mendukung layanan pelanggan.
3. Strategi bersaing Captain Barbershop yang menggabungkan pelayanan langsung yang profesional dengan pemanfaatan teknologi digital memperkuat teori bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian integral dari upaya menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam industri jasa modern.

#### ***Implikasi Praktis***

Implikasi praktis dari evaluasi kualitas layanan ini dapat membantu perusahaan mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan.



- ## Keterbatasan Penelitian

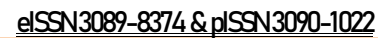
1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara dan observasi yang difokuskan hanya pada empat lokasi, yaitu outlet Captain Barbershop di wilayah Kelapa Gading. Akibatnya, temuan yang diperoleh tidak dapat mewakili seluruh cabang Captain Barbershop, karena setiap outlet kemungkinan memiliki perbedaan dalam hal operasional, mutu pelayanan, serta karakteristik pelanggan.
2. Informasi yang diperoleh dalam penelitian ini sangat bergantung pada pandangan pribadi para informan, baik dari sisi internal seperti kapster, kasir, dan supervisor, maupun dari sisi eksternal yaitu pelanggan.

## KESIMPULAN

1. Sarana dan prasarana Captain Barbershop telah memenuhi standar kenyamanan pelanggan. Fasilitas seperti ruang tunggu, peralatan kerja, dan kebersihan outlet sudah tertata dengan baik dan mendukung proses pelayanan. Namun, keterbatasan pada area parkir menjadi salah satu hambatan eksternal yang

1962





2. Aplikasi membership terbukti mempermudah proses layanan dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan adanya fitur seperti poin loyalitas, serta sistem keanggotaan bertingkat yang sudah tersedia, pelanggan merasakan banyak manfaat. Meskipun demikian, kendala teknis berupa gangguan sistem seperti server down masih ditemukan dalam beberapa kondisi, sehingga aspek teknis dari aplikasi perlu mendapatkan peningkatan.
3. Strategi yang dijalankan oleh Captain Barbershop mengarah pada keunggulan kompetitif melalui kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi. Pelayanan yang cepat dan ramah, disertai promosi digital dan kemudahan sistem aplikasi, menjadi kekuatan utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan industri barbershop.

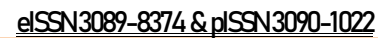
Berdasarkan temuan penelitian dan keterbatasan yang dihadapi, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengelolaan Lahan Parkir : Manajemen disarankan untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan terkait keterbatasan lahan parkir, misalnya dengan menjalin kerja sama dengan area sekitar, atau menyampaikan informasi lokasi parkir alternatif guna menunjang kenyamanan pelanggan sejak kedatangan.
2. Penguatan Sistem Teknologi : Gangguan teknis pada aplikasi membership, seperti server down, menunjukkan perlunya peningkatan pada infrastruktur teknologi. Pihak manajemen dapat memperkuat sistem dengan meningkatkan kapasitas server, melakukan perawatan sistem secara berkala, dan menambahkan notifikasi gangguan untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital.
3. Peningkatan Koordinasi Pelayanan : Komunikasi dan koordinasi antara kasir, kapster, dan supervisor perlu terus ditingkatkan agar dapat merespon masalah secara cepat dan menjaga kualitas pelayanan, khususnya ketika terjadi kendala sistem. Pelatihan tambahan dalam menghadapi situasi darurat juga dapat memperkuat kesiapan tim di lapangan.
4. Pengembangan Penelitian Selanjutnya  
Bagi peneliti berikutnya, disarankan untuk memperluas objek studi ke beberapa cabang Captain Barbershop agar hasil yang diperoleh lebih luas dan dapat dibandingkan. Penelitian juga dapat menggunakan metode kuantitatif atau kombinasi metode untuk memperkuat validitas temuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus). Sebatik, 24(1), 87–95.  
<https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Agusti, I. S., & Verano, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan). Niagawan, 11(1), 37–42.

- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). Manajemen pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan (hal. 56). Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Baihaki, B., Hidayati, R. R. S., & Rustianawati, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan word of mouth terhadap kepuasan konsumen pada Mazeltov Barbershop Kota Probolinggo. *JUMAD: Journal Management, Accounting, & Digital Business*, 1(6), 801–810. <https://doi.org/10.51747/jumad.v1i6> (ejournal.upm.ac.id)
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Devy Eleonora J.C.J., Tanuwijaya, H., & Suhandiah, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap pembelian ulang di Outlook Barbershop. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 944–951. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2.3673>
- Darmalaksana, W. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan. Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 1–6.
- Halim, F., et al. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis. Jakarta.
- Handayani, R. (2020). Metodologi penelitian sosial (hlm. 68). <https://repository.stei.ac.id/5848/4/BAB%20III.pdf>
- Hendarti, Y., & Prasetyaningrum, N. E. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, store atmosphere dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Hello Barbershop di Karanganyar). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(1), 388–396. <https://media.neliti.com/media/publications/461776-none-983ee285.pdf>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (hlm. 57). Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). Manajemen pemasaran (Edisi ke-15). Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, D., & Rozi, A. (2021). Kepuasan Konsumen: Studi terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek. Bintang Visitama.
- Luthfiyah, F. (n.d.). Metode penelitian kualitatif: Sistematika penelitian kualitatif. Academia.edu.
- Marcelino, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 65–75. [file:///Users/mac/Downloads/25.+Prosiding++Marcelino+Marcelino%20\(1\).pdf](file:///Users/mac/Downloads/25.+Prosiding++Marcelino+Marcelino%20(1).pdf)
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. <https://vivauniversity.wordpress.com/wpcontent/uploads/2013/11/milesandhuberman1994.pdf>
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi ke-40). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pangaribuan, N. S., & Yunita, Y. (2023). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan perusahaan transportasi umum. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(1), 1–15.
- Putra, A. H. P. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Emosional, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Smartphone Samsung. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(2), 219–234. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/amwaluna/article/view/4139>



- Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan  
pada Captain Barbershop Area Kelapa Gading Jakarta Utara  
(Nuraeni, et al.)*