

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis *barbershop* atau pangkas rambut dewasa ini cukup pesat. Usaha *barbershop* digandrungi oleh para usahawan karena menawarkan keuntungan yang cukup besar. Hal ini menyebabkan usaha *barbershop* menjamur dan dapat ditemukan hampir di setiap area. Kaka *Barbershop* merupakan salah satu usaha *barbershop* yang memiliki tiga cabang di Kota Bandung. Untuk dapat memenangkan persaingan bisnis, Kaka *Barbershop* perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Pada penelitian ini dilakukan perhitungan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kaka *Barbershop* serta atribut apa saja yang perlu diprioritaskan dan diperbaiki dalam memenuhi kepuasan pelanggannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Service Quality, SERVQUAL, Analytical Hierarchy Process, AHP

## **ABSTRACT**

*The development of barbershop business nowadays is quite rapid. The barbershop business is loved by entrepreneurs because it offers a quite good profit. This causes the barbershop business to flourish and can be found in almost every area. Kaka Barbershop is a barbershop business that has three branches in the city of Bandung. To be able to win business competition, Kaka Barbershop needs to improve the quality of its services so that customer satisfaction can be met. In this study, service quality calculations are performed using the Service Quality (SERVQUAL) and Analytical Hierarchy Process (AHP) methods. This study aims to determine the level of customer satisfaction with Kaka Barbershop's service quality and what attributes need to be prioritized and improved in meeting customer satisfaction.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Analytical Hierarchy Process, AHP*