

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi pada TNT *Barbershop* Kota Tegal dengan banyaknya pesaing usaha *barbershop* yang baru bermunculan di sekitar kota Tegal dan terdapat penurunan jumlah pelanggan pada bulan sebelumnya sekitar 20 pelanggan atau sekitar 7% penurunan adalah apakah pelayanan yang diberikan pihak TNT *Barbershop* sudah sesuai harapan pelanggan atau tidak. Oleh karena itu, TNT *Barbershop* dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan pelanggan meningkat. Mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Teori yang dijadikan literature memiliki konsep yaitu mengenai layanan jasa serta metode yang digunakan yaitu metode *Service Quality* (SERVQUAL). Metode Servqual dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui perbedaan (gap) harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini akan dilaksanakan dengan penyebaran kuesioner dimana sampel dalam penelitian ini merupakan beberapa *costumer* TNT *Barbershop* Tegal dengan berjumlah 100 pelanggan. Adapun kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup, dimana responden hanya perlu penilaian menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5 berdasarkan persepsi masing-masing. Skala likert dengan ketentuan : 1= sangat tidak penting, 2= tidak penting, 3= cukup penting, 4= penting serta 5 = sangat penting. Pada kuesioner yang diberikan pada responden terdapat beberapa pernyataan yang mengidentifikasikan lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan ; Kesenjangan ; Skala Likert