

ABSTRAK

Annisa Dwi Yusi. 2022. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat

Sebagai penyedia jasa Asnita salon harus mengutamakan fasilitas salon dan kualitas pelayanannya supaya pelanggan merasa puas atas jasa yang diterima. Asnita salon telah berusaha memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik kepada pelanggan, namun tetap saja ada sebagian pelanggan yang merasa kurang puas atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan seperti pelanggan yang merasa bosan karena menunggu terlalu lama, pelanggan yang merasa bosan karena kurangnya fasilitas yang ada pada saat menunggu, harga perawatan yang kurang terjangkau bagi sebagian pelanggan dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survey. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Asnita salon Kabupaten Pasaman Barat dalam satu bulan penelitian sebanyak 202 orang dengan sampel 67 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* (sederhana). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner). Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah deskripsi data dan uji koefisien determinasi. Uji persyaratan analisis dilakukan dengan cara uji normalitas, uji linearitas dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini adalah 1) Fasilitas salon berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan melalui nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,00 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} sebesar $4,757 > t_{tabel}$ 1,999, 2) Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan melalui nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,001 < 0,005$ dan nilai t_{hitung} 3,360 $> t_{tabel}$ 1,999 dan 3) Fasilitas salon dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$, dan nilai dari f_{hitung} sebesar $38,348 > f_{tabel}$ 3,14, yang mana besar pengaruh fasilitas salon dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 54,5%.

Kata kunci : fasilitas, kualitas, kepuasan pelanggan