

ABSTRAK

Rahayu Primadona Pariska, 2021: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan Di Kota
Bukittinggi

Agar tidak terjadinya penurunan pelanggan, maka salon harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan merasa puas dan terus menjadi langganan pada salon tersebut. Penelitian ini dilatar belakangi oleh tingkat persaingan bisnis pada masing-masing salon kecantikan khususnya di Kota Bukittinggi terus mengalami peningkatan, keadaan tersebut mendorong pengelola salon harus mencari cara untuk menciptakan keunggulan bersaing. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan salon kecantikan di Kota Bukittinggi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Pada penelitian ini digunakan 30 pelanggan yang diambil secara acak sebagai subjek. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert dengan penyusunan dalam bentuk kalimat yang berbentuk positif dan negatif yang berhubungan dengan kedua variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan yang diberikan setiap salon kecantikan di kota bukittinggi sebesar 87% tergolong dalam kategori baik yang ditinjau dari indikator *reliability* sebesar 90% dengan kategori sangat baik, *responsiveness* sebesar 82% dengan kategori baik, *assurance* sebesar 85% dengan kategori baik, *empathy* sebesar 88% dengan kategori baik, *tangible* sebesar 93% dengan kategori sangat baik. Tingkat kepuasan pelanggan sebesar 87% tergolong dalam kategori baik yang ditinjau dari indikator tercapainya harapan pelanggan 81% dengan kategori baik, terpenuhinya kebutuhan pelanggan sebesar 85% dengan kategori baik, tercapainya keinginan pelanggan sebesar 87% dengan kategori baik, keinginan untuk menggunakan pelayanan yang sama kembali sebesar 84% dengan kategori baik, keinginan untuk merekomendasikan salon sebesar 92% dengan kategori sangat baik. Hasil analisis dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,833 dengan koefisien korelasinya bersifat positif. Saran dari hasil penelitian yaitu agar karyawan atau pengelola salon terus berusaha meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan, agar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat selalu diwujudkan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan pelanggan