ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ririn Salon dan Spa Kota Padang

Oleh: Lathifa Ashila Ardani

Penelitian ini dilatarbelakangi karena kurangnya kualitas pelayanan di salon kecantikan Ririn Salon dan SPA di Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, kepuasaan pelayanan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ririn Salon dan Spa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskripstif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 pelanggan Ririn Salon dan SPA Kota Padang dengan menggunakan teknik sampling *nonprobability sampling.* Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan, studi lapangan, observasi. Data dianalisis dengan menggunakan uji instrumen uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan rumus uji T (uji koefisien regresi) Jika T tabel < T hitung maka Ho ditolak, atau Jika nilai signifikan <0,05 maka H0tolak dan Jika T tabel > T hitung maka Ho diterima atau Jika nilai signifikan > 0,05 maka H0 diterima.

.Hasil penelitian ini adalah 1) kualitas pelayanan di Ririn salon dan spa konsumen tergolong sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai rata-rata variable harga 4,76 dengan nilai TCR 95,22%, 2) kepuasaan pelanggan Ririn salon dan spa tergolong kedalam kategori sangat baik yang dibuktikan dengan diperolehnya skor rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 4,58 dan nilai TCR 91,66%. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan di Ririn salon dan spa kota Padang. Dan hasil hipotesis di atas terlihat nilai signifikan kualitas pelayananyaitu sebesar 0,014 dengan kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan atau $\alpha = 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan < dari tingkat kesalahan maka Ha diterima dan Ho ditolak sehingga dapat diinterpretasikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Ririn salon dan SPA di kota Padang. Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,782 berarti 78,2% faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa Ririn salon dan SPA di kota Padang dapat di jelaskan oleh faktor kualitas pelayanan .Maka disarankan kepada pengusaha salon agar memberikan informasi-informasi tentang pengaruh pelayanan terhadap kunjungan para pelanggan agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan diterima.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**