

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA MELATI PELAMINAN DI KECAMATAN PASAMAN KABUPATEN
PASAMAN BARAT**

SKRIPSI



Oleh

RESA DELFIANI

NIM/BP : 1302998/ 2013

**PROGRAM STUDI D4 PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Melati Pelaminan Di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat**

Nama : Resa Delviani
NIM : 1302998 / 2013
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Desember 2020

Disetujui oleh:

Pembimbing :



Dra. Rahmiati, M.Pd, Ph.D
NIP. 19620904 1987 03 2003

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**



Murni Astuti, S.Pd, M.Pd, T
NIP. 19741201 2008 12 2002

HALAMAN PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus setelah mempertahankan Skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Melati Pelaminan Di Kecamatan
Pasaman Kabupaten Pasaman Barat

Nama : Resa Delviani


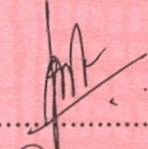
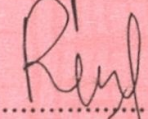
NIM/BP : 1302998/2013

Program Studi : Pendidikan Tata Rias Dan Kecantikan

Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Desember 2020

Tim Penguji

1. Ketua	: Dra Rahmiati, M.Pd, Ph.D	1..... 
2. Anggota	: Merita Yanita, S.Pd, M.Pd.T	2..... 
3. Anggota	: dr. Prima Minerva, M. Biomed	3..... 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186 FT : (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
e-mail : info@fpp.unp.ac.id



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resa Delviani
BP/NIM : 2013/1302998
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Melati Pelaminan di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat.**

Adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan dengan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan TRK FPP-UNP

Murni Astuti, S.Pd, M.Pd. T
NIP. 19741201 200812 2002

Saya yang menyatakan



Resa Delviani
NIM. 1302998

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA MELATI PELAMINAN DI KECAMATAN
PASAMAN KABUPATEN PASAMAN BARAT**

Resa Delfiani, Dra. Rahmiati, M.Pd, Ph.D

*Program Studi D4 Tata Rias Dan Kecantikan, Fakultas Pariwisata Perhotelan,
Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Barat, Kec. Padang
Utara, Kota Padang, Sumatera Barat, Kode pos: 25171
email: resadelfiani@gmail.com, ramiati@fppunp.ac.id*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Melati Pelaminan di Kec Pasaman Kabupaten Pasaman Barat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *ex post facto* dan *survey*. *Ex post facto* merupakan penelitian yang dilakukan setelah suatu kejadian itu terjadi.. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa Perusahaan Melati Pelaminan di Kecamatan Pasaman Kabupaten, selama kurun waktu dari bulan Januari 2019 sampai dengan bulan Januari 2020 sebanyak 60 orang. Teknik pengambilan sampel adalah simple random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner/anket yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan program *Statistical Package for the Sosial Sciences* (SPSS). Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan diperoleh persentase 72,41% memiliki kualitas pelayanan yang termasuk dalam kategori sedang dan berdasarkan kepuasan pelanggan diperoleh persentase 66,81% memiliki presentasi dalam kategori yang sedang. Maka dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dari nilai t hitung > t tabel (5.816>2.045).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON MELATI PELAMINAN CUSTOMER SATISFACTION IN SUB-REGENCY PASAMAN WEST PASAMAN REGENCY

Resa Delfiani, Dra. Rahmiati, M.Pd, Ph.D

D4 Makeup and Beauty Research Program, Faculty of Hospitality and Tourism, Padang State University, Jl. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Barat Campus, Kec. Padang Utara, Padang City, West Sumatra, Postal code: 25171 email: resadelfiani@gmail.com.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction of Melati Pelaminan in Pasaman Sub-regency, West Pasaman Regency. This research is a quantitative research using *ex post facto and survey methods*. *Ex post facto* is a research conducted after an incident occurred. The population of this research is customers who have used the service of Melati Pelaminan in Pasaman Sub-regency, during the period of January 2019 to January 2020 which were 60 people. The sampling technique was simple random sampling. The data collection technique used a questionnaire whose validity and reliability had been tested using the *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) program. The data analysis technique used simple linear regression. The results of this research indicate that the service quality obtained a percentage of 72.41% has a service quality that is included in the medium category and based on customer satisfaction, it is obtained a percentage of 66.81% having a presentation in the moderate category. Thus, service quality has a positive effect on customer satisfaction, as evidenced by the value of $t_{count} > t_{table}$ ($5.816 > 2.045$).

Key words: Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Melati Pelaminan Di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat”. Proposal penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar D4 Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam rangka penyusunan proposal penelitian ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan baik materil maupun moril dari berbagai pihak, sehingga dengan itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Rahmiati M. Pd, Ph. selaku pembimbing dan penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.
2. Ibu Merita Yanita, S. Pd, M. Pd. T dan Ibu dr. Prima Minerva, M . Biomed selaku calon dosen penguji yang memberi saran dan kritikan yang membangun dalam penulisan proposal penelitian ini.
3. Seluruh Staf Pengajar Jurusan Tata Rias dan Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

4. Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang berlimpah.
5. Seluruh rekan-rekan Jurusan Tata Rias dan Kecantikan yang sama-sama berjuang dalam menggapai cita-cita.
6. Untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan para sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik Bapak dan Ibu serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini mendapat balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT.

Akhirnya penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini belum sempurna, maka dengan kerendahan ini, peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi orang lain. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik hidayah-Nya pada kita semua. Amin...

Padang, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	i
<u>KATA PENGANTAR</u>	ii
<u>DAFTAR ISI</u>	iv
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>A. Latar Belakang Penelitian</u>	1
<u>B. Identifikasi Masalah</u>	6
<u>C. Batasan Masalah</u>	6
<u>D. Rumusan Masalah</u>	7
<u>E. Tujuan Penelitian</u>	7
<u>F. Kegunaan Penelitian</u>	8
<u>BAB II</u>	9
<u>KERANGKA TEORITIS</u>	9
<u>A. Kajian Teori</u>	9
<u>B. Kerangka Konseptual</u>	26
<u>C. Hipotesis</u>	27
<u>BAB III</u>	28
<u>METODOLOGI PENELITIAN</u>	28
<u>A. Metode Penelitian</u>	28
<u>B. Definisi Operasional Variabel</u>	29
<u>C. Populasi dan Sampel</u>	30
<u>D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data</u>	32
<u>E. Instrument Penelitian</u>	34
<u>F. Teknik Analisis Data</u>	40
<u>BAB IV</u>	46
<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	46
<u>A. Hasil Penelitian</u>	46

B. Pengujian Hipotesis.....	53
C. Pembahasan.....	58
BAB V	62
KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1 Data Pelaminan di Kecamat Pasaman Barat</u>	<u>4</u>
<u>Tabel 2. Data pelanggan Melati Pelaminan</u>	<u>31</u>
<u>Tabel 3. Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....</u>	<u>36</u>
<u>Tabel 4. Tabel 4. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas</u>	<u>39</u>
<u>Tabel 5. Tabel 5. Persentase Tingkat Capaian Responden</u>	<u>41</u>
<u>Tabel Tabel 6. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan</u>	<u>46</u>
<u>Tabel Tabel 7. Uji Reliabilitas.....</u>	<u>50</u>
<u>Tabel : Tabel 8. Variabel Kualitas Pelayanan</u>	<u>50</u>
<u>Tabel 8: Tabel 9. Statistika Dasar Variabel Kepuasan Pelanggan.....</u>	<u>52</u>
<u>Tabel 10. Tabel 10. Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) ...</u>	<u>54</u>
<u>Tabel 11. Tabel 11. Analisis Uji Linieritas X dan Y</u>	<u>54</u>
<u>Tabel 15. Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana</u>	<u>56</u>
<u>Tabel 12 . Tabel 13. Hasil Analisis Korelasi Pearson Product Moment X – Y.....</u>	<u>57</u>
<u>Tabel 13. Tabel 14. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Uji t</u>	<u>58</u>
<u>Tabel 14. Tabel 15. Hasil Analisis Koefisien Determinasi</u>	<u>59</u>

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	67
2. Uji Validitas Kepuasan	74
3. Uji Validitas Layanan	76
4. Uji Reliabilitas	77
5. Statistics	77
6. Uji Normalitas.....	78
7. Uji Linieritas	79
8. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	79
9. Hasil Analisis Korelasi Pearson Product Moment X-Y.....	79
10. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Uji t.....	80
11. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bidang jasa merupakan salah satu bidang yang diminati dalam era globalisasi saat ini. Bidang jasa berkembang sangat pesat dan mengalami perubahan yang berkesinambungan. Bidang ini memiliki keanekaragaman produk dan pelayanan, serta jenis usaha yang termasuk memiliki persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi saat ini sangat kompetitif dengan pelayanan yang diberikan antara satu penyedia jasa dengan pemberi jasa lainnya dan bervariasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk mengeluarkan segala kemampuan yang mereka miliki agar dapat bersaing di pasar. Setiap perusahaan disetiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dan strategi pengelolaan usaha yang lebih memuaskan daripada pesaing. Perusahaan yang berkualitas yaitu yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Strategi pengelolaan usaha dituntut untuk senantiasa mampu menyerap perubahan pasar dan selera konsumen yang selalu berubah setiap saat. Usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah upaya yang dapat

digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan harus menghindari pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kotler, Philip (2007:70), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diinginkan”.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran, karenanya suatu program pemasaran yang baik haruslah dapat mempengaruhi serta mendorong perilaku dan kepuasan pelanggan terhadap produk barang atau jasa, dengan menawarkan kemudahan dalam pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh perusahaan. Untuk itu perusahaan dituntut lebih *responsive* terhadap para pelanggannya dan lebih mampu menarik pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak perusahaan apalagi kegiatan bisnis telah memasuki era globalisasi, dimana konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis dengan memberikan kualitas pelayanan yang bagus. Menurut (Irawan, 2004:37), “faktor – faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah

sebagai berikut, kualitas jasa, harga, servis quality, emotional factor, biaya dan kemudahan”.

Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Pelanggan sangat penting karena akan menambah nilai tambah bagi perusahaan. Hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil *outcome* sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Novi tahun 2018 pada pelaminan Mahkota di Kinali, diperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, jika kualitas yang dirasakan di bawah harapan maka pelanggan merasakan tidak puas, sedangkan jika kualitas yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya pelanggan merasa puas. Dan jika kualitas yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Usaha pelaminan merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Saat ini usaha pelaminan menjadi suatu usaha yang sangat menjanjikan, dimana usaha ini selalu dibutuhkan dari waktu ke waktu. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 20 Juni 2020 di Dinas Pariwisata, tentang Jumlah jasa pelaminan di Kabupaten Pasaman Barat yaitu pada tabel 1 dibawah:

Tabel. 1 Data Pelaminan di Kecamatan Pasaman Barat

No	NamaPelaminan	Alamat
1.	CV. Modelman	Simpang 4, Manggopoh
2.	LatifaPelaminan	LingkuangAua
3.	YudiPelaminan	Kapaselatan
4.	RinasbPelaminan	Jambak
5.	Khalid pelaminan	Kinali
6.	SafalestariPelaminan	Bandarejo
7.	Niapelaminan	Lembah Binuang
8.	Melatipelaminan	Simpangempat,aua kuniang
9.	Aura pelaminann	Sukomenanti
10.	TachyPelaminan	BatangToman
11.	Nadia pelaminan	Lubuklandur
12.	Zahra Pelaminan	Kinali
13.	Totipelaminan	Pinagar
14.	Icahpelaminan	Lingkuangaua
15.	BilqisPelaminan	Ujung gading
16.	OndaikPelaminan	AiaPutiah
17.	Bundapelaminan	Jambak

Sumber: *Dinas Pariwisata Pasaman Barat*

Pada tabel 1 diatas tercatat sebanyak 17 pelaminan dengan kualitas yang berbeda-beda, dari yang berkualitas tinggi hingga berkualitas rendah. Dari sekian banyak pelaminan peneliti tertarik dengan Melati Pelaminan, karena pemilik perusahaan kenal baik dengan peneliti sehingga memudahkan peneliti mencari data dan informasi tentang pelaminanan, selain itu Pemilik Melati pelaminan selalu mempertahankan adat dan budaya Minangkabau.

Melati Pelaminan merupakan salah satu usaha jasa yang bergerak dalam bidang tata rias pengantin yang bertempat di Simpang Empat Kabupaten Pasaman Barat yang menyediakan pelayanan penyewaan tenda, pelaminan, penyewaan baju pengantin, *make up* pengantin, *make up* keluarga, serta berbagai perlengkapan untuk acara pengantin. Srtategi pemasaran yang di lakukan Melati Pelaminan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan

adalah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan. Melati pelaminan juga menawarkan harga yang cukup bervariasi, agar mempermudah pelanggan dalam memilih harga yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, selain harga yang bervariasi Melati Pelaminan berupaya dalam semaksimal mungkin menggunakan kualitas pelayanannya supaya pelanggan ingin kembali menggunakan perusahaan Melati pelaminan pada acara berikutnya. Berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Minasari pemilik dari Perusahaan Melati Pelaminan tersebut selama kurun waktu dari Januari tahun 2019 sampai Januari 2020 yaitu ada sebanyak 60 orang pelanggan.

Peneliti kemudian melakukan survei serta wawancara kepada beberapa orang pelanggan pada tanggal 2 Juli 2020 yang sudah menggunakan jasa Perusahaan Melati Pelaminan yang mengeluhkan masih belum optimal dalam memperbaiki kualitas pelayanannya yakni adanya alat pelaminan yang tidak lengkap, keberagaman baju adat pengantin yang masih sedikit, harga yang dijanjikan kurang sesuai dengan yang didapatkan, *make-up* yang kurang tahan lama, kosmetik yang kurang beragam serta ketidakpastian perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, tidak semua karyawan memahami tugasnya dengan tanggap, karyawan yang kurang ramah terhadap pelanggan, tidak datang tepat pada waktu yang telah dijanjikan, karyawan kurang mendengarkan keluhan pelanggan, dan kurangnya promosi yang dilakukan misalnya mengikuti pameran *wedding* atau mempromosikan melalui iklan, poster, spanduk dan lainnya.

Maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Melati Pelaminan di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat”

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Melati Pelaminan dan dapat mewaliki perusahaan jasa sejenis didaerah lainya dan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu dasar pemikiran dan pertimbangan bagi pengembangan usahanya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berkomunikasi dengan pelanggan kurang baik, yang mengakibatkan kurangnya kepercayaan pelanggan.
2. Kosmetik *make-up* yang kurang beragam yang digunakan oleh perias pengantin.
3. Harga yang kurang sesuai saat pembelian awal dengan fasilitas yang didapat oleh pelanggan.
4. Ketersediaan produk baju adat pengantin masih kurang lengkap

C. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk menghindari perkembangan permasalahan secara luas, sehubungan dengan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penulis hanya menfokuskan pada kualitas pelayanan Perusahaan Melati Pelaminan terhadap kepuasan pelanggan yang meliputi :

1. Kualitas layanan pada Perusahaan Melati Pelaminan.
2. Kepuasan pelanggan terhadap Perusahaan MelatiPelaminan
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Melati Pelaminan

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas layanan pada Perusahaan Melati Pelaminan?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pada Perusahaan Melati Pelaminan?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Melati Pelaminan?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Perusahaan Melati Pelaminan
- b. Mendeskripsikan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Melati Pelaminan
- c. Mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Melati Pelaminan

F. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan peneliti diatas, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna yang antara lain :

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam usaha penyempurnaan kekurangan yang ada di Melati Pelaminan.
2. Penulis untuk dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan serta sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Jurusan Tata Rias dan Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan (FPP) Universitas Negeri Padang.
3. Mahasiswi Jurusan Tata Rias dan Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang untuk dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan khususnya tentang lingkungan kerja dan produktivitas kerja karyawan pada usaha salon kecantikan dan hubungan kedua variabel.
4. Prodi D4 Tata Rias dan Kecantikan, diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan mata kuliah kewirausahaan, manajemen rias dan pengelolaan usaha rias.
5. Peneliti berikutnya untuk dapat menggali informasi dan gambaran lainnya terkait dengan lingkungan kerja dan produktivitas kerja karyawan guna dapat melakukan penelitian selanjutnya.