PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALIT SALON DAN SPA KOTA BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Sains Terapan (S.ST) Pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan FPP UNP

Dosen Pembimbing:

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

Oleh:

Rahayu Primadona Pariska

17078135

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
FALKUTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALIT SALON DAN SPA KOTA BUKITTINGGI

Nama	: Rahayu Primadona Pariska
Nim/BP	: 17078135/2017
Program Studi	: Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan	: Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing

Dra. Rahmiati, M.Pd, Ph.D
NIP. 196209041987032003

Mengetahui

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

Murni Astuti, S.Pd, M.Pd. T
NIP. 19741201 200812 2 002

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul	**: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALIT SALON DAN SPA KOTA BUKITTINGGI**
Nama	**: Rahayu Primadona Pariska**
NIM/BP	**: 17078135/2017**
Jurusan	**: Tata Rias dan Kecantikan**
Fakultas	**: Pariwisata dan Perhotelan**

Padang, November 2021

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, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp.(0751)7051186 e-mail: tatariasdankecantikan@gmail.com
Website http://trk.fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Rahayu Primadona Pariska
BP/NIM	:	2017/ 17078135
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 LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALIT SALON DAN SPA KOTA BUKITTINGGI"

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan plagiat dari karya oang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di instansi UNP maupun dimasyarakat negara. Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

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

Saya yang menyatakan,

Rahayu Primadona Pariska
NIM. 17078135

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 pesaingan 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 menunjukan 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* sebesar93% 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 menunjukam 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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan Alit Salon Dan Spa Di Kota Buitiinggi**". Sholawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi besar, yaitu Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita jalan yang lurus berupa ajaran agama Islam yang sempurna dan menjadi anugerah serta rahmat bagi seluruh alam semesta.

Dalam penyelesaianskripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Rahmiati, M.Pd., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsiini.
2. Ibu Merita Yanita, S.Pd, M.Pd.T., selaku Dosen Penguji I.
3. Ibu dr. Prima Minerva, M.Biomed., selaku Dosen Penguji II.
4. Ibu Dr. Dr. Linda Rosalina, M.biomed., selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Ibu dan Bapak serta kakak dan teman-teman yang telah memberikan kasih sayang, doa, dorongan serta bantuan moril dan materil dan merupakan alasan terbesar penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kekhilafan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Padang, November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR GAMBAR ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN .....

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 9
C. Batasan masalah 10
D. Rumusan Masalah 10
E. Tujuan Penelitian 10
F. Manfaat Penelitian 11

BAB II LANDASAN TEORI .....

A. Kajian Pustaka 13
   1. Kepuasan pelanggan 13
      a. Indikator Kepuasan Pelanggan 17
      b. Teknik Pengukuran kepuasan Pelanggan 24
      c. Prinsip Kepuasan Pelanggan 27
   2. Kualitas Layanan 28
      a. Tujuan Pelayanan 35
      b. Fungsi Pelayanan 37
      c. Dimensi Kualitas Layanan 38
B. Kerangka Konseptual 44
C. Hipotesis 45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....

A. Jenis Penelitian 46
B. Waktu dan Tempat Penelitian 46
C. Variabel Penelitian 46
D. Populasi dan Sampel 47
E. Definisi Operational Penelitian 48
F. Jenis Data 50
G. Teknik Pengumpulan Data 51
H. Instrumen 52
I. Uji Coba Instrumen 57
J. Teknik Analisis data 59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....

A. Analisis Karakteristik Responden 64
   1. Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan 64
   2. Karakteristik Responden berdasarkan jumlah kunjungan 65
   3. Karakteristik Responden berdasarkan jenis perawatan 66
B. Analisis Data Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan Di Kota Bukittinggi 67
   1. Kualitas Pelayanan (X) 67
   2. Kepuasan Pelanggan (Y) 80
   3. Uji Prasyarat Analisis 94
   4. Uji Hipotesis 96
C. Pembahasan 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....

A. Kesimpulan 105
B. Saran 106

DAFTAR PUSTAKA 107

LAMPIRAN 110

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Pelanggan yang datang ke salon alit 5
2. Daftar skor Jawaban atau Pertanyaan Berdasarkan Sifatnya 53
3. Kisi-Kisi Instrumen penelitian 54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 64
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan..... . 65
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perawatan 66
7. Statistika Dasar Variable Kualitas Layanan..... . 68
8. Distribusi Frekuensi data Variable Kualitas Layanan..... . 68
9. Analisis Data Penilaian Responden Tentang *Reliability*..... . 70
10. Analisis Data Penilaian Responden Tentang *Responsiveness* 72
11. Analisis Data Penilaian Responden Tentang *Assurance*..... . 74
12. Analisis Data Penilaian Responden Tentang *Emphaty* 76
13. Analisis Data Penilaian Responden Tentang *Tangible* 78
14. Statistika Dasar Variable Kepuasan Pelanggan 80
15. Distribusi Frekuensi Data Variable Kepuasan Pelanggan 81
16. Analisis Data Penilaian Responden Tentang Tercapainya Harapan Pelanggan 83
17. Analisis Data Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan..... . 85
18. Analisis Data Tentang Tercapainya Keinginan Pelanggan..... . 87
19. Analisis Data Tentang Keinginan Untuk Menggunakan Pelayanan Yang Sama Kembali..... . 89
20. Analisis Data Penilaian Responden Tentang keinginan Untuk Menggunakan Pelayanan Yang Sama Kembali 92
21. Uji Normalitas..... . 94
22. Analisis Uji Lineritas X Dan Y 95
23. Uji Korelasi Kualitas Pelayanan (X) Dengan Kepuasan Pelanggan (Y) 96
24. Hasil Analisis Regresi Sederhana 97
25. Model Summary Hasil Analisis Regresi Sederhana 98

DAFTAR GAMBAR

GambarHalaman

1. KerangkaKonseptual..... ...45
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 65
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan 66
4. KarakteristikRresponden Berdasarkan Jumlah Jenis Perawatan 67
5. Histogram Distribusi Frekuensi Variable kualitas Layanan (X) 69
6. Histogram Jawaban Responden Tentang *Reliability*.....71
7. Histogram Jawaban Responden Tentang *Responsiveness*.....73
8. Histogram Jawaban Responden Tentang *Assurance*.....75
9. Histogram Jawaban Responden Tentang *Emphaty* 77
10. Histogram Jawaban Responden Tentang *Tangible*.....79
11. Histogram Distribusi Frekuensi Variable Kepuasan Pelanggan (Y) 81
12. Histogram Jawaban Responden Tentang Tercapainya Harapan Pelanggan 84
13. Histogram Jawaban Responden Tentang Terpenuhinya Kebutuhan Pelanggan.....86
14. Histogram Jawaban Responden Tentang Tercapainya Keinginan Pelanggan 88
15. Histogram Jawaban Responden TentangKeinginan Untuk Menggunakan Pelayanan Yang Sama Kembali 90
16. Histogram Jawaban Responden Tentang Keinginan Untuk Menggunakan Pelayanan Yang Sama Kembali 93

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan setiap wanita untuk membantunya tampil lebih cantik, mulai dari pangkal rambut sampai ujung kaki. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, macam-macam perawatan kecantikan muncul di pasaran (Ervina, Arum, & Kes, 2015). Pada saat ini, perawatan tubuh dan kulit sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat terutama masyarakat kalangan atas. Masyarakat melakukan perawatan tersebut agar menjadi tampak awet muda, selalu cantik, segar, percaya diri dan menunjang penampilan mereka di kehidupan sehari-hari. Usaha jasa Salon merupakan bisnis yang dapat dijadikan bisnis jangka panjang, dikarenakan kebutuhan fisik untuk seorang wanita bahkan seorang pria pada beberapa tahun ini. Hal ini dapat dijadikan sebagai peluang bisnis bagi yang ingin mendirikan salon kecantikan. Terutama bagi mereka yang telah memiliki beberapa poin penting untuk membuka usaha salon kecantikan. Beberapa poin yang harus dimiliki adalah keahlian di bidang kecantikan, memiliki modal serta lokasi yang strategis.

Saat ini salon kecantikan berkembang pesat. Seperti kita ketahui kebutuhan manusia tidak terbatas, apabila sudah terpenuhi maka akan timbul kebutuhan yang lain. Begitu pula dengan meningkatnya kebutuhan manusia terutama kebutuhan mempercantik diri, maka usaha dibidang

kecantikan semakin berkembang. Sejalan dengan perkembangan ekonomi, teknologi dan budaya di era modern ini, perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian manusia khususnya untuk kaum wanita.

Salon Spa merupakan suatu tempat yang menyediakan jasa untuk perawatan tubuh mulai dari perawatan rambut, kulit dan wajah. Pada dasarnya perawatan tubuh dapat dilakukan sendiri, tetapi wanita saat ini lebih memilih untuk melakukan perawatan tubuh di salon karena selain memiliki alat yang lengkap, wanita juga tidak perlu susah payah untuk melakukan perawatan. Mereka tinggal duduk diam sambil menikmati perawatan yang diberikan oleh pihak salon. Karena itu, pergi ke salon dapat dikatakan sebagai sarana *refreshing* bagi wanita karena mendapatkan kenikmatan tersendiri ketika refleksi diberikan oleh pihak salon. Salon dan spa merupakan salah satu sektor bisnis yang bergerak dibidang jasa karena disamping mempercantik penampilan, pelanggan juga mengharapkan memperoleh pelayanan yang baik. Karyawan salon dan spa ini mempunyai peranan yang penting karena melalui kualitas pelayanannya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

Adanya kebutuhan konsumen terhadap penampilan yang menarik, sehat dan bersih membuka sebuah peluang bisnis yang besar bagi para pengusaha ataupun penyedia jasa untuk membuka tempat-tempat perawatan kecantikan. Sekarang ini udah banyak pusat perawatan kecantikan yang bermunculan dengan berbagai macam metode perawatannya.

Salah satu tempat perawatan kecantikan tersebut adalah Alit Salon dan Spa. Alit Salon dan Spa berdiri dari tahun 2015, beralamat di jalan Setia Budi Kelurahan Bukit Cangang kayu ramang, Kecamatan Guguak Panjang Kota Bukittinggi. Keberadaan salon di kota sangat menguntungkan bagi sipemilik salon, mudah dikunjungi oleh pelanggan. Yang harus diperhatikan oleh sipemilik salon adalah pelayanan yang terbaik dan sarana yang memadai dan *hygiene*. Pelanggan tentu akan memilih salon terbaik. Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu kualitas layanan perlu untuk selalu dimonitor dan ditingkatkan secara berkesinabungan supaya dapat tercapai kepuasan pelanggan yang optimal karena kualitas dan kepuasan pelanggan memegang peranan yang krusial untuk sukses dan survive dalam kompetisi pasar saat ini (Fen dan Lian 2005).

Kelangsungan hidup dari suatu usaha sangat ditentukan atau tergantung dari bagaimana persepsi pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Setiap perusahaan tentunya ingin mendapat tempat yang baik di hati pelanggan. Berbagai cara pun ditempuh oleh perusahaan untuk mendapatkan tempat di hati pelanggan. Persaingan usaha yang semakin ketat membuat perusahaan harus mampu memberikan kualitas layanan terbaik kepada pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Asih 2016).

Menurut Zeithaml 2003:162 terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1) Apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman-teman atau tetangganya. 2) Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*). 3) Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspetasi pelanggan. 4) Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan *External communication*, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya *external communication* adalah harga dimana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Dengan demikian, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang terima sama dengan perkiraannya. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti dapatkan dari wawancara

taggal 5 Maret 2021 pada jam 10.00 WIB kepada salah satu karyawan pelanggan yang datang dalam perminggu dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1 : Pelangan yang datang ke Salon Alit

Tahun	Jumlah Pelanggan Yang Datang Perminggu (rata-rata)
2018	20 orang
2019	25 orang
2020	5-6 orang

Sumber : Karyawan Salon

Pada tabel 1 terlihat bahwa pada tahun 2018 pelanggan Alit Salon dan *Spa* berjumlah 20 orang dalam perminggunya untuk melakukan perawatan seperti lulur pengantin, *facial*, *creambath* dan *spa*. Pada tahun 2019 pelanggan Alit Salon dan *Spa* yang datang berjumlah 25 orang dalam perminggunya dengan berbagai macam melakukan perawatan. Dan pada tahun 2020 di saat pandemi ini pelanggan yang melakukan perawatan setiap harinya 5 sampai 6 orang untuk melakukan perawatan, dimana pelanggan merasa takut untuk melakukan perawatan disaat pandemi. Pada tahun 2019 terjadinya penaikan pelanggan yang datang ke Alit Salon dan Spa dan terjadinya penurunan pada tahun 2020 pelanggan yang berkunjung untuk melakukan perawatan dikarenakan dalam keadaan pandemi.Bagi salon yang dapat meraih pelanggan dengan jumlah yang lebih besar tentu akan dapat menjadi modal penting untuk mendorong terjaganya kelangsungan hidup

usaha dalam jangka panjang. Agar tidak terjadinya penurunan pelanggan, maka salon harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanannya agar pelanggan merasa puas dan terus menjadi langganan pada salon tersebut.

Dari hasil observasi dan wawancara pada tanggal 6 Maret 2021, penulis juga melihat keadaan salon tersebut. Alit Salon dan *Spa* ini juga menjaga kebersihan, ruangan setiap melakukan perawatan tersusun dengan rapi dan bersih sehingga pelanggan yang datang ke Alit Salon dan *Spa* ini nyaman saat melakukanperawatan.Saat penulis melakukan wawancara kepada salah satu pelanggan yang datang ke Alit Salon dan *Spa*, pelanggan merasa puas atas yang didapat dikarenakan karyawan memenuhi keinginannya saat ingin melakukan perawatandan juga pelanggan ingin melakukan perawatan kembali suatu saat nanti.

Dari 10 orang yang diwawancara, ada 4 orang merasa puas karena pelanggan merasa puas atas layanannya yang baik dan karyawan yang ramah dan juga karyawan yang mementingkan hygine dan sanitasidan juga ruangan perawatan yang nyaman. Dengan memakai aroma terapi setiap ruangan pelanggan merasa nyaman dan betah saat melakukan perawatan. Dan 6 orang lagi tidak merasa puas karena tidak cukupnya ruangan untuk melakukan perawatan sehingga adanya pelanggan yang menunggu lama yang membuat pelanggan merasa bosan. Dan adanya karyawan yang memainkan handphone saat perawatan berlangsung, dengan begitu karyawan tidak fokus saat melakukan perawatan yang membuat pelanggan

tidak puas atas perawatan yang diterimanya. Dan juga kurangnya ventilasi disetiap ruangan yang membuat udara tidak masuk ke ruangan perawatan sehingga pelanggan merasa sesak saat melakukan perawatan walaupun setiap ruangan perawatan memakai aroma terapi.

Melihat pernyataan diatas, Menurut *Lovelock* dkk (2007) kualitas layanan jasa merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan tergantung pada seberapa besar kualitas layanan yang diberikan suatu perusahaan. Kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan berkualitas.sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Dari penjelasan tersebut, dapat kita ketahui bahwa pelayanan yang berkualitas terletak pada kemampuan suatu salon kecantikan dalam menyajikan atau memenuhi apa yang dijanjikannya kepada pelanggan. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing, serta menemukan bagaimana cara untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan tersebut.

Agar pelanggan merasa puas dan terus menjadi pelanggan dari salon tersebut serta tidak pindah ke salon lain, Kotler (2005:70) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang

berasal dari perbandingan harapan seseorang tersebut terhadap suatu jasa dengan kenyataan yang diterima dan dirasakan. Sehingga, jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan menyebabkan penurunan jumlah pelanggan serta pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa salon kecantikan sehingga akan menurunkan laba salon kecantikantersebut.

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk memenangkan pesaingan di dunia bisnis. Meskipun demikian tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh. Pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada masa lalu. Pelanggan sekarang semakin terdidik dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu, dapatlah dipahami bahwa realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tetap saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin baik. Dan pada saat bersamaan perusahaan perlu pula memperhatikan pelanggan yang merasa tidakpuas.

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya (*service quality*). Kepuasan pelanggan ini dapat diciptakan melalui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Semakin baik kualitas layanannya, maka

akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. tingginya kualitas layanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusianya (Chen, 2007:35). Oleh karena itu, agar tidak terjadinya penurunan ingkat kepuasan pelanggan yang berkunjung ke salon, maka penyedia jasa salon kecantikan harus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanannya agar pelanggan merasa puas dan terus menjadi palanggan salon tersebut serta tidak pindak ke salon lain.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan di Kota Bukittinggi".**

B. IdentifikasiMasalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat di identifikasi masalahan didalam penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan karyawan relatif rendah, khususnya berhubungan dengan kenyamanan diruang perawatan.
2. Karyawan salon yang mengulur waktu untuk melakukan perawatan kepada pelanggan.
3. Karyawan yang masih memainkan handphone disaat melayani pelanggan.
4. Tenaga kerja yang melayani masih sedikit.
5. Ruangan yang tidak memadai jika banyak pelanggan yang datang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Kualitas layanan di salon kecantikan.
2. Kepuasan pelanggan di salon kecantikan.
3. Pengaruh kualitas layanan terhapat kupuasan pelanggan di salon kecantikan.

D. RumusanMasalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas layanan pada Alit Salon dan *Spa*?
2. Bagaimanakahkepuasan pelanggan pada Alit Salon dan *Spa*?
3. Bagaimanakah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, jumlah kunjungan dan jenis perawatan?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan di Alit Salon dan *Spa*?

E. TujuanPenelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan kualitas layana pada Alit Salon dan *Spa*tersebut.
2. Mendeskripsikankepuasan pelanggan pada Ali Salon dan *Spa* tersebut.
3. Mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan,

jumlah kunjungan dan jenis perawatan

4. Menganalisispengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan di Alit Salon dan *Spa*tersebut.

F. ManfaatPenelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditetapkan maka hasil penelitian dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat teoritis hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memperkaya teori yang berkaitan dengan konsep perilaku pelanggan dalam memanfaatkan jasa salon kecantikan khususnya di Bukittinggi.
2. Manfaat praktis
   a. Bagi salon Kecantikan

      Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan dan menyempurnakan kebijakan salon, terutama yang bberhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bisa meningkatkan jumlah pelanggan pada salon kecantikan.

   b. Bagi Peneliti

      Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di salon kecantikan. Kemudian sebagai salah satu syarat bagi penulis dalam menyelesaikan Program Studi Diploma Empat (D4) Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan Falkutas Pariwisata dan

Perhotelan Universitas Negeri Padang serta untuk salah satu syarat bagi penulis dalam memperoleh gelar sarjana sains Terapan.

c. Bagi mahasiswa dan pembaca lainnya

Dapat digunakan sebagai referensi ilmu untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, untuk memberi wawasan bagi mahasiswa universitas lainnya mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di salon kecantikan.