

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI ASNITA SALON
KABUPATEN PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains
Terapan Pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan*



Oleh :

**ANNISA DWI YUSI
16078036 / 2016**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

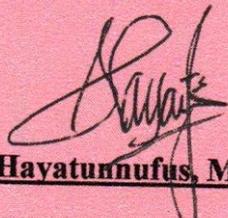
**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYAAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI ASNITA SALON KABUPATEN PASAMAN
BARAT**

Nama : Annisa Dwi Yusi
Nim/BP : 16078036/2016
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 22 Februari 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dra. Hayatunnufus, M.Pd

NIP. 19630712 198711 2 001

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 Tata Rias Dan Kecantikan

Jurusan Tata Rias Dan Kecantikan

Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Asnita Salon Kabupaten
Pasaman Barat

Nama : Annisa Dwi Yusi

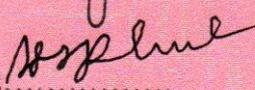
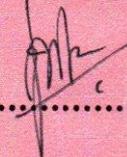
Nim/BP : 16078036/2016

Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan

Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022

Tim Penguji

1. Ketua	Dra. Hayatunnufus, M.Pd	1..... 
2. Anggota	Dra. dr. Linda Rosalina, M. Biomed	2..... 
3. Anggota	Merita Yanita, S.Pd, M.Pd. T	3..... 



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Dwi Yusi
BP/NIM : 2016/ 16078036
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 FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ASNITA SALON KABUPATEN PASAMAN BARAT”

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan plagiat dari karya orang 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

Saya yang menyatakan,

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



Annisa Dwi Yusi
NIM. 16078036

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-NYA yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat”** sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Diploma Empat (D4) dan meraih gelar Sarjana Sains Terapan di Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini cukup banyak halangan dan rintangan yang penulis hadapi namun alhamdulillah akhirnya penulis dapat melaluinya berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dra .Hayatunnufus, M.Pd selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen penguji yang sudah berkenan meluangkan waktu demi memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh dosen tata rias yang sudah membekali ilmu dengan mengajarkan baik secara teori maupun dalam bentuk praktikum
3. Responden yang sudah meluangkan waktu untuk mengisi angket yang penulis ajukan
4. Ayahanda Yulifri dan Ibunda Ely Syahruci tercinta atas segala bantuan, bimbingan, dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.

5. Adik tersayang Rona Amiroh Sana atas dorongan yang diberikan kepada penulis.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Tata Rias dan Kecantikan, atas segala bantuan dan kerjasamanya.
7. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Pastinya tak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari sang pencipta yang pengasih dan penyayang Allah SWT. Amin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang Tata Rias dan Kecantikan.

Padang, Februari 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	10
1. Fasilitas Salon	10
2. Kualitas Pelayanan	21
3. Kepuasan Pelanggan	28
B. Kerangka Konseptual	33
C. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Variabel Penelitian	35
C. Defenisi Operasional	34
D. Tempat dan Waktu Penelitian	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	38
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Uji Coba Instrumen	41

I. Teknik Analisis Data	44
J. Uji Persyaratan Analisis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	49
1. Deskripsi Data	49
2. Uji Koefisien Determinasi	60
3. Uji Persyaratan Analisis	61
B. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel X dan Variabel Y	40
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 3. Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 5. Kategori Capaian Responden.....	45
Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X dan Y.....	49
Tabel 7. Kategori Tingkat Capaian Responden Variabel Fasilitas Salon (X1)	50
Tabel 8. Kategori Tingkat Capaian Responden Perencanaan Pisial.....	51
Tabel 9. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Perencanaan Ruang .	52
Tabel 10. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Perlengkapan	52
Tabel 11. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Pesan yang Disampaikan Secara Grafis	53
Tabel 12. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Unsur Pendukung.....	54
Tabel 13. Kategori Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	54
Tabel 14. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Harga	55
Tabel 15. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator <i>Reliability/Keandalan</i>	56
Tabel 16. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator <i>Responsivness/</i> Daya Tangkap	56
Tabel 17. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator <i>Assurance/Jaminan</i>	57
Tabel 18. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator <i>Emphaty/Empati</i> ..	57
Tabel 19. Kategori Tingkat Capaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
Tabel 20. Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Kualitas.....	59

Tabel 21.	Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Kualitas.....	59
Tabel 22.	Kategori Tingkat Capaian Responden Indikator Kualitas.....	60
Tabel 23.	Hasil Uji Koefisien Determinasi Melalui <i>SPSS.16</i>	60
Tabel 24.	Hasil Uji Normalitas Melalui <i>SPSS.16</i>	61
Tabel 25.	Hasil Uji Linearitas Melalui <i>SPSS.16</i>	62
Tabel 26.	Hasil Uji Linearitas Melalui <i>SPSS.16</i>	62
Tabel 27.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Melalui <i>SPSS.16</i>	63
Tabel 28.	Hasil Uji <i>t</i> Melalui <i>SPSS.16</i>	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konseptual	34

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini perusahaan-perusahaan di bidang salon kecantikan berkembang sangat pesat. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan RI (2011) dalam peraturan Dirjen Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan anak Nomor.HK 01.01/B1.4/4051/2011 menyatakan bahwa :

“Usaha salon kecantikan adalah fasilitas pelayanan untuk memperbaiki penampilan melalui tata rias dan pemeliharaan kecantikan kulit dan rambut dengan menggunakan kosmetika secara manual, pemeliharaan kesehatan khusus kulit dan rambut tanpa bantuan media (preparatif) dan pelayanan kecantikan dengan kosmetika riasan (dekoratif) yang dilakukan oleh ahli kecantikan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki”

Bisnis di bidang salon kecantikan saat ini tidak hanya di kota-kota besar saja, bahkan perkembangannya sudah terlihat hingga ke daerah-daerah yang salah satunya Kabupaten Pasaman Barat. Perusahaan di bidang salon kecantikan di Pasaman Barat saat ini telah mengalami peningkatan dan persaingan yang sangat ketat. Dengan adanya persaingan yang ketat ini maka perusahaan dalam bidang salon kecantikan tersebut harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan oleh Nastiti dan Budiadi (2014) bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dirasakan

terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler & Keller, 2009). Konsumen atau pelanggan adalah individu yang datang ke suatu tempat yang sama secara berulang untuk memuaskan keinginannya dengan mendapatkan suatu produk atau jasa (Lupiyoando, 2006). Sehingga dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana produk atau jasa sesuai dengan yang diharapkan seseorang atau individu yang menjadi pengguna produk atau jasa tersebut.

Kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” (Tjiptono, 2004). Menurut Sugiarto (2002:216) pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2004:59), yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2004). Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan

yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik pengusaha salon kecantikan tentunya harus menyediakan fasilitas yang memadai. Fasilitas yang dimiliki oleh salon kecantikan disebutkan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dijelaskan oleh Simanullang dan Manurung (2021) dalam penelitiannya bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Salah satu salon kecantikan yang ada di Kabupaten Pasaman Barat ialah Asnita salon yang beralamat di Jalan Lintas Simpang Empat. Peneliti memilih Asnita salon ini sebagai tempat penelitian dikarenakan untuk daerah Pasaman Barat sendiri Asnita salon merupakan salon yang besar dan cukup di kenal, selain itu juga memiliki pengunjung yang relatif banyak yaitu kurang lebih 15-20 orang perhari. Asnita salon berdiri pada tahun 2013 dan masih bertahan hingga saat ini bahkan cenderung semakin berkembang.

Asnita salon memiliki berbagai macam perawatan yang disediakan meliputi jasa gunting rambut, cuci *blow*, *creambath*, *facial*, SPA, rebonding, *smoothing*, *pedicure* (perawatan kaki), *manicure* (perawatan tangan), lulur, dan sauna. Asnita salon termasuk kedalam klasifikasi salon kecantikan tipe pertama, Karena di Asnita salon hanya memberikan pelayanan tata kecantikan kulit dan rambut dan masih memiliki 3 kursi perawatan rambut dan 2 tempat tidur perawatan kulit.

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.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan sepuluh orang pelanggan pada tanggal 14-15 Juni 2021 dan 22-23 Juli 2021, yaitu :

1. Tujuh dari sepuluh orang pelanggan tersebut menyebutkan bahwa untuk saat ini pelayanan di Asnita salon tidak lagi dilakukan oleh pemilik salon tersebut (Asnita) tetapi dilakukan oleh karyawannya. Pelanggan menjelaskan bahwa mereka merasa sedikit kurang senang dengan cara karyawan melayani pelanggan karena raut wajah karyawannya terkadang kurang ramah.
2. Dua dari Sepuluh orang pelanggan menyebutkan bahwa beberapa harga perawatan kurang terjangkau oleh pelanggan (seperti spa, rebonding, cat rambut) dikatakan mahal karena menyesuaikan panjang rambut dan jika dibandingkan dengan salon yang lain. Namun ada satu orang pelanggan yang menyebutkan bahwa harga yang tinggi tersebut sesuai dengan hasil yang diperoleh.
3. Lima dari Sepuluh orang pelanggan menyebutkan bahwa pijatan yang dilakukan karyawan terlalu lembut atau kurang kuat, sehingga pelanggan kurang merasakan pengaruh dari pijatan yang diberikan tersebut.

4. Delapan dari Sepuluh pelanggan menyebutkan bahwa pada jam-jam tertentu Asnita salon sangat ramai, sehingga pelanggan harus mengantri cukup lama.
5. Enam dari Sepuluh orang menyebutkan bahwa sofa ruang tunggu yang disediakan masih terbatas, hanya cukup untuk empat orang.

Kekurangan yang dimiliki Asnita salon akan menimbulkan tidak terciptanya kepuasan pengunjung atas proses pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Seperti yang disebutkan oleh Yanti dkk (2016) bahwa semakin baik kualitas suatu jasa tentunya akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Artinya jika banyak kekurangan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa atau layanan maka pelanggan akan merasa kurang puas. Resikonya akan berdampak seperti pengunjung tidak akan bersedia merekomendasikan salon tersebut kepada calon pengunjung lainnya. Dengan begitu kemungkinan pengunjung akan berfikir dua kali untuk kembali ke salon lagi. Hal inilah yang harus diperhatikan khusus Asnita salon.

Seorang pengusaha dalam bentuk jasa, untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengunjung tidaklah mudah karena memiliki berbagai macam karakteristik baik pengetahuan, kelas social, pengalaman, pendapatan maupun harapan. Hal ini terlihat dengan adanya perbedaan pengunjung yang satu dengan pengunjung yang lain, karena tingkat kepuasan merupakan hal yang tidak mudah untuk diukur dan diketahui dan sangat erat hubungannya dengan besarnya kualitas pelayanan yang diberikan Asnita salon.

Berdasarkan penjelasan di atas dan dari hasil penelitian sebelumnya peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dengan industri dan lokasi yang berbeda yaitu di Kabupaten Pasaman Barat, tepatnya di Asnita Salon. Maka peneliti ingin mengangkat permasalahan ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul, antara lain:

1. Pelanggan merasa bosan karena terlalu lama menunggu antrian.
2. Kurangnya persediaan fasilitas untuk pelanggan pada saat menunggu antrian.
3. Adanya keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Asnita Salon.
4. Adanya pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Asnita salon.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan banyaknya masalah yang ditemukan seperti yang diuraikan pada identifikasi masalah maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Fasilitas yang disediakan untuk pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.
3. Pengaruh fasilitas salon dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diturunkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas salon terhadap kepuasan pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat ?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas salon dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?

E. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis antara lain:

1. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran, menambah ilmu pengetahuan penulis, dan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

a. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta dapat membandingkan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.

b. Bagi Salon

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi mengenai bagaimana tanggapan konsumen terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan di Asnita Salon. Informasi ini sangat penting karena merupakan umpan balik untuk memperbaiki mutu pelayanan di Asnita Salon.

c. Bagi Jurusan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan bacaan ilmiah sebagai bahan perbandingan dalam penelitian sejenis dengan objek penelitian yang lebih bervariasi.

d. Bagi Pelanggan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi Asnita salon untuk dapat memperbaiki mutu pelayanannya sehingga hal ini juga akan bermanfaat bagi pelanggan karena mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.