

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SALON KECANTIKAN DI KOTA PAYAKUMBUH BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar D4 Sarjana Sains
Terapan Pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan*



Oleh:

**AFINI YULANDI
NIM: 2013/1302974**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

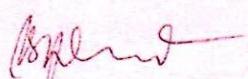
Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan di Kota Payakumbuh Barat

Nama : Afini Yulandi
NIM/BP : 1302974/2013
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2019

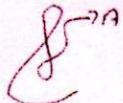
Disetujui Oleh ,

Pembimbing I



Dr.dr Linda Rosalina, M.Biomed
NIP. 19740909 200604 2002

Pembimbing II



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

Diketahui Oleh ,

Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



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

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Afini Yulandi

Nim : 1302974

Ditanyakan 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
Dengan judul

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan di
Kota Payakumbuh Barat

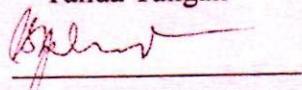
Padang, Mei 2019

Tim Penguji

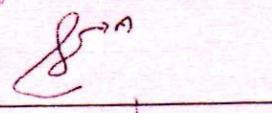
Nama

1. Ketua : Dr.dr Linda Rosalina, M.Biomed

Tanda Tangan



2. Sekretaris : Murni Astuti, S.Pd, M.Pd.T



3. Anggota : Dra. Rahmiati, M.Pd, Ph.D



4. Anggota : Dra. Hayatunnufus, M.Pd



5. Anggota : Merita Yanita, S.Pd, M.Pd.T





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Afini Yulandi
Bp/ NIM : 2013/1302974
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SALON KECANTIKAN DI KOTA PAYAKUMBUH 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 tanggungjawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Mei 2019

Diketahui,

Ketua Jurusan TRK FPP-UNP

Saya Yang Menyatakan

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



Afini Yulandi
Nim. 1302974

ABSTRAK

Afini Yulandi, 2018: Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan Di Kota Payakumbuh Barat

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketidakpuasnya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh salon kecantikan di Kota Payakumbuh Barat. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui kualitas pelayanan pada salon kecantikan di Kota Payakumbuh Barat, (2) Mengetahui kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kota Payakumbuh Barat, (3) Menganalisa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kota Payakumbuh Barat.

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, yang bersifat korelasional. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1509 orang. Sampel penelitian berjumlah 71 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dengan bantuan Program *SPSS* versi 16.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan Salon Kecantikan Di Kota Payakumbuh Barat dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk ke kategori baik dengan nilai skor 103.93 dengan rata-rata 20.29 (2) Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan Di Kota Payakumbuh Barat dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori baik dengan nilai skor 60.54 dengan rata-rata 20.18, (3) Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan salon kecantikan di Kota Payakumbuh Barat, dengan koefisien korelasi (*r*) 0,391 berada pada interval 0,25-0,5 (cukup) dan signifikansi 0,000 artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin puas pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan di Salon Kecantikan Kota Payakumbuh Barat. Berdasarkan hasil penelitian ini, saran kepada Pihak Salon Kecantikan Kota Payakumbuh Barat adalah memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan pelanggan, hal ini bertujuan agar pelanggan kembali melakukan proses pembelian di Salon Kecantikan Kota Payakumbuh Barat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan di Kecamatan Payakumbuh Barat**”. Shalawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yaitu pucuk pimpinan umat.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dr.dr. Linda Rosalina M.Biomed selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak motivasi, masukan kritik dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Murni Astuti S.Pd M.Pd T selaku ketua jurusan Tata Rias dan Kecantikan FPP UNP sekaligus Pembimbing II.
3. Ibu dosen penguji skripsi yang telah menyediakan waktu untuk memberikan masukan dalam pembuatan skripsi.
4. Ibu dosen Jurusan Tata Rias dan Kecantikan FPP UNP yang telah banyak membantu peneliti dalam perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orangtua dan rekan-rekan mahasiswa Tata Rias dan Kecantikan FPP UNP yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.

Penulis memahami sepenuhnya bahwa skripsi ini tak terlepas dari segala kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan inspirasi bagi para pembaca untuk melakukan hal yang lebih baik lagi dan penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Padang, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Pelanggan	13
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2. Penilaian Kepuasan Pelanggan	15
3. Salon Kecantikan	20
4. Kualitas Pelayanan	23
B. Kerangka Konseptual	40
C. Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Variabel Penelitian	42
C. Defenisi Operasional	42
D. Populasi dan Sampel Penelitian	44
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	45
F. Instrumen Penelitian.....	46
G. Uji Coba Instrumen	47
H. Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden	54
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	55
B. Analisis Data Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan di Kota Payakumbuh Barat.....	56
1. Kualitas Pelayanan (X)	56
2. Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
3. Uji Persyaratan Analisis	76
4. Uji Hipotesis.....	77
C. Pembahasan.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	----

LAMPIRAN.....	90
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Klasifikasi Usaha Salon Kecantikan Berdasarkan Kepemilikan Fasilitas Minimal Usaha Salon Kecantikan.....	3
2. Nama Salon Kecantikan.....	5
3. Daftar Skor Jawaban Setiap Pertanyaan Berdasarkan Sifatnya	46
4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	47
5. Hasil Analisis Uji Coba Instrumen	49
6. Interpretasi Nilai r (Alpha Chonbach) Reliabilitas	50
7. Pengkategorian Tingkat Capaian Responden.....	51
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	55
10. Statistika Dasar Variabel Kualitas Pelayanan	57
11. Distribusi Frekuensi data Variabel Kualitas Pelayanan (X)	57
12. Analisis Penilaian Responden Tentang <i>Tangible</i>	59
13. Analisis Penilaian Responden Tentang <i>Responsiveness</i>	61
14. Analisis Penilaian Responden Tentang <i>Assurance</i>	63
15. Analisis Penilaian Responden Tentang <i>Emphaty</i>	65
16. Analisis Penilaian Responden Tentang <i>Reliability</i>	66
17. Statistika Dasar Variabel Kepuasan Pelanggan	68
18. Distribusi Frekuensi data Variabel Kualitas Pelanggan (Y).....	69
19. Analisis Penilaian Responden Tentang Loyalitas.....	70
20. Analisis Penilaian Responden Tentang Komplain.....	72
21. Analisis Penilaian Responden Tentang Partisipasi	74
22. Uji Normalitas.....	76
23. Analisis Uji Linieritas X dan Y.....	77
24. Uji Korelasi Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	78
25. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Uji t	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Hubungan Antar Variabel.....	42
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	56
4. Histogram Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pada Salon Kecantikan Di Kota Payakumbuh Barat	58
5. Histogram Jawaban Responden Tentang <i>Tangible</i>	60
6. Histogram Jawaban Responden Tentang <i>Responsiveness</i>	62
7. Histogram Jawaban Responden Tentang <i>Assurance</i>	64
8. Histogram Jawaban Responden Tentang <i>Emphaty</i>	65
9. Histogram Jawaban Responden Tentang <i>Reliability</i>	67
10. Histogram Jawaban Responden Tentang Kepuasaan Pelanggan Pada Salon Kecantikan Di Kota Payakumbuh Barat	69
11. Histogram Jawaban Responden Tentang Loyalitas	71
12. Histogram Jawaban Responden Tentang Komplain	73
13. Histogram Jawaban Responden Tentang Partisipasi.....	75

BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman modernisasi seperti ini industri jasa perawatan tubuh berkembang dengan pesat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Apalagi saat ini kesadaran kaum wanita akan kecantikan dan perawatan kulit semakin berkembang. Karena masalah penampilan seseorang merupakan bagian dari hidup manusia yang harus diperhatikan. Situasi seperti ini akan mendorong berbagai perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan akan terus memberikan inovasi untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas layanan yang baik, dianggap sebagai suatu strategi yang tepat untuk bertahan dan mendapatkan hasil yang terbaik pada suatu persaingan. Tentunya citra kualitas yang baik bukan berdasarkan presepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan presepsi konsumen.

Salon kecantikan saat ini menjadi pilihan utama bagi para kaum wanita yang ingin mempercantik diri, dengan adanya salon kecantikan mereka dapat meningkatkan penampilannya. 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.

Anastasia (2009:33) menyatakan bahwa “Salon adalah usaha dibidang jasa yang tujuannya untuk memperbaiki dan mempercantik penampilan fisik, dari berbagai jenis perawatan yang dirtawarkan seperti (1) Perawatan kecantikan rambut antara lain: pemangkasan, *creambath*, pengeringan, pelurusan dan penataan rambut, (2) Perawatan kecantikan kulit antara lain: perawatan badan diantaranya yai tu: *facial, manicure pedicure, rias wajah* dan depilasi.

Perusahaan dalam bidang perawatan kulit akan dapat tetap bertahan di dalam persaingan apabila perusahaan tersebut memiliki kemampuan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perkembangan usaha salon kecantikan yang ada di Kota Payakumbuh yang semakin pesat, seharusnya diiringi dengan adanya standar dan kualifikasi pelayanan yang jelas dari usaha salon kecantikan melebihi koordinasi melalui pihak-pihak terkait sebagai pengelola dari pelaksanaan kegiatan pada salon kecantikan. Hal ini dikarenakan kegiatan pelayanan yang dilakukan pada usaha ini berkaitan langsung dengan manusia, oleh karena itu harus dilakukan dengan benar dan *profesional* agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan pelanggan.

Standar kegiatan pada usaha salon kecantikan di Indonesia diatur sesuai dengan peraturan Direktur Jendral Bina Gizi dan kesehatan Ibu dan Anak Nomor HK.01.01/B1.4/4051/2011 tentang pedoman penyelenggaraan Salon Kecantikan yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2011 mengenai penyelenggaraan usaha salon kecantikan yang

berisikan tentang ruang kegiatan usaha kecantikan berkenaan dengan sarana prasarana dan jenis pelayanan yang diberikan. Ini bertujuan untuk memberikan pedoman dalam penyelenggaraan salon kecantikan agar pihak-pihak yang bersangkutan memahami kewenangan dan tanggung jawab dalam melindungi masyarakat terhadap penggunaan kosmetik dan alat kecantikan yang ada pada salon kecantikan sesuai dengan klasifikasi (tipe) salon kecantikan, yaitu tipe pratama (Permenkes 2011)

Klasifikasi salon kecantikan dikelompokkan sesuai dengan kepemilikan fasilitas minimal yang dimiliki oleh salon kecantikan. Sesuai dengan Permenkes yang disebutkan diatas, maka klasifikasi usaha salon kecantikan secara garis besar dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1: Klasifikasi Usaha Salon Kecantikan Berdasarkan Kepemilikan Fasilitas Minimal Usaha Salon Kecantikan

Klasifikasi Usaha Salon Kecantikan	Fasilitas Minimal yang Harus Dimiliki		
	Luas Bangunan	Kursi Perawatan Rambut	Tempat Tidur Perawatan Kulit
Pratama	Minimal 9 m ²	2 buah	1 buah
Madya	Minimal 30 m ²	4 buah	2 buah
Utama	Minimal 50 m ²	6 buah	3 buah

Sumber: Permenkes 2011 Nomor HK.01/B1.4/4051/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Salon kecantikan

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya (*service quality*). Semakin baik kualitas layanannya, 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).

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

Dari penjelasan tersebut, dapat kita ketahui bahwa pelayanan yang berkualitas terletak pada kemampuan suatu perusahaan (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

Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian. Oleh karena itu, jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Sehingga, semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh industri jasa salon kecantikan, kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

Dari hasil survey awal dan wawancara pada 8 September 2017 yang peneliti lakukan di salon kecantikan di kecamatan Payakumbuh Barat, yang mana terdapat beberapa salon:

Tabel 2. Nama Salon Kecantikan

NO	NAMA SALON KECANTIKAN	KARYAWAN	ALAMAT	JENIS
1	Salon Warna	5 orang	Jl. Gatot Subroto	Madya
2	Salon Lagaye	4 orang	Jl. Soekarno Hatta	Pratama
3	Salon The Ed	6 orang	Jl. Soekarno Hatta	Madya
4	Salon Lestari	4 orang	Jl. Imam Bonjol	Madya
5	Salon Leny	5 orang	Jl. Soekarno Hatta	Madya
6	Salon Nining	6 orang	Jl. Soekarno Hatta	Madya
7	Salon Dessy	6 orang	Jl. Ahmad Yani	Madya
8	Salon Chiko	3 orang	Jl. Soekarno Hatta	Pratama
9	Salon Shafira	1 orang	Jl. Soekarno Hatta	Pratama
10	Salon D'enji	5 orang	Jl. Imam Bonjol	Madya
11	Salon Keysha	3 orang	Jl. Soekarno Hatta	Madya

Sumber: Data KP2T Kota Payakumbuh

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis pada salon kecantikan di Kecamatan Payakumbuh Barat, diketahui bahwa salon kecantikan terdiri dari beberapa jenis, dan umumnya ditemukan masalah di salon pratama yang salah satunya dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti mengambil objek salon berdasarkan tipe pratama untuk dijadikan tempat penelitian. Hal itu disebabkan karena dari yang penulis lihat masih banyak terdapat masalah pada salon pratama tersebut. Salah satunya melihat kondisi saat ini masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan yang sesungguhnya, karena adanya sebagian pelanggan yang merasa kurang puas dari pelayanan yang diberikan. Beberapa dari pelanggan yang diwawancara mengeluhkan

tentang kurang maksimalnya pelayanan salon dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan.

Dari hasil wawancara pada tanggal 19 s/d 21 November 2017 yang penulis lakukan terhadap beberapa pelanggan di salon kecantikan di kecamatan Payakumbuh Barat masih banyak terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan salon kecantikan di kecamatan Payakumbuh Barat. Diantaranya, yang pertama yaitu pada saat penulis melakukan wawancara terhadap pelanggan salon lagaye di. Jl Soekarno Hatta Kec. Payakumbuh dan penulis menemukan bahwa karyawan salon masih kurang serius dalam melayani pelanggan, hal tersebut berdasarkan pengakuan pelanggan yang menceritakan bahwa karyawan salon masih memainkan *handphone* disaat melayani pelanggan. Dengan begitu pelanggan merasa tidak nyaman dengan ketidakseriusan karyawan dalam melayani pelanggan.

Selain itu, berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap pelanggan yang baru saja melakukan perawatan, tetapi mengeluh akan pelayanan pangkas rambut dan pelurusan rambut di Lagaye salon yang tidak sesuai dengan potongan yang diinginkan dan kurang maksimalnya hasil akhir pada pelurusan rambut, karena karyawan memotong terlalu panjang rambut pelanggan dan hasil pelurusan yang dilakukan karyawan pun tidak halus yang menyebabkan pelanggan kurang puas akan kinerja salon tersebut dan pelanggan merasa enggan untuk melakukan perawatan selanjutnya.

Selanjutnya dengan adanya keluhan seperti yg disampaikan pelanggan, penulis mencoba menanyakan sendiri kepada karyawan salon pada tanggal 19

November 2017 apakah karyawan yang bekerja di salon lagaye berlatar belakang pendidikan kecantikan. Dan karyawan menjawab bahwa dari ke empat karyawan, tidak ada satupun diantara mereka yang berlatar belakang pendidikan tata rias dan kecantikan. Dari penjelasan tersebut bisa disimpulkan bahwa, kurangnya ilmu yang dikuasai karyawan dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan akan hasil kinerja dari karyawan salon tersebut.

Kemudian Chiko salon yang terdapat di jl. Imam Bonjol Kec.Payakumbuh Barat, penulis mengamati masih kurangnya kualitas pelayanan di salon tersebut disaat melakukan perawatan. Hal itu dapat dilihat dari tidak adanya interaksi secara mendetail antara karyawan salon dengan pelanggan sebelum melakukan perawatan. Karyawan salon hanya menyanyakan apa jenis perawatan yang diinginkan pelanggan tanpa melakukan analisis terhadap pelanggan terlebih dahulu.

Selanjutnya penulis menemukan keluhan dari pelanggan bahwa dalam melakukan perawatan, karyawan salon tidak mengutamakan hygiene & sanitasi. Dilihat dari kurangnya ventilasi diruang perawatan yang menyebabkan terhambatnya pertukaran udara. Keluhan dari pelanggan lain bahwa karyawan kurang tanggap dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan mudah merasa bosan. Selanjutnya berdasarkan pengamatan dan keluhan pelanggan dalam melakukan creambath, satu handuk digunakan untuk beberapa orang pelanggan.

Lain halnya dengan salon Shafira di jl. Soekarno Hatta, berdasarkan *survey* bahwa salon ini yang mengelola hanyalah satu orang yaitu pemilik

salon bernama Ira. Dilihat dari kelengkapan alat, salon ini memiliki fasilitas yang terbilang lengkap dan juga salon selalu dalam keadaan bersih. Dari hasil wawancara pada tanggal 21 November 2017, masalah yang penulis temui disini yaitu kurang maksimalnya pelayanan salon, karena salon yang dikelola hanya oleh satu orang dan itupun pemilik salon juga bekerja sebagai pegawai dinas kesehatan di kota Payakumbuh. Dan jika ada pelanggan yang mau melakukan perawatan, maka harus membuat janji melalui telfon dulu apakah bisa sekarang atau tidak. Dan melalukan promosi pun hanya dari mulut ke mulut, disini pemilik salon hanya mengandalkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan pada salah seorang klien, yang telah menggunakan jasa salon Shafira selama 3 bulan terakhir mengatakan bahwa terkadang pelanggan menunggu lama demi melakukan perawatan, hal itu membuat pelanggan bosan karena merasa telah menunggu lama. Dan hal itu juga penulis rasakan sendiri. Berdasarkan info yang di dapat bahwa Ibu Ira tidak berlatar belakang pendidikan tata rias dan kecantikan.

Melihat kenyataan diatas, secara umum karyawan salon memiliki kinerja yang rendah dan tentu saja akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011:23), Kualitas jasa merupakan suatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Sehingga semakin berkualitas produk dan layanan yang diberikan oleh industri jasa salon kecantikan, kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi.

Menurut Freddy Rangkuty (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dinilai dari sudut pandang pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pada pelayanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan harus tetap menjadi perhatian.

Dari permasalahan tersebut, tentunya akan menimbulkan keluhan dari pelanggan sehingga berpengaruh terhadap suatu jasa kecantikan dalam pengambilan keputusan pelanggan untuk kembali berkunjung ke salon tersebut. Namun sebenarnya bagi suatu perusahaan tidak menginginkan pelanggan merasa tidak puas dengan kinerjanya karena ketidakpuasan pelanggan menunjukkan kurang bagusnya pelayanan dan mengancam kualitas suatu salon kecantikan. Sedangkan jika pelanggan puas akan pelayanan salon maka pelanggan akan memilih untuk kembali mengunjungi salon kecantikan di lain waktu disaat mereka ingin melakukan perawatan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan di Kota Payakumbuh Barat”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah peneliti sebagai berikut:

1. Karyawan salon masih memainkan hp disaat melayani pelanggan

2. Pelanggan merasa tidak nyaman dengan ketidakseriusan karyawan dalam melayani pelanggan
3. Kurang maksimalnya pelayanan salon dalam menerapkan hygiene & sanitasi dalam melakukan perawatan
4. Pelanggan merasa bosan karena karyawan kurang tanggap dalam melayani pelanggan
5. Kurangnya sarana yang terdapat pada ruangan perawatan sehingga tidak ada pertukaran udara
6. Pelanggan tidak puas dengan pelayanan pangkas dan pelurusan rambut
7. Terdapat karyawan yang tidak berlatar belakang pendidikan kecantikan
8. Terdapat karyawan yang tidak menjaga kenyamanan salon
9. Keterbatasan jumlah karyawan yang membuat pelanggan menunggu lama untuk melakukan sebuah perawatan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada “ Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan di Kota Payakumbuh Barat pada kualitas Pelayanan yang meliputi: *tangible* (berwujud/fisik), *responsiveness* (ketanggapan/daya tanggap), *assuransce* (jaminan), *empaty* serta *reability* (kehandalan) pada salon kecantikan di Kota Payakumbuh Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan salon kecantikan di kota payakumbuh barat?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di kota Payakumbuh Barat?
3. Bagaimanakah hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di kota payakumbuh barat?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada salon kecantikan di kota payakumbuh barat
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di kota payakumbuh barat
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di kota payakumbuh barat.

F. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini, maka diharapkan:

1. Kepada masyarakat agar kembali melakukan proses pembelian di Salon Kecantikan di Kota Payakumbuh Barat
2. Bagi mahasiswa agar penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi imformasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait

3. Sebagai bahan referensi untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh dalam bidang kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sehingga menghasilkan penelitian yang bermanfaat
4. Kepada pengusaha salon agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Salon Kecantikan Di Kota Payakumbuh Barat dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk ke kategori baik, nilai skor 103.93 dengan rata-rata 20.79
2. Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan Di Kota Payakumbuh Barat dari seluruh indikator yang sudah ditentukan termasuk dalam kategori setuju, nilai skor 60.54 dengan rata-rata 20.18
3. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan salon kecantikan di Kota Payakumbuh Barat, dengan koefisien korelasi (r) 0,391 kategori rendah berada pada interval 0,25-0,5 (cukup) dan signifikansi 0,000 artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin puas pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan di Salon Kecantikan Kota Payakumbuh Barat.

B. Saran

Hal-hal yang dapat disarankan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepada Pihak Salon Kecantikan/ masyarakat Kota Payakumbuh Barat Mengingat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan, maka pihak Salon kecantikan di

Kota Payakumbuh Barat perlu memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan pelanggan, hal ini bertujuan agar pelanggan kembali melakukan proses pembelian di Salon Kecantikan Kota Payakumbuh Barat

2. Kepada Mahasiswa Tata Rias Dan Kecantikan

Disarankan agar penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran.

3. Kepada Peneliti lainnya

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih jauh dalam bidang kulitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan agar lebih mendalami aspek-aspek lain, baik dari teori maupun riset lapangan yang mempengaruhi kedua variabel, sehingga akan menghasilkan penelitian yang benar-benar bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Mts.2007. *Pemasaran Jasa DanKualitas Pelayanan*. Malang:Banyumedia Publising.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:Rineka Cipta
- Chen, Cheng-Nan. 2007. *The Relation among Social Capital, Entrepreneurial Orientation, Organizational Resources and Entrepreneurial Performance for New Ventures, Contemporary Management Research*, National Cheng Kung University.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonroos. 2000. Manajemen Pemasaran. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya. Jakarta
- Irawan, Handi, 2005. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kelima, Penerbit: PT. Elex Media Komputindio, Jakarta
- Kementrian Kesehatan RI. 2011. Peraturan Direktur Jenderal Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak Nomor HK.01.01/B1.4/4051/2011 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Salon Kecantikan di Bidang Kesehatan yang diterbitkan*.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- MacKenzie and R.W Olshafsky.(1996). *A. Reexamination of the determinants of Consumer*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Meutia. 2001. Kosmetologi Tata Kecantikan Kulit Tingkat Dasar edisi II. Jakarta: Carina
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Retno. 2004. Pelayanan Prima untuk SMK Kelompok Bisnis dan Manajemen.. <http://sriraharso.wordpress.com/about/pelayanan-prima/>
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.