

**PENGARUH KETERAMPILAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DI SALON KECANTIKAN KOTA PADANG UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Peryaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Sains Terapan pada Program Studi D4 Pendidikan Tata Rias Dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



OLEH :

NADYA YASMIN

NIM: 21078057/2021

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

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Pengaruh Keterampilan Karyawan Terhadap Kualitas Layanan di
Salon Kecantikan Kota Padang Utara
Nama : Nadya Yasmin
NIM/ BP : 21078057/ 2021
Program Studi : D4-Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Departemen : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

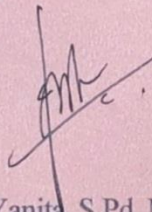
Padang, 10 Agustus 2025

Disetujui oleh
Pembimbing



Febri Silvia S.Pd., M.Pd.T.
NIP. 199002282022032009

Kepala Departemen



Merita Yanita, S.Pd, M.Pd.T
NIP. 197707162006042001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Nadya Yasmin
NIM : 21078057

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Departemen Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang
dengan judul

Pengaruh Keterampilan Karyawan Terhadap Kualitas Layana di Salon Kecantikan Kota Padang Utara

Padang, 10 Agustus 2025

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Febri Silvia S.Pd., M.Pd.T.

1.

2. Anggota : dr. Prima Minerva, S.Ked, M. Biomed

2.

3. Anggota : Dr. Reflianto, S.T., M.Pd.

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
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 : Nadya Yasmin
NIM/BP : 21078057/2021
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Departemen : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

**“PENGARUH KETERAMPILAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI
SALON KECANTIKAN KOTA PADANG UTARA”**

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

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


Merita Yanita, S.Pd, M. Pd.T
NIP. 197707162006042001

Saya yang menyatakan,



Nadya Yasmin
NIM. 21078057

ABSTRAK

Nadya Yasmin, 2025. —Pengaruh Keterampilan Karyawan Terhadap Kualitas Layanan di Salon Kecantikan Kota Padang Utara.

Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting dalam dunia salon kecantikan, karena akan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap kualitas layanan adalah keterampilan karyawan. Sayangnya, masih ditemukan beberapa salon yang pelayanannya kurang maksimal akibat keterampilan karyawan yang belum optimal, baik dari sisi teknis maupun kemampuan berkomunikasi. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keterampilan karyawan terhadap kualitas layanan di salon kecantikan di wilayah Kota Padang Utara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 60 pelanggan dari dua salon, yaitu A Tan Salon dan B Lounge. Keterampilan karyawan diukur melalui empat indikator: keterampilan dasar, teknis, interpersonal, dan penyelesaian masalah. Sementara itu, kualitas layanan dianalisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, dan *reliability*. Data kemudian diolah menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya, semakin tinggi keterampilan yang dimiliki karyawan, maka semakin baik pula kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa pelatihan keterampilan, baik secara teknis maupun *soft skills*, penting untuk terus dikembangkan guna menciptakan pelayanan yang profesional dan memuaskan.

Kata kunci: Keterampilan karyawan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan, Salon Kecantikan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan kharunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **—Pengaruh Keterampilan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Salon Kecantikan Kota Padang Utara**|| shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan tidak berilmu pengetahuan ke zaman yang terang benderang dipenuhi oleh ilmu.

Dalam proses penyusunan proposal penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Yth. Ibu Febri Silvia, S.Pd., M.Pd.T selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
2. Yth. Ibu Merita Yanita, S.Pd, M.Pd.T selaku Kepala Departemen Tata Rias dan Kecantikan dan sekaligus selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan saran dan kemudahan dalam pembuatan proposal penelitian ini.
3. Yth. Ibu dr. Prima Minerva, S.Ked, M. Biomed selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran perbaikan sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.
4. Yth. Bapak Dr. Reflianto, S.T., M.Pd. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran perbaikan sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.
5. Kepada seluruh dosen Departemen Tata Rias dan Kecantikan yang telah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan kepada penulis semasa penulis berada dibangku perkuliahan.
6. Khusus kepada diri saya sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi dengan berbagai hambatan dan masalah- masalah lainnya. Namun berkat kerja keras dan pantang menyerah saya dapat menyelesaikannya.

7. Kepada kedua orang tua penulis, yaitu Papa dan Mama saya yang telah memberikan cinta yang ikhlas dan kasih sayang yang tiada habisnya serta selalu memberikan semangat dan dukungan doa restu dalam mengerjakan proposal penelitian ini.
8. Kepada Adik dan Teman- Teman saya yang sangat berperan besar dalam memberikan dorongan dan semangat yang membuat penulis bersemangat dalam mengerjakan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis harapkan saran dan pendapat dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan penulisan proposal penelitian ini.

Padang, 10 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Teori.....	11
1. Salon Kecantikan.....	11
2. Kualitas Layanan	15
3. Keterampilan Karyawan	27
B. Kerangka Konseptual	34
C. Hipotesis	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
D. Variabel Penelitian	39
E. Definisi Operasional	40
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	42

G. Instrument Pengumpulan Data	43
H. Teknik Analisi Data.....	48
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian.....	60
B. Uji Persyaratan Analisis	79
C. Uji Hipotesis.....	83
D. Pembahasan	86
BAB V	92
PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	40
Tabel 2. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X dan Variabel Y	44
Tabel 3. Kisi- Kisi Instrumen Penelitian	44
Tabel 4. HASIL VALIDITAS INSTRUMEN.....	50
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	51
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Usia Responden	61
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jumlah Kunjungan	62
Tabel 9. Data Hasil Tentang Variabel Keterampilan Karyawan	63
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Keterampilan Karyawan.....	64
Tabel 11. Data Statistik Indikator Keterampilan Dasar.....	65
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Indikator Keterampilan Dasar.....	65
Tabel 13. Data Statistik Indikator Keterampilan Teknis	66
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Indikator Keterampilan Teknis	67
Tabel 15. Data Hasil Perhitungan Statistik Keterampilan Interpersonal	67
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Indikator Keterampilan Interpersonal	68
Tabel 17. Deskripsi Data Keterampilan Komunikasi.....	69
Tabel 18. Data Statistik Indikator Penyelesaian Masalah	70
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Indikator Penyelesaian Masalah.....	71
Tabel 20. Data Hasil Tentang Variabel Kualitas Layanan	72
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	72
Tabel 22. Data Hasil Perhitungan Indikator Statistik <i>Responisiveness</i>	73

Tabel 23. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Responsive</i>	73
Tabel 24. Data Hasil Perhitungan Indikator Statistik <i>Assurance</i>	74
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Assurance</i>	75
Tabel 26. Data Statistik Indikator Statistik <i>Emphaty</i>	75
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Emphaty</i>	76
Tabel 28. Data Hasil Perhitungan Indikator Statistik <i>Tangible</i>	77
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Tangible</i>	77
Tabel 30. Data Statistik Indikator <i>Reliability</i>	78
Tabel 31. Distribusi Frekuensi Indikator <i>Reliability</i>	79
Tabel 32. Hasil Uji Normalitas.....	80
Tabel 33. Hasil Uji Linearitas	81
Tabel 34. Hasil Uji Autokorelasi.....	82
Tabel 35. Hasil Uji heteroskedastisitas.....	83
Tabel 36. Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 37. Hasil Uji T Parsial	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin untuk Dinas Pariwisata.....	101
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Ke Salon Kecantikan	102
Lampiran 3. Uji Coba Kuisisioner	103
Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba.....	107
Lampiran 5. Hasil Uji Coba.....	108
Lampiran 6. Kuisisioner yang Telah Di Isi Responden	109
Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian	112
Lampiran 8. Hasil Output Penelitian	113
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri salon kecantikan merupakan bagian dari sektor jasa yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penampilan, kesehatan rambut, dan perawatan diri menjadikan bisnis salon sebagai salah satu usaha yang memiliki prospek cerah. Di tengah perkembangan ini, persaingan antar salon juga semakin tinggi. Untuk itu, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap pengelola salon agar dapat bertahan dan memenangkan hati pelanggan (Sutrisno, 2020). Seiring meningkatnya persaingan di industri salon kecantikan, pelanggan menjadi semakin selektif dalam memilih layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan estetika, tetapi juga memberikan kenyamanan dan pengalaman positif (Kotler & Keller, 2016). Kondisi ini menuntut pengelola salon untuk tidak hanya fokus pada hasil akhir perawatan, tetapi juga pada proses pelayanan yang melibatkan keterampilan teknis, komunikasi yang efektif, serta sikap profesional (Tjiptono, 2017).

Kualitas layanan merupakan kunci keberhasilan sebuah bisnis, salah satunya salon kecantikan. Kualitas pelayanan memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini mengindikasikan adanya suatu hubungan yang sangat erat di antara keduanya. Di salon kecantikan, pengusaha salon perlu mengembangkan dan memperbarui terus pengetahuan, keterampilan dan

pelayanan (Minerva et al., 2019). Hal ini sejalan dengan temuan (Sutrisno 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan yang mengutamakan kenyamanan, komunikasi efektif, dan konsistensi mutu akan meningkatkan kepuasan serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Oleh karena itu, pengusaha salon perlu secara konsisten mengembangkan keterampilan teknis dan komunikasi karyawan melalui pelatihan rutin (Tjiptono, 2017), memperbarui teknik perawatan sesuai tren industri kecantikan, serta memastikan setiap pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

Kualitas layanan mencakup keterampilan, sikap karyawan, kecepatan, suasana, dan kenyamanan. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Kotler, 2019). Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) para ahli ini mengembangkan model SERVQUAL, yang masih digunakan hingga kini, termasuk di bidang kecantikan. Mereka menyebutkan 5 indikator utama kualitas layanan yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) kualitas pelayanan yang terbaik bersumber pada pendapat klien dan bisa diperoleh secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal pada salon kecantikan.

Dalam praktiknya, pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan akan cenderung kembali dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang tinggi menjadikan pelanggan merasa

dihargai dan nyaman, sehingga menciptakan loyalitas jangka panjang. Artinya, kualitas layanan dapat diartikan sebagai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan dan sangat dipengaruhi oleh kinerja langsung dari karyawan yang terlibat dalam proses layanan. Di sinilah pentingnya keterampilan kerja dari setiap karyawan. Untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan dan menarik pelanggan baru, karyawan harus memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya, termasuk dalam hal penguasaan teknis maupun cara berkomunikasi. Keterampilan kerja bukan hanya soal keahlian praktis, tetapi juga menyangkut etika kerja, emosi, dan sikap profesional. Karyawan yang terampil akan mampu beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang semakin beragam dan kompleks (Marlina, 2018).

Untuk mempertahankan dan mendapatkan klien baru setiap karyawan harus mengambil tanggungjawab untuk memperoleh dan memberikan pengetahuan pada bidang pekerjaannya. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan yang merupakan bekal bagi karyawan dalam bekerja dengan baik, terutama menyangkut bidang pekerjaan yang membutuhkan keterampilan. menurut (Nurhasanah, 2019) dibagi menjadi 4 kategori, antara lain *basic literacy skill*, *technical skill*, *interpersonal skill*, *problem solving*. *Basic literacy skill*, merupakan keahlian seseorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang, seperti menjaga kebersihan alat dan ruang kerja, keterampilan berkomunikasi dasar, dan mengatur jadwal pelanggan. *Technical skill*, merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan teknik yang dimiliki, seperti keterampilan melakukan potong rambut, keterampilan

melakukan pewarnaan rambut, keterampilan facial dan perawatan kulit dan tangan. *Interpersonal skill*, keterampilan interpersonal merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti keterampilan membangun hubungan baik dengan pelanggan, keterampilan menangani keluhan pelanggan dengan empati, bekerja sama dalam tim salon, dan *Problem Solving* merupakan kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternatif dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik. Seperti mengatasi ketidaksesuaian hasil perawatan dengan harapan pelanggan,

Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja adalah dengan melihat kualitas layanan yang di berikan seorang karyawan pada suatu salon kecantikan. Kualitas layanan adalah karyawan. yang terampil memiliki pengetahuan, bakat, dan sikap mereka dalam melakukan pekerjaan mereka (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Keterampilan bukan hanya sebatas keahlian, namun mampu mempengaruhi hasil kerja kepada klien dan mampu mengkomunikasikannya. Karyawan yang terampil dapat memberikan layanan yang baik dan menyesuaikan dengan berbagai keinginan klien (Tjiptono, 2019). Menurut Hidayat & Kusumawati (2021), keterampilan karyawan di sektor jasa kecantikan harus mencakup aspek teknis, interpersonal, dan adaptibilitas agar mampu menghadapi tuntutan pelanggan yang beragam. Pendapat serupa diungkapkan oleh (Prasetyo 2020) yang menyatakan bahwa peningkatan keterampilan melalui pelatihan berkelanjutan akan berdampak langsung pada kualitas layanan dan citra positif salon di mata pelanggan. Selain itu, Rachmawati et al. (2022) menegaskan bahwa

karyawan yang memiliki keterampilan komunikasi dan empati tinggi dapat menciptakan hubungan emosional yang memperkuat loyalitas pelanggan. Dengan demikian, keterampilan karyawan menjadi salah satu faktor strategis dalam membangun keunggulan kompetitif di industri salon kecantikan.

Seiring perkembangan zaman serta kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi, dan komunikasi, kebutuhan dan keinginan klien dalam layanan kecantikan juga semakin beragam. Kondisi ini menuntut karyawan untuk memberikan kontribusi yang lebih besar bagi salon tempat mereka bekerja. Dengan kata lain, karyawan harus memiliki keterampilan yang mumpuni agar mampu bersaing di industri kecantikan. Dalam bidang kecantikan, keterampilan karyawan mencakup pengetahuan tentang tren, teknik perawatan, dan komunikasi yang baik. Karyawan yang terampil memberikan saran yang baik, merawat dengan baik, dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi klien. Pada kenyataannya, tidak semua karyawan memiliki keterampilan yang baik dalam bidang pekerjaannya terutama keterampilan pada aspek persepsi terhadap pekerjaannya dan keterampilan dalam pengendalian diri (sikap, emosi dan motif dalam bekerja) (Marlina,2018).

Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Kota Padang pada 30 April 2025, tercatat ada 154 salon kecantikan yang tersebar di seluruh wilayah kota Padang. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan perhatian pada wilayah Padang Utara yang cukup padat dan kompetitif. Sebagai langkah awal, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung di dua salon yang cukup populer di wilayah tersebut, yaitu Salon A Tan dan Salon B Lounge,

pada tanggal 4 Juni 2025. Kedua salon ini dipilih karena cukup dikenal masyarakat, memiliki pelanggan yang relatif banyak, serta aktif mempromosikan layanan melalui media sosial. Selain itu, keduanya menawarkan beragam jenis layanan kecantikan mulai dari perawatan rambut, wajah, hingga tata rias, sehingga dianggap relevan untuk mengamati keterampilan karyawan dan kualitas layanan yang menjadi fokus penelitian ini.

Dalam wawancara informal yang dilakukan peneliti di lokasi, peneliti mewawancarai 10 orang dari salon A Tan dan B Lounge, terdapat beberapa pernyataan pelanggan yang puas akan pelayanan dari salon tersebut namun, beberapa menunjukkan adanya permasalahan layanan seseorang pelanggan wanita di Salon A Tan mengeluhkan bahwa hasil potongan rambut yang diterimanya tidak sesuai dengan permintaan, dan ketika ditanyakan alasannya, karyawan salon terlihat bingung dan memberikan penjelasan yang tidak jelas. Permasalahan juga ditemukan di Salon B Lounge, di mana seorang pelanggan merasa ragu terhadap keterampilan karyawan yang tampak tidak yakin dalam menggunakan produk perawatan, serta memberikan jawaban yang membingungkan saat ditanya mengenai jenis produk. Selain itu, keluhan lain datang dari pelanggan baru yang merasa tidak nyaman karena sikap karyawan yang kurang ramah, sehingga membuat pelanggan merasa segan untuk bertanya.

Permasalahan-permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat kelemahan dalam keterampilan karyawan yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan salon secara

keseluruhan. Pernyataan tersebut memperkuat temuan bahwa keterampilan karyawan masih menjadi tantangan di lapangan. Masalah ini bukan hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga pada kepercayaan dan kenyamanan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterampilan karyawan memiliki pengaruh besar terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini menjadi masalah yang tidak bisa diabaikan, karena menyangkut reputasi salon secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana keterampilan karyawan berkontribusi terhadap kualitas layanan di salon kecantikan, khususnya di wilayah Kota Padang Utara.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dirancang untuk mengkaji pengaruh keterampilan karyawan terhadap kualitas layanan di salon kecantikan Kota Padang Utara, yang kemudian dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Keterampilan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan di Salon Kecantikan Kota Padang Utara.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat keluhan dari pelanggan terkait kualitas layanan yang tidak sesuai harapan.
2. Keterampilan karyawan yang kurang memadai dalam hal pelayanan
3. Permasalahan pelanggan yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat disimpulkan pada batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada keterampilan karyawan salon, khususnya dalam keterampilan dasar, keterampilan teknik, keterampilan interpersonal, keterampilan untuk menyelesaikan masalah
2. Penelitian ini hanya membahas pengaruh keterampilan karyawan terhadap kualitas pelayanan, tidak mencakup aspek lain seperti harga layanan, fasilitas, promosi, atau manajemen usaha.
3. Lokasi penelitian dibatasi pada dua salon kecantikan di wilayah Kota Padang Utara, yaitu A Tan Salon dan B Lounge.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan salon kecantikan?
2. Bagaimana keterampilan karyawan salon kecantikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
3. Bagaimana keterampilan karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan salon?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan salon kecantikan
2. Mengetahui keterampilan karyawan salon kecantikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
3. Mengetahui pengaruh keterampilan karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan salon

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pendidikan. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji hubungan antara keterampilan karyawan dan kualitas layanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat membantu mahasiswa untuk mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja terutama di bidang industri kecantikan.

- b. Bagi Perusahaan

- 1) Penelitian ini membantu perusahaan untuk melihat kualitas layanan di salon kecantikan dengan melihat pengaruh keterampilan

c. Bagi Akademik

Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pengaruh pelatihan karyawan terhadap kualitas layanan di salon kecantikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian pengolahan dan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan hasil penelitian data tentang — Pengaruh Keterampilan Karyawan Terhadap Kualitas Layanan di Salon Kecantikan Kota Padang Utara yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian data Keterampilan Karyawan di salon kecantikan A Tan dan B Lounge Kota Padang Utara pada variabel keterampilan karyawan secara keseluruhan data menunjukkan bahwa responden mengenai variabel keterampilan karyawan 90% dan nilai rata-rata (*mean*) 3,90 pada rentang $\geq 4.47 - \geq 4.00$ yang artinya keterampilan karyawan di salon A Tan dan B Lounge termasuk dalam kategori Terampil. Secara lebih rinci, keterampilan karyawan paling menonjol terdapat pada keterampilan teknis dan keterampilan komunikasi, yaitu sebesar 85%, yang berarti kedua aspek ini sudah dijalankan dengan baik oleh karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu menguasai teknik layanan salon serta memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Sementara itu, aspek keterampilan dasar, keterampilan interpersonal, dan keterampilan dalam menyelesaikan masalah masih relatif lebih rendah dibandingkan dua keterampilan sebelumnya, sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat lebih optimal dan menyeluruh.

2. Berdasarkan hasil pengolahan angket dari 60 responden, kualitas layanan di Salon A Tan dan B Lounge Kota Padang Utara dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, yaitu 1,7% responden menilai sangat terampil, 81,7% menilai terampil, dan 16,7% menilai cukup terampil. Secara umum, mayoritas responden (81,7%) menilai kualitas layanan sudah baik, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,85. Jika dibandingkan dengan kategori rentang skor ($\geq 4,47 - \geq 4,00$), maka kualitas layanan secara keseluruhan termasuk dalam kategori terampil.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai layanan yang diberikan salon sudah memenuhi standar yang baik, khususnya pada indikator reliability (keandalan) yang memperoleh persentase tertinggi sebesar 81,7%. Artinya, karyawan salon dinilai konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai janji, mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat, serta dapat dipercaya oleh pelanggan. Sementara itu, indikator lainnya seperti tangible (bukti fisik), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) memiliki skor yang relatif lebih rendah, meskipun tetap berada pada kategori terampil.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di salon kecantikan A Tan dan B Lounge Kota Padang Utara nilai koefisien determinasi di atas merujuk pada nilai R Square sebesar 0,863 atau 86,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keterampilan karyawan dapat menjelaskan variabel kualitas layanan sebesar 86,3% sedangkan sisanya sebesar 13,7% dipengaruhi faktor lain di luar keterampilan karyawan, yang juga memengaruhi kualitas layanan, seperti kondisi fasilitas salon,

kenyamanan ruangan, harga layanan, serta aspek manajemen dan pelayanan lainnya.

Berdasarkan hasil analisis uji t parsial menggunakan SPSS Versi 16.0, diperoleh nilai t hitung sebesar 19,149 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai ini lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel ($19,149 > 2,002$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti keterampilan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di A Tan Salon dan B Lounge Salon Kota Padang Utara.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini, pengolahan dan pembahasan yang dapat disarankan kepada beberapa pihak-pihak yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Program Studi D4 Tata Rias dan Kecantikan

Diharapkan Program Studi dapat lebih menekankan pengembangan keterampilan praktis dan *soft skill* mahasiswa, baik melalui mata kuliah praktik maupun program magang industri. Selain itu, kerja sama dengan salon kecantikan profesional dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman langsung tentang pentingnya kualitas layanan dalam kepuasan pelanggan.

2. Bagi Mahasiswa Departemen Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan

Mahasiswa diharapkan dapat lebih aktif dalam meningkatkan kompetensi, baik dalam hal keterampilan teknis maupun pelayanan terhadap pelanggan. Mengikuti pelatihan, *workshop*, atau sertifikasi di bidang

kecantikan dapat menjadi nilai tambah dalam memasuki dunia kerja nantinya.

3. **Bagi Konsumen**

Konsumen sebaiknya lebih selektif dalam memilih salon dengan memperhatikan keterampilan karyawan dan kualitas layanan yang diberikan. Memberikan umpan balik secara jujur juga penting untuk membantu salon meningkatkan pelayanan demi kepuasan bersama.

4. **Bagi Salon Kecantikan**

Salon sebaiknya rutin meningkatkan keterampilan karyawan dan menjaga kualitas layanan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelayanan ramah, hasil memuaskan, serta tempat yang bersih dan nyaman sangat penting diperhatikan.

5. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan dengan memperluas variabel lain, seperti loyalitas pelanggan, citra merek, atau kepuasan kerja karyawan salon. Selain itu, cakupan wilayah penelitian juga dapat diperluas untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang industri kecantikan di daerah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto (2018:83), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor; Dalam Jurnal Pemasaran Kompetitif .
- Arleta. (2019). Pengaruh Keterampilan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja Karyawan Pada Pt. Pilar Utama Asia Medan. 9–32.
- Aulia, N. K. (2020). *The Effect Of Employee Service Quality On Customer Satisfaction At Beautylicious Beauty Salon In Padang City. Journal Intellektika*, 8(1), 45-52.
- Bank, P. T., & Syariah, S. (2018). Program Studi D Iii Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Raden Fatah Palembang 2018. 1–96.
- Cahyono. (2020). Bab II Kajian Pustaka Bab II Kajian Pustaka 2.1. Bab II Kajian Pustaka 2.1, 2004, 6–25.
- Fatimah, S. (2022). —Kesiapan SDM Salon Kecantikan Menghadapi Persaingan Global.‖ *Jurnal Vokasi Kecantikan*, 7(2), 51–60.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Squares: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris (Edisi Ke-10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handayani. (2020). Bab III Metode Penelitian. Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.
- Indahingwati, A. (2019). Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling. *Surabaya: Jakad Media Publishing*. ISBN: 978-623-7033-49-3
- Latief, A., Nurlina, N., Medagri, E., & Suharyanto, A. (2019). Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan Dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(2), 173.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, And Business Research*, 2(1), 214–226. [Www.Jember.Umla.Ac.Id](http://www.Jember.Umla.Ac.Id)
- Marlina, N. A. (2018). Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumsel Syariah Palembang (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang). UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
- Minerva, P., Astuti, M., & Asih, T. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Salon
- Moenir, H.A.S. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurdin, Ismail, Dan Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurhasanah, N. (2019). Pengaruh Keterampilan Kerja Dan Fasilitas Terhadap Produktivitas Kerja Persatuan Nelayan Kampung Bugis Kota Tanjungpinang. *Bahtera Inovasi*, 2(2), 83–93.

- Pertiwi, 2021 :68. (2014). Pemasaran Jasa Pariwisata. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 83.
- Putri, A. (2022). *Impact Of Employee Training On Service Quality At Beauty Salon. Journal Fame*, 4(3), 89-95.
- Putri, D.A., & Santosa, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 55–64.
- Priyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Sidoarjo :Zifatama.
- Rahmawati, D. (2019). *Analysis Of The Influence Of Facilities And Service Quality On Customer Satisfaction Level At Beauty Salon. Journal SSCJ*, 5(2), 123-130.
- Rafiie. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Medan: Universitas Dharmawangsa.
- Reflianto, R. (2025). *Pengembangan Model Digital Gamification Untuk Meningkatkan Self-Regulated Learning, Student ...* [Laporan Penelitian Terapan]. Universitas Negeri Padang.
- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan pada PDAM Cibadak Sukabumi. Skripsi, Universitas BSI. Diaksesdari
- Rizky, F. & Astika, R. (2024). —Tren Barbershop di Kalangan Milenial Pria Perkotaan.‖ *Jurnal Gaya Hidup dan Kecantikan*, 3(1), 14–23.
- Safriah & Nasrah. (2022). Pengaruh Keterampilan Siswa dan Praktek Lapangan Terhadap Motivasi Berwirausaha Siswa Smkn 1 Solok Jurusan Bisnis Daring Dan Pemasaran. 9, 356–363.
- Santoso, S. (2019). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sari, R. (2021). *Effect Of Service Quality On Customer Loyalty At Jasmine Beauty Salon*. Journal JEPI, 3(1), 67-75.
- Silvana, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Institute Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, 1, 10–17.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, A., & Alfarisi, S. (2021). *The Effect Of Employee Training On Customer Satisfaction In Beauty Salons In Padang City*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 18(2), 101-112.
- Syahrul, Tressyalina & Farel Olva Zuve. 2017. Metodologi Penelitian Pembelajaran Bahasa Indonesia. Padang: Sukabina Press.
- Taviprawati, E. et al. (2024). *Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Salon Sister Studio*. EMSJ.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi ke-5). Yogyakarta: Andi.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. Jurnal Manajemen, 8(2), 15–31.
- Widarjono, A. (2018). *Ekonometrika: Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Wulandari, S. (2023). *Influence Of Service Quality Aspects On Customer Satisfaction At Rumah Cantik Sabina Balikpapan*. *Journal Geoekonomi*, 6(2), 112-120.
- Yuliana, T. & Pradipta, D. (2023). —Model Usaha Salon Menengah dan Strategi Pengembangan Pelayanan. *Jurnal Manajemen Usaha Mikro*, 5(1), 27–36.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.