

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN KARYAWAN SALON
KECANTIKAN LULUSAN SMK TATA KECANTIKAN DENGAN
LULUSAN SMA/SMK NON KECANTIKAN BERDASARKAN PERSEPSI
PELANGGAN PADA SALON DI KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Sains Terapan (S.ST) pada Program Studi D4 Pendidikan Tata Rias dan
Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



**Oleh:
LUTHFIA AZHMI HANAFI
NIM: 21078049/2021**

**PROGAM STUDI D4 PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
DEPARTEMEN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN KARYAWAN SALON
KECANTIKAN LULUSAN SMK TATA KECANTIKAN DENGAN
LULUSAN SMA/SMK NON KECANTIKAN BERDASARKAN PERSEPSI
PELANGGAN PADA SALON DI KOTA BUKITTINGGI**

Nama : Luthfia Azhmi Hanafi
NIM/BP : 21078049/2021
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Departemen : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 17 September 2025

Disetujui oleh:
Pembimbing



Indra Saputra, M.Pd
NIP. 199106112022031005

Mengetahui
Kepala Departemen Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon
Kecantikan Lulusan Smk Tata Kecantikan Dengan
Lulusan Sma/Smk Non Kecantikan Berdasarkan
Persepsi Pelanggan Pada Salon Di Kota Bukittinggi
Nama : Luthfia Azhmi Hanafi
NIM/BP : 21078049/2021
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Departemen : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 17 September 2025

Tim Penguji

1. Ketua Indra Saputra, M.Pd
2. Anggota Dra. Rahmiati, M. Pd, Ph.D
3. Anggota Merita Yanita, S.Pd., M.Pd.T

.....
.....
.....



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
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 : fppunp@gmail.com
Website: <http://trk.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luthfia Azhmi Hanafi
NIM : 21078049
Program Studi : D4 Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Departemen : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya dengan judul: **“Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi”** adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya dari orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Padang, 17 September 2025

Diketahui,

Kepala Departemen Tata Rias
dan Kecantikan


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

Saya yang menyatakan,



Luthfia Azhmi Hanafi
NIM. 21078049

ABSTRAK

Luthfia Azhmi Hanafi, 2025. “Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi” Skripsi, Program Studi D-IV Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan. Departemen Tata Rias dan Kecantikan. Universitas Negeri Padang.

Perbedaan latar belakang pendidikan karyawan salon diduga berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan karyawan salon kecantikan yang berasal dari dua latar belakang pendidikan berbeda, ditinjau dari aspek kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif komparatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert empat poin yang disebarkan kepada pelanggan dua salon kecantikan di Kota Bukittinggi. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang secara langsung merasakan layanan dari karyawan salon. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan uji statistik *Independent Sample t-Test* dengan bantuan program SPSS versi 25. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilaksanakan uji prasyarat yang meliputi uji normalitas (*Shapiro-Wilk*) dan uji homogenitas (*Levene's Test*).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa karyawan lulusan SMK Tata Kecantikan memiliki kualitas layanan yang baik pada aspek *tangibles*, *reliability*, dan *empathy*, namun lemah pada aspek *assurance*. Sementara itu, karyawan lulusan SMA/SMK non-kecantikan menunjukkan hasil baik pada *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, namun kurang pada aspek *tangibles*. Hasil uji-t independen menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik dalam penilaian kualitas layanan antara dua kelompok tersebut ($p\text{-value} = 0,894 > 0,05$). Dengan demikian, hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Salon, Pelanggan, Perbandingan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi”** Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kegelapan menuju era yang penuh dengan ilmu dan pengetahuan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh dukungan, arahan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan kontribusi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Yth. Bapak Indra Saputra, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yth. Dra. Rahmiati, M. Pd, Ph.D selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan berbagai saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat penulis sempurnakan dengan baik.
3. Yth. Ibu Merita Yanita, S.Pd., M.Pd.T selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan dan penilaian yang sangat berarti bagi penyempurnaan skripsi ini, sekaligus sebagai Kepala Departemen Tata Rias dan Kecantikan

serta Penasihat Akademik yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Kepada seluruh dosen Jurusan Tata Rias dan Kecantikan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat berarti selama penulis menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
5. Ucapan terima kasih yang paling istimewa penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Muhammad Hanafi S.Ag dan Ibu Erni Susneli. Atas segala cinta yang tulus, doa yang tak pernah terputus, serta pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya, penulis dapat berdiri hingga titik ini. Setiap langkah, setiap tetes keringat, dan setiap doa yang terucap dari hati Ayah dan Ibu adalah kekuatan yang membimbing penulis melewati setiap tantangan. Terima kasih atas kasih sayang yang begitu dalam, atas pengorbanan moral maupun materi yang tak pernah berhenti, serta atas keyakinan yang selalu Ayah dan Ibu tanamkan. Semoga segala jerih payah dan ketulusan tersebut menjadi amal jariyah yang senantiasa mengalir, serta memperoleh balasan terbaik dari Allah SWT.
6. Penulis dengan penuh rasa syukur menyampaikan terima kasih kepada seluruh anggota keluarga tercinta, Hariza, Durra, dan Gibran. Kehadiran kalian senantiasa menjadi penguat di kala lelah, penenang di saat ragu, serta sumber semangat yang tak ternilai dalam perjalanan ini. Setiap dorongan dan doa yang kalian berikan telah menjadi cahaya yang mengiringi langkah penulis hingga akhirnya dapat menuntaskan penyusunan skripsi ini. Semoga kelak penulis mampu menunaikan peran sebagai kakak dengan sebaik-

baiknya, menjadi teladan yang memberi arah, serta meninggalkan jejak yang dapat kalian jadikan pegangan dalam menapaki masa depan.

7. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seseorang yang telah memberikan peran sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini. Dukungan yang hadir dalam bentuk tenaga, waktu, perhatian, serta semangat yang senantiasa mengiringi menjadi kekuatan yang amat berharga bagi penulis. Semoga segala kebaikan dan ketulusan yang diberikan memperoleh balasan terbaik dari Allah SWT, serta menjadi keberkahan yang tidak pernah terputus.
8. Tak lupa, penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri atas keteguhan hati dan keberanian yang telah menemani setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih telah bertahan di tengah ragu, dan tetap berusaha meski tantangan terasa berat. Semoga pengalaman ini menjadi bekal berharga untuk tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat, bijak, dan penuh syukur di masa yang akan datang.

Padang, 6 Agustus 2025

Luthfia Azhmi Hanafi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Landasan teori	15
1. Pendidikan Kejuruan.....	15
2. Kompetensi dalam Industri Kecantikan.....	22
3. Industri Salon Kecantikan.....	30
4. Perbandingan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan	34
5. Kualitas Layanan	39
6. Persepsi Pelanggan	50
7. Pengaruh Latar Belakang Pendidikan terhadap Kualitas Layanan	54
B. Kerangka Konseptual	58
C. Hipotesis Penelitian.....	60
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Metode Penelitian	61

B. Definisi Operasional Variabel.....	61
C. Populasi dan Sampel	63
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	64
E. Instrumen Penelitian	66
F. Teknik Analisis Data.....	73
G. Prosedur Penelitian	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
A. Hasil Penelitian	79
1. Karakteristik Responden.....	79
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	82
3. Hasil Uji Prasyarat Penelitian	85
4. Hasil Analisis Deskriptif Penelitian.....	87
5. Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	90
B. Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	59
Gambar 4. 1 Perbandingan Skor Kualitas Layanan	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Klasifikasi Tingkatan Salon Kecantikan.....	33
Tabel 3. 1 Data Karyawan dan Latar Belakang Pendidikan di Dua Salon	63
Tabel 3. 2 Skala Likert	67
Tabel 3. 3 Rentang Skor Rata-rata	67
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	68
Tabel 3. 5 Kriteria Reliabilitas	71
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang	82
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validasi.....	83
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4. 7 Hasil Uji Homogenitas.....	86
Tabel 4. 8 Hasil Kualitas Layanan Lulusan SMK Tata Kecantikan	88
Tabel 4. 9 Hasil Kualitas Layanan Lulusan SMA/SMK Non Tata Kecantikan....	89
Tabel 4. 10 Hasil Uji T (<i>Independent Samples Test</i>)	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Tugas Pembimbing.....	107
Lampiran 2. Validasi Ahli I	108
Lampiran 3. Validasi Ahli II	109
Lampiran 4. Instrumen Penelitian	110
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas SPSS 0.25.....	113
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabel SPSS 0.25	114
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	115
Lampiran 8. Dokumentasi Observasi Awal	117
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	117
Lampiran 10. Tabulasi Data Responden	118
Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas SPSS 0.25.....	118
Lampiran 12. Hasil Uji Homogenitas SPSS 0.25	118
Lampiran 13. Hasil Uji t (<i>Independent</i>)	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri kecantikan Indonesia pada saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Perkembangan ini dapat dilihat dari kondisi di Indonesia, negara dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan memiliki populasi terbesar keempat di dunia yang muncul sebagai pasar yang signifikan bagi industri kecantikan dan perawatan pribadi global (Ventures, 2024). Bank Dunia memprediksi bahwa ekonomi Indonesia akan terus berkembang hingga tahun 2026, dengan tingkat pertumbuhan PDB rata-rata sebesar 5,1% per tahun (Ventures, 2024).

Salah satu pendorong perkembangan tersebut karena kesadaran masyarakat Indonesia terhadap kesehatan dan perawatan tubuh semakin meningkat. Kondisi ini mendorong pelaku bisnis di industri kecantikan untuk melakukan proses peningkatan mutu bisnis. Salah satu industri kecantikan adalah industri salon. Berkembang pesatnya bisnis kecantikan ini dapat dilihat dari pertumbuhan pasar *Skin Care* atau salon kecantikan (Agrevinna, 2020). Berdasarkan laporan dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia pada tahun 2023, industri kosmetik nasional tumbuh secara signifikan sebesar 21,9% pada tahun tersebut (Waluyo, 2024).

Namun, di balik pesatnya perkembangan industri salon kecantikan, masih terdapat beberapa tantangan dan permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius. Permasalahan pertama adalah kualitas layanan jasa yang

belum merata di berbagai salon kecantikan di Indonesia. Hal ini terlihat dari berbagai artikel yang menyoroti pentingnya kualitas layanan di salon kecantikan di Indonesia, seperti yang diungkapkan dalam penelitian oleh Julianti *et al.* (2015) menunjukkan bahwa meskipun ada minat tinggi dari pelanggan untuk menggunakan layanan salon, kualitas pelayanan yang diberikan sering kali tidak memadai. Di Kota Padang Panjang, misalnya, hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan berada pada kategori sedang dengan persentase 66,34%. Indikator seperti bukti fisik dan empati mendapat penilaian kurang baik, yang menunjukkan adanya masalah dalam standar pelayanan di salon-salon tersebut.

Hal ini juga di dukung dengan penelitian Nadillah *et al.* (2020) yaitu mengidentifikasi bahwa pelayanan di SPA Aura Putri Keraton belum memenuhi harapan pelanggan. Banyak pelanggan melaporkan bahwa pegawai tidak memiliki kemampuan yang merata dalam memberikan layanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan masih kurang. Hal ini menciptakan ketidakpuasan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kondisi permasalahan ini diperkuat lagi oleh penelitian Ekawati & Nuryasti (2023) yaitu menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan sebagai pendorong kepuasan pelanggan. Aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, dan empati menjadi kritis dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Penelitian ini menyarankan bahwa klinik kecantikan perlu berinvestasi dalam pelatihan karyawan dan pemeliharaan fasilitas untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Dengan adanya kualitas layanan jasa yang baik dalam suatu perusahaan, maka perusahaan dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan. Kualitas pelayanan jasa adalah penyampaian yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan, sedangkan penyampaian itu sendiri melalui beberapa tahapan atau proses seperti, harga yang ditawarkan, fasilitas yang diberikan, proses pelayanan dan lingkungan fisik dimana pelayanan itu diberikan (Akbar *et al.*, 2023).

Salah satu unsur yang paling menentukan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan adalah dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas (Meswari *et al.*, 2016). SDM yang memberikan pelayanan dan terlibat langsung dengan konsumen adalah karyawan salon kecantikan yang melakukan jasa pelayanan kecantikan kepada pelanggan (Meswari *et al.*, 2016). Meskipun banyak salon yang berkembang dengan fasilitas modern dan strategi pemasaran yang menarik, tidak semua salon mampu memberikan layanan yang memenuhi standar kepuasan pelanggan. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya kompetensi karyawan.

Sejalan dengan itu, hasil penelitian yang dikutip dalam karya Mohammad Ariansyah Sahputra & Haris Abizar (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, kompetensi dianggap sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kompetensi sendiri dapat didefinisikan sebagai kualifikasi individu

yang mencakup aspek sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut, Meswari *et al.* (2016) kompetensi diklasifikasikan ke dalam tiga domain utama, yaitu kognitif (pengetahuan), psikomotor (keterampilan), dan afektif (sikap, nilai, serta perilaku).

Permasalahan kedua yang dialami oleh berbagai salon di Indonesia adalah terletak pada kurangnya keahlian dan keterampilan profesional pada individu. Hal ini menjadi salah satu faktor utama yang mendasari kelemahan sumber daya manusia di Indonesia. Salah satu bentuk penguatan dilakukan dengan meningkatkan mutu pendidikan kejuruan, yang diharapkan dapat menciptakan lulusan yang memiliki keterampilan dan profesionalisme tinggi, guna mendukung tercapainya tujuan SMK dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten dan unggul (A. K. Sari *et al.*, 2022). Meskipun demikian, dalam praktiknya, tidak semua karyawan salon kecantikan memiliki latar belakang pendidikan kejuruan yang sesuai. Sebagian di antaranya merupakan lulusan dari jenjang pendidikan non-kejuruan atau tidak memiliki pendidikan formal di bidang tata kecantikan.

Idealnya karyawan salon kecantikan berasal dari pendidikan SMK kecantikan, karena menurut Meswari *et al.* (2016) seorang lulusan SMK jurusan Tata Kecantikan yang telah menguasai kemampuan sesuai Standar Kualifikasi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) seharusnya dapat diandalkan untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi yang telah dipelajari. Tidak seperti lulusan SMA/SMK non-kecantikan, mereka tidak memiliki

standar kompetensi yang telah dipelajari secara khusus, hal ini sesuai dengan pendapat Meswari *et al.* (2016) berbeda dengan lulusan SMA atau SMK yang bukan Tata Kecantikan, mereka tentu saja tidak pernah mempelajari ilmu dasar tentang melakukan pelayanan bidang tata kecantikan. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dasar ini menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan, karena karyawan tersebut kurang memahami teknik perawatan yang tepat maupun penggunaan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Permasalahan ketiga yang muncul dalam industri salon kecantikan adalah rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan, yang tercermin dalam penilaian atau rating yang diberikan. Kondisi ini ditunjukkan oleh banyaknya pelanggan yang merasa bahwa layanan yang mereka terima belum memenuhi standar yang diharapkan, baik dari segi hasil akhir maupun pengalaman selama proses perawatan. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja melebihi harapan. Sebaliknya, ketidakpuasan membuat mereka cenderung beralih ke perusahaan lain yang dianggap mampu memenuhi ekspektasi (Hardin & Nawaningtyas, 2025).

Berdasarkan data dari hasil penelitian Hardin & Nawaningtyas, (2025) menunjukkan semua dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, yang berarti kualitas layanan belum memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *responsiveness* memiliki gap terbesar (-0,80), menunjukkan bahwa respon terhadap keluhan atau permintaan pelanggan sering lambat. Dimensi *tangibility* menunjukkan gap (-0,40), mengindikasikan perlunya peningkatan fasilitas fisik seperti

kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan karyawan. Pada dimensi *empathy*, pelanggan juga merasa kurang diperhatikan secara personal, dengan gap sebesar -0,60.

Hal ini menegaskan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, baik dari segi hasil akhir maupun pengalaman selama proses layanan. Kesenjangan tersebut sangat berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, di mana menurut Khan & Tabassum (2010) menegaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang baik akan memperkuat hubungan mereka dengan perusahaan. Sebaliknya, jika kualitas layanan dinilai rendah, pelanggan cenderung memiliki niat yang kurang baik terhadap bisnis tersebut.

Rendahnya penilaian ini umumnya disebabkan oleh beberapa faktor utama, di antaranya adalah keterampilan teknis yang belum memadai, kurangnya pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik setiap pelanggan, serta sikap yang kurang profesional dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Khan & Tabassum (2010) kualitas layanan dalam industri kecantikan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perilaku dan pengetahuan karyawan, lingkungan salon, serta sistem konsultasi dan informasi yang diberikan kepada pelanggan.

Temuan ini menunjukkan bahwa profesionalisme dan keterampilan karyawan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan keberlangsungan bisnis salon. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi

faktor yang sangat penting, terutama mengingat kondisi bisnis yang sangat kompetitif, seperti yang diungkapkan oleh Ayuning *et al.* (2017). Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan, maka untuk mewujudkan hal tersebut melalui kinerja karyawan yang optimal, salon kecantikan perlu memperhatikan proses rekrutmen dan penempatan karyawan. Proses tersebut sebaiknya disesuaikan dengan kualifikasi serta latar belakang pendidikan yang telah ditempuh oleh calon karyawan (Ayuning *et al.*, 2017).

Permasalahan lainnya adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi karyawan salon, padahal salah satu faktor penting yang berkontribusi pada kesuksesan sebuah salon adalah investasi dalam pelatihan dan pengembangan untuk timnya, seperti yang diungkapkan oleh ChicChic (2025). Dalam industri yang terus berkembang, tren kecantikan selalu berubah dari waktu ke waktu. Menurut laporan Statista dalam ChicChic (2025), lebih dari 70% klien salon cenderung mengunjungi kembali salon yang menawarkan layanan yang trendi dan terkini. Namun, banyak salon yang tidak menyediakan pelatihan secara rutin bagi karyawannya, sehingga keterampilan mereka menjadi kurang *up-to-date* dan kurang kompetitif dibandingkan dengan tenaga kerja di salon lain yang lebih profesional sehingga berpengaruh pada dimensi *assurance*. Profesional yang terlatih dengan baik tidak hanya memberikan layanan superior tetapi juga mendorong loyalitas pelanggan, meningkatkan pertumbuhan pendapatan, dan meningkatkan reputasi salon (ChicChic, 2025).

Di Indonesia, banyak salon menghadapi berbagai permasalahan seperti permasalahan yang sudah di kemukakan sebelumnya. Hal ini juga terjadi di

salon-salon yang ada di Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatra Barat. Bukittinggi sebagai destinasi wisata yang banyak dikunjungi, memiliki perkembangan layanan yang semakin meningkat. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 Februari 2025, terlihat bahwa tidak semua karyawan di beberapa salon memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai. Hal ini ditemukan di delapan salon kecantikan di Kota Bukittinggi, yaitu The Ed Salon, Avanti Salon, Kiky Mony Salon, Arsyila Salon Spa, Farah Beauty Bukittinggi, Derma Skin Clinic, Studio Beauty, serta H&R Studio Salon & Spa. Dari delapan salon tersebut, sebagian memiliki karyawan lulusan SMK Tata Kecantikan, sementara sebagian lainnya berasal dari SMA atau SMK non-kecantikan. Salon dengan karyawan non-kecantikan antara lain The Ed Salon, Arsyila Salon Spa, Farah Beauty Bukittinggi, dan H&R Studio Salon & Spa. Sedangkan yang memiliki karyawan lulusan SMK Tata Kecantikan adalah Kiky Mony Salon, Derma Skin Clinic, Studio Beauty, dan Avanti Salon. Selain itu, terdapat tiga salon yang memiliki karyawan dengan dua latar belakang pendidikan berbeda dalam satu tempat, sehingga memungkinkan pelanggan dilayani oleh karyawan dengan kompetensi yang bervariasi sesuai latar belakang pendidikannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan di salon bisa sangat beragam.

Seluruh salon yang diamati termasuk kategori Salon Tipe B atau tingkat Madya. Menurut Ihsani (2019), salon tipe B termasuk dalam kategori usaha menengah yang menyediakan layanan dasar hingga menengah, seperti pencucian, pemotongan, pengeringan, dan penataan rambut, serta perawatan

rambut bermasalah ringan dan perawatan wajah bermasalah. Jenis layanan lainnya meliputi perawatan tangan dan kaki, rias wajah untuk kebutuhan sehari-hari maupun acara khusus, serta pijat kecantikan. Sementara itu, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI dan standar operasional yang berlaku, salon kategori madya umumnya memiliki luas tempat usaha sekitar 30–50 m², dengan fasilitas yang lebih lengkap, terdiri dari maksimal 6–8 kursi rambut dan 3–4 dipan perawatan kulit. Layanan yang diberikan mencakup pelayanan lanjutan seperti pewarnaan rambut dengan pemucatan, pelurusan, serta perawatan rambut dan kulit dengan alat sederhana atau standar. Karyawan yang bekerja di salon kategori ini diharapkan merupakan tenaga terlatih dengan keahlian dalam penggunaan alat dan teknik perawatan lanjutan.

Berdasarkan observasi, masih terdapat berbagai permasalahan terkait kompetensi dan jumlah karyawan di salon-salon tersebut. Beberapa di antaranya adalah kurangnya ketelitian dalam bekerja, keterampilan yang belum memadai, serta hasil layanan yang sering kali tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, efisiensi dan efektivitas dalam pemanfaatan waktu masih rendah, komunikasi serta kerja sama antar karyawan kurang optimal, dan masih banyak karyawan yang menunjukkan sikap kurang profesional dalam melaksanakan tugas mereka. Kondisi-kondisi ini secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, karena pelanggan cenderung menilai mutu pelayanan bukan hanya dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan yang mereka alami. Apabila pelanggan menemukan banyak kekurangan pada aspek ketelitian, keterampilan, maupun sikap karyawan, maka

persepsi mereka terhadap kualitas layanan akan menurun dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk meneliti **“Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dengan latar belakang pendidikan berbeda, sebagaimana dinilai melalui persepsi pelanggan salon kecantikan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas layanan salon kecantikan belum merata pada berbagai aspek, baik bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati.
2. Kurangnya kompetensi karyawan, terutama dalam keterampilan teknis dan pelayanan.
3. Perbedaan latar belakang pendidikan karyawan (SMK Tata Kecantikan dan non-kecantikan) yang berdampak pada variasi kualitas layanan.
4. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap mutu pelayanan.
5. Minimnya pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan yang berdampak pada kemampuan memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan sistematis, maka diperlukan batasan masalah yang jelas, yakni sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi.
2. Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi.
3. Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi?
2. Bagaimana Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi?

3. Bagaimana Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi.
2. Menganalisis Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi.
3. Menganalisis Perbandingan Kualitas Layanan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Salon di Kota Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah wawasan dan referensi ilmiah mengenai hubungan antara latar belakang pendidikan karyawan dengan kualitas layanan di industri kecantikan.
- b) Memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya terkait kompetensi tenaga kerja dalam sektor jasa, khususnya salon kecantikan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemilik Salon:

- 1) Memberikan informasi dalam menentukan strategi rekrutmen dan pelatihan karyawan agar dapat meningkatkan kualitas layanan.
- 2) Menjadi dasar dalam meningkatkan standar pelayanan di salon kecantikan.

b) Bagi Karyawan Salon:

- 1) Membantu memahami kompetensi yang dibutuhkan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.
- 2) Memberikan motivasi untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan keterampilan dan daya saing di industri kecantikan.

c) Bagi Lembaga Pendidikan (SMK Tata Kecantikan):

- 1) Memberikan evaluasi terhadap kurikulum yang diajarkan, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan industri salon kecantikan.

- 2) Meningkatkan peluang kerja bagi lulusan dengan menyesuaikan keterampilan yang diajarkan dengan standar industri.

d) Bagi Pelanggan Salon:

- 1) Memberikan pemahaman mengenai pentingnya kompetensi karyawan dalam menentukan kualitas layanan yang mereka terima.
- 2) Membantu pelanggan dalam memilih salon berdasarkan standar kualitas pelayanan.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi industri salon kecantikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, serta mempertimbangkan temuan-temuan utama dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting yang berkaitan dengan Perbandingan Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan Dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan ditinjau dari Aspek Kualitas Layanan Pada Salon di Kota Bukittinggi sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Lulusan SMK Tata Kecantikan

Karyawan salon lulusan SMK Tata Kecantikan menunjukkan kualitas layanan yang baik pada aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan *empathy* (empati). Namun, pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan), kualitas layanan berada pada kategori tidak baik, yang menunjukkan adanya kelemahan dalam interaksi langsung dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan.

2. Kualitas Layanan Lulusan SMA/SMK Non Tata Kecantikan

Karyawan lulusan SMA/SMK Non Tata Kecantikan menunjukkan kualitas layanan yang baik pada empat aspek, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sementara itu, pada aspek *tangibles* (bukti fisik), kualitas layanan tergolong tidak baik, menunjukkan bahwa aspek fisik dan penampilan kerja belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan.

3. Hasil Uji Hipotesis (*Uji-t Independen*)

Hasil uji-t menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*Sig. 2-tailed*) sebesar 0,894 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak terdapat perbedaan signifikan antara kualitas layanan karyawan lulusan SMK Tata Kecantikan dan lulusan SMA/SMK Non Tata Kecantikan diterima. Artinya, berdasarkan persepsi pelanggan, tidak ada perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok dalam hal kualitas layanan salon.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Salon

Disarankan agar tidak hanya mempertimbangkan latar belakang pendidikan karyawan, tetapi juga memperhatikan pelatihan berkelanjutan, pengalaman kerja, dan sikap profesional sebagai faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan.

2. Bagi Lulusan SMK Tata Kecantikan

Perlu terus meningkatkan kemampuan interpersonal seperti empati, daya tanggap, dan jaminan layanan melalui pelatihan *soft skills* untuk melengkapi kompetensi teknis yang telah diperoleh selama masa pendidikan.

3. Bagi Dunia Pendidikan (SMK Tata Kecantikan)

Kurikulum dan metode pembelajaran dapat disesuaikan agar lebih menekankan pada praktik layanan pelanggan dan pengembangan etika kerja serta komunikasi profesional di dunia kerja nyata.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk melakukan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar dan cakupan wilayah yang lebih luas, serta mempertimbangkan variabel lain seperti pengalaman kerja, usia, atau motivasi kerja yang dapat memengaruhi kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrevinna, M. (2020). Strategi pengembangan bisnis dalam bidang kecantikan. *Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana*, 15(1).
- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Akbar, Y. R., Pardede, R., Sari, M., Ronaldi, A., & Halim, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Salon (Studi Kasus Pada Berlin Salon Pekanbaru). *Jurnal Pustaka Manajemen*, 3(1), 16–20. <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamanajemen.v3i1>
- Alkharusi, H. (2022). A descriptive Analysis and Interpretation of Data from Likert Scales in Educational and Psychological Research. *Indian Journal of Psychology and Education*, 12(2), 13–16.
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Ari, M. Y., Fanggidae, R. E., Dhae, Y. K. I. D. D., & Fanggidae, A. H. J. (2023). Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian Bekas Di Kota Kupang (Studi Pada Mahasiswa/I Universitas Nusa Cendana). *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 335–447. <https://doi.org/10.35508/glory.v4i2.10286>
- Arifin, K. M., & Widwi, H. A. (2023). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di Kedai Kopi Tovi Kohi. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 15(2), 190–205. <https://doi.org/10.37151/jsma.v15i2.141>
- Ashilah, K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Salon Dan Klinik Kecantikan (Studi Kasus di Kabupaten Jember). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBI)*, 1(1), 25–36. <https://doi.org/10.56013/jebi.v1i1.976>
- Ayuning, G. D., **Hayatunnufus**, & **Astuti, M.** (2017). Pengaruh Kinerja Karyawan Salon Kecantikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Padang Timur. *Neliti*, 11(1), 92–105.
- Azzahra, N., & **Yanita, M.** (2025). Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Kecantikan Erlin Beauty Gallery. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(3), 37–43.

- Barja, R. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan , Loyalitas Pelanggan dan Strategi Pemasaran Terhadap Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 2(2), 105–113. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v2i2>
- ChicChic. (2025). *The Role of Training and Development in Salon Success*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/role-training-development-salon-success-chicchic-bthfc>
- Dardiri, A. (2017). Membangun Citra Pendidikan Kejuruan: Manfaat dan Implikasinya Bagi Perbaikan Kualitas Output dan Outcome. *Innovation of Vocational Technology Education*, 8(1). <https://doi.org/10.17509/invotec.v8i1.6106>
- Delvita, S. P., & Oktarina, R. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Salon Kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto tahun terakhir ditandai dengan meningkatnya jumlah salon kecantikan dan minat Kota ini berusaha untuk mengembangkan eko. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(6), 33–57.
- Direktorat Pembinaan Kursus Dan Pelatihan, Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, N. dan I., & Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2015). *Kurikulum Kursus Dan Pelatihan Tata Kecantikan Kulit Jenjang 2, 3, Dan 4*. Kemdikbud.Go.Id. <http://kursus.kemdikbud.go.id/>
- Ekawati, A. P., & Nuryasti, N. P. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Kecantikan di Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 134–141. <https://doi.org/https://doi.org/XX..XXXXX/J>
- Elmas, M. S. H., Priantono, S., Hermawan, D. J., & Junaidi. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pemberi Layanan Internet Di Kampus UPM Probolinggo. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 51–60.
- Estamarinda, E., Akila, A., & Sinarti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69–82. <https://doi.org/10.31851/jmaninvestasi.v3i1.6407>
- Fadhillatuzzahro, H., Ichwanto, M. A., Muthmainnah, M., Agustin, N. A., & Puspitasari, L. (2024). Implementasi Kurikulum Pendidikan Kejuruan Dalam Mengatasi Pengangguran Lulusan Smk. *Jurnal Inovasi Teknologi Dan Edukasi Teknik*, 4(3), 4. <https://doi.org/10.17977/um068.v4.i3.2024.4>
- Fajar, R. N., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Economina*, 2(6), 1343–1355. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.607>
- Fauziyah, A., Sakinah, Z. A., Marianto, & Juansah, D. E. (2023). Instrumen Tes Dan Non Tes Pada Penelitian. *Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif Dan*

Kualitatif Pada Metode Penelitian, 8(3), 6538–6548.

- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(4), 205–209.
- Hamdani, F. F., & **Rahmiati**. (2023). Manajemen Matahari Salon di Kota Bukittinggi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1143–1152.
- Hardin, D., & Nawaningtyas, N. (2025). Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Tj Bros dengan Metode SERVQUAL (Service Quality). *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/mercurius.v3i1.589>
- Hartawati, N. P. W., Budhyani, D. A. M., & Angendari, M. D. (2022). Pengembangan Modul Perawatan Kulit Wajah Dengan Teknologi. *Journal of Beauty and Beauty Health Education*, Volume 13,(November), 161–171.
- Hidayat, S., & Saleh, M. (2019). Komparasi Kemampuan Kerja Antara Lulusan SMA dan SMK di Industri Permesinan Modern. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 2(1), 45–56.
- Hudaya, F., & Nurmiati, E. (2023). Evaluasi Usability Aplikasi Video Conference Sebagai Media Knowledge Sharing (Studi Kasus: Aplikasi Zoom Dan Google Meet). *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 10(1), 68–74. <https://doi.org/10.30656/jsii.v10i1.5935>
- Hutajulu, S. M., Haroen, Z. A., & Wijayaningsih, R. (2023). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Niramas Utama (Inaco). *Jurnal Economina*, 2(10), 2872–2883. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.910>
- Ihsani, A. N. N. (2019). Pengembangan Salon Kecantikan Sebagai Pilihan Usaha Lulusan Tata Kecantikan. *Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana*, 7(1), 1–8.
- Ihsani, A. N. N., Agustin, E. W., Marwiyah, M., Astuti, W. P., & Mauliddina, W. P. (2023). Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Tata Rias Wajah Pesta Untuk Remaja Putri. *Surya Abdimas*, 7(1), 167–176. <https://doi.org/10.37729/abdimas.v7i1.2554>
- Inadjo, I. M., Moku, B. J., & Kandowangko, N. (2022). Adaptasi Sosial SDN 1 Pineleng Menghadapi Dampak Covid-19 Di Desa Pineleng 1 Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Journal Ilmiah Society*, 2(4), 1–7.
- Jacksen, E. L., & Slamet, F. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Daring. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(1), 229. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7464>
- Julianti, T., **Rostamailis**, & **Rahmiati**. (2015). Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Salon Kecantikan Di Kota Padang Panjang. *Neliti*, 151, 10–17.

- Julianto, V., Saad, I., & Sukma, S. (2019). Pengaruh Manajemen Waktu Penyelesaian Pekerjaan Dan Mutu Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Wijaya Karya (Persero). Tbk. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 9(1), 1–14.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517.
- Kemdikbud. (2022). *Ini Lima Profesi untuk Lulusan Tata Kecantikan*. Kemdikbud.Go.Id. <https://vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/ini-lima-profesi-untuk-lulusan-tata-kecantikan>
- Khan, P. I., & Tabassum, A. (2010). Service Quality And Customer Satisfaction Of The Beauty-Care Service Industry In Dhaka: A Study On High-End Women's Parlors. *CORE*, 12, 27.
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Dukungan Suami terhadap Hambatan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang pada Multipara Akseptor Aktif di Surabaya Validity and Reliability Test of Research Instruments on Husbands' Support on Barr. *Media Gizi Kesmas*, 13(2), 659–664. <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i2.2024.659-664> ORIGINAL
- Krisnawati, M., & Apriyani, D. (2024). *The Level of Knowledge and Skills of Students of the Beauty Education Program in the Agility Program to Meet the Needs of the Beauty Industry* (Issue I). Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-198-2_127
- Kumara, D., & Wahyu, J. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Yanto'k Salon Cabang Pamulang. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 3(4), 685. <https://doi.org/10.32493/jism.v3i4.33753>
- Listianti, Y., & Catur Rahmawati, A. (2022). Pengaruh Pelatihan Wirausaha Baru Terhadap Pengembangan Usaha Jasa Salon Kecantikan Di (Bp3W) Provinsi Jawa Barat. *EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, 10(1), 18–29. <https://doi.org/10.56689/ekbis.v10i1.592>
- Mamluka, Afiliya, F. D., Rosalinda, S. W., & Dutahatmaja, A. (2024). Pentingnya Komunikasi Efektif Dalam Hubungan Bisnis. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 6(3), 1–5. <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>
- Mardani, N. (2017). *Kesiapan Kerja Siswa Jurusan Tata Kecantikan Siswa Smk Negeri 6 Padang Dalam Melaksanakan Praktik Kerja Industri (Prakerin)*. 11(1), 92–105.
- Maryati, Darna, N., & Muhidin, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(2), 104–115.
- Matondang, Z., Nasution, H. F., & Hasibuan, A. M. (2022). Analisis Komparatif

- Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan JNE dan J&T Dalam Perspektif Islam 1Zulaika. *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 182–194.
- Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open Journal Systems*, 17(05), 795–802.
- Megasari, D., Nurlaela, L., & Munoto, M. (2014). Tingkat Kesesuaian Kurikulum Smk Tata Kecantikan Rambut Ditinjau Dari Kompetensi Yang Dibutuhkan Dunia Usaha/ Dunia Industri. *Jurnal Pendidikan Vokasi UNESA*, 2(01), 246–402.
- Merliana, N. M. B. (2023). *Pengaruh Karakteristik Individu dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Salon Kecantikan di Kabupaten Bantul, Gunung Kidul, Sleman dan Kota Yogyakarta No Title No Title*. 1–23.
- Meswari, S. Y. W., **Rahmiati**, & **Rosalina, L.** (2016). Perbandingan Tingkat Kompetensi Karyawan Salon Kecantikan Lulusan SMK Tata Kecantikan Dengan Lulusan SMA/SMK Non Kecantikan Di Kota Padang. *Neliti*, 4(June), 2016.
- Mohammad Ariansyah Sahputra, & Haris Abizar. (2022). Pengaruh Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Manufaktur Di Kota Serang. *Steam Engineering*, 3(2), 120–126. <https://doi.org/10.37304/jptm.v3i2.4154>
- Muhammad, A. M., Febrian, Y. A., S.P, M. A. Z., & Dutahatmaja, A. (2024). Pentingnya Hubungan Bisnis dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5), 53–60. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i5.1189>
- Mulyono, Y. (2023). Penggunaan Metode Demonstrasi Dalam Meningkatkan Keterampilan Praktis Siswa Pada Mata Pelajaran Pemeliharaan Sasis Dan Pemindah Tenaga Kendaraan Ringan Di Kelas Xii Smk Negeri 1 Wewewa Barat Tahun Pelajaran 2022/2023. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(No.2), 5–24.
- Nadillah, A., Lubis, E. F., Program, M., Bisnis, S. A., Program, D., & Publik, S. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru. *Jurnal Valuta Vol. 6 No. 2, Oktober 2020*, 6(2), 84–96.
- Nainggolan, S. C., & Nainggolan, B. M. (2023). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Suasana Tempat Pada Damai Indah Golf Panta Indah Kapuk. *Jurnal Panorama Nusantara*, 18(2), 253–264.
- Nasution, A. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Desain Produk, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander (Studi Kasus PT. Nusantara Berlian Motor Medan). *JURNAL ILMIAH SIMANTEK*, 4(3), 158–166.

- Nurchahyo, B. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i1.12026>
- Nurdin, A. K., & Nasito, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing Bisnis dan Kinerja Bisnis pada PT. Trans Jogja. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 216–226.
- Nurfitri, R., Amelia, & Noviani, D. (2023). Peran Administrasi Kurikulum dalam Sebuah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)*, 1(1), 183–192. <https://doi.org/10.00000/pjpi.v1n12023>
- Nurholiqoh, S., & Faisal, M. (2024). Peran Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 23–30.
- Nuryakin, B., Maspiyah, & Suhartini, R. (2025). Pengaruh Pelaksanaan Teaching Factory terhadap Motivasi Kerja dan Kesiapan Kerja Peserta Didik Tata Kecantikan Kulit dan Rambut di SMK. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(2), 1938–1945.
- Oktaviani, V., Nataliani, & Dewi, T. W. T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, 4(2), 327–340.
- P, W. A., & Sumaiti, S. (2024). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Berbasis Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sinergi Teknoglobal Perkasa. *Jurnal Studi Multidisipliner*, 8(12), 379–390.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, A. V., & Leonard, L. B. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pebrina, E., **Hayatunnufus**, & **Yanita, M.** (2016). Studi Tentang Sarana dan Prasarana Salon Kecantikan di Kota Sungai Penuh. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–15.
- Phie Chyan, & Ridnaldy Yunior Carolus. (2024). Pelatihan Peningkatan Pemanfaatan dan Literasi Teknologi Informasi dalam Mendukung Mitra UMKM Salon Kecantikan. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 123–130. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v4i1.2673>
- Prasetyo, A., Prastyana, B. R., Putra, V. F. E., & Adytya, D. P. (2023). Pengelolaan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP-P1) dalam Menyiapkan Lulusan Perguruan Tinggi di Dunia Kerja. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 4(1), 59–72. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v4i1.177>
- Putu, N., Rosa, H., Rosa Indarawan, H., Ayu, G., & Dewi, M. (2024). Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Training and Development of Human Resources in Enhancing Service Quality. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 811–817.
- Ratnasari, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan

- Pelanggan (Studi Kasus Pada Salon Cantik). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(1), 3–26.
- Restiani, I., & Ardiansyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Lembaga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) di Perguruan Tinggi Bandung. *KarismaPro*, 14(1), 43–54. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v14i1.1072>
- Riany, R. (2012). Karakteristik dan Tuntutan Perkembangan Sekolah Menengah Kejuruan. *STATEMENT: Jurnal Media Informasi Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 81–98.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rosmiaty, & Maida, A. N. M. (2020). Perawatan Tangan dan Kaki. *Universitas Negeri Makasar*.
- Rustam, T. A., & Tifany. (2023). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Brani Lintas Samudera. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 216–230.
- Safira, L., & Azzahra, N. F. (2022). *Addressing the Employability of SMK Graduates through Improved English Curriculum*. 53, 1–62.
- Saidatunnisa, S. (2023). Peningkatan Life Skill Peserta Didik Melalui Jurusan Tata Rias dan Kecantikan. *Saree: Research in Gender Studies*, 5(2), 119–136. <https://doi.org/10.47766/saree.v5i2.2086>
- Salsabillah, M., Sabandi, A., Gistituati, N., & Kadri, H. Al. (2022). Budaya Organisasi Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Environmental Science*, 1(1), 29–34. <https://doi.org/10.24036/johem.v1i1>
- Santika, A., Simanjuntak, E. R., Amalia, R., & Kurniasari, S. R. (2023). Peran Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan Dalam Memposisikan Lulusan Siswanya Mencari Pekerjaan. *Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Kependidikan*, 14(1), 84–94. <https://doi.org/10.31764>
- Sari, A. K., Giatman, M., & Ernawati, E. (2022). Manajemen pembelajaran teaching factory dalam meningkatkan kompetensi keahlian siswa jurusan tata kecantikan di sekolah menengah kejuruan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 7(2), 148. <https://doi.org/10.29210/30031696000>
- Sari, A. P., Hasanah, S., & Nursalman, M. (2024). Uji Normalitas dan Homogenitas dalam Analisis Statistik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 51329–51337.
- Sudana, I. G., & Dwijayanthi, A. A. I. A. O. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ming Coffee and Eatery Di Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 10(1), 64–82. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v10i1.1270
- Suharyanto. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket Xyz Bandung Barat. *TEDC*, 11(3), 291–299.

- Suhendri, Panjaitan, F., & Medinal. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Awi Pangkalpinang. *JURNAL PROGRESIP MANAJEMEN BISNIS (JPMB)*, 11(2), 43–51.
- Sulistiyorini, D. E. W., & Josua, D. P. (2023). *Dasar-Dasar Kecantikan Dan Spa*.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Tamara, S., Fatimah, Z., & Silitonga, F. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Kinerja Room Attendant Di Hotel Best Western Premier Panbil Batam. *Jurnal Mekar*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i1.158>
- Usdarisman, Hendryadi, Azhari, D. S. A., & Basit, A. (2024). Pengertian dan Konsep Dasar Kurikulum dalam Berbagai Perspektif. *Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7, 7578–7586.
- Ventures, E. (2024). *Industri kecantikan Indonesia: Pasar yang sedang berkembang dengan potensi yang sangat besar*. East Ventures. <https://doi.org/east.vc/id/berita/insights-id/industri-kecantikan-indonesia/>
- Waluyo, D. (2024). *Kinlong Industri Kosmetik Tanah Air*. Indonesia.Go.Id. <https://doi.org/indonesia.go.id/kategori/editorial/7984/kinlong-industri-kosmetik-tanah-air?lang=1>
- Wijayanti, & Setyawan, A. A. (2023). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Toko Matahari Department Store Solo Square. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 609–619. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1042>
- Winarsih, & Gufron, M. (2022). Implementasi Program Bimbingan Dan Konseling Dalam Mencapai Kematangan Karier Siswa Kelas XII Di SMK Negeri 1 Boyolangu Tulungagung. *Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 9(3), 82–101. <https://doi.org/10.47668/edusaintek.v8i1.406> website:
- Wulandari, R. (2010). Penilaian Kebutuhan Pelatihan: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Siasat Bisnis*, 5, 75–86. <https://doi.org/10.20885/jsb.ed.khus.art5>
- Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management. *GANDIWA Jurnal Komunikasi*, 2(1), 41–49. <https://doi.org/10.30998/g.v2i1.1074>
- Zayu, W. P., Herman, H., & Vitri, G. (2023). Studi Komparatif Pelaksanaan Tugas Besar Perencanaan Geometrik Jalan Secara Daring Dan Luring. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 2(1), 92–96. <https://doi.org/10.47233/jppie.v2i1.762>