

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RIRIN SALON DAN SPA KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**LATHIFA ASHILA ARDANI
NIM. 17078118/2017**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

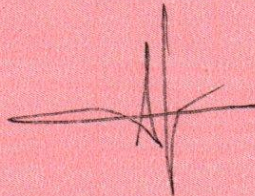
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RIRIN SALON DAN SPA KOTA PADANG**

Nama : Lathifa Ashila Ardani
NIM/BP : 17078118/2017
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 2 Juni 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dra. Rahmiati M.Pd., Ph.D
NIP. 19620904 198703 2 003

Mengetahui

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



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

HALAMAN PENGESAHAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Pelanggan pada Ririn Salon dan Spa
Nama : Lathifa Ashila Ardani
NIM/BP : 17078118/2017
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 2 Juni 2022

Tim Penguji

1. Ketua Dra. Rahmiati, M.Pd., Ph.D
2. Anggota Dra. Hayatunnufus, M.Pd
3. Anggota Vivi Efrianova, S.ST., M.Pd.T


1.....


2.....


3.....



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051136
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lathifa Ashila Ardani
BP/NIM : 2017/17078118
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada Ririn Salon dan Spa di kota padang

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

Diketahui,

Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

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

Saya yang menyatakan,



Lathifa Ashila Ardai
NIM. 17078118

ABSTRAK

Lathifa Ashila Ardani, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ririn Salon dan Spa Kota Padang

Penelitian ini dilatarbelakangi karena kurangnya kualitas pelayanan di salon kecantikan Ririn Salon dan SPA di Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, kepuasan pelayanan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ririn Salon dan Spa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 pelanggan Ririn Salon dan SPA Kota Padang dengan menggunakan teknik sampling *nonprobability sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan, studi lapangan, observasi. Data dianalisis dengan menggunakan uji instrumen uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan rumus uji T (uji koefisien regresi) Jika $T_{\text{tabel}} < T_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak, atau Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 tolak dan Jika $T_{\text{tabel}} > T_{\text{hitung}}$ maka H_0 diterima atau Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima.

Hasil penelitian ini adalah 1) kualitas pelayanan di Ririn salon dan spa konsumen tergolong sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai rata-rata variable harga 4,76 dengan nilai TCR 95,22%, 2) kepuasan pelanggan Ririn salon dan spa tergolong kedalam kategori sangat baik yang dibuktikan dengan diperolehnya skor rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 4,58 dan nilai TCR 91,66%. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan di Ririn salon dan spa kota Padang. Dan hasil hipotesis di atas terlihat nilai signifikan kualitas pelayananyaitu sebesar 0,014 dengan kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan atau $\alpha = 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $<$ dari tingkat kesalahan maka H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat diinterpretasikan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Ririn salon dan SPA di kota Padang. Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,782 berarti 78,2% faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan jasa Ririn salon dan SPA di kota Padang dapat di jelaskan oleh faktor kualitas pelayanan. Maka disarankan kepada pengusaha salon agar memberikan informasi-informasi tentang pengaruh pelayanan terhadap kunjungan para pelanggan agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pemasaran

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ririn Salon dan Spa Kota Padang”**.

Dalam proses penyelesaian proposal ini, peneliti banyak menemukan kesulitan, karena keterbatasan kemampuan baik pengalaman maupun pengetahuan peneliti. Berkat bantuan berbagai pihak akhirnya peneliti dapat mengatasi segala kesulitan yang ditemukan selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Yth. Ibu Dra. Rahmiati, M.Pd., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Yth. Ibu Dra. Hayatunnufus, M.Pd penguji I yang telah memberikan masukan dan saran yang bersifat membangun dalam penulisan skripsi ini.
3. Yth. Ibu Vivi Evrianova, S.Pd., M.Pd.T selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran yang bersifat membangun dalam penulisan skripsi ini.
4. Yth. Ibu Murni Astuti, S.Pd., M.Pd.T selaku Ketua Jurusan dan Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak/Ibu selaku informan dalam penelitian ini yang telah membantu selama penelitian.

6. Kedua orang tua bapak Yerismal, S.E., M.M dan Ibu Efny Syahril yang telah memberikan semangat yang mana tidak mungkin bisa penulis balas dengan apapun.
7. Adikku tercinta Bayu dan Danu serta Keluarga H.Syahril tercinta dan juga teman-teman yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Padang, Juni 2021

Penulis,

.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Kualitas Pelayanan	16
B. Kerangka Konsep Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	26
E. Definisi operasional Variabel Peneliti.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Pengolahan Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Umum Responden	39
1. Profil Responden Berdasarkan Usia	39
2. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
B. Analisis Deskriptif	39
1. Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X)	40
2. Deskriptif Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan (Y)	41
C. Uji Asumsi Klasik	42
1. Hasil Uji Normalitas	42
2. Hasil Uji Linearitas	43
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
D. Pengujian Hipotesis	45
1. Uji Koefisien Determinasi R^2	45
2. Uji Hipotesis Menggunakan Uji T atau Uji Parsial	45
E. Pembahasan	46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	54
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	57
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Skala Likert	30
2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	30
2.3 Klasifikasi TCR.....	32
3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	33
3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	35
3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	35
4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2 Profil Responden Pekerjaan	39
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	40
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Penelitian	57
2. Tabulasi Validitas Uji Coba Angket.....	64
3. Hasil Uji Coba Instrumen (Angket).....	68
4. Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%.....	71
5. Hasil Olah Data Instrumen Penelitian	72

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini salon kecantikan berkembang pesat. Seperti kita ketahui kebutuhan manusia tidak terbatas, apabila sudah terpenuhi maka akan timbul kebutuhan yang lain. Begitu pula dengan meningkatnya kebutuhan manusia terutama kebutuhan mempercantik diri baik pria maupun wanita, maka usaha dibidang kecantikan semakin berkembang. Sejalan dengan perkembangan ekonomi, teknologi dan budaya di era modern ini, perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat khususnya untuk kaum wanita. Lain halnya dengan tukang cukur yang hanya menggunakan peralatan seadanya saja. Tetapi salon kecantikan lebih tinggi keahliannya, karena tidak hanya menawarkan jasa potong rambut saja tetapi sudah menggunakan alat yang modern, jasa yang ditawarkan seperti keriting rambut, mencat rambut, creambath, merias pengantin, body message, dan sebagainya.

Hal ini mendorong munculnya banyak produk salon kecantikan, skin care (perawatan kecantikan kulit) dan klinik-klinik kecantikan yang menawarkan produk atau jasanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan perawatan kecantikan. Salon kecantikan yang sudah maju membelikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Kotler dalam Alma (2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap

proses produk dan *service* yang di hasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat di ukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono 2007). Yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperasan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Veloutsou, 2005:46). Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang di terima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sejalan dengan itu Kotler dan Keller dalam Donni Priansah (2017:196) Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh di bawah

harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

Ririn salon dan spa merupakan salah satu usaha salon kecantikan khusus wanita di Kota Padang yang berdiri pada bulan Oktober tahun 1999 yang mana pemiliknya berniat pindah ke Kota Padang yang sebelumnya berasal dari Johor Baru. Salon menyajikan pelayanan jasa kecantikan seperti jasa gunting rambut, cuci *blow*, *creambath*, *facial*, spa, *rebounding*, *smoothing* dan paket kecantikan yang lain yang diperuntukannya untuk seluruh masyarakat Padang. Sebagai salah satu penyedia jasa salon kecantikan Ririn Salon dan Spa ini tentu saja menghadapi banyak pesaing (kompetitor) salon terkenal di Padang. Pada saat ini salon Ririn Salon sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan. Mulai dari memberikan pelayanan jasa terutama dalam bidang kecantikan dan juga perawatan bagi pelanggan terkhususnya salon Ririn ini hanya untuk perempuan saja. Selain itu pemilik salon juga memberikan test dan wawancara kepada calon karyawan, pemilik memberikan pelatihan kepada calon karyawan, dan berusaha memenuhi fasilitas perlengkapan di salon mulai dari peralatan salon, produk yang dijual, fasilitas hiburan salon hingga lokasi parkir kendaraan, hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil yang maksimal yang mana bisa membuat pelanggan

merasa sangat puas terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan oleh salon kecantikan ini.

Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Ririn Salon dan SPA, pada tanggal 12 September 2021 peneliti melakukan observasi awal di Ririn Salon dan SPA yang terletak di Jalan Raden Saleh kota Padang. Peneliti melakukan observasi kepada pemilik salon dengan melakukan wawancara, hasil wawancara yang di peroleh di Ririn Salon dan SPA yaitu salon kecantikan ini belum memiliki website resmi sebagai sarana pemberian informasi tetapi telah memiliki sosial media. Berdasarkan hasil wawancara dengan tenaga pekerja di salon ini, yaitu ruangan kerja kurang nyaman untuk bekerja dikarenakan ruangan salon lumayan sempit, serta kurangnya pencahayaan dan membuat ruangan salon terasa menjadi panas.

Berdasarkan hasil wawancara kepada 3 orang pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan agar tercapainya kepuasan pelanggan terhadap Ririn Salon dan SPA memperoleh hasil wawancara, yaitu pelanggan ke-1 Ririn Salon dan SPA yaitu, salon ini memiliki karyawan yang sudah cukup banyak, namun masih ada beberapa yang tenaga kerja yang masih kurang handal. Pelanggan 2 Ririn Salon dan SPA mengatakan yaitu telah salon ini memiliki tempat yang nyaman namun tempatnya masih kecil dan terasa sempit bila banyak pengunjung yang datang ketempat salon. Pelanggan 3 Lokasi mengatakan yaitu lokasi parkir kurang luas hanya bisa menampung 5 kendaraan roda empat dan beberapa kendaraan roda dua, hal ini yang membuat pelanggan terhambat untuk datang kesalon ini.

Observasi yang dilakukan peneliti ini tidak hanya kepada pelanggan tetapi juga kepada pemilik dan pekerja di Ririn Salon dan SPA yang dilakukan juga pada 12 September 2021 yang mana pemilik bernama Rila menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di Ririn Salon dan SPA dapat terpenuhi sesuai kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan melalui produk yang diberikan dan dilayani dan juga keandalan dan keahlian pekerja di Ririn Salon dan SPA juga sangat menjanjikan yang mana dapat memberikan pelayanan yang baik, segera, akurat dan memuaskan. Sedangkan menurut pekerja Ririn Salon dan SPA yang bernama Santi mengatakan Ririn Salon dan SPA merupakan tempat salon dan spa yang sangat bagus dikunjungi dengan kualitas yang memuaskan dan juga harga treatment.

Jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan tentu menjadi catatan negatif yang jika tidak segera diatasi akan dapat berakibat pada menurunnya kepuasan pelanggan. Ririn Salon dan SPA berusaha terus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna untuk memuaskan dan mencukupi apa yang diinginkan pelanggan, hasil yang sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga para pelanggan menjadi puas terhadap Ririn Salon dan SPA.

Dari penjelasan beberapa observasi pelanggan, pemilik dan juga pekerja pihak salon di Ririn Salon dan SPA. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ririn Salon dan SPA di kota Padang”**. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan

terhadap kepuasan pelanggan pada jasa kecantikan. Penelitian ini dilakukan pada Ririn Salon di kota Padang. Dengan melihat adanya salon kecantikan dan spa pesaing yang tetap eksis dari dulu hingga sekarang, maka tidak menyudutkan semangat Ririn Salon untuk meningkatkan pelayanannya dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Kurang informasi mengenai Ririn Salon dan SPA, untuk membuat website resmi agar mudah mendapatkan informasi
2. Lokasi parkir yang membuat pengunjung terhambat untuk berdatangan ke Ririn Salon dan Spa terkhususnya untuk kendaraan beroda empat.
3. Ruang salon kurang luas yang mana membuat pengunjung salon atau konsumen merasa sempit dan panas
4. Memiliki kehandalan yang lebih untuk pekerja agar dapat bekerja dengan lebih baik dan bertanggung jawab.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah merupakan hal yang diperlukan dalam peneliti agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas atau bahkan menyimpang dari tujuan peneliti. Oleh karena itu, dalam peneliti penulis membatasi masalah hanya terhadap **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ririn salon dan SPA di kota Padang”**.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan idenfikasi masalah diatas maka penyusun masalah yang diajukan adalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan di Ririn salon dan spa?
2. Bagaimanakah kepuasan pelanggan Ririn salon dan spa?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ririn salon dan spa?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa kecantikan di Ririn Salon dan SPA di Kota Padang.

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam Ririn Salon dan Spa
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan pelayanan Ririn Salon dan Spa
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ririn Salon dan Spa

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoristik

Secara teoristik, bagi peneliti atau penulis, merupakan latihan bagi penulis dalam mengaplikasikan dan menghubungkan dengan kenyataan untuk menambah wawasan pengetahuan berdasarkan temuan empiric

dalam usaha jasa kecantikan salon, dan menganalisis secara sistematis dalam memecahkan masalah yang timbul dengan metode ilmiah.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi pengusaha salon

Hasil penerapan diharapkan bisa memberikan informasi-informasi tentang pengaruh pelayanan terhadap kunjungan para pelanggan. Pengusaha salon dapat menggunakan sebagai tambahan referensi atau informasi agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan diterima

b. Bagi karyawan

Dapat memberikan informasi tentang pelayanan dalam melakukan penataan ataupun pemberian produk dan jasa yang ada di Ririn salon dan spa di kota Padang

c. Bagi peneliti

Bagi peneliti sendiri merupakan latihan bagi peneliti dalam menulis, mengaplikasikan dan juga menghubungkan kenyataan untuk menambah wawasan pengetahuan peneliti sendiri.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti lainnya yang akan membahas secara lanjut tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ririn Salon dan SPA.

e. Bagi Jurusan

Pada tingkat pendidikan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan ajar tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ririn salon dan SPA di kota Padang.