

ABSTRAK

Dalam era globalisasi saat ini, industri salon kecantikan sedang meningkat pesat. Industri jasa ini menekankan sektor pelayanan dalam pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Memberikan pelayanan yang berkualitas dianggap sebagai strategi penting untuk keberhasilan dan untuk bertahan dalam lingkungan yang kompetitif saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan dimediasi kepuasan pelanggan pada pelanggan perusahaan Hen's Salon Bandung. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kuantitatif - *causal explanatory*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden diambil dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan metode *non-probability sampling*, yaitu metode *purposive sampling*. Analisis kuantitatif dilakukan dengan metode *multiple linear regression analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan salon memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil persamaan regresi berganda yang diperoleh, maka didapat hasil terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	17

2.1.4.1	Pengertian Jasa	17
2.1.4.2	Sifat-sifat Khusus dari Pemasaran Jasa	18
2.1.4.3	Klasifikasi Jasa	20
2.1.4.4	Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.5	Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	23
2.1.4.6	Mengelola Kualitas Pelayanan	24
2.2	Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	26
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.2.2	Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Populasi dan Sampel.....	31
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5	Definisi Operational Variabel	33
3.6	Uji Asumsi Klasik	38
3.6.1	Uji Normalitas	38
3.6.2	Uji Multikolinieritas	38
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.6.4	Uji Outliers	38
3.7	Uji Instrument Penelitian.....	40
3.7.1	Uji Validitas.....	40
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	40

3.8 Teknik Pengujian Hipotesis Penelitian.....	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Karakteristik Responden.....	43
4.1.1 Jenis Kelamin	43
4.1.2 Usia	43
4.1.3 Pekerjaan	44
4.1.4 Pelanggan Salon	45
4.1.5 Penggunaan Jasa	45
4.2 Hasil Kuesioner Penelitian	46
4.2.1 Tangible	47
4.2.2 Reliability	50
4.2.3 Responsiveness	53
4.2.4 Assurance	56
4.2.5 Emphaty	59
4.2.6 Variabel Kepuasan Palanggan	62
4.3 Hasil Pengujian Validitas, Reliabilitas dan Asumsi Klasik.....	65
4.3.1 Uji Validitas	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	67
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	73
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
 DAFTAR PUSTAKA.....	81
 LAMPIRAN	