

ABSTRAK

Cha-Chang Salon merupakan salah satu usaha jasa yang bergerak di bidang kecantikan. Dalam menjalankan bisnisnya, Cha-Chang Salon selalu memfokuskan kepada kepuasan pelanggan. Agar kepuasan pelanggan tersebut dapat tercapai, maka Cha-Chang Salon selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan.

Penulis mempunyai tiga tujuan dalam melakukan penelitian di Cha-Chang Salon. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon; (2) Untuk mengetahui sikap dan tanggapan pelanggan akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon; (3) Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Cha-Chang Salon terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan survei dengan jenis penelitian deskriptif analisis. Jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 50 orang responden yang dianggap mewakili pelanggan Cha-Chang Salon.

Dalam pelaksanaannya, penulis mengumpulkan informasi secara langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner. Selain itu juga penulis melakukan penelitian langsung di Cha-Chang Salon dengan mewawancarai pemilik dan staf untuk memperoleh keterangan dan data-data yang diperlukan yang berkaitan erat dengan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan Cha-Chang Salon merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang salon dinilai sudah baik dan dapat memuaskan para pelanggannya.

Hasil pengolahan analisis data memperlihatkan adanya pengaruh yang kuat dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Cha-Chang Salon. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cha-Chang Salon dinilai sudah baik, namun demikian pihak Cha-Chang Salon disarankan untuk tetap mempertahankan bentuk-bentuk pelayanan yang dinilai sudah memuaskan dan berusaha untuk memperbaiki serta meningkatkan beberapa atribut dari pelayanannya yang dinilai masih kurang memuaskan.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Metodologi Penelitian	10
1.6.1 Metodologi Penelitian yang Digunakan.....	10
1.6.2 Jenis dan Sifat Penelitian	10
1.6.3 Jenis dan Sumber Data	11
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.6.5 Teknik Analisis Data.....	12
1.6.6 Operasionalisasi Variabel	13
1.7 Sistematika Penulisan	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran.....	15
2.2 Jasa	17
2.2.1 Pengertian Jasa	17
2.2.2 Sifat dan Klasifikasi Jasa.....	18
2.2.3 Ciri dan Karakteristik Jasa.....	21
2.2.4 Faktor Penentu Kualitas Jasa	24
2.2.5 Bauran Pemasaran	25
2.2.6 Strategi Pemasaran Jasa	28
2.2.6.1 Melakukan Differensiasi Kompetitif	29
2.2.6.2 Membentuk Model Mutu Jasa	30
2.2.6.3 Mengelola Produktivitas Jasa	32
2.3 Kualitas Pelayanan	33
2.3.1 Pengertian Kualitas	33
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	36
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	38
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	39
2.4.2 Pentingnya Kepuasan Pelanggan	42
2.4.3 Kategori Tanggapan Konsumen terhadap Ketidakpuasan	45
2.4.4 Faktor-faktor Determinan Konsumen terhadap Ketidakpuasan	46
2.4.5 Strategi Kepuasan Pelanggan	46

2.4.6	Cara untuk Mengukur dan Memantau Kepuasan Pelanggan	52
2.4.7	Indikator Kepuasan Pelanggan	53
2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan	55

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	57
3.2	Metodologi Penelitian	57
3.2.1	Metodologi Penelitian yang Digunakan	57
3.2.2	Jenis-jenis Penelitian	58
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	59
3.2.4	Operasionalisasi Variabel	59
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	64
3.2.6	Metode Pengambilan Sampel	65
3.2.6.1	Sampling Random	66
3.2.6.2	Sampling Non-Random	69
3.2.7	Teknik Analisis Data	71
3.2.7.1	Analisis Korelasi	71
3.2.7.2	Pengujian Hipotesis	80
3.2.8	Analisis Korelasi yang Digunakan	82

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	85
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Cha-Chang Salon	85
4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Cha-Chang Salon	87
4.1.3 Ruang Lingkup dan Aktivitas Cha-Chang Salon	95
4.2 Tujuan Pelayanan yang Diberikan Cha-Chang Salon	100
4.3 Kebijakan Kualitas Pelayanan pada Cha-Chang Salon	101
4.4 Pelaksanaan Pelayanan di Cha-Chang Salon	105
4.4.1 Berwujud	105
4.4.2 Keandalan	105
4.4.3 Kepastian	106
4.4.4 Daya Tanggap.....	106
4.4.5 Empati.....	106
4.5 Sikap dan Tanggapan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Cha-Chang Salon dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Cha-Chang Salon	107
4.5.1 Gambaran Umum Pelanggan Cha-Chang Salon	107
4.5.1.1 Jenis Kelamin Pelanggan	108
4.5.1.2 Usia Pelanggan	108
4.5.1.3 Jenis Pekerjaan Pelanggan	110
4.5.1.4 Lamanya Berlangganan	111
4.5.1.5 Sumber Informasi Pelanggan	112

4.5.1.6 Alasan Datang ke Cha-Chang Salon	113
4.5.2 Tanggapan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Cha-Chang Salon.....	114
4.5.2.1 Berwujud	114
4.5.2.2 Keandalan	116
4.5.2.3 Kepastian	119
4.5.2.4 Daya Tanggap.....	124
4.5.2.5 Empati.....	126
4.5.2.6 Kesimpulan.....	129
4.5.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Cha-Chang Salon	131
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Cha-Chang Salon.....	135

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	143
5.2 Saran	145

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran	7
Gambar 2.1 Model Mutu Jasa	32
Gambar 2.2 Indikator Kepuasan Konsumen	55
Gambar 3.1 Diagram Pencar Jenis-jenis Korelasi.....	73
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	89
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Normal	142

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	62
Tabel 4.1 Pelanggan Cha-Chang Salon Berdasarkan Jenis Kelamin	108
Tabel 4.2 Pelanggan Cha-Chang Salon Berdasarkan Usia.....	108
Tabel 4.3 Pelanggan Cha-Chang Salon Berdasarkan Jenis Pekerjaan	110
Tabel 4.4 Pelanggan Cha-Chang Salon Berdasarkan Lamanya Berlangganan	111
Tabel 4.5 Pelanggan Cha-Chang Salon Berdasarkan Sumber Informasi yang Didapat Responden.....	112
Tabel 4.6 Pelanggan Cha-Chang Salon Berdasarkan Alasan Datang	113
Tabel 4.7 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon Akan Kelengkapan Peralatan dan Fasilitas yang Ada.....	114
Tabel 4.8 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Kondisi Ruangan.....	115
Tabel 4.9 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Kecepatan Pelayanan Rambut dan Wajah.....	116
Tabel 4.10 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Kesesuaian Pelayanan yang Diberikan.....	117
Tabel 4.11 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Hasil Pelayanan yang Diberikan.....	118

Tabel 4.12 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Pengetahuan dan Pengalaman yang dimiliki dalam Memberikan Pelayanannya.....	119
Tabel 4.13 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Keakapan dalam Memberikan Pelayanannya.....	120
Tabel 4.14 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Keramahan dan Kesopanan dalam Memberikan Pelayanan	121
Tabel 4.15 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Sifat yang Dapat Dipercaya dari Cha-Chang Salon	122
Tabel 4.16 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Pelaksanaan Pelayanan di Salon yang Dilakukan dengan Aman tanpa Menimbulkan Bahaya dan Risiko bagi Pelanggan.....	123
Tabel 4.17 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Kesiapan dan Kesigapan dalam Melayani dan Membantu Pelanggan	124
Tabel 4.18 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Kecepatan tanggapan terhadap Keluhan Pelanggan.....	125
Tabel 4.19 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Kemudahan dalam Menghubungi Cha-Chang Salon	126
Tabel 4.20 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Kemampuan Berkomunikasi dengan Pelanggan	127
Tabel 4.21 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Perhatian Pribadi yang Diberikan kepada Pelanggan.....	128

Tabel 4.22 Tanggapan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Pemahaman Kebutuhan yang Diinginkan Pelanggan	129
Tabel 4.23 Tabel Ranking Kualitas Pelayanan	130
Tabel 4.24 Tingkat Kepuasan Pelanggan Cha-Chang Salon terhadap Keunggulan-keunggulan Pelayanan yang Dimiliki Salon Cha- Chang	131
Tabel 4.25 Tingkat Kepuasan Pelanggan Cha-Chang Salon untuk Merekomendasikan Salon Cha-Chang kepada Orang Lain	132
Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan Pelanggan Cha-Chang Salon untuk Mengajak Teman atau Kerabat untuk Mencoba Pelayanan yang Diberikan Cha-Chang Salon.....	133
Tabel 4.27 Tingkat Kepuasan Pelanggan Cha-Chang Salon untuk Mengutamakan Salon Cha-Chang sebagai Pilihan Pertama bila Membutuhkan Jasa Salon	134
Tabel 4.28 Tingkat Kepuasan Pelanggan Cha-Chang Salon untuk Memperbanyak Frekuensi dalam Mengunjungi	135
Tabel 4.29 Ranking Variabel Penelitian	137
Tabel 4.30 Angka Kembar X.....	138
Tabel 4.31 Angka Kembar Y	139