

ABSTRAK

Diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Salon Audrey terhadap kepuasan konsumen atau pelanggannya.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survei, informasi yang diperlukan diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada para responden. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif karena ditentukan dengan cara membuat deskripsi atau gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor atau sifat objek serta menginterpretasikan hubungan antara fenomena yang di sediakan. Adapun sifat penelitian ini adalah adalah verifikatif, yakni menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Hipotesis yang diambil dari penelitian ini adalah hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara memperoleh data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden sebagai sampel, serta menggunakan uji statistik koefisien korelasi *Rank Spearman*.

Dari hasil yang diperoleh dari *Koefisien Korelasi Rank Spearman* (r_s) sebesar 0,511207155, yang menunjukan adanya hubungan searah yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Salon Audrey. Melalui perhitungan statistik Koefisien Determinasi (K_d) dengan menggunakan metode Rank Spearman, diperoleh besarnya Koefisien Determinasi (K_d) sebesar 26,13%. Hal ini ditunjukkan oleh hasil 26,13% yang artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Salon Audrey terhadap kepuasan konsumen sebesar 26,13% sedangkan sisanya sebesar 73,87% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Dari perhitungan uji signifikan, dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan $n - 2$ yaitu $50 - 2 = 48$, maka diperoleh t hitung (5,07) > $t_{1/2\alpha}$ (1,6788), hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.6 Lokasi Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.3 Pemasaran Jasa.....	16
2.3.1 Pengertian Jasa.....	16
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	17
2.3.3 Klasifikasi Jasa.....	21
2.3.4 Jenis-Jenis Jasa.....	26
2.4 Strategi Pemasaran.....	28
2.5 Pengertian Kualitas.....	29

2.6	Kualitas Pelayanan.....	30
2.7	Dimensi Kualitas Jasa.....	30
2.8	Pengertian Nilai Bagi Pelanggan.....	35
2.9	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	35
2.10	Strategi Peningkatan Kualitas Jasa.....	38
2.11	Menganalisis Kepuasan Konsumen.....	40
2.12	Membentuk Harapan Pelanggan.....	41
2.13	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	42
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Sejarah Salon Audrey.....	44
3.1.1	Profil Salon Audrey.....	44
3.1.2	Jenis-Jenis Jasa yang Ditawarkan.....	45
3.1.3	Struktur Organisasi.....	46
3.1.4	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Salon Audrey.....	49
3.2	Objek Penelitian.....	53
3.3	Metode Penelitian.....	54
3.3.1	Desain Metode Penelitian.....	54
3.3.2	Operasional Variabel.....	54
3.3.3	Jenis-Jenis Sumber Data.....	56
3.3.4	Teknik Pengambilan Data.....	57
3.3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	57

3.3.6 Metode Penarikan Sampel.....	58
3.3.7 Metode Analisis.....	59
3.3.8 Uji Hipotesis.....	61
3.4 Pengujian Validitas.....	63
3.5 Pengujian Reliabilitas.....	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	66
4.2 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Salon Audrey.....	70
4.3 Kepuasan Responden sebagai Konsumen atas Kualitas Pelayanan di Salon Audrey.....	76
4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Salon Audrey Berdasarkan Analisis Korelasi Spearman.....	84
4.4.1 Analisis Kuantitatif.....	84
4.4.2 Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	85
4.5 Koefisien Determinasi.....	90
4.6 Uji Hipotesis.....	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.2 Tabel Ukuran Kualitas.....	59
Tabel 3.3 Tabel Ukuran Kepuasan.....	59
Tabel 4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.1.2 Usia Responden.....	67
Tabel 4.1.3 Status Responden.....	68
Tabel 4.1.4 Pekerjaan Responden.....	68
Tabel 4.1.5 Pendapatan Responden/ bulan.....	69
Tabel 4.2 Validitas.....	70
Tabel 4.2.1 Reliabilitas.....	71
Tabel 4.2.2 Ukuran Kualitas.....	72
Tabel 4.2.3 Kebersihan Toilet.....	72
Tabel 4.2.4 Pemberian Tarif.....	72
Tabel 4.2.5 Suasana Salon Audrey.....	72
Tabel 4.2.6 Kualitas Produk/Jasa.....	72
Tabel 4.2.7 Kenyamanan Ruang Tunggu.....	73
Tabel 4.2.8 Kesesuaian Mode Rambut.....	73
Tabel 4.2.9 Kemampuan Menyelesaikan Keluhan Pelanggan.....	73
Tabel 4.2.10 Respon Pegawai terhadap Keinginan Pelanggan.....	73
Tabel 4.2.11 Kemampuan Pegawai Menangani Keinginan Pelanggan.....	74

Tabel 4.2.12 Kejelasan Informasi.....	74
Tabel 4.2.13 Kesopanan pegawai Salon.....	74
Tabel 4.2.14 Rekomendasi dari Mulut ke Mulut.....	74
Tabel 4.2.15 Hubungan Komunikasi Pegawai dengan Pelanggan..	75
Tabel 4.2.16 Kualitas dari Fasilitas Perlengkapan.....	75
Tabel 4.2.17 Kestrategisan Lokasi Salon.....	75
Tabel 4.2.18 Ketersediaan Tempat Parkir.....	75
Tabel 4.2.19 Pengolahan Data Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.3 Validitas.....	77
Tabel 4.3.1 Reliabilitas.....	78
Tabel 4.3.2 Ukuran Kepuasan.....	78
Tabel 4.3.3 Kebersihan Toilet.....	79
Tabel 4.3.4 Penetapan Harga.....	79
Tabel 4.3.5 Suasana Salon Audrey.....	79
Tabel 4.3.6 Kualitas Produk/ Jasa.....	79
Tabel 4.3.7 Kenyamanan Ruang Tunggu.....	80
Tabel 4.3.8 Kesesuaian Mode Rambut yang Diinginkan.....	80
Tabel 4.3.9 Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan.....	80
Tabel 4.3.10 Respon Pegawai terhadap Keinginan Pelanggan.....	80
Tabel 4.3.11 Kemampuan Pegawai Menangani keinginan Pelanggan.....	81
Tabel 4.3.12 Pemberian Informasi.....	81

Tabel 4.3.13 Sikap Pegawai.....	81
Tabel 4.3.14 Rekomendasi dari Mulut ke Mulut.....	81
Tabel 4.3.15 Komunikasi Pegawai dengan Pelanggan.....	82
Tabel 4.3.16 Kualitas Fasilitas Perlengkapan.....	82
Tabel 4.3.17 Kestrategisan Lokasi.....	82
Tabel 4.3.18 Ketersediaan Tempat Parkir.....	82
Tabel 4.3.19 Pengolahan data Kepuasan Konsumen.....	83
Tabel 4.4.1 Perbandingan Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	85
Tabel 4.4.2 Angka Kembar Variabel X.....	88
Tabel 4.4.3 Angka Kembar Variabel Y.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran.....	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 3.2 Distribusi Normal.....	62
Gambar 4.1 Distribusi Normal.....	92