

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “STUDI DESKRIPTIF MENGENAI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI CABANG SALON ‘X’, KOTA BANDUNG “ bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan konsumen salon ‘X’ yang dapat diketahui melalui hasil analisis gap dari pengukuran terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan salon ‘X’.

Penelitian menggunakan teknik survei. Sampelnya adalah semua konsumen salon ‘X’ yang telah mendapatkan atau merasakan jasa pelayanan salon ‘X’ khususnya pada jasa pelayanan rambut dengan jumlah sampel 57 orang. Alat ukur yang digunakan untuk merupakan modifikasi dari alat ukur SERVQUAL yang dibuat oleh Valerie Zeithaml. Alat ukur ini terdiri dari 35 pernyataan yang menggali dimensi-dimensi dalam SERVQUAL tentang kepuasan yang dirasakan oleh konsumen salon ‘X’. Data diolah dengan menggunakan analisis gap dan distribusi frekuensi.

Hasil dari penelitian secara keseluruhan terdapat 86% konsumen yang merasakan ketidakpuasan dengan kualitas pelayanan di salon ‘X’ dan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan dimensi empathy merupakan dimensi yang paling dirasakan ketidakpuasannya sebesar 87.7% konsumen.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa secara umum konsumen salon ‘X’ merasakan ketidakpuasan terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh salon ‘X’. Oleh karena itu peneliti mengajukan saran kepada pihak pengelola salon ‘X’ untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kelima dimensi kualitas pelayanan, terutama pada dimensi empathy yaitu mengajarkan karyawannya bersikap tegas, bila pelayanan yang diinginkan konsumen dapat merugikan konsumen, dengan memberikan penjelasan-penjelasan yang dapat diterima oleh konsumen. Pada dimensi assurance, peneliti menyarankan agar pihak salon mencari informasi mengenai keinginan para konsumennya dan informasi mengenai pelayanan salon ‘X’ yang belum memuaskan, misalnya dengan membuat kotak saran, angket dan wawancara. Pada dimensi responsiveness, peneliti menyarankan agar pihak salon lebih memperhatikan tentang kesiapan dan kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen.

DAFTAR ISI

Halaman

Lembar Judul	
Lembar Pengesahan	
ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.5. Kerangka Pikir	9
1.6. Asumsi	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa.....	15
2.1.1. Definisi Jasa	15
2.1.2. Kualitas Jasa.....	16

2.1.3. Model Kualitas Jasa	17
2.1.4. Dimensi Kualitas Jasa	18
2.2. Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.2. Tingkat Kepuasan Konsumen	20
2.2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
2.3. Teori Kebutuhan.....	23
2.3.1. Teori Kebutuhan Murray.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	25
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
3.2.1. Variabel Penelitian.....	25
3.2.2. Definisi Operasional.....	26
3.3. Alat Ukur.....	27
3.3.1. Kuesioner Kepuasan Konsumen	27
3.3.2. Cara Skoring	28
3.3.3. Data Penunjang	29
3.3.4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	29
3.3.4.1. Validitas Alat Ukur	29
3.3.4.2. Reliabilitas Alat Ukur	31
3.4. Populasi Sasaran dan Teknik Sampling.....	32
3.4.1. Populasi Sasaran	32

3.4.2. Teknik Sampling.....	32
3.5. Teknik Analisis.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Konsumen.....	34
4.1.1. Jenis Kelamin.....	34
4.1.2. Usia.....	34
4.2. Hasil Penelitian.....	35
4.2.1. Analisis <i>Gap</i> secara Umum.....	35
4.2.2. Analisis <i>Gap</i> berdasarkan Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan .	35
4.3. Tingkat Kepentingan Konsumen berdasarkan Dimensi.....	36
4.4. Pembahasan.....	36

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran.....	46
5.2.1. Saran Praktis.....	46
5.2.2. Saran Teoritis.....	47

DAFTAR PUSTAKA.....	48
----------------------------	-----------

DAFTAR RUJUKAN.....	49
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-kisi Alat Ukur.....	27
Tabel 3.2. Alternatif Jawaban	28
Tabel 4.1. Gambaran Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2. Gambaran Konsumen berdasarkan Tingkat Kepuasan	35
Tabel 4.3. Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen pada Dimensi Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.4. Gambaran Konsumen berdasarkan Tingkat Kepentingan	36

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1. Skema Kerangka Pikir	14
Bagan 3.1. Skema Rancangan Penelitian	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Alat Ukur
- Lampiran 2 Kisi-kisi Alat Ukur
- Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran 4 Data *Gap* Secara Umum
- Lampiran 5 Data Analisis Kepuasan Per Indikator dengan Tingkat Kepuasan Konsumen
- Lampiran 6 Data Analisis Kepuasan Per Item dengan Tingkat Kepuasan Konsumen
- Lampiran 7 Tabulasi silang Tingkat Kepuasan
- Lampiran 8 Sejarah Salon 'X'