



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SALON KARISMA
DI KABUPATEN JEMBER**

*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Charisma Salon
in Jember Regency*

SKRIPSI

Oleh

**Nurani Adi Lestari
NIM 100910202032**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SALON KARISMA
DI KABUPATEN JEMBER**

*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Charisma Salon
in Jember Regency*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

**Nurani Adi Lestari
NIM 100910202032**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Adi Prasodjo dan Ibunda Suparti yang telah memberikan kasih sayang, petunjuk, serta doa yang tiada henti dengan tulus dan ikhlas.
2. Kakakku Nugraha Adi Krishna dan Nurina Adi Paramitha serta saudara-saudaraku yang selalu membawa keceriaan dalam hidupku.
3. Fathullah Hawari yang selama ini memberikan perhatian dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatku Riris, Ita, Siska, Anis, Ayu, Dian dan masih banyak lagi, terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama ini. Serta teman-temanku almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan masih banyak lagi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih semuanya.

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai
(dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh
(urusan) yang lain.

(Q.S Al-Insyirah 6-7)

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit
kembali setiap kali kita jatuh.

- Confusius-

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

nama : Nurani Adi Lestari

NIM : 100910202032

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Karisma di Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Maret 2014

yang menyatakan,

Nurani Adi Lestari
NIM 100910202032

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA SALON KARISMA
DI KABUPATEN JEMBER**

*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Charisma Salon
in Jember Regency*

oleh

**Nurani Adi Lestari
NIM 100910202032**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM.

Dosen Pembimbing Anggota : Drs Didik Eko Julianto, M.AB.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Karisma di Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan pada:
hari, tanggal : Jumat, 04 April 2014
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,
Ketua,

Dr. Agus Budihardjo, MA
NIP. 19520814 198003 1 002

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM.
NIP 19750825 200212 1 002

Drs Didik Eko Julianto, M.AB.
NIP 19610772 198902 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Sasongko, M. Si
NIP 19570407 198609 1 001

Yuslinda Dwi H., S. Sos., M.AB
NIP. 19790919 200812 2 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Karisma di Kabupaten Jember; Nurani Adi Lestari; 100910202032; 2014; 145 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah menciptakan kepuasan bagi pelanggannya sehingga tertarik untuk membeli ulang. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Karisma di Kabupaten Jember. Penelitian ini merupakan penelitian explanatory dengan pendekatan kuantitatif. Obyek dalam penelitian ini yakni pelanggan Salon Karisma. Populasi penelitian ialah seluruh pelanggan pengguna jasa Salon Karisma. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 70 responden. Data primer diperoleh melalui hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden tersebut. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, serta koefisien determinasi (R^2).

Hasil uji F menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Karisma. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,805 > 2,36$) atau nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Salon Karisma

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menyebutkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pada Salon Karisma. Hal ini ditunjukkan dengan seluruh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai t dari masing-masing variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yaitu : 2,041; 2,584; 2,198; 2,259; 2,159 > 1,66724 dan signifikansi 0,045; 0,012; 0,032; 0,027; 0,035 < 0,005.

Implikasi bagi Salon Karisma diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan terutama pada variabel keandalan (X_2) yang merupakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Di samping itu, pihak Salon Karisma diharapkan untuk lebih meningkatkan dimensi variabel bukti fisik (X_1), yakni lebih meningkatkan penataan ruang agar lebih menarik, lebih meningkatkan area parkir, memiliki peralatan salon yang lebih lengkap, serta lebih memperhatikan penampilan karyawan agar lebih rapi, karena dengan adanya fasilitas fisik yang lebih baik pada Salon Karisma dan kemampuan Salon Karisma dalam menangani pelanggan, diharapkan pelanggan dapat lebih merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan Salon Karisma.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Karisma di Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Suhartono, MP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs Didik Eko Julianto, M.AB, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Drs. Sutrisno M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa yang aktif.
7. Bapak Suyanto selaku pemilik Salon Karisma yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian dan memberikan data-data kepada penulis demi kelengkapan skripsi ini.

8. Seluruh dosen, staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
9. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Adi Prasodjo dan Ibunda Suparti yang telah memberikan kasih sayang, petunjuk, serta doa yang tiada henti dengan tulus dan ikhlas.
10. Kakakku Nugraha Adi Krishna dan Nurina Adi Paramitha serta saudara-saudaraku yang selalu membawa keceriaan dalam hidupku.
11. Fathullah Hawari yang selama ini memberikan perhatian dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabatku Riris, Ita, Siska, Anis, Ayu, Dian dan masih banyak lagi, terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama ini.
13. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Maret 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pemasaran	8
2.1.1 Pemasaran Jasa	8
2.2 Jasa	9
2.2.1 Definisi Jasa	9
2.2.2 Klasifikasi Jasa	10
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	13
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	13
2.4 Kualitas Pelayanan	15

2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.4.2 Model Kualitas Pelayanan	16
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Tahap Persiapan	27
3.3 Tahap Pengumpulan Data	28
3.4 Tahap Pengolahan Data	30
3.5 Model Konseptual	31
3.6 Model Hipotesis.....	31
3.7 Definisi Operasional Variabel	32
3.8 Skala Pengukuran	37
3.9 Uji Instrumen	39
3.9.1 Uji Validitas	39
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.10 Teknik Analisis Data	40
3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.10.2 Uji Hipotesis.....	42
3.10.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.11 Perumusan Hipotesis	45
3.12 Kerangka Pemecahan Masalah.....	47
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Salon Karisma	49
4.1.1 Sejarah Singkat Salon Karisma.....	49
4.1.2 Visi dan Misi Salon Karisma	50
4.1.3 Struktur Organisasi	51

4.1.4 Daftar Menu Perawatan.....	53
4.1.5 Hari dan Jam Kerja	53
4.1.6 Lokasi Perusahaan	53
4.2 Karakteristik Responden	53
4.3 Uji Instrumen	65
4.3.1 Uji Validitas	65
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	67
4.4 Teknik Analisis Data	68
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.4.2 Uji Hipotesis.....	69
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.5 Variabel Dominan	75
4.5 Pembahasan	76
BAB 5. KESIMPULAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Usaha Salon Kabupaten Jember	2
Tabel 1.2 Jumlah Konsumen Salon Karisma Tahun 2012	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Nilai Skor.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	54
Tabel 4.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.5 Karakteristik Jumlah Kunjungan Responden.....	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik ...	56
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keandalan	58
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap	59
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Jaminan	61
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Empati	63
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.15 Uji F	69
Tabel 4.16 Uji t	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.18 Variabel Dominan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Order Salon Karisma 1	5
Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual	17
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	31
Gambar 3.2 Model Hipotesis	31
Gambar 3.3 Kerangka Pemecahan Masalah	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Salon Karisma	51
Gambar 4.2 Analisis Scatterplots.....	74
Gambar 4.3 Grafik Normal Plot	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	95
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	101
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	110
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	113
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	119
Lampiran 7 Hasil Uji Heterosdekastisitas dan Uji Normalitas	122
Lampiran 8 Tabel F	123
Lampiran 9 Tabel t	124
Lampiran 10 Foto Penelitian	125