



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON RUDY
HADISUWARNO
JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

**DESY PERMATASARI NURAINI
NIM 070810201023**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON RUDY
HADISUWARNO JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

DESY PERMATASARI NURAINI

NIM 070810201023

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : **DESY PERMATASARI NURAINI**
NIM : **070810201023**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Konsentrasi : **PEMASARAN**
Judul Skripsi : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN SALON RUDY
HADISUWARNO JEMBER**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah di ajukan 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Oktober 2011

Yang Menyatakan,

Desy Permatasari Nuraini
NIM. 070810201023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : *Pengaruh Dimensi Kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen salon Rudy Hadisuwarno Jember.*

Nama Mahasiswa : Desy Permatasari Nuraini

NIM : 070810201023

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs Adi Prasodjo, M.P

NIP. 19550516 198703 1 001

Dr. Handriyono, S.E., M.Si

NIP. 196208021 199002 1001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**

Prof. Dr. Isti Fadah, S.E., M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

JUDUL SKRIPSI
PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SALON RUDY HADISUWARNO
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : DESY PERMATASARI NURAINI

NIM : 070810201023

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

31 Oktober 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. M. Dimiyati, S.E., M.Si. :.....
NIP. 19670421 199403 1008

Sekretaris: Drs. Adi Prasodjo, M.P. :.....
NIP. 19550516 198703 1 001

Anggota : Dr. Handriyono, M.Si. :.....
NIP. 19620802 199002 1 001

Mengetahui / Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN

- ❖ *Kedua orang tuaku, Ayah Puji Rahayu dan Ibu Ismiyatiningasih yang selalu mendoakanku, memberiku semangat, mengajarkanku untuk tidak mudah putus asa dalam menghadapi apapun, dan sangat menyayangiku. Karya ini ku persembahkan sebagai wujud baktiku pada Ayah dan Ibuku. Terimakasih yang tiada terhingga tucurah untuk Ayah dan Ibu.*
- ❖ *Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas cinta kasih, dukungan serta doa yang selalu kalian berikan selama ini.*
- ❖ *Keluarga kedua Papa Samsul dan Mama yang telah mendoakan dan memberiku semangat.*
- ❖ *Jeffery Faradiansyah A. seseorang yang telah membantu memberikan motivasi, doa dan semangat dengan cinta dan kasih sayang serta kesabaran dalam situasi apapun tetap tersenyum menghadapiku*
- ❖ *Sahabat-sahabat terbaikku yang pernah berjuang bersama-sama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi, Nela, Juny, Ayu, Icha, Cha-cha, Deni terimakasih atas dukungan, bantuan, serta kerjasamanya selama ini, terutama dalam melewati masa-masa kritis penyusunan skripsi aku pasti akan merindukan kebersamaan kita.*
- ❖ *Almamater yang kubanggakan dan kucintai.*

MOTTO

”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap”
(QS. Al Insyiroh 94 : 6-8)

“Bermimpilah! Lalu kejar dengan jujur, sabar, tekun dan semangat.”
(Mario Teguh)

Tetaplah bersyukur sepanjang hari karena semua telah direncanakan oleh Yang Maha Kuasa baik untuk dirimu dan Kedua orang tuamu meskipun terkadang kita lupa siapa yang kita miliki itu lebih dari apa yang kita punyai.

(Desy permatasari NurAini)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Jember. Penelitian ini merubah *explanatory research* yang dilakukan dengan metode survai. Metode pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yang mana ditentukan terlebih dahulu beberapa kriteria untuk menjaring responden yang benar-benar memenuhi syarat Data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden yang berasal dari daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan serta keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Jember. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang diperkuat dengan hasil analisis koefisien determinasi berganda dimana sebesar 74,5% kepuasan konsumen ditimbulkan oleh kualitas jasa. Sedangkan berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, empati, jaminan, keandalan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap Salon Rudy Hadisuwarno Jember.

Berdasarkan pelaksanaan kualitas jasa yang diberikan Salon Rudy Hadisuwarno Jember merupakan hal sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan konsumen itu yang berawal dari harapan konsumen terhadap kualitas jasanya.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Salon Rudy Hadisuwarno Jember“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Karya tulis ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dorongan serta do’a dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dr. Istifadah, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Adi Prasodjo, M.P selaku Dosen Pembimbing I atas segala kesabarannya dalam memberikan komentar, saran, bimbingan mulai dari awal proposal sampai pada akhirnya terbentuk skripsi ini;
4. Bapak Dr. Handriyono, M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas segala kesabarannya dalam memberikan komentar, saran, bimbingan mulai dari awal proposal sampai pada akhirnya terbentuk skripsi ini;
5. Bapak Drs. Agus priyono, MM selaku Dosen Wali yang telah membantu memberi pengarah dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Kedua orang tuaku Ayah Puji Rahayu dan ibu Ismiyatiningasih untuk semua yang telah diberikan dan dikorbankan demi kebahagiaan dan kesuksesan penulis dahulu, kini dan nanti;
7. Keluarga keduaku Papa Samsul dan Mama untuk doa yang telah diberikan

8. Penggerak Administrasi Manajemen, Pak Yuli, Mbak Linda dan Mas Nono' terimakasih sudah dibantu selama ini.
9. Teman-teman kost Palmku, Mbak Cha Tirana (Mbak Cica), iput ,ephin, Mbak Ririn (Mbak Yiyin), Rima, Nada, Unyil, Yohana dan adik-adik kostku terima kasih atas bantuan, semangat, kebersamaan serta canda tawanya;
10. Sahabat-sahabatku Nela, Ayu, Juny, Icha, Adif, Cha-cha, Bima, Dian ,Rio ,Alif, Titis, Untung, yang tidak bisa kusebutkan satu per satu terima kasih atas dukungannya dan motivasi kalian dan teman- teman angkatan 2007;
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jember, 31 Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pemasaran dan Jasa.....	5
2.1.2 Kualitas Jasa.....	7
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Kajian Empiris	14
2.3 Kerangka Konseptual	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	19

3.2	Jenis Data dan Sumber Data	19
3.3	Teknik Pengumpulan Data	20
3.4	Populasi dan Sampel	20
3.5	Identifikasi Variabel	21
3.6	Definisi Operasional Variabel	21
3.7	Teknik Pengukuran	23
3.8	Uji Instrumen	24
3.8.1	Uji Validitas	24
3.8.2	Uji Reabilitas	24
3.9	Metode Analisis	23
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.9.2	Teknik Full Regresi Linier Berganda dengan confirmatory	25
3.10	Uji Asumsi	26
3.11	Kerangka Pemecahan Masalah	28
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil	29
4.1.1	Gambaran Umum Salon Rudy Hadisuwarno Jember	29
4.1.2	Struktur Organisasi	31
4.1.3	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	33
4.1.4	Deskripsi Hasil Operasional Salon Rudy Hadisuwarno	34
4.2	Deskripsi Responden	38
a.	Jenis Kelamin	38
b.	Umur Konsumen	38
c.	Pendidikan	39
d.	Pekerjaan	39
e.	Lama Perawatan	40
4.3	Uji Instrumen Penelitian	40
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reliabilitas	42
4.4	Analisis Data	42
4.4.1	Deskripsi Variabel Hasil Penelitian	42

4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.4.3 Uji Asumsi	47
4.4.4 Uji Kesesuaian Model	49
4.4.5 Uji Kausalitas	50
4.5 Pembahasan.....	52
4.5.1 Pengaruh Variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
4.5.2 Pengaruh Variabel empati terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
4.5.3 Pengaruh Variabel keandalan terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.5.4 Pengaruh Variabel daya tanggap terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.5.5 Pengaruh Variabel jaminan terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	15
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Lama Perawatan Selama enam bulan.....	41
Tabel 4.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi jawaban terhadap variable bukti fisik.....	44
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi jawaban terhadap variable empati.....	44
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi jawaban terhadap variable keandalan.....	45
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi jawaban terhadap variable daya tanggap.....	46
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi jawaban terhadap variable jaminan.....	46
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi jawaban terhadap variable kepuasan.....	47
Tabel 4.13 Uji Kesesuaian.....	49
Tabel 4.14 Uji Kausalitas.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	28
Gambar 4 Struktur Organisasi.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Data Mentah

Lampiran 3 Analisis Confirmatory

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi

Lampiran 6 Model fit Summary

Lampiran 7 Hasil pengujian Kausalitas