

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LA ZAHRA SALON DAN SPA PELAIHARI

Rina Murtini
H. Akhmad Samhudi
Siti Raesa Rizki Pardani

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 18310867

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 195 99103 1002

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia 061 504 893

Email : rinamurtini5@gmail.com

Tlp : 0852 9206 4399

ABSTRAK

Rina Murtini. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Pembimbing I : H. Akhmad Samhudi, Pembimbing II Siti Raesa Rizki Pardani

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Untuk mengetahui dan membuktikan kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. 2) Untuk mengetahui dan membuktikan kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh simultan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. 3) Untuk mengetahui dan membuktikan variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Instrumen dalam penelitian ini adalah angket/kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang datang pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari yang berjumlah 90 orang pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 73 orang pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi berganda.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan di La Zahra Salon dan Spa Pelaihari dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari sedangkan variabel daya tanggap dan perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. 2) Secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. 3) Variabel jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Rina Murtini. 2022. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at La Zahra Salon and Spa Pelaihari. Advisor I : H. Akhmad Samhudi, Advisor II Siti Raesa Rizki Pardani

This study aims to: 1) To find out and prove the quality of service which consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, attention has a significant partial effect on customer satisfaction at La Zahra Salon and Spa Pelaihari. 2) To find out and prove the quality of service which consists of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, attention has a significant simultaneous effect on customer satisfaction at La Zahra Salon and Spa Pelaihari. 3) To find out and prove service quality variables consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, attention have a dominant effect on customer satisfaction at La Zahra Salon and Spa Pelaihari.

This type of research is quantitative. The instrument in this research is a questionnaire/questionnaire. The population in this study were all customers for 3 months who came to La Zahra Salon and Spa Pelaihari totaling 90 customers. The sample used in this study amounted to 73 customers of La Zahra Salon and Spa Pelaihari. The data analysis used in this research is simple regression.

Based on the results of research conducted at La Zahra Salon and Spa Pelaihari, it can be concluded as follows: 1) Partially the service quality variable consisting of physical evidence, reliability, and guarantee has a significant effect on consumer satisfaction at La Zahra Salon and Spa Pelaihari while the power variable responsiveness and attention have no effect on customer satisfaction La Zahra Salon and Spa Pelaihari. 2) Simultaneously, service quality variables consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention have a significant effect on customer satisfaction at La Zahra Salon and Spa Pelaihari. 3) The guarantee variable has a dominant effect on customer satisfaction at La Zahra Salon and Spa Pelaihari.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salon kecantikan “La Zahra Salon dan Spa Pelaihari ini menyediakan berbagai macam jasa perawatan kecantikan untuk melayani pelanggannya seperti pelayanan perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tubuh, perawatan lulur dan juga paket khusus bagi pelanggannya, serta juga sering mengadakan promo dan potongan harga bagi pelanggannya. Salon ini menyediakan perlengkapan perawatan kecantikan, seperti perlengkapan perawatan rambut, perlengkapan perawatan kecantikan tubuh dan lain sebagainya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon kecantikan ini selain perawatan kecantikan juga dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas yang diberikan, kebersihan ruangan untuk melakukan perawatan, tempat menunggu para pelanggan, penampilan para karyawan, bersikap ramah dan sopan karyawan terhadap pelanggan.

Pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh salon tersebut apabila kinerjanya memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Dan apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan oleh salon tersebut. Jika kinerja pelayanan yang diberikan oleh salon dan spa tersebut dibawah tingkat yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan dapat menyediakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan merasa puas untuk tetap memakai produk ataupun jasa yang diberikan oleh salon dan spa tersebut. Jika hal ini terjadi dan berjalan dengan baik, maka salon dan spa tersebut akan mengalami kenaikan pendapatan dan jumlah pelanggan meningkat, dikarenakan pelanggan akan setia pada produk ataupun jasa yang diberikan salon tersebut.

Karakter pelanggan saat ini mengharapkan diberikan layanan yang baik terhadap pelanggan untuk terciptanya kepuasan pelanggan. Persaingan usaha yang bergerak dibidang perawatan kecantikan semakin bertambah ketat dan jika konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan layanan salon dan spa menyebabkan menurunnya kunjungan pelanggan. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, hal ini cukup beralasan karena pelanggan menyatakan kurangnya keramahan dalam melayani sehingga kurangnya kenyamanan dalam memberikan pelayanan, selain itu juga terdapat keluhan karena konsumen terlalu lama menunggu antrian hal ini dikarenakan banyaknya pengunjung yang datang tidak disertai dengan karyawan yang banyak atau mencukupi.

Beranjak dari temuan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari?
2. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh simultan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari?
3. Diantara variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari?

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah, sehingga dapat dianggap atau dipandang sebagai konklusi atau kesimpulan yang sifatnya sementara, sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian, adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

H₂ : Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

H₃ : Variabel jaminan berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

Tujuan Penelitian Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk.

1. Untuk mengetahui dan membuktikan kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh parsial secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh simultan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari, yang beralamat di Jalan A. Yani Gang Keluarga Kecamatan Angsau Keluaran Pelaihari Rt. 09 Rw. 3 Pelaihari Kabupaten Tanah Lau

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang berbentuk bilangan atau angka hasil pengukuran.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selama 3 bulan yang datang pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari yang berjumlah 90 orang pelanggan.

Sampel

Berdasarkan pada perhitungan menggunakan rumus slovin ditemukan angka 73.4 dibulatkan menjadi 73, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 73 orang pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

Instrumen Penelitian

Instrument utama dalam penelitian ini berupa angket/kuisisioner

Teknik Analisis Data

- 1) Uji Validitas dan Reliabilitas
- 2) Uji Asumsi Klasik
- 3) Analisis Data/Estimasi Regresi

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad (\text{Sugiyono, 2012:261})$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Pelanggan
- X₁ : Bukti Fisik
- X₂ : Keandalan
- X₃ : Daya Tanggap
- X₄ : Jaminan
- X₅ : Perhatian
- a : Konstanta
- b₁ : Koefisien regresi Bukti Fisik
- b₂ : Koefisien regresi Keandalan
- b₃ : Koefisien regresi Daya Tanggap
- b₄ : Koefisien regresi Jaminan
- b₅ : Koefisien regresi Perhatian

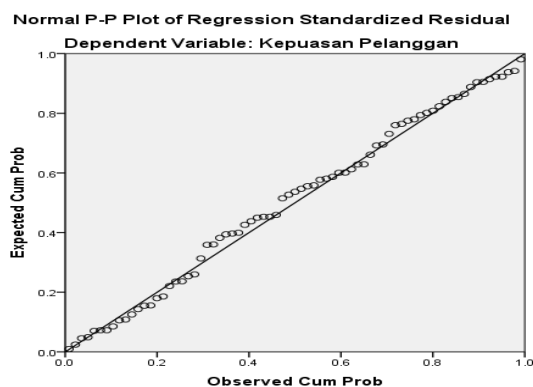
- 4) Uji Hipotesis

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas dapat diketahui dari mendeteksi atau melihat langsung plot sebaran data uji statistik. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan plot normal. Hasil ujinya dapat dilihat berikut ini:



Gambar 4.2 Uji Normalitas

Sumber: Data diolah 2022

Uji normalitas dengan grafik secara visual memperlihatkan data yang normal, akan tetapi terdapat kemungkinan secara statistik terjadi hal yang sebaliknya. Oleh karena itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik akan dilakukan dengan uji One Sample Kolmogorov – Smirnov (K-S) dengan menggunakan taraf signifikan $> 5\%$ atau 0.05. Interpretasinya adalah jika nilainya di atas 0.05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas dan jika di bawah 0.05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian unruk asumsi dalam regresi berganda. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan nilai VIF untuk masing-masing prediktor dengan persyaratan terbebas dari multikolinieritas adalah apabila nilai VIF tidak lebih dari 10 dan angka tolerance tidak lebih dari angka 1.

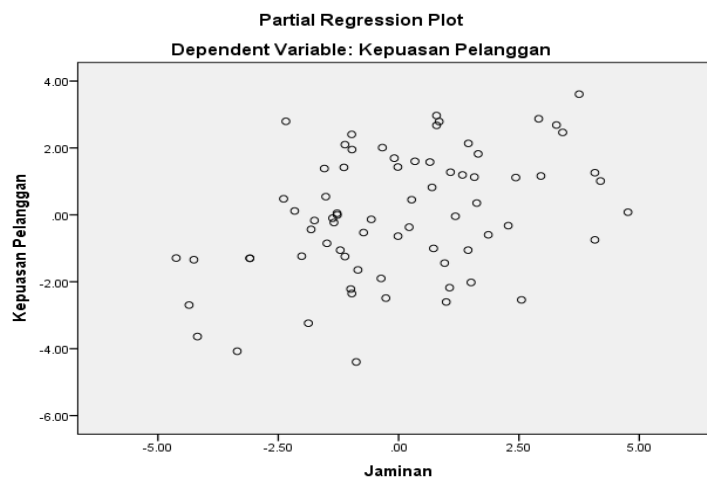
Tabel 4.13
Uji Multikolinieritas

No	Variabel independent/bebas	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	0.955	1.047
2	Kehandalan	0.939	1.065
3	Daya Tanggap	0.181	5.512
4	Jaminan	0.925	1.082
5	Perhatian	0.181	5.517

Sumber: Data diolah 2022

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier kesalahan pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.



Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Titik-titik variabel independen terhadap variabel dependen yang mengisi diagram scatterplot seperti tampak pada gambar di atas tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas.

Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda

Data yang telah diuji validitas dan reliabilitas dan dinyatakan valid dan reliabel langkah selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda menggunakan *Statistical Package for the Sosial Sciences (SPSS)* diperoleh estimasi regresi. Berikut rangkuman hasil estimasi regresi linier berganda.

Tabel 4.14
Hasil Estimasi Regresi Berganda

Variabel Terikat/Dependent	Variabel bebas/Independent	t_{hitung}	Sig	Beta	Koefisien Regresi
Kepuasan Pelanggan	1. Bukti Fisik	3.426	0.001	0.355	0.290
	2. Keandalan	2.651	0.010	0.277	0.227
	3. Daya Tanggap	1.717	0.091	0.408	0.313
	4. Jaminan	3.692	0.000	0.389	0.353
	5. Perhatian	1.573	0.120	0.374	0.305
Constant : 24.406					
Adjusted R Square : 0.263					
F_{hitung} : 1.134					

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan pada tabel 4.23 di atas dapat dituliskan persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 24.406 + 0.290 X_1 + 0.227 X_2 + 0.313 X_3 + 0.353 X_4 + 0.305 X_5$$

Persamaan regresi berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Nilai constanta sebesar 24.406 menunjukkan jika tidak ada variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, maka kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari sebesar 24.406.

- 2) Koefisien regresi sebesar 0.290 untuk variabel bukti fisik adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pelanggan, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel bukti fisik dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari akan mengalami kenaikan sebesar 0.290.
- 3) Koefisien regresi sebesar 0.227 untuk variabel kehandalan adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pelanggan, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel kehandalan dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari akan mengalami kenaikan sebesar 0.227.
- 4) Koefisien regresi sebesar 0.313 untuk variabel daya tanggap adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pelanggan, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel daya tanggap dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari akan mengalami kenaikan sebesar 0.313.
- 5) Koefisien regresi sebesar 0.353 untuk variabel jaminan adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pelanggan, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel jaminan dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari akan mengalami kenaikan sebesar 0.353.
- 6) Koefisien regresi sebesar 0.305 untuk variabel perhatian adalah elastisitas jumlah variabel kepuasan pelanggan, mempunyai makna bahwa jika ditingkatkan satu kali pada variabel perhatian dengan menganggap faktor yang lain tetap maka kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari akan mengalami kenaikan sebesar 0.30.

Uji Hipotesis

Statistik Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama/simultan terhadap variabel dependen. Berikut hasil perhitungan f hitung.

Tabel 4.15
Hasil perhitungan f hitung

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	93.993	5	18.799	6.134	.000 ^b
Residual	205.322	67	3.065		
Total	299.315	72			

Sumber: Data Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.24 pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai F hitung 6.134 lebih besar F tabel 2.351 atau nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian keseluruhan variabel independent penelitian yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Statistik Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian secara terpisah/parsial terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Berikut hasil pengolahan data menggunakan program SPSS.

Tabel 4.16
Hasil perhitungan t hitung

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.406	3.182		7.671	.000
	Bukti Fisik	.290	.085	.355	3.426	.001
	Kehandalan	.227	.086	.277	2.651	.010
	Daya Tanggap	.313	.182	.408	1.717	.091
	Jaminan	.353	.096	.389	3.692	.000
	Perhatian	.305	.194	.374	1.573	.120

Sumber: Data diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai t hitung variabel bukti fisik sebesar 3.426 lebih besar dari nilai t tabel 1.996 atau nilai sig untuk variabel bukti fisik 0,001 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian secara parsial bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Nilai t hitung variabel kehandalan sebesar 2.651 lebih besar dari nilai t tabel 1.996 atau nilai sig untuk variabel kehandalan 0,010 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Nilai t hitung variabel daya tanggap sebesar 1.717 lebih kecil dari nilai t tabel 1.996 atau nilai sig untuk variabel daya tanggap 0,091 lebih besar dari 0,05, dengan demikian secara parsial daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Nilai t hitung variabel jaminan sebesar 3.692 lebih besar dari nilai t tabel 1.996 atau nilai sig untuk variabel bukti fisik 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian secara parsial jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Nilai t hitung variabel perhatian sebesar 1.573 lebih kecil dari nilai t tabel 1.996 atau nilai sig untuk variabel daya tanggap 0,120 lebih besar dari 0,05, dengan demikian secara parsial perhatian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

Variabel bukti fisik berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai nilai t hitung 3.426 lebih besar dari t tabel 1.996 dan nilai sig 0.001 lebih kecil 0,05 dengan demikian variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Berdasarkan pada hasil penelitian dapat diartikan bahwa bukti fisik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Wardani (2017) yang menyatakan

bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Bukti fisik yang ada selama ini La Zahra Salon dan Spa Pelaihari perlu di tambah lagi seperti jumlah kapasitas tempat duduk hal ini untuk mengantisipasi jika ada peningkatan jumlah pelanggan, serta diberikan hiburan seperti televisi dan majalah

Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

Variabel kehandalan berdasarkan pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai nilai t hitung 2.651 lebih besar dari t tabel 1.996 dan nilai sig 0.010 lebih kecil 0,05 dengan demikian variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa kehandalan pegawai mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rohman (2017) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan

Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Hasil pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa nilai f hitung 14.429 lebih besar dari f tabel 2.351 dan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0.05 dengan demikian variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Berdasarkan pada hasil penelitian dan dikuatkan oleh penelitian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa La Zahra Salon dan Spa Pelaihari mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya

Pengaruh dominan kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian) terhadap kepuasan pelanggan pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

Hasil pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa hasil penelitian menunjukkan bila nilai beta variabel bebas penelitian yaitu jaminan memberikan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari. Bila dihubungkan dengan hasil penelitian, maka karyawan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari harus lebih meningkatkan variabel jaminan atau harus mampu memberikan pelayanan yang baik, tentunya hal ini harus didukung dengan kemampuan pegawai yang baik

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan di La Zahra Salon dan Spa Pelaihari dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada La Zahra Salon dan Spa Pelaihari sedangkan variabel daya tanggap dan perhatian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

2. Secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.
3. Variabel jaminan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan La Zahra Salon dan Spa Pelaihari.

Saran

Berdasarkan pada hasil kesimpulan di atas penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak La Zahra Salon dan Spa Pelaihari

Manajemen harus meningkatkan kinerja karyawan, misalkan memberikan masukan dan evaluasi pada karyawan yang dianggap belum profesional untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga kinerja karyawan tersebut dapat meningkat dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan, khususnya pada daya tanggap karyawan dalam melayani pelanggan serta rasa empati atau perhatian karyawan terhadap seluruh pelanggan tanpa dibeda bedakan

2. Bagi Peneliti yang akan datang

Peneliti yang akan datang yang berminat untuk mengadakan penelitian dengan topik yang serupa dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu referensi agar hasil penelitian semakin akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Rachmat, Trijono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Papas Sinar Sinanti
- Rambat, Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat
- Riduwan. 2015. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Mamang, Etta. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta, Andi.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi