

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA LUCAS SALON
DI YOGYAKARTA**



Disusun oleh

Josefina Ercilia Dos Santos

11 07 4609



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2012

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA LUCAS SALON
DI YOGYAKARTA
SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Bisnis (SI)

Disusun oleh

Josefina Ercilia Dos Santos

11 07 4609

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2012

Dipertabankan **HALAMAN PERSETUJUAN** Fakultas Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Kraton Duta Wacana Yogyakarta

dan Dinyatakan Diterima untuk Menerima Sebagai

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen
Menggunakan Jasa Lucas Salon Di Yogyakarta.

Nama : Josefina Ercilia Dos Santos

NIM : 11 07 4609

Mata Kuliah : Skripsi

Fakultas : Bisnis

Program studi : Manajemen

Semester : Genap

Tahun Ajaran : 2011/2012



Telah diperiksa dan disetujui

Di Yogyakarta

Pada Tanggal.....

(Dra. Ety Istriani, M.M.)

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
dan Dinyatakan Diterima untuk Memenuhi Sebagian
Syarat-syarat Guna Memperoleh**

Gelar Sarjana Bisnis

Pada Tanggal :

28 JUN 2012

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Bisnis,



(Dra. Insiwijati Prasetyaningsih, M.M.)

Dewan Penguji.

1. Dra. Ety Istriani, M.M.

2. Jonathan Herdioko, SE., M.M.

3. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria atas semua rahmat dan karunianya serta perlindungan dan penyertaannya terhadap saya dalam kehidupan sehari-hari saya.
- Papa saya Jose dan Mama saya Alda tercinta,serta semua saudara-saudara saya tercinta Lucia, Isaura, Francelina, Elizario, Hugu, yang selalu mendukung dan mendoakan saya agar saya selalu sehat dan sukses dalam meraih cita - cita saya.
- Terima kasih kepada dosenku Bu Ety Istriani, MM yang terkasih ,selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan Skripsi saya dengan baik.
- Almamater saya Duta Wacana
- Soulmate saya yang selalu mambantu, mensupport, dan memberikan semangat agar saya bisa menyelesaikan Skripsi saya dengan baik.
- Teman - teman ku Mitha, Selena, Ety, Helen dan sepupu ku Engy yang selalu memberikan dukungan semangat serta membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi saya dengan baik.

KATA MUTIARA

- ❖ Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat. (Winston Churchill)
- ❖ Sukses seringkali datang pada mereka yang berani bertindak, dan jarang menghampiri penakut yang tidak berani mengambil konsekuensi. (Jawaharlal Nehru)
- ❖ Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah. (Kahlil Gibran)
- ❖ Masa depan itu tidak selalu lebih baik dari pada masa lalu, tapi persiapkan diri anda untuk hadapi masa depan , agar masa depan anda menjadi lebih baik dari pada masa lalu (komang leo triandana Arizona)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa karena atas limpah Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan study strata 1 Ekonomi, jurusan manajemen. Dalam penyelesaian tugas akhir ini tidak luput dari berbagai bantuan semua pihak, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

- ✚ Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas semua kasih karunia dan penyertaannya selama ini kepada saya.
- ✚ Ibu Dra. Ety Istriani, MM, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi pembimbing, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- ✚ Bapak Drs. Andreas Ari Sukoco, MM,MMin; selaku wakil dekan bidang akademik Manajemen dan segenap pegawai fakultas Bisnis yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
- ✚ Kepada Kepala BAPEDA Yogyakarta yang telah memberi perijinan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Yogyakarta.
- ✚ Papa, Mama, Kakak dan Adik - adik saya tercinta yang selalu mendukung saya dalam setiap doa - doa yang mereka panjatkan kepada Tuhan yang maha Esa. Sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

- ✚ Semua teman – teman saya yang selalu setia memberikan semangat kepada saya, sehingga saya tidak merasa putus asa bila ada kesalahan dalam penulisan ini, dan tetap semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
- ✚ Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang saya sebar.
- ✚ Keluarga besar Dos Santos, Gamboa, Trindade, Lopes, dan Olinda Pereira serta semua tante dan om ku Lino, dan semua kakak – kakak ku serta adik – adik ku tercinta yang selalu mendukung dan membantu saya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
- ✚ My Lovely Osvaldo yang selalu setia ada di samping saya untuk membantu dan menyemangati saya sehingga saya selalu semangat agar mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak Terima-Kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, sebab itu penulis siap menerima kritik dan saran-saran yang bersifat membangun terutama dari Dosen dan para pembaca, sehingga Skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, ()

Penulis

Josefina Ercilia Dos Santos

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Kata Mutiara	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Abstrak	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Perumusan Masalah	3
1.3	Tujuan Penelitian	3
1.4	Manfaat Penelitian	4

1.5	Batasan Masalah	4
-----	-----------------------	---

**BAB II LANDASAN TEORI, STUDI PUSTAKA/LITERATUR DAN
 PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1	Pengertian Pemasaran	6
2.2	Manajemen Pemasaran	7
2.3	Konsep Pemasaran	8
2.4	Pengertian Jasa	8
2.5	Karakteristik Jasa	9
2.6	Klasifikasi Jasa	10
2.7	Sifa Khusus Pemasaran Jasa	12
2.8	Kualitas Jasa	13
2.9	Kepuasan Konsumen / Pelanggan	14
2.10	Manfaat Kepuasan Pelanggan	15
2.11	Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	16
2.12	Penelitian Terdahulu	17
2.13	Hipotesis	18

BAB III METODA PENELITIAN

3.1	Data	19
3.1.1	Data Primer	19
3.1.2	Data Sekunder	19
3.2	Metode Pengambilan Sampel	20
3.3	Definisi Variabel dan Pengukurannya	20
3.3.1	Variabel Penelitian	21
3.3.2	Variabel Pengukuran	22
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	23
3.4.1	Uji Validitas	23
3.4.2	Uji Reliabilitas	24
3.5	Desain Penelitian	25
3.6	Uji Hipotesis	26
3.6.1	Uji t (<i>t Test</i>)	27
3.6.2	Uji F (<i>F Test</i>)	29

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	33
-----	-------------------------------	----

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	36
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.2	Uji Validitas	38
4.3	Uji Reliabilitas	41
4.4	Pengujian Hipotesis	42
4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.4.2	Uji Signifikansi Pengaruh Secara Individu (<i>t Test</i>)	43
4.4.2.1	Hipotesis Pertama (H1) <i>Tangibles</i> (X1)	44
4.4.2.2	Hipotesis Kedua (H2) <i>Reliability</i> (X2)	44
4.4.2.3	Hipotesis Ketiga (H3) <i>Responsiveness</i> (X3)	45
4.4.2.4	Hipotesis Keempat (H4) <i>Assurance</i> (X4)	46
4.4.2.5	Hipotesis Kelima (H5) <i>Emphaty</i> (X5)	46
4.4.3	Berdasarkan t hitung dengan t tabel	47
4.4.4	Uji Signifikansi Pengaruh Secara Simultan (<i>F Test</i>)	52

4.4.5 Koefisien Determinasi (R^2) 54

BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

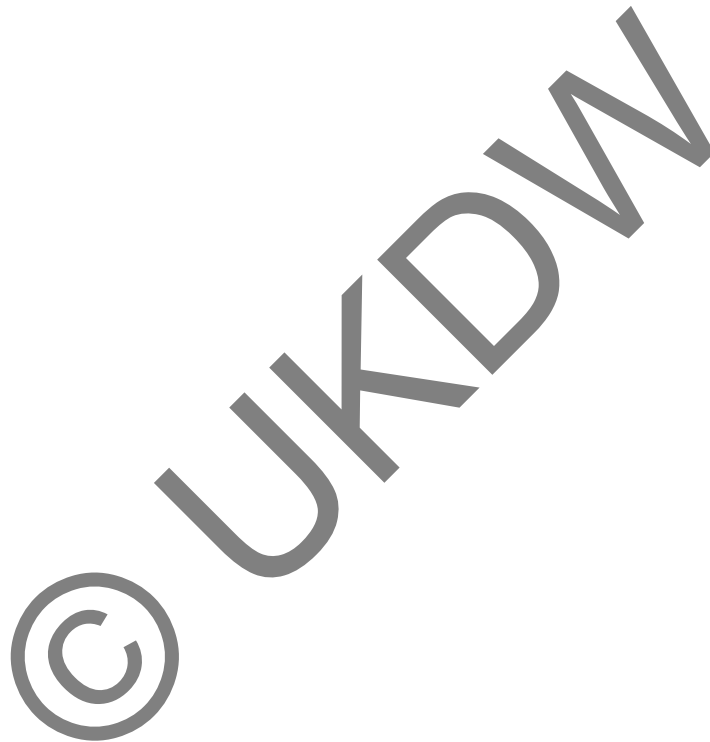
5.1 Simpulan 56

5.2 Saran 57

5.3 Keterbatasan Penelitian 60

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	36
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8	Hasil Regresi Linear Berganda dengan uji t (T -tes)	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Statistik t (t Test)	48
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Semua Hipotesis	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik F (F Test)	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa	11
Gambar 3.1 Model Penelitian	25
Gambar 3.2 Kurva Uji t	28
Gambar 3.3 Kurva Uji F	30
Gambar 4.1 Kurva Uji t	48

© UKDWN

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan khususnya berdasar dimensi kualitas jasa yaitu terdiri dari variabel-variabel *tangibles* (bukti-bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), serta kepuasan konsumen. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon Di Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan yang di lihat dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen Lucas Salon di Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda, uji t dan f. Pengambilan sampel dilakukan melalui kriteria *purposive sampling*, sebanyak 100 orang responden. Untuk mengetahui tingkat validitas dilakukan pengujian uji validitas dengan menggunakan analisis faktor, sedangkan untuk mengetahui reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Lucas Salon.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan*, kepuasan konsumen.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini dimana perkembangan teknologi dan pembangunan yang pesat di segala bidang jasa menyebabkan persaingan bisnis yang semakin ketat pula, salah satunya di bisnis Salon. Oleh karena itu banyak bermunculan salon-salon yang menawarkan berbagai paket dari paket kecantikan sampai paket pengantin, ini semua diupayakan untuk menarik minat konsumen. Persainganpun tak terhindarkan lagi karena industri jasa ini menjamur, maka tidak mudah bagi pengelola untuk menarik minat konsumen yang sebelumnya telah berlangganan di tempat lain. Sebagai pemasar kita tidak hanya menjual jasa tersebut tanpa memperhatikan kepuasan konsumen, karena justru kepuasan konsumenlah yang harus dipenuhi melalui penjualan jasa tersebut.

Salon adalah tata rias yang menampilkan suatu keindahan dan kecantikan yang sudah ada dalam diri seseorang atau konsumen yang dipadukan kembali dengan percikan dan penyesuaian warna serta perawatan yang sesuai. Hal utama yang diprioritaskan oleh jasa salon tersebut adalah kepuasan konsumen atau pelanggan agar menikmati, menyukai pelayanan yang telah diberikannya ditambah lagi kesesuaian yang diinginkan atau model yang sesuai dan mengiringi perkembangan trend yang ada. Para pengelola salon harus mengetahui hal apa saja yang harus dianggap penting oleh pelanggan dan pegawai salon harus berusaha untuk menghasilkan kinerja terutama kepaduan dan keserasian bentuk wajah, rambut dalam diri konsumen untuk potongannya sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Konsumen yang puas akan pelayanannya tentunya mempunyai penilaian yang positif yang secara tidak langsung juga akan meningkatkan pendapatan bagi pemilik.

Sebagai sektor yang bergerak dalam bidang jasa maka tingkat kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap omzet salon tersebut jika kepercayaan konsumen ada dan terpuaskan, maka akan berfikir kembali pada jasa salon tersebut. Secara tidak langsung mereka dituntut untuk dapat menyajikan jasa yang benar-benar sesuai dengan selera konsumen. Perusahaan yang mengusahakan produk jasa selalu mengharapkan adanya pembelian ulang secara terus-menerus oleh konsumennya, serta mengharapkan agar konsumen tidak berpaling ke tempat lain. Oleh karena itu pengelola harus dapat menciptakan kesan khusus yang dapat menarik konsumen untuk selalu menggunakan jasanya.

Lucas Salon merupakan salah satu salon kecantikan Di Yogyakarta yang berorientasi dalam dunia bisnis, dan perlu mempersiapkan kemampuan untuk bersaing dengan salon-salon lainnya. Sehingga disini manajemen Lucas Salon menyediakan beberapa fasilitas tempat ruangan salon yang nyaman untuk digunakan, tempat duduk yang nyaman, meja yang cukup besar untuk menaruh barang bawaan kita diatas, full AC, full music, serta menyediakan majalah atau koran buat kita untuk membacanya.

Menyadari betapa pentingnya analisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon di yogyakarta , maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Lucas Salon Di Yogyakarta**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel *Tangibles* mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon?
2. Apakah variabel *Reliability* mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon?
3. Apakah variabel *Responsiveness* mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon?
4. Apakah variabel *Assurance* mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon?
5. Apakah variabel *Emphaty* mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Tangibles* terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon.

4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Assurance* terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Emphaty* terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan suatu salon.

2. Bagi perusahaan

Memberikan masukan dan memberitahukan kepada pengelola salon tentang kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Universitas

Merupakan tambahan informasi serta diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

1.5 Batasan Masalah

Penulis akan meneliti tentang “ Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Lucas Salon Di Yogyakarta “. Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan Di Yogyakarta.
2. Obyek penelitian adalah konsumen Lucas Salon. Jl. Laksda Adisucipto, RUKO JANTI PERMAI No.3
3. Responden yang akan diteliti adalah semua orang yang pernah menggunakan jasa Lucas Salon.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
 - a. *Tangibles* / Bukti - bukti fisik (X1)
 - b. *Reliability* / Kehandalan (X2)
 - c. *Responsiveness* / Ketanggapan/Daya tanggap (X3)
 - d. *Assurance* / Jaminan (X4)
 - e. *Emphaty* / Empati (X5)
 - f. Kepuasan Konsumen (Y)



BAB V

SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian, saran, dan juga keterbatasan penelitian.

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Variabel *tangibles* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) berhasil didukung.
2. Variabel *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_2) berhasil didukung.
3. Variabel *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_3) berhasil didukung.
4. Variabel *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_4) berhasil didukung.
5. Variabel *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Lucas Salon. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_5) berhasil didukung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran - saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Lucas Salon sebagai berikut :

1. Dalam kaitannya dengan bukti – bukti fisik (*tangibles*), bukti – bukti fisik yang disediakan oleh Lucas Salon sudah bagus dan lengkap. Dimana salon tersebut menyediakan suhu ruangan yang sejuk karena dilengkapi dengan AC sudah cukup baik dan perlu untuk tetap meningkatkannya. Perlengkapan yang dimiliki oleh salon ini selalu terjaga kebersihannya sudah dirasa cukup baik dan perlu untuk tetap meningkatkannya. Semua fasilitas yang ada di Lucas Salon seperti (kursi, meja, jam, AC dll) mempunyai keadaan yang baik dan untuk tetap menjaga fasilitas tersebut perlu di lakukan perawatan/service AC, jm, pada setiap bulan, serta selalu membersihkan kursi meja dan fasilitas lainnya setiap minggu. Keadaan ruangan selalu terjaga kebersihannya dengan baik dan untuk tetap meningkatkannya harus tetap membersihkan ruangan salon setiap hari, tampilan karyawan saat sedang bekerja menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapih sudah bagus dan perlu untuk tetap meningkatkannya.
2. Dalam kaitannya dengan kehandalan (*reliability*), ketepatan waktu dari karyawan dalam melayani konsumen dirasa sudah cukup baik, perusahaan harus mampu mempertahankan jika perlu lebih ditingkatkan lagi. Karyawan memiliki sikap yang simpatik kepada konsumen juga sudah cukup baik dan harus tetap meningkatkannya, kinerja yang di terapkan sesuai dengan harapan konsumen dan perlu di tingkatkan lagi. Karyawan harus memberikan pelayanan yang sama untuk semua konsumen serta pelayanan yang di

berikan kepada konsumen selalu akurat tanpa kesalahan dirasa sudah baik dan harus tetap meningkatkannya.

3. Dalam kaitannya dengan daya tanggap (*responsiveness*), karyawan selalu bersedia membantu konsumen ketika mengalami kesulitan yaitu misalnya, karyawan yang selalu siap sedia sehingga ketika konsumen membutuhkan bantuan bisa ditangani secepat mungkin tanpa harus menunggu lama. Daya tanggap yang diberikan oleh karyawan sudah cukup bagus ini perlu untuk ditingkatkan, upaya ini dapat dilakukan dengan cara karyawan Lucas Salon harus cepat tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Karyawan tepat dalam menyampaikan informasi yang jelas kepada konsumen, yaitu penyampaian informasi yang di berikan oleh karyawan harus tepat dan jelas kepada konsumen sehingga konsumen bisa memahaminya dengan jelas. Karyawan dapat memberikan solusi pada setiap keluhan konsumen misalnya bila ada konsumen yang mengeluh maka karyawan pun harus cepat mengatasinya dengan memberikan solusi pada keluhan para konsumen. Lucas Salon harus lebih cepat dalam memberikan respon, pelayanan yang cepat juga mempengaruhi kepuasan konsumen karena biasanya konsumen tidak sabar apabila harus menunggu lama.
4. Dalam kaitannya dengan jaminan (*assurance*), karyawan menggunakan bahasa yang baik dalam berkomunikasi dengan konsumen, yaitu bila karyawan berkomunikasi dengan konsumen harus menggunakan bahasa yang baik, sopan karena dengan ini bisa menjamin konsumen akan terfikirkan kembali menggunakan jasa Lucas Salon. Kemampuan karyawan yang profesional di bidangnya sudah dirasa cukup baik dan perlu untuk tetap

meningkatkan. Karyawan harus membuat para konsumen merasa nyaman saat proses pelayanan diberikan mulai dari awal sampai akhir sehingga dengan ini bisa menjamin para konsumen pun merasa nyaman dan akan terfikirkan kembali lagi. Karyawan memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang jelas sehingga konsumen dengan mudah mengerti baik pada saat berbicara langsung maupun lewat telepon. Karyawan berusaha untuk meyakinkan konsumen agar percaya bahwa hasil yang diberikan akan sesuai dengan keinginan konsumen ini sudah cukup baik dan perlu untuk tetap meningkatkannya.

5. Dalam kaitannya dengan empati (*emphaty*), karyawan mengucapkan salam pembuka pada awal pelayanan ini sudah cukup baik sehingga dengan ini perlu ditingkatkan. Karyawan selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan ini juga sudah cukup baik dan perlu tetap meningkatkannya. Karyawan dapat sabar dalam melayani konsumen, yaitu pada saat proses pelayanan berlangsung karyawan harus tetap sabar dalam melayani konsumen walaupun konsumen melakukan kesalahan, karena dengan kesabaran para karyawan melayani konsumen, maka konsumen akan merasa nyaman serta akan terfikirkan kembali. Karyawan dapat menjalin hubungan yang baik dengan konsumen, yaitu pada saat karyawan melayani konsumen, karyawan harus bisa untuk mengajak berbicara sedikit dengan konsumen, sehingga bisa menjalin hubungan yang baik antara karyawan dengan konsumen, sehingga bisa membuat konsumen merasa nyaman dengan suasana tersebut. Karyawan dapat memenuhi keinginan konsumen dengan baik, maka konsumen akan merasa bahwa dia diperhatikan secara individu dari

karyawan yang melayaninya karena dengan ini konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan untuknya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

- a. Penelitian hanya dilakukan di kota Yogyakarta saja sehingga belum tentu bisa mewakili seluruh kota yang ada di Indonesia.
- b. Jumlah sampel yang diambil terbatas hanya pada satu bidang jasa saja sehingga industri jasa tersebut tidak bisa secara sempurna mewakili semua industri di Indonesia.
- c. Pembagian kuesioner pada responden juga diharapkan pada saat responden memiliki waktu lebih agar responden tidak terburu-buru dalam mengisi kuesioner dan juga agar peneliti atau orang yang di utus oleh peneliti dapat menjelaskan semua variabel dan item pertanyaan yang ada dalam pertanyaan itu.
- d. Model kepuasan yang digunakan relatif sederhana karena hanya dipengaruhi oleh *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Penelitian mendatang diharapkan menambahkan variabel lain agar diketahui apakah variabel itu bisa dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Basu, Swastha, dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Kelima, Liberty, Yogyakarta, 1997.
- Drs. Bambang Kustitunto. 1984. *Statistik Analisis Runtut Waktu Dan Regresi Korelasi*, Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler & Armstrong (1992). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta: Pearson Education Asia.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat Patria.
- Philip, Kotler & Armstrong, Gray, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Pertama, Index, Jakarta, 2004.
- Pride, M, William & Ferrell, C.O. 1995. *Pemasaran. Teori dan Praktek Sehari-hari*. Edisi Ketujuh. Jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Sekaran, U. (2000), *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 3 rd Ed., New York: John Willey & Sons, Inc
- Siagian, Dergibson & Sugiarto. 2000. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 1999, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.