

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TEMPAT POTONG RAMBUT KOMPAK**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Litaviani Dian Puspitasari

No. Mahasiswa : 11094779

**FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Litaviani Dian Puspitasari, menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TEMPAT POTONG RAMBUT KOMPAK**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 9 Januari 2013

Yang membuat pernyataan,



(Litaviani Dian Puspitasari)

NIM : 11 09 4779

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TEMPAT POTONG
RAMBUT KOMPAK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis
Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SI)



Disusun oleh :

Litaviani Dian Puspitasari

No. Mahasiswa : 11 09 4779

**FAKULTAS BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TEMPAT POTONG
RAMBUT KOMPAK**

Nama : Litaviani Dian Puspitasari

No. Mahasiswa : 11094779

Mata Kuliah : Skripsi

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2012/2013



Telah diperiksa dan disetujui

di Yogyakarta

Tanggal 21 Jan 13

Dosen Pembimbing,

Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir/Skripsi

Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Menerima

Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Tanggal 9 Jan '13

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Singgih Santoso, M.M.

Dewan Penguji :

- UNIKRISTEN DUTA WACANA**
1. Dr. Singgih Santoso, M.M :
 2. Dra. Purwani Retno Andaras, M.M :
 3. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si. :

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini secara special penulis persembahkan bagi:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu mendampingi penulis dan memberikan berkat-Nya sehingga laporan kerja pratek ini dapat terselesaikan.
2. Ibunda tercinta dan Adikku satu-satunya, yang selalu mendukung dan memberikan semangat dan doa.
3. Dhiki Adityo Prastowo yang selalu memberikan dukungan dan perhatian selama ini.
4. Sahabat-sahabatku : Hajeng, Sari dan Arin yang selalu membuat keceriaan dan semangat bagi penulis.
5. Semua saudaraku, Eyang, Om dan Tanteku yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
6. Ibu Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
7. Semua pihak yang mendukung terselesaikannya skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

Urusan kita dalam kehidupan bukanlah untuk melampaui orang lain, tetapi untuk melampaui diri sendiri, untuk memecahkan rekor kita sendiri, dan untuk melampaui hari kemarin dengan hari ini

(Stuart B. Johnson)

Orang-orang menjadi begitu luar biasa ketika mereka mulai berpikir bahwa mereka bisa melakukan sesuatu. Saat mereka percaya pada diri mereka sendiri, mereka memiliki rahasia kesuksesan yang pertama

(Norman Vincent Peale)



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang karena berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Tempat Potong Rambut Kompak**”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi tantangan hambatan sehingga penulis membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan hasil yang maksimal. Namun, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pada diri penulis sehingga penulis dapat menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu mendampingi penulis dan memberikan berkat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibunda tercinta Andriani Sri Sunaringtyas dan Adikku Aditya Yoga Nugraha atas cinta dan kasih yang tidak akan tergantikan, dukungan, perhatian dan doanya selama ini.
3. Dhiki Adityo Prastowo yang selalu memberikan semangat, dukungan dan perhatian selama ini.
4. Ibu Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si selaku dosen pembimbing, terimakasih atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mengarahkan dan mendukung penulis.
5. Bapak Dr. Singgih Santoso, M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

6. Bapak Petra Surya Mega Wijaya, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
7. Dosen-dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana atas segala arahan, wawasan, serta pengetahuan yang telah diberikan dengan tulus hati.
8. Seluruh staf Administrasi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah.
9. Pimpinan, pengelola dan para karyawan Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta, atas kerja sama dan bimbingannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman angkatan 2009 yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penulis menyelesaikan skripsi.
11. Sahabat-sahabatku Hajeng, Sari dan Arin, yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, perhatian, cerita dan pengalaman bagi penulis selama kuliah dan menemaniku disaat sedih dan senang. Terima kasih juga atas persahabatannya. Semoga persahabatan yang indah ini akan selalu ada dan tetap abadi.
12. Untuk semua keluargaku, Eyang, Tante, dan Om, yang telah mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas doanya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih sangat jauh dari yang diharapkan serta tak luput dari kesalahan dan kekurangan . Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak akan sangat berguna bagi penulis dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, Desember 2012

Penulis



© UKDIN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PESEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.1 Karakteristik Jasa	8
2.2.1 Perilaku Konsumen	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Kerangka Penelitian	23
2.6 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi Penelitian.....	25

3.2	Definisi Variabel Penelitian	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	27
3.1.1	Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	27
3.4	Jenis dan Sumber Data	29
3.5	Populasi dan Sampel	29
3.6	Teknik Pengolahan Data	30
3.7	Metode Analisis Data	31
3.7.1	Uji Kualitas Data	31
3.7.2	Analisi Regresi Linier Berganda	32
3.7.3	Pengujian Hipotesis	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	36
4.2	Deskripsi Responden	36
4.3	Metode Analisis Data	38
4.3.1	Uji Validitas	39
4.3.2	Uji Reliabilitas	40
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.4	Pengujian Hipotesis	43
4.4.1	Uji t	43
4.4.2	Uji F	50
4.4.3	Koefisien Determinasi	52
4.5	Pembahasan	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	59
5.3	Keterbatasan Penelitian	61
	DAFTAR PUSTAKA	62
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Penelitian	23
--	----

© UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.6 Hasil Analisa Regresi Berganda	41
Tabel 4.7 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji F	50
Tabel 4.9 Hasil Koefisiensi Determinasi	52

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Ijin Penelitian
Lampiran II	Kuesioner
Lampiran III	Hasil Uji Validitas
Lampiran IV	Hasil Uji Reliabilitas, Koefisien Determinasi, Uji F, Regresi Linier Berganda dan Uji t
Lampiran V	Jawaban Responden
Lampiran VI	Tabel F, Tabel t dan Tabel r



UKDW

ABSTRAK

Litaviani Dian Puspitasari, 2012. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta*. (dibimbing oleh Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si.)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa di Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuisisioner dan studi pustaka dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Dimana persamaan regresi $Y = 0,765 + 0,117 X_1 + 0,227 X_2 + 0,159 X_3 + 0,284 X_4 + 0,127 X_5 + 1,009$. Selain itu, hasil uji F dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial atau uji t, hanya variabel *Reliability* dan *Assurance* saja yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar *Reliability* memiliki nilai sebesar 0,040 atau 0,4% dan *Assurance* memiliki nilai sebesar 0,008 atau 0,08% dan variabel lainnya seperti *Tangible* yang memiliki nilai sebesar 0,158 atau 15,8%; *Responsiveness* sebesar 0,128 atau 12,8% dan *Emphaty* sebesar 0,104 atau 10,4% tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

ABSTRACT

Litaviani Dian Puspitasari, 2012. "Analysis Influence of Quality of Services Against Customers Satisfaction At Kompak Haircut Yogyakarta. (Guided by Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Sc.)

This research aims to determine and analyze how much influence the quality of service to the level of satisfaction felt by customers who use services of Kompak Haircut Yogyakarta.

The model used in this research are the method of observation, questionnaires, and literature study using a Linkert scale and method of determination of the sample used was accidental sampling of as many as 100 samples. The method of analysis were used multiple linear regression methods.

The results showed that the quality of service that consists of Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Emphaty (X5) together have a positive influence. Where there gression equation $Y = 0,765 + 0.117X_1 + 0.227X_2 + 0.159X_3 + 0.284X_4 + 0.127X_5 + 1.009$. In addition, the test result scan be seen that F services quality have a significant effect on customer satisfaction with the level of significance of 0.000 or 0%. However, based on partial testor (t) test, only variables Reliability and Assurance alone has a significant effect on customer satisfaction with the significant value amounted Reliability has a value of 0.040 or 0.4% and Assurance has a value of 0.008 or 0.08% Tangible and other variables such as having a value of 0.158 or 15.8%; Responsiveness of 0.128 or 12.8% and Emphaty of 0.104 or 10.4% did not have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.

ABSTRAK

Litaviani Dian Puspitasari, 2012. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta*. (dibimbing oleh Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si.)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan jasa di Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuisisioner dan studi pustaka dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Dimana persamaan regresi $Y = 0,765 + 0,117 X_1 + 0,227 X_2 + 0,159 X_3 + 0,284 X_4 + 0,127 X_5 + 1,009$. Selain itu, hasil uji F dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial atau uji t, hanya variabel *Reliability* dan *Assurance* saja yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar *Reliability* memiliki nilai sebesar 0,040 atau 0,4% dan *Assurance* memiliki nilai sebesar 0,008 atau 0,08% dan variabel lainnya seperti *Tangible* yang memiliki nilai sebesar 0,158 atau 15,8%; *Responsiveness* sebesar 0,128 atau 12,8% dan *Emphaty* sebesar 0,104 atau 10,4% tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

ABSTRACT

Litaviani Dian Puspitasari, 2012. "Analysis Influence of Quality of Services Against Customers Satisfaction At Kompak Haircut Yogyakarta. (Guided by Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Sc.)

This research aims to determine and analyze how much influence the quality of service to the level of satisfaction felt by customers who use services of Kompak Haircut Yogyakarta.

The model used in this research are the method of observation, questionnaires, and literature study using a Linkert scale and method of determination of the sample used was accidental sampling of as many as 100 samples. The method of analysis were used multiple linear regression methods.

The results showed that the quality of service that consists of Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Emphaty (X5) together have a positive influence. Where there gression equation $Y = 0,765 + 0.117X_1 + 0.227X_2 + 0.159X_3 + 0.284X_4 + 0.127X_5 + 1.009$. In addition, the test result scan be seen that F services quality have a significant effect on customer satisfaction with the level of significance of 0.000 or 0%. However, based on partial testor (t) test, only variables Reliability and Assurance alone has a significant effect on customer satisfaction with the significant value amounted Reliability has a value of 0.040 or 0.4% and Assurance has a value of 0.008 or 0.08% Tangible and other variables such as having a value of 0.158 or 15.8%; Responsiveness of 0.128 or 12.8% and Emphaty of 0.104 or 10.4% did not have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas.

Salah satu cara agar penjualan di Tempat Potong Rambut Kompak supaya dapat lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan para pelanggannya. Tingkat kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang diperoleh. Setelah menikmati kualitas pelayanan tersebut pelanggan cenderung

akan membandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan itu sendiri tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian konsumen. Oleh sebab itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, Tempat Potong Rambut Kompak harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya. Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa potong rambut di Kompak. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan

pelayanan yang diberikan oleh Kompak pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis tempat potong rambut. Pada penelitian ini, tempat potong rambut yang dipilih adalah tempat potong rambut khusus pria. Memilih tempat potong rambut Kompak sebagai objek penelitian dikarenakan peneliti merasa tempat potong rambut ini memiliki keunikan tersendiri dalam pelayanannya. Dinamakan tempat potong rambut karena memang di sana hanya melayani potong rambut saja, tidak menerima cuci rambut maupun perawatan. Walaupun tempat potong rambut yang dipilih sudah cukup spesifik namun tetap saja masih terlihat adanya persaingan yang cukup ketat dikalangan tempat potong rambut yang memang khusus untuk pria saja. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya tempat cukur rambut khusus pria bermunculan. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola bisnis tempat potong rambut tersebut untuk bisa menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding kompetitornya. Demikian juga halnya di Kompak, dimana sebagai salah satu tempat potong rambut khusus pria yang memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada.

Tempat potong rambut Kompak ini merupakan perusahaan jasa yang tentunya sangat memperhatikan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk jasa yang ditawarkan

oleh perusahaan tentunya harus berkualitas. Secara sederhana, kualitas disini dapat diartikan sebagai produk jasa yang bebas cacat. Kualitas layanan itu sendiri mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan tersebut dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TEMPAT POTONG RAMBUT KOMPAK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimanakah pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimanakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimanakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan?
5. Bagaimanakah pengaruh kepedulian (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan dan kegunaan penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepedulian (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan.

1.3.2 Kegunaan penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Sebagai masukan bagi pihak Tempat Potong Rambut Kompak, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi di masa yang akan datang.

2. Sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa serta masyarakat umum mengenai kepuasan pelanggan.

1.4. Batasan Masalah

- a. Responden yang disasar adalah semua masyarakat pria. Karena Tempat Potong Rambut Kompak sendiri merupakan tempat potong rambut khusus pria.
- b. Usia responden yang akan dijadikan target adalah usia 17 tahun – 50 tahun.
- c. Kategori responden : konsumen yang datang dan menggunakan jasa Tempat Potong Rambut Kompak.
- d. Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan Tempat Potong Rambut Kompak, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok yang akan di teliti dalam penelitian ini, diantaranya adalah :
 1. Bukti fisik (*tangible*) , dimensi ini merupakan dimensi yang dapat terlihat seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, kondisi bangunan dan kondisi lingkungan sekitar perusahaan.
 2. Keandalan (*reliability*), dimensi ini memiliki pengertian yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, segera dan hasilnya memuaskan. Jika dimensi ini di terapkan di Tempat Potong Rambut Kompak dapat dilihat dari kecermatan karyawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan hasil potongan rambut yang rapi juga sangat mendukung nilai keandalan di perusahaan jasa tersebut.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Contoh yang ada di Tempat Potong Rambut Kompak antara lain kecepatan karyawan dalam menyikapi kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan, kecepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan karyawan mampu menanggapi secara cepat apa yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan. Contoh yang ada di Tempat Potong Rambut Kompak antara lain adalah keamanan lingkungan sekitar perusahaan, kesopanan dan kejujuran karyawan saat memberikan pelayanan, serta hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan juga merupakan indikator penting dalam dimensi ini.
5. Kepedulian (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Contoh di Tempat Potong Rambut Kompak adalah kemampuan karyawan untuk bisa berkomunikasi dengan baik, kemampuan karyawan dalam memahami setiap keinginan pelanggannya, keramahan karyawan saat memberikan pelayanan, dan kebiasaan karyawan untuk selalu mengucapkan salam kepada pelanggan yang datang maupun setelah pelanggan menerima pelayanan jasa di Kompak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Persamaan regresi $Y = 0,765 + 0,117 X_1 + 0,227 X_2 + 0,159 X_3 + 0,284 X_4 + 0,127 X_5 + 1,009$

artinya variabel independen yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti apabila variabel independen meningkat maka variabel dependen juga akan meningkat, sama halnya jika variabel independen menurun maka variabel dependen juga akan menurun. Dari hasil koefisiensi regresi yang didapat menunjukkan, variabel *Reliability* ($X_2 = 0,040$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, diikuti dengan variabel *Assurance* ($X_4 = 0,008$) menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *Tangible* ($X_1 = 0,158$), *Responsiveness* ($X_3 = 0,128$), dan *Emphaty* ($X_5 = 0,104$) bukanlah merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi yang didapat dari ketiga variabel tersebut melebihi standar angka signifikansi yang ada yaitu 0,05.

2. Dari dua variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang meliputi *Reliability* dan *Assurance*, variabel yang paling dominan adalah variabel *Assurance* (Jaminan) yang berdasarkan hasil uji t, variabel *Assurance* ini memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,179 > 1,986$) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya.
3. Sedangkan pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan secara parsial yang telah dihasilkan adalah sebagai berikut:
 - a. Bukti Fisik (*tangible*)

Hasil dari pengolahan data ternyata menyebutkan bahwa bukti fisik atau *tangible* yang meliputi kondisi bangunan, kerapian karyawan, kebersihan lingkungan dan akses menuju lokasi Tempat Potong Rambut Kompak ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 - b. Kehandalan (*reliability*)

Hasil dari pengolahan data ternyata menyebutkan bahwa kehandalan atau *reliability* yang meliputi kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu pelayanan, kecermatan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
 - c. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Hasil dari pengolahan data ternyata menyebutkan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* yang merupakan kemampuan karyawan dalam

memberikan tanggapan atas apa yang disampaikan pelanggan ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

d. Jaminan (*assurance*)

Hasil dari pengolahan data ternyata menyebutkan bahwa jaminan atau *assurance* yang merupakan keamanan dan kejujuran dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan yang menggunakan jasa potong rambut ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

e. Kepedulian (*emphaty*)

Hasil dari pengolahan data ternyata menyebutkan bahwa kepedulian atau *emphaty* yang merupakan kemampuan karyawan untuk memberikan perhatian kepada pelanggan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Agar Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka sebaiknya perlu melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. *Assurance* mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Indikator dari *assurance* atau jaminan meliputi keamanan lingkungan, kesopanan dan kejujuran dari karyawan saat memberikan pelayanan jasa. Untuk itu sebaiknya, karyawan tetap mempertahankan cara bekerja yang sopan, aman dan jujur saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan yang datang untuk menggunakan jasa potong rambut

akan merasa aman dan nyaman sehingga akan puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

2. *Reliability* mempunyai pengaruh terbesar kedua terhadap kepuasan pelanggan. Indikator dari *reliability* atau kehandalan ini adalah kecermatan, kerapian karyawan saat memberikan pelayanan dan kehandalan karyawan dalam menggunakan alat bantu pelaksanaan pelayanan jasa. Oleh sebab itu, karyawan harus tetap bisa mempertahankan kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan secara rapi dan cermat sehingga hasil dari pekerjaan akan menjadi rapi. Penguasaan dalam menggunakan alat bantu seperti gunting, sisir dan mesin pencukur rambut juga tetap harus diasah agar hasil dari pelayanan dapat maksimal, dengan demikian pelanggan akan merasa puas.
3. *Tangible*, *Responsiveness* dan *Empathy* merupakan variabel yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sangat perlu menjadi perhatian perusahaan untuk bisa memperbaiki ketiga faktor tersebut sehingga nantinya akan mampu ikut mendukung terciptanya suatu kepuasan pelanggan. Untuk *tangible* atau bukti fisik tentunya perusahaan perlu lebih memperhatikan kondisi bangunan, kebersihan ruangan dan kerapian seragam para karyawan. Mengenai *responsiveness* atau daya tanggap tentunya perusahaan harus bisa lebih melatih para karyawan untuk selalu cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, cepat dalam memahami keinginan pelanggan dan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang maksimal. Sedangkan untuk *emphaty* atau kepedulian perusahaan juga perlu meningkatkan kesadaran karyawan untuk bisa selalu

mengutamakan kepentingan pelanggan, memahami apa yang diinginkan pelanggan, dan jangan sampai memilih-milih dalam memberikan pelayanan jasa potong rambut. Semua hal tersebut sangat perlu diperhatikan dan dilakukan oleh pihak Tempat Potong Rambut Kompak Yogyakarta agar dapat meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sesuai yang diharapkan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Ada beberapa hal yang menjadi keterbatasan penelitian yang dilakukan oleh penulis antara lain :

- a. Penelitian menggunakan metode kuesioner sehingga kesimpulan yang dikemukakan berdasarkan pada data yang terkumpul melalui penggunaan instrumen tertulis. Jumlah responden penelitian cukup kecil (100 responden), sehingga data yang diperoleh belum menggambarkan kondisi secara luas, karena dengan menggunakan responden dalam jumlah besar akan diperoleh gambaran yang lebih nyata.
- b. Adanya beberapa responden yang tidak teliti dalam membaca kuesioner yang memungkinkan responden tidak serius dalam mengisi kuesioner, sehingga dalam pengumpulan data kurang lengkap/akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari.1992. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Djarwanto, Ps. dan Pangestu, S. 1993. *Statistik Induktif*. Yogyakarta:BPFE Yogyakarta.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Junaidi. 2010. *Ekonometrika Deret Waktu*. Jakarta : IPB Press
- Kartono, Kartini, Dr. 1990. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran : Perspektif Asia*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, Philip.1996. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Marzuki.2005. *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Nazir, 1983, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sautman dan Stephana. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD FK-UKI Di Cawang Jakarta Timur*. *Buletin Ekonomi, Kajian Manajemen dan Akuntansi*. Vol. IX No.18. Jakarta. ISSN 1410-3842 : Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung,Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy.1995. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy.1999. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy.2004. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.

Widiyanto, Ibnu. 2008.*Pointers: Metodologi Penelitian*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

© UKDW