

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SALON ALING DEMANGAN BARU YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

MARIA AFILIA SANTOSO

11110073

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SALON ALING DEMANGAN BARU YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

MARIA AFILIA SANTOSO

11110073

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CONSUMEN SATISFACTION IN

ALING SALON DEMANGAN BARU YOGYAKARTA

THESIS



Written by :

MARIA AFILIA SANTOSO

11110073

FACULTY OF BUSINESS MANAGEMENT STUDY

DUTA WACANA CHRISTIAN UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2014

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN SALON ALING DEMANGAN BARU

YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana

Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Ekonomi (S1)

Disusun oleh :

Maria Afilia Santoso - 11110073



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014

Halaman Pengesahan

Skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Salon Aling Demangan
Baru Yogyakarta

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

MARIA AFILIA SANTOSO
11110073

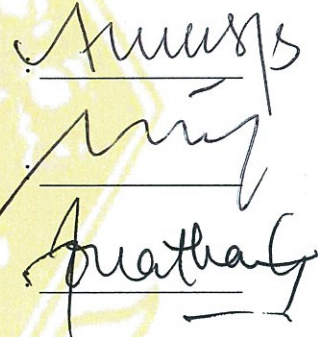
Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Tanggal ...19... JUN ...2014...

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Purwani Retno Andalas, MM
(Ketua Tim)
2. Dra. Ety Istriani, MM
(Dosen Penguji)
3. Jonathan Herdioko, SE, MM
(Dosen Penguji)



Yogyakarta, 20 JUN 2014

Disahkan Oleh :

Dekan,

Wakil Dekan I Manajemen,



Dr. Singgih Santoso, MM



Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON ALING DEMANGAN BARU YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya

Yogyakarta, 9 Juni 2014



Maria Afilia Santoso

11110073

HALAMAN MOTTO

“HARD WORK WILL ALWAYS OVERCOME NATURAL
TALENT WHEN NATURAL TALENT DOES NOT WORK
HARD ENOUGH.”

SIR ALEX FERGUSON

“Nothing can stop you from getting
better.”

ROBIN VAN PERSIE

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan bagi :

1. Tuhan Yesus Kristus yang teramat baik
2. Orangtua tercinta yang sudah memberikan dukungan sepenuhnya
3. Ibu Ety Istriani selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat sabar dan baik dalam membimbing saya selama skripsi ini berlangsung
4. Tata dan Titi yang udah mau jatuh bangun bersama dan menjadi teman bertukar pikiran dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Teman-teman Fakultas Bisnis angkatan 2011 yang selalu memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Cimbot, yang telah membantu mengerjakan skripsi ini hingga bisa selesai

©UKDW

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, cinta kasih, perlindungan dan petunjuk-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Selama proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai, tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan saran-saran dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin sekali menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang tak pernah meninggalkanku dan selalu memberiku kekuatan.
2. Ibu Dra. Ety Istriani, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
3. Orang tua tercinta yang selalu memberiku doa dan semangat serta dukungannya dan kasih sayang tiada akhir hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sebelumnya bahwa penulisan masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran yang

sifatnya membangun, penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juni 2014

Maria Afilia Santoso

©UKDW

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengajuan.....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Keaslian Skripsi.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar tabel.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstraksi.....	xvii
Abstract.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Jasa.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.2 Tolok Ukur Kepuasan Pelanggan.....	12

2.4 Hubungan antar Variabel.....	13
2.4.1 Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Konsumen....	13
2.4.2 Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Konsumen	14
2.4.3 Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.4 Pengaruh Emphaty terhadap Kepuasan Konsumen.....	16
2.4.5 Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan Konsumen.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu.....	18
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	18

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Data.....	20
3.1.1 Definisi data.....	20
3.1.2 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi Penelitian.....	21
3.2.2 Sampel Penelitian.....	21
3.3 Variabel penelitian dan pengukurannya.....	22

3.3.1 Definisi Operasi.....	22
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	25
3.4 Alat Analisis.....	26
3.4.1 Uji Validitas.....	26
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
3.4.4 Uji T.....	28
3.4.5 Uji F.....	29
2.4.6 Koefisien Determinasi.....	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas.....	31
4.2. Uji Reliabilitas.....	34
4.3 Profil Responden.....	34
4.3.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.3.2 Profil Responden berdasarkan Umur.....	35
4.3.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	36

4.3.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.3.5 Profil Responden berdasarkan Pendapatan.....	38
4.4 Pengujian Hipotesis.....	39
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.4.2 Uji t.....	40
4.4.3 Uji F.....	48
4.4.4 Koefisien Determinasi.....	50

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.4	Profil Responden berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.5	Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.6	Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.7	Profil Responden berdasarkan Pendapatan.....	39
Tabel 4.8	Hasil Analisa Regresi Linear berganda dengan Uji t.....	42
Tabel 4.9	Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Jawaban Responden
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Profil Responden
Lampiran V	Hasil Analisis Regresi
Lampiran VI	Surat Ijin Penelitian
Lampiran VII	Tabel r

©UKDW

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen. Salah satu factor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 konsumen salon Aling Demangan Baru Yogyakarta dengan menggunakan metode Purposive Sampling. Jenis datanya adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi: uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, uji t dan f serta analisis koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh persamaan regresi :

$$Y = 1.786 + 0.674 X_1 + 0.264 X_2 + 0.228 X_3 + 0.648 X_4 + 0.268 X_5$$

Dimana variabel kepuasan konsumen (Y), responsiveness (X_1), reliability (X_2), assurance (X_3), emphaty (X_4) dan tangible (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengujian uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti terbukti berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kelima variabel memang layak untuk menguji variabel dependen kepuasan konsumen. Angka adjusted R Square menunjukkan 76,7% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam persamaan regresi.

Kata kunci : kepuasan konsumen, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles.

ABSTRACT

This study has an aim to examine the effect of service quality on Aling Salon Demangan Baru Yogyakarta towards their customer satisfaction. One of the factors that determine customers satisfaction is the customers perception of service quality which focuses on five dimensions of service quality. The variables are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. The data were collected through questionnaire to 100 respondents of the Aling Salon customers. Sampling techniques in the study was done by Purposive Sampling technique. Types of data are primary and secondary data. Analysis technique which is used the multiple regressions.

After a literature review and hypothesis formulation, data were collected through a questionnaire to 100 respondents. Then made an analysis of data obtained by using multiple regression analysis. This analysis covers: validity and reliability, multiple regression analysis. Hypothesis testing through t test and F test and analysis of the coefficient of determination (R²). From the analysis can be obtained equation of regressions :

$$Y = 1.786 + 0.674 X_1 + 0.264 X_2 + 0.228 X_3 + 0.648 X_4 + 0.268 X_5$$

Where the customer satisfaction variable (Y), responsiveness (X₁), reliability (X₂), assurance (X₃), empathy (X₄) and tangible (X₅) has significant impact on customer satisfaction. Hypothesis testing using t test showed that the five independent variables studied, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible proved to have significant impact on the dependent variable of customer satisfaction. Then through the F test can be seen that five independent variables are eligible for the dependent variable to test customer satisfaction. Figures Adjusted R Square of 76,7% of the variable customer satisfaction can be explained by the five independent variables in the regression equation.

Keywords : Customer Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri jasa beberapa tahun belakangan sangatlah pesat, salah satunya adalah di bidang jasa salon kecantikan. Salon kecantikan banyak muncul karena dipengaruhi faktor gaya hidup dan tren mode yang berlaku di masyarakat, khususnya untuk para wanita yang memperhatikan penampilannya. Setiap tahun selalu ada tren baru yang kemudian dianut demi menunjang penampilan. Maka dari itu tidak heran jika salon kecantikan tetap menjadi industri jasa yang berkembang pesat pada saat ini.

Salon kecantikan bisa disebut sebagai bisnis yang menjanjikan karena semua wanita pasti ingin selalu tampak cantik dan salah satu cara menjadi cantik adalah dengan merawat diri di salon. Banyak wanita dalam berbagai usia baik yang berusia muda ataupun mereka yang sudah berumur bahagia dan bangga jika disebut cantik dan menarik terlebih jika sebutan tersebut diberikan oleh lawan jenis. Merawat tubuh dari luar di salon kecantikan merupakan cara paling sederhana dalam mempercantik diri. Salon kecantikan memberikan pelayanan dalam perawatan tubuh juga rambut dan wajah.

Saat ini jumlah pria dan wanita yang karena sibuk menjadi tidak mampu atau bahkan tidak sempat merawat dirinya sangat banyak. Mereka inilah konsumen potensial dalam pasar usaha salon kecantikan. Untuk

membangun dan menggeluti usaha tersebut diperlukan beragam keterampilan usaha, salah satunya adalah ketrampilan memberikan service yang baik terhadap konsumen. Kesuksesan dapat diraih jika bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan secara terus-menerus, jadi bisa memberikan service yang baik, menggunakan produk-produk berkualitas, menyediakan suasana yang nyaman dan tentunya dengan harga yang sesuai. Pelanggan bisnis ini tidak segan mengeluarkan uang lebih untuk sekedar merubah penampilan fisik dan sekaligus relaksasi tubuh.

Salon Aling adalah salon kecantikan 2 lantai yang terletak di Demangan Baru dan melayani berbagai macam perawatan seperti potong rambut, creambath, masker rambut, manicure, pedicure, facial, lulur, make up dan masih banyak lagi. Salon ini memiliki ruang tunggu yang luas dan dilengkapi sofa, televisi, AC dan majalah sehingga ketika kita mengantri untuk melakukan perawatan di Salon Aling kita tetap merasa nyaman. Salon Aling juga memiliki banyak karyawan yang ahli di bidangnya serta ramah kepada pelanggan dan tentunya dengan harga yang terjangkau.

Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan dapat membuat citra positif terhadap perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta kepuasan. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) mengidentifikasi 5 kelompok yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu : Bukti langsung

(*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para *staff* untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para *staff*, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, *Empaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan yang mutu jasa yang diinginkan konsumen. Kepuasan konsumen terpenuhi bila proses penyampaian sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen.

Dari latar belakang masalah di atas penulis mencoba menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta dengan judul : “ **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta** ”

1.2 Perumusan Masalah

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

- a. Adakah pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta?
- b. Adakah pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen di Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta?
- c. Adakah pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan konsumen di Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta?
- d. Adakah pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan konsumen di Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta?
- e. Adakah pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan konsumen di Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta?
- f. Adakah pengaruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan konsumen di Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Agar masalah yang dibahas tidak terlalu luas maka diberikan batasan-batasan sebagai berikut :

- a. Responden penelitian adalah konsumen yang pernah melakukan perawatan di Salon Aling Demangan Yogyakarta
- b. Profil konsumen yang diteliti adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan.
- c. Kualitas pelayanan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, alam yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, Fandy 2001:51)
- d. Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dibatasi 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*.
- e. Kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan dan yang dirasakan setelahnya

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah :

- a. Untuk menganalisis pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta.
- b. Untuk menganalisis pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta.
- c. Untuk menganalisis pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta.
- d. Untuk menganalisis pengaruh dimensi *empathy* terhadap kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta.

- e. Untuk menganalisis pengaruh dimensi *tangibles* terhadap kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta.
- f. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan konsumen di Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan Manajemen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta untuk menentukan kebijakan pelayanan di bidang kualitas pelayanannya.

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang pemasaran dengan membandingkan teori yang diperoleh pada saat kuliah dengan kenyataan yang ada.

- c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah pengetahuan bacaan ilmiah di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

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

5. Variabel *tangibles* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa Salon Aling. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_5) berhasil didukung.
6. Semua variabel independen, yaitu variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependenyaitu kepuasan konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta

5.2 Saran

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

1. Dalam kaitannya dengan keandalan (*reliability*), ketepatan waktu dari karyawan dalam melayani konsumen sudah dirasa cukup baik. Perusahaan harus mampu mempertahankan hal itu bahkan lebih ditingkatkan lagi. Karyawan memiliki sikap simpatik terhadap konsumen juga sudah cukup baik dan harus tetap ditingkatkan. Karyawan juga harus tetap selalu memberikan pelayanan yang sama kepada tiap-tiap konsumen dan sekaligus meningkatkannya lagi.
2. Dalam kaitannya dengan daya tanggap (*responsiveness*), karyawan selalu tanggap terhadap kebutuhan konsumen yaitu karyawan bisa memahami apa

yang diinginkan oleh konsumen disini sudah baik dan harus lebih ditingkatkan lagi agar konsumen lebih puas. Ketersediaan karyawan untuk menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari konsumen disini karyawan harus bisa memberikan informasi yang jelas serta penyampaiannya harus tepat dan jelas kepada konsumen supaya konsumen bisa memahaminya dengan baik.

3. Dalam kaitannya dengan jaminan (*assurance*), karyawan mampu memberikan pelayanan yang profesional juga dirasa sudah cukup baik dan perlu untuk tetap ditingkatkan. Karyawan harus membuat konsumen merasa nyaman saat proses pelayanan diberikan sehingga dengan ini bisa menjamin para konsumen merasa nyaman dan berpikiran untuk kembali menggunakan jasa Salon Aling. Karyawan juga menggunakan tata bahasa yang baik dalam berkomunikasi dengan konsumen yaitu ketika berkomunikasi harus menggunakan bahasa yang baik dan sopan karena dari situ konsumen bisa merasa nyaman dan dihargai sehingga mau menggunakan jasa Salon Aling kembali di kemudian hari.
4. Dalam kaitannya dengan empati (*emphaty*), karyawan memberikan sambutan di awal serta mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi. Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen juga sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi supaya konsumen merasa nyaman dan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Dalam kaitannya dengan bukti fisik (*tangible*), bukti fisik yang diberikan oleh Salon Aling sudah bagus dan lengkap dimana Salon Aling menyediakan ruang tunggu, tempat parkir dll yang nyaman. Terkait kebersihan ruangan Salon Aling, karyawan harus selalu membersihkannya sehingga membuat konsumen menjadi nyaman berada di sana. Tampilan karyawan yang selalu menggunakan seragam yang rapi sudah bagus dan harus tetap dipertahankan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian hanya dilakukan di kota Yogyakarta sehingga belum bisa mewakili seluruh kota yang ada di Indonesia.
2. Jumlah sampel yang diambil terbatas hanya pada satu bidang jasa sehingga tidak bisa mewakili seluruh industry jasa di Indonesia.
3. Model keputusan yang digunakan relative sederhana karena hanya dipengaruhi oleh reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible saja. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel lain agar bisa diketahui apakah variabel itu bisa dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. 2001. *The Essence Of Service Marketing*. Andi dan Pearson Education (Asia) Yogyakarta: Pte Ltd.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-12, Jakarta: Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta, Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U. 2000. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, 3rd Ed., New York: John Willey & Sons, Inc.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI Offset.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.