

**DAMPAK *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON
STRAWBERRY JEMBER**

(Studi Kasus Konsumen salon Strawberry Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh : GHINA ALHANANI

18.1041.1090

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PRODI MANAJEMEN

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghina Alhanani
NIM : 1810411090
Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *DAMPAK SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON STRAWBERRY JEMBER*, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 20 September 2022
Yang menyatakan.



Ghina Alhanani
NIM. 1810411090



DAMPAK *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON STRAWBERRY JEMBER

(Studi Kasus Konsumen salon Strawberry Jember)

Oleh :

Ghina Alhanani

18.104.11.090

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE., MM, M.Akun

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Dampak *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Ghina Alhanani
NIM : 1810411090
Hari : Kamis
Tanggal : 10 November 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Anggota 1,



Budi Santoso, SE, MM, M.Akun
NPK : 0709107301

Anggota 2,



Nursaidah, SE, MM.
NPK : 0701068503

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi



Achmad Hasan Hafidzi, S.E., M.M.
NPK : 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terimakasih kepada orang tua saya Bapak Mohamad dan Ibu Menik Lestari yang telah mendoakan, merawat, membimbing, menasehati, serta mendampingi saya setiap waktu selama saya hidup di dunia ini.
3. Terimakasih kepada kakak-kakak saya Widya dan Haris yang telah setia membimbing, memahami, mendukung, mendoakan saya setiap waktu.
4. Terimakasih kepada dosen Pembimbing dan Penguji yang telah membantu mendampingi saya dalam penyusunan skripsi.
5. Terimakasih kepada teman-teman yang mendampingi serta bersedia untuk menjadi tempat berkeluh kesah saya, ketika saya mengerjakan tugas diluar, menemani saya disaat stress ingin menghirup udara Yoana, Humaira, Virginia, Widodo, Meli, Kikik, Agung, Vita, Silfi, Novi, Rohman, Basitul, Fajar Aurel dan teman-teman lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
6. Terimakasih kepada Owner Salon Strawberry Fina, serta Nafa yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember angkatan tahun 2018.

MOTTO

قَدِيرٌ شَيْءٍ كُلِّ عَلَى اللَّهِ إِنَّ ۖ جَمِيعًا اللَّهُ بِكُمْ يَأْتِ تَكُونُوا مَا آيِنَ الْخَيْرَاتِ فَاسْتَنْبِقُوا مَوْلِيهَا هُوَ وَجْهَةٌ وَلِكُلِّ

(Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai **(QS. Al-Isra' Ayat 7)**)

“The Two Biggest Enemies Of Your Success Are Procrastination And Excuses”

(Dua Musuh Terbesar Kesuksesan adalah Penundaan dan Alasan)

(ALI BIN ABI THALIB)

“It doesn't matter what a person is born into, but what they grow up to be”

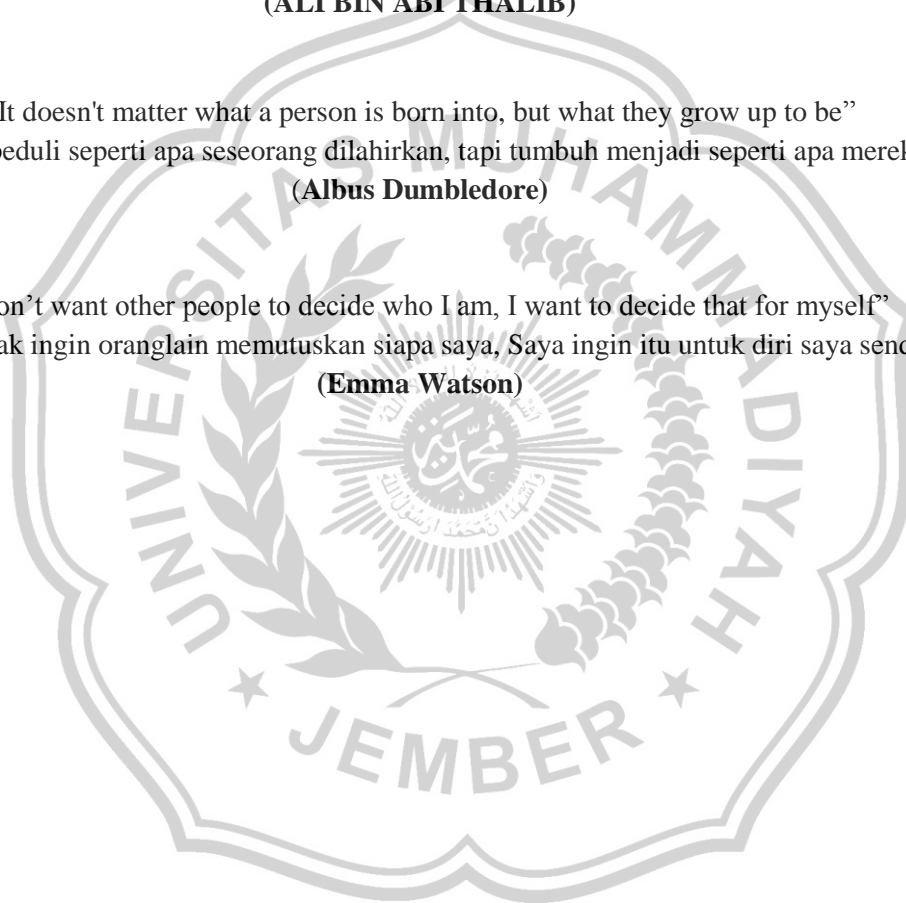
(Tidak peduli seperti apa seseorang dilahirkan, tapi tumbuh menjadi seperti apa mereka)

(Albus Dumbledore)

“I don't want other people to decide who I am, I want to decide that for myself”

(Saya tidak ingin oranglain memutuskan siapa saya, Saya ingin itu untuk diri saya sendiri)

(Emma Watson)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *Dampak Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Strawberry Jember*,

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dosen penguji utama
4. Bapak Budi Santosos SE, MM, M.Akun selaku dosen pembimbing I dan
5. Ibu Nursaidah, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Ayah dan Ibu saya yang selalu mensupport dan mendoakan saya dalam segala hal
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 13 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Konsep Pemasaran	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran	6
2.2 Teori Pelayanan	6
2.3 Pelayanan Prima	6
2.3.1 Tujuan Pelayanan Prima	7
2.3.2 Manfaat Pelayanan Prima	8
2.3.3 Fungsi Pelayanan Prima	8
2.3.4 Indikator Pelayanan Prima	8
2.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.4.1 Sifat-sifat pelanggan	9
2.4.2 Strategi Kepuasan Pelanggan	9
2.4.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	10
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.5 Penelitian Terdahulu	13
2.6 Kerangka Konseptual	13
2.7 Hipotesis	13
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel	16
3.2 Definisi Operasional Variabel	16
3.3 Desain Penelitian	17
3.4 Jenis Data	17
3.5 Populasi dan Sampel	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data	18
3.7 Teknik Pengukuran Data	18
3.8 Teknik Analisis Data	18
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	19
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	20
3.8.4 Analisis Koefisien Determinan	20

3.8.5 Uji Hipotesis	20
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Objek Penelitian	22
4.2 Analisis Deskriptif	24
4.3 Uji Instrumen Data	30
4.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	32
4.5 Uji Asumsi Klasik	33
4.6 Uji Hipotesis	35
4.7 Analisis Koefisien Determinasi Berganda R2	35
4.8 Pembahasan.....	36
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
Daftar Pustaka.....	41



Daftar Tabel

1.1 Daftar Harga Perawatan Salon Strawberry	3
1.2 Penelitian Terdahulu	11
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	24
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	24
4.4.1 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kemampuan	25
4.4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Sikap	26
4.4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Penampilan	27
4.4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Perhatian	27
4.4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Tindakan	28
4.4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Tanggung Jawab.....	29
4.5 Uji Validitas	30
4.6 Uji Reabilitas	31
4.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	32
4.8 Uji Multikolinieritas	34
4.9 Uji t	35
4.10 Uji f	36
4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda Uji f	36



Daftar Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	13
4.1 Logo Salon Strawberry Jember	22
4.2 Struktur Organisasi Salon Strawberry Jember	23
4.3 Uji Normalitas	33
4.4 Uji Heterokedastisitas	34

