

**PERENCANAAN STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA  
SALON INDAH SARI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (S1)



**Oleh:**

**WIWIK NUR JANNAH  
15.1041.1035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Perencanaan Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Salon Indah Sari Jember Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada.

Nama : Wiwik Nur Jannah  
NIM : 15.10.411.035  
Hari : Rabu  
Tanggal : 30 Oktober 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs. M. Naely Azhad, M.Si  
NIP. 196612311993031006

Anggota 1

Dr. Nurul Qomariah, SE., MM  
NPK.06 05 426

Anggota 2

Haris Hermawan, SE., MM  
NPK. 15 03 643

Mengesahkan

Dekan

Dr. Arik Susbiyani, M.Si  
NPK. 01 09 289

Ketua Program Studi

Haris Hermawan, SE., MM  
NPK. 15 03 643

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wiwik Nur Jannah

Nim : 15.1041.1035

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PERENCANAAN STRATEGI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON INDAH SARI JEMBER**. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan 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 ,30 Oktober 2019

Yang menyatakan



Wiwik Nur Jannah

15.1041.1035

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Perencanaan Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Salon Indah Sari Jember”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jember. Seiring harapan peneliti, semoga Skripsi ini bermanfaat dalam memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu akuntansi. Skripsi ini juga diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan dan pemahaman serta dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan bagi pembaca.

Dalam penelitian skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu tidak lupa peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Allah SWT, atas anugerah dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada peneliti.
2. Ibu Dr. Nurul Qomariyah, MM. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran.
3. Bapak Haris Hermawan, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran.
4. Bapak Drs. Anwar., MSC selaku DosenPenguji yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran.
5. Ayah dan Ibu terimakasih sudah memberikan pendidikan terbaik, sampai aku bisa menyelesaikan studi (S1). beserta seluruh keluargaku yang selama ini senantiasa membimbing dan memberi dorongan semangat serta dukungan spiritual, terima kasih untuk semuanya.
6. Teman-teman Manajemen kelas A angkatan 2015, yang merupakan teman seperjuangan dalam menuntut ilmu, bertukar pikiran dan bersosialisasi selama menempuh studi ini, Alhamdulillah kita bisa menyelesaikan (S1) tepat waktu.
7. Semua keluarga yang selalu memberikan dorongan semangat, terimakasih
8. Aditya Kurniawan yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, kebaikan dan doa Nya saya ucapkan terimakasih.
9. Untuk Sahabat SMK Aulia Annisa dan Yurike Ainur Rofiqoh terimakasih kalian selalu memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
10. Teman KKN 43 terimakasih kalian sudah memberikan canda tawa susah atau senang yang saya alami di kencong wonorejo 2019.
11. Untuk Sahabat yang sudah terasa seperti saudara Yayuk Indrasari dan Ilfiatut Tamimah kalian lah yang selalu ada buat saya ketawa bareng kemana-mana bareng sampai-sampai kita gak punya sedih, terimakasih kalian sudah mau menjadi sahabat terbaikku.
12. Siti Rizkiah Iriana Holik terimakasih kamu sudah mau jadi teman setia ospek ku dulu sampai sekarang, jadilah teman yang baik sampai kapanpun.

Seperti kata pepatah “ Tak Ada Gading Yang Tak Retak “ peneliti menyadari bahwa Penyusunan Skripsi ini belumlah sempurna dan masih banyak kekurangan yang perlu adanya perbaikan, karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi sempurnanya penyusunan Skripsi ini. Namun mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jember, 30 Oktober 2019  
Peneliti

Wiwik Nur Jannah

15.1041.1035



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORI</b>	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa.....	6
2.1.3 Kualitas Layanan .....	6
2.1.4 Model Kualitas Jasa .....	8
2.1.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Penelitian Terdahulu .....	11
2.3 Kerangka Konseptual.....	13
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	14
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	14
3.3 Desain Penelitian .....	15
3.4 Jenis Data.....	15
3.4.1 Data Primer .....	15
3.4.2 Data Sekunder.....	16
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	16
3.5.1 Populasi.....	16
3.5.2 Sampel .....	16
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.7 Teknik Analisis Data.....	16

3.7.1 Analisis Deskriptif .....	17
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	17
3.7.2.1 Uji Validitas .....	17
3.7.2.2 Uji Reliabilitas .....	18
3.7.2.3 Importance Performance Analysis (IPA) .....	18
3.7.2.4 Analisis Diagram Kartesius.....	19

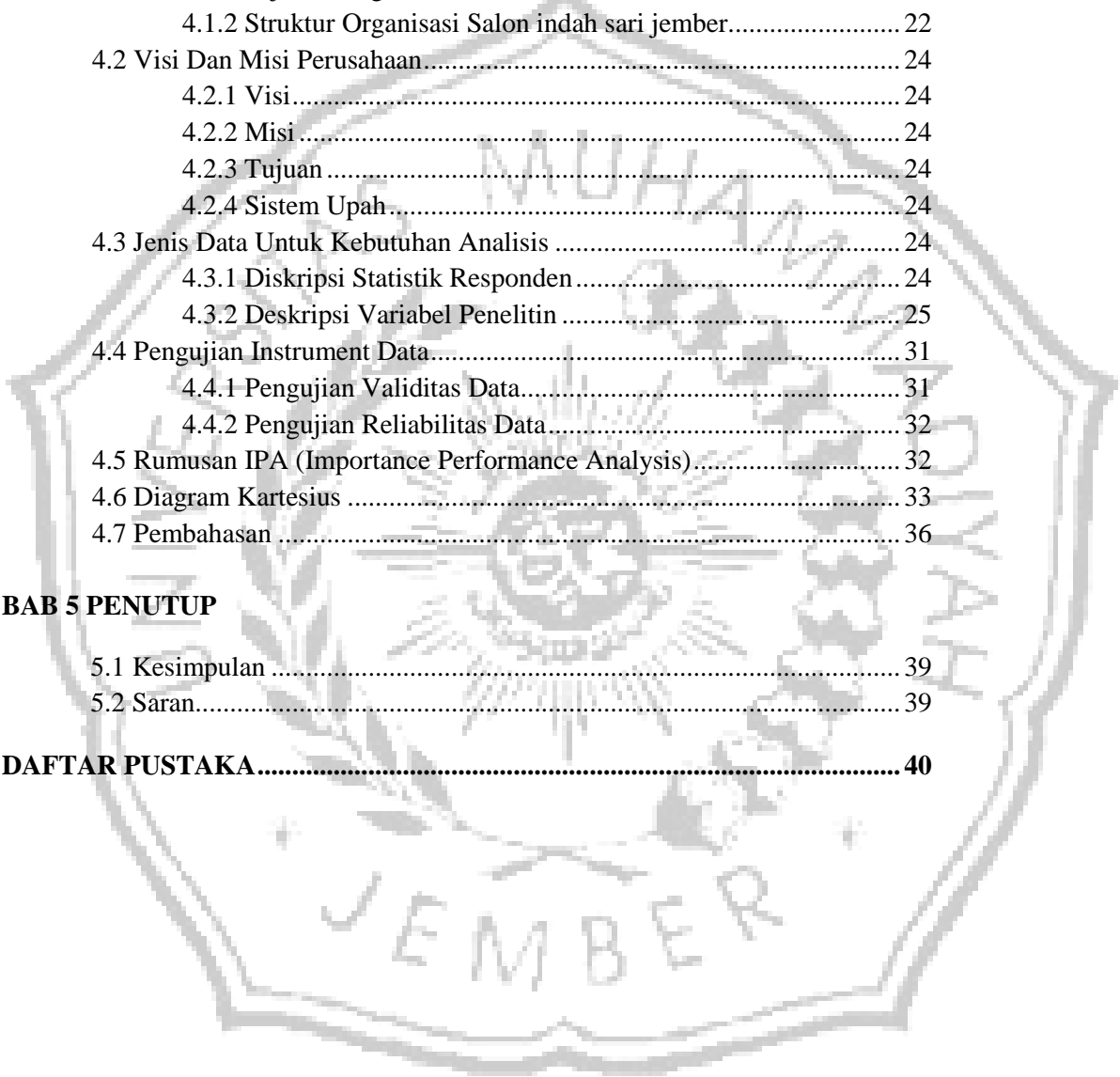
**BAB 4 PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	21
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	21
4.1.2 Struktur Organisasi Salon indah sari jember.....	22
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	24
4.2.1 Visi.....	24
4.2.2 Misi .....	24
4.2.3 Tujuan .....	24
4.2.4 Sistem Upah.....	24
4.3 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	24
4.3.1 Diskripsi Statistik Responden .....	24
4.3.2 Deskripsi Variabel Peneliti .....	25
4.4 Pengujian Instrument Data.....	31
4.4.1 Pengujian Validitas Data.....	31
4.4.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	32
4.5 Rumusan IPA (Importance Performance Analysis).....	32
4.6 Diagram Kartesius .....	33
4.7 Pembahasan .....	36

**BAB 5 PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	39
5.2 Saran.....	39

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>40</b>
----------------------------	-----------



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1</b>	Pengantar Kuisisioner
<b>LAMPIRAN 2</b>	Tabulasi Data Kuisisioner
<b>LAMPIRAN 3</b>	Frekuensi Pernyataan Responden
<b>LAMPIRAN 4</b>	Uji Validitas dan Tabel r Product Moment
<b>LAMPIRAN 5</b>	Uji Reliabilitas
<b>LAMPIRAN 6</b>	Diagram Kartesius & Ecel IPA
<b>LAMPIRAN 7</b>	Dokumentasi

