

**SKRIPSI**

**Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon  
Pricilia Desa Tanggul Kulon Kecamatan Tanggul Jember**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu  
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**Laily Putri Cahya Ningrum  
1610411100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laily Putri Cahya Ningrum

NIM : 1610411100

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Pricilia Desa Tanggul Kulon Kecamatan Tanggul Jember; adalah hasil karya sendiri. 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 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 02 September 2020  
Yang menyatakan,

Jember, 02 September 2020  
Yang menyatakan,



Laily Putri Cahya Ningrum  
NIM. 16.10.411.100

Laily Putri Cahya Ningrum  
NIM. 16.10.411.100

## SKRIPSI

# Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Pricilia Desa Tanggul Kulon Kecamatan Tanggul Jember

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

Laily Putri Cahya Ningrum  
1610411100

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Wahyu ES, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid, SE, M.Si



## PENGESAHAN

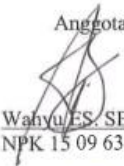
Skripsi berjudul; Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Pricilia Desa Tanggul Kulon Kecamatan Tanggul Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Laily Putri Cahya Ningrum  
NIM : 1610411100  
Hari : Rabu  
Tanggal : 02 September 2020  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Dr. Toni Herlambang, M.M  
NPK 06 03 425

Anggota 1,

  
Wahyu ES, SE, MM  
NPK 15 09 633

Anggota 2,


  
Yusron Rozzaid, SE., M.Si  
NPK 11 13 577



Maheni Ika Sari, SE, MM  
NIP. 19770811 2005 01 2000

Mengesahkan:

Ketua Jurusan,

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

3 / 3  
iv

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Pricilia Desa Tanggul Kulon Kecamatan Tanggul Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Dr. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Wahyu ES. SE. MM, selaku dosen pembimbing I dan Yusron Rozzaid, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Toni Herlambang, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 02 September 2020

Penyusun

Laily Putri Cahya Ningrum



## MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

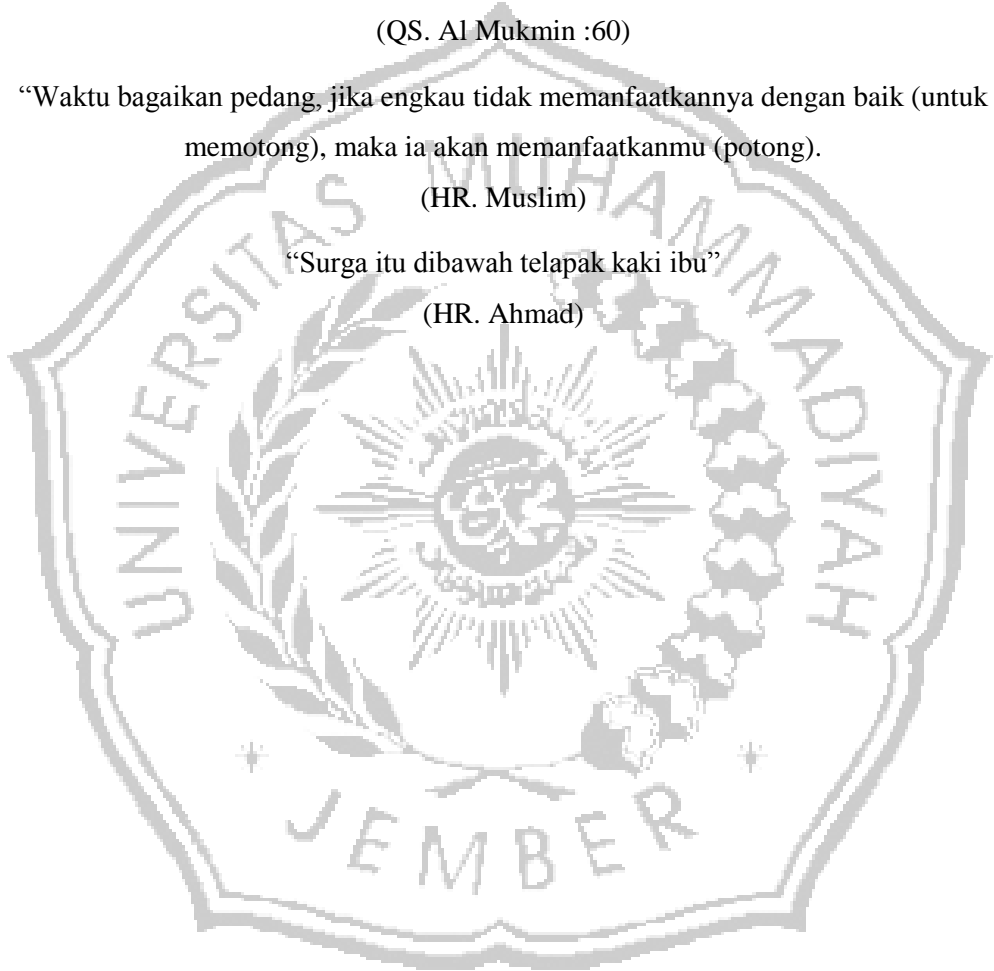
(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen .....	8
2.1.3 Pengertian Jasa .....	10
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa .....	13
2.1.5 Mengelola Kualitas Jasa .....	14
2.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	16
2.2.2 Bentuk Pelayanan .....	17
2.2.3 Bentuk Pelayanan Jasa .....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Kerangka Konseptual .....	26
2.6 Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	28



3.1.1 Variabel Bebas .....	28
3.1.2 Variabel Terikat .....	28
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.3 Desain Penelitian .....	29
3.4 Populasi dan Sampel .....	30
3.4.1 Populasi .....	30
3.4.2 Sampel .....	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.5.1 Data Sekunder .....	31
3.5.2 Data Primer .....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	32
3.7.1.1 Uji Validitas .....	32
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	34
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	34
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.7.4 Uji Hipotesis .....	35
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t) .....	35
3.7.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	37
4.1.2 Struktur Organisasi .....	37
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan .....	38
4.1.4 Aspek Personalia .....	38
4.1.4.1 Jumlah Tenaga Kerja .....	38
4.1.4.2 Jam Kerja .....	38
4.1.4.3 Sistem Upah .....	39
4.1.5 Aspek Pemasaran .....	39
4.1.5.1 Daerah Pemasaran .....	39
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	39
4.2.1 Diskriptif Statistik Responden .....	39
4.2.2 Diskriptif Variabel Penelitian .....	40
4.2.2.1 Bukti Fisik (X1) .....	40

4.2.2.2 Keandalan (X2) .....	41
4.2.2.3 Daya Tanggap (X3) .....	42
4.2.2.4 Jaminan (X4) .....	43
4.2.2.5 Empati (X5) .....	45
4.2.2.6 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	46
4.3 Analisis Data .....	47
4.3.1 Uji Instrumen Data .....	47
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data .....	47
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	48
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	51
4.3.3.1 Pengujian Normalitas .....	51
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas .....	52
4.3.3.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	52
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	53
4.3.4.1 Uji t .....	53
4.3.4.2 Koefisien Determinasi .....	55
4.4 Pembahasan .....	55
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	58
5.9 Rekomendasi .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Daftar Perbandingan Harga Jasa Salon.....	4
Tabel 1.2:	Daftar Pendapatan Salon Pricilia.....	5
Tabel 1.3:	Data Kepuasan Pelanggan Salon Pricilia .....	5
Tabel 2.1:	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4.1:	Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Masa Menjadi Pelanggan .....	39
Tabel 4.2:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik .....	40
Tabel 4.3:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	41
Tabel 4.4:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap .....	42
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	43
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati ....	45
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	46
Tabel 4.8:	Hasil Pengujian Validitas .....	48
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	49
Tabel 4.10:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel 4.11:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.12:	Hasil Uji t .....	54
Tabel 4.13:	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	10
Gambar 2.2:	Kerangka Konsep Penelitian .....	21
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Salon Pricilia Tahun 2020 .....	38
Gambar 4.2:	Hasil Pengujian Normalitas .....	51
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner  
LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner  
LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian  
LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner  
LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden  
LAMPIRAN 6: Uji Validitas  
LAMPIRAN 7: Uji Reliabilitas  
LAMPIRAN 8: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis  
LAMPIRAN 9: Tabel  $r$  Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi  $t$   
LAMPIRAN 10: Dokumentasi Penelitian

