

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN SALON KING JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**Nafa Nuzula**  
**1510411002**

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nafa Nuzula

Nim : 1510411002

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN SALON KING JEMBER adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subnansi 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 di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 01 Juli 2019

Yang menyatakan,

Nafa Nuzula

Nim. 1510411002

**SKRIPSI**



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN SALON KING JEMBER**

Oleh :

NAFA NUZULA

NIM. 1510411002

Pembimbing :

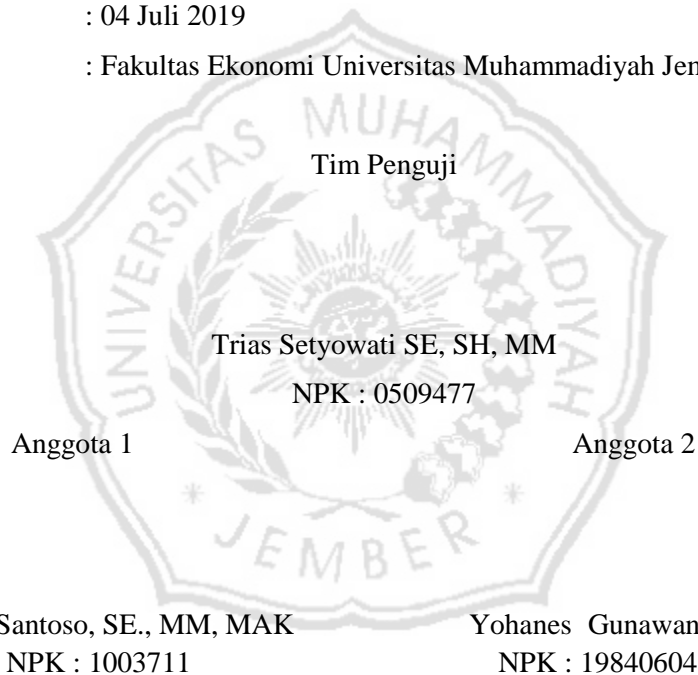
Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE., MM, MAK

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan W., SE.,MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Tingkat Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Salon King Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Nafa Nuzula  
Nim : 1510411002  
Hari : Kamis  
Tanggal : 04 Juli 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Mengesahkan :

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si.  
NPK : 0109289

Haris Hermawan, SE., MM  
NPK : 1503643

## MOTTO

“Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha pemurah, yang mengajar (manusia) dengan perantara kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.”

(QS. Al ‘Alaq:1-5)

“Bertaqwalah kepada Allah SWT, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah SWT mengetahui segalanya”

(QS. Al Baqarah : 282)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.”

(Ralph Waldo Emerson)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN SALON KING JEMBER, skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hambaMu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Haris Hermawan, SE., MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Trias Setyowati SE, SH, MM. selaku dosen penguji, Budi Santoso, SE., MM, MAK sebagai pembimbing utama dan Yohanes Gunawan W., SE.,MM.selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Bapak Hairuddin dan Ibunda Hosniyah yang dengan penuh kesabaran, ketulusan hati mencurahkan cinta, kasih sayang, dukungan doa dan memberikan banyak hal dalam pendidikanku.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharap masukan dan saran dari semua pihak. Artinya penulis berharap skripsi ini dapat bermafaat.

Jember, 01 Juli 2019

Penulis

## PERSEMBAHAN

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

1. Allah Subhanahu Wata'ala, karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Orang tua yang sangat saya sayangi, Ayahanda Hairuddin dan Ibunda Hosniyah yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain doa'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
3. kakak ku Riatus Shalihah dan Achmad Rudiansyah beserta Adikku Akselia AZ-zahra Ansyah yang selalu memberi dukungan dan Semangat.
4. Alm ibu Nursima yang memberikan pengalaman yang sangat berharga.
5. Laki-laki yang selalu memberi semangat Awad Jamal Bamazruk
6. Bapak Budi Santoso, SE., MM, MAK dan Bapak Yohanes Gunawan W., SE.,MM selaku dosen pembimbing dan Ibu Trias Setyowati SE, SH, MM selaku dosen penguji yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.
7. Teman yang terbaik, terima kasih untuk Ulfa Fitriatul Hasanah, Ineke Yulia Serlly Agustin, Retno Puteri Anggraeni, Adeyia Hidayatul Maryam, Merdini Dwi Untari, Siti Faizatun Naimah, Dwi susanti, Loedvita Febrianti yang selalu mendukung dan memberi semangat selama ini.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	6
2.2 Manajemen Pemasaran Jasa.....	7
2.3 Kualitas Layanan .....	7
2.4 Model Kualitas Jasa .....	9
2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	11
2.6 Teori Kepuasan .....	13
2.7 Gap Analisis.....	13
2.8 Penelitian Terdahulu .....	14
2.9 Kerangka Konseptual.....	15
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	16
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.3 Desain Penelitian .....	17
3.4 Jenis Data .....	17
3.4.1 Data Primer .....	17
3.4.2 Data Sekunder .....	18



3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	18
3.5.1 Populasi .....	18
3.5.2 Sampel .....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.7 Teknik Analisis Data.....	19
3.8 Analisis Deskriptif .....	19
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	19
3.9.1 Uji Validitas.....	20
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	20
3.10 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
3.11 Diagram Kartesius .....	21
<b>BAB4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	23
4.1.1 Visi Misi.....	24
4.1.2 Tujuan .....	24
4.1.3 Sistem Upah .....	24
4.1.4 Sistem Organisasi.....	24
4.2 Karakteristik Responden Salon King .....	25
4.3 Deskriptif Karakteristik Responden .....	26
4.4 Uji Instrumen .....	28
4.4.1 Uji Validitas.....	28
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	29
4.5 Analisis Deskriptif .....	29
4.5.1 Deskriptif Variabel Keandalan.....	30
4.5.2 Deskriptif Variabel Ketanggapan.....	31
4.5.3 Deskriptif Variabel Jaminan.....	32
4.5.4 Deskriptif Variabel Empati .....	33
4.5.5 Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	34
4.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	35
4.7 Diagram Kartesius .....	36
4.8 Pembahasan.....	41
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran .....	45
5.2 Rekomendasi .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Bisnis Jasa .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4.1 Jumlah Responden Menurut Umur .....	26
Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pendidikan.....	27
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Lama Berlangganan.....	27
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan .....	27
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Keandalan .....	30
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan .....	31
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Jaminan .....	32
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Empati.....	33
Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik .....	34
Tabel 4.13 Tingkat Jaminan .....	36
Tabel 4.14 Rata-rata Harapan dan Kinerja.....	37

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Bisnis 2018.....	2
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gap Model) .....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	15
Gambar 3.1 Pengertian Diagram Kartesius .....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Salon King.....	25
Gambar 4.2 Posisi Indikator .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner Harapan Dan Kinerja .....	
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	
Lampiran 4. Uji Instrumen .....	
Lampiran 5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	
Lampiran 6. Diagram Kartesius.....	

