

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede Tahun 2024

*by Feri Ragil Saputra*

---

**Submission date:** 08-Oct-2024 03:06PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2478904260

**File name:** Feri\_Ragil\_Saputra\_0286.docx (69.77K)

**Word count:** 3762

**Character count:** 23994

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede Tahun 2024

Feri Ragil Saputra<sup>1</sup>, Moh Taufan Nugroho<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Panca Sakti Bekasi, Indonesia

**Abstract.** This research aims to examine the influence of service quality on consumer satisfaction at Mutiara Women's Salon Jatibening Pondok Gede in 2024. To obtain data, the Service Quality and Consumer Satisfaction instrument in the form of a questionnaire (Questionnaire) was used. The research method used is quantitative with an associative approach. The sample in this study was 78 respondents. The analysis technique used is simple linear regression which is processed using the SPSS program. Based on the results of data analysis in the regression equation model, it is known that the results of the analysis of the coefficient of determination test in the Mode Summary table, obtained an R Square value (coefficient of determination) of 0.450, which means that the influence of the independent variable (X) on the dependent variable (Y) is 45%. So it can be concluded that the Service Quality variable has an influence of 45% on the Consumer Satisfaction variable. And another 55% was influenced by other variables not examined in this study.

**Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede Tahun 2024. Untuk memperoleh data dipergunakan instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam bentuk kuesioner (Angket). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linear sederhana yang diolah menggunakan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis data pada model persamaan regresi diketahui hasil analisis uji koefisien determinasi pada tabel *Mode Summary*, didapatkan nilai *R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,450 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 45%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 45% terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Dan 55% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

## 1. PENDAHULUAN

Masyarakat modern berkembang dengan kecepatan yang terus meningkat. Masyarakat mulai memahami betapa pentingnya menjaga penampilan agar tampil menarik. Setiap orang ingin tampil menarik dan memberikan nilai bagi lingkungan sosialnya, maka penampilan ialah hal yang paling krusial. Akibat dari keadaan ini, masyarakat menjadi lebih sadar akan perlunya perawatan diri, dan pada akhirnya hal tersebut menjadi sebuah kebutuhan.

Jasson (jasa salon) menawarkan berbagai perawatan kecantikan, termasuk perawatan rambut, *creambath*, dan *highlight* rambut. Jason adalah layanan salon untuk gaya rambut. Jason masih belum menerapkan sistem yang dapat memfasilitasi kemampuan pelanggan untuk menjadwalkan atau memesan layanan salon. Pelanggan tetap menghubungi salon secara langsung atau melalui aplikasi WhatsApp untuk melakukan reservasi. Konteks tersebut membutuhkan banyak waktu sebab kita harus menjawab setiap pertanyaan yang dikirimkan pelanggan kepada Anda melalui chat WhatsApp satu per satu. Pelanggan yang langsung masuk

ke salon mungkin tidak bisa langsung mendapatkan layanan karena kurangnya ringkasan data transaksi layanan pelanggan. Untuk memuaskan kebutuhan mereka, pelanggan selalu mencari hasil terbaik (Sitinjak, Sinaga, and Rahayu 2021).

Wajib bagi penyedia layanan untuk memprioritaskan kebahagiaan klien sebagai tujuan utama mereka. Persaingan pelaku usaha di industri salon akan dipengaruhi oleh semakin banyaknya salon kecantikan. Untuk mempermudah dan menarik klien, para pengusaha industri kecantikan terdorong oleh kuatnya permintaan pasar dan maraknya layanan salon yang beragam untuk memberikan layanan yang lebih baik dan bervariasi. Untuk memudahkan pelayanan pelanggan di salon, dibuatlah aplikasi layanan salon berbasis Android. Melalui program ini, pelanggan bisa mengetahui berbagai layanan yang ditawarkan, menjadwalkan layanan, dan menerima laporan setiap layanan. Selain itu, aplikasi ini membantu pelanggan menghemat waktu dan menawarkan layanan nyaman kepada pelanggan "Mutiara Salon Wanita" (Sitinjak, Sinaga, and Rahayu 2021).

Salon Wanita Mutiara merupakan usaha menengah dengan banyak pesaing saat ini, setiap salon memiliki keunggulan serta manfaat unik. Mutiara Salon Wanita harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan kliennya agar berhasil dalam pasar yang kompetitif. Bagaimana mereka menciptakan layanan sedemikian rupa sehingga klien selalu puas.

Kepuasan konsumen menurut Kotler (2002) dalam Setiyawati (2023), ketika seseorang membandingkan pandangan atau pendapatnya tentang kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya, mereka merasa puas, kecewa, atau tidak sama sekali. Lovelock dan Wright (2007) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai respons individu terhadap pembelian atau keadaan emosional yang diwujudkan dalam bentuk kebahagiaan, kesenangan, netralitas, kemarahan, atau ketidakpuasan. Pelanggan akan senang jika harapan mereka terlampaui karena mereka akan merasa puas jika terpenuhi. Kualitas mempunyai pengaruh langsung pada kepuasan pelanggan, yang mampu berdampak pada kinerja suatu produk. Tjiptono (2002) menegaskan bahwa "terdapat korelasi yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan". Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi juga berhubungan dengan tingginya tingkat pelayanan dalam bisnis (Tjiptono, 2000).

Menurut Tjiptono (2015:235), "kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memuaskan keinginan dan preferensi pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian yang memenuhi harapan pelanggan". Artinya dalam upaya memenuhi harapan konsumen maka perusahaan perlu mengetahui kebutuhan serta keinginan konsumen, kemudian dalam

penyampaiannya harus menggunakan cara yang tepat supaya harapan konsumen bisa terpenuhi dan konsumen dapat merasa puas pada pelayanan yang mereka terima.

Dari teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut, jelas bahwa industri salon memerlukan pelayanan berkualitas tinggi, dan kepuasan klien sangat penting bagi keberhasilan bisnis. Pelanggan yang puas kemungkinan besar akan kembali lagi ketika layanan salon memenuhi kebutuhan mereka. kembali menggunakan jasa salon, yang sangat baik untuk pertumbuhan usaha Mutiara Salon Wanita dan akan membantu menarik pelanggan dalam jumlah besar.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Tjiptono (2015:198) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2016:158) terdapat lima manfaat kualitas layanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- 2) Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- 3) Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- 4) Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan
- 5) Untuk memastikan bahwa mereka merasa puas.

### Definisi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penentu dalam perusahaan untuk mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Perusahaan yang bertahan dalam persaingan bisnis harus memperhatikan manfaat yang diperoleh pelanggan setelah membeli atau memakai produk atau jasa yang ditawarkan. Layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya layanan yang buruk akan menurunkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus dapat memahami apa yang

diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dan semaksimal mungkin memenuhi harapan tersebut (Istiyawari et al., 2021).

### **Manfaat Kepuasan Konsumen**

Menurut Tjiptono (2015:102), kepuasan Konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:

- a. hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis
- b. memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- d. membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
- e. reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan laba yang diperoleh dapat meningkat.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Tujuan Penelitian**

Untuk menjawab permasalahan yang telah diuraikan pada Bab I, maka tujuan penelitian pada bab ini sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede pada tahun 2024
- 2) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen usaha jasa Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede pada tahun 2024

### **Tempat Dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di Mutiara Salon Wanita dengan lokasi Kelurahan Jatibening, Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi Jawa Barat 17412. Waktu penelitian dilakukan selama bulan Mei sampai dengan bulan Juli tahun 2024.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif asosiatif dengan menggunakan desain korelasional. Dimana metode penelitian kuantitatif ialah metode yang mengkaji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel tersebut diukur melalui instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat di analisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik (Creswell 2019). Sedangkan menurut (Arikunto. S,

2005) “asosiatif korelasional merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel”.

## Populasi Dan Sampel

### 1) Populasi

Populasi merupakan obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta dibuat kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pengunjung Mutiara Salon Wanita sebagai berikut:



Sumber: Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede (2024)

**Gambar 1. Jumlah Pengunjung Mutiara Salon Wanita Bulan Januari – Mei 2024**

Berdasarkan data jumlah pengunjung Mutiara Salon Wanita pada gambar diagram batang di atas, maka populasi dalam penelitian ini sebesar 350 yang diambil dari data jumlah pengunjung pada bulan Mei, karena data jumlah pengunjung pada pelaksanaan penelitian pada bulan Juni dan Juli belum diketahui.

### 2) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi pada sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar resperentatif atau mewakili populasi yang diteliti (Arikunto, 2019). Sampel dalam penelitian ini, mengambil sampel dari perwakilan konsumen Mutiara Salon Wanita di Jatibening, Bekasi yang dihitung menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = N (N (d)^2 + 1)$$

$$n = 350 \div (350 (0,1)^2 + 1)$$

$$n = 350 \div (350 \times 0,01 + 1)$$

$$n = 350 \div (4,5)$$

$$n = 77,7 \text{ disesuaikan peneliti menjadi } 100$$

Keterangan :

n : Perkiraan besar sampel

N : Besar Populasi

d : Derajat kesalahan yang diinginkan

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### Gambaran Umum Perusahaan

Mutiara Salon Wanita merupakan sebuah usaha menengah yang bergerak di bidang jasa *facial, body spa* dan *hair styling*, awal berdirinya Mutiara Salon Wanita pada tahun 2019, tepatnya pada tanggal 15 Februari 2019. Mutiara Salon Wanita didirikan di Jalan Alhidayah 1 RT 01 RW 02 Nomor 106 Kelurahan Jatibening, Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi Jawa Barat 17412. Mutiara Salon Wanita berada di pemukiman yang padat penduduk, dimana target konsumennya adalah menengah kebawah maupun keatas. Dari awal mula didirikan Mutiara Salon Wanita hanya menerima konsumen perempuan dimana jasa yang ditawarkan berupa jasa pada bidang kecantikan, baik itu berupa kecantikan rambut, kecantikan wajah dan kecantikan badan yang banyak diminati oleh wanita. Usaha ini diperuntukkan kepada semua kalangan wanita, mulai dari anak-anak sampai wanita dewasa.

##### Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan hasil olahan spss didapatkan hasil analisis deskriptif berikut ini:

**Tabel 1. Analisis Deskriptif Variabel**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	41	75	63.50	7.014
Kepuasan Konsumen	100	43	75	63.61	7.081
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Olah Data Spss (2024)

Berdasarkan hasil tabel olahan analisis deskriptif data variabel. Pada hasil variabel kualitas pelayanan (X), dapat penulis uraikan bahwa nilai rata-rata (*mean*) sebesar 63,50 kemudian nilai terkecil (*Minimum*) pada yaitu 41 dan nilai terbesar (*Maximum*) 75. Kemudian

pada variabel kepuasan konsumen (Y) dapat penulis uraikan bahwa nilai rata-rata (mean) sebesar 63,61 kemudian nilai terkecil (*Minimum*) yaitu 43 dan mendapatkan nilai terbesar (*Maximum*) 75.

### Pengujian Persyaratan Analisis Data

Berikut adalah pengujian persyaratan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji linieritas.

#### 1) Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

Uji normalitas kolmogorov-smirnov yang dimana merupakan bagian dari uji asumsi. Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak.

Dasar pengambilan keputusan:

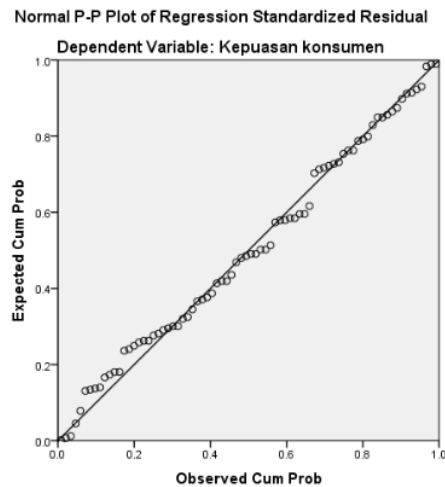
- a. Jika nilai Signifikansi  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal
- b. Jika nilai Signifikansi  $< 0,05$  maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		12
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	5.25139848
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.045
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.878
Asymp. Sig. (2-tailed)		.423
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Olah Data Spss (2024)





Sumber: Olah Data Spss (2024)

**Gambar 1. Normalitas**

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov pada tabel diatas, hasil uji normalitas tersebut nilai signifikansi pada variabel X dan variabel Y yaitu sebesar  $0,423 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Selanjutnya, pada gambar Grafik P.Plot terlihat titik titik mengikuti dan mendekati diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Uji Linearitas *Deviation From Linearity*

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Dasar pengambilan keputusan Jika nilai Sig Deviation From Linearity  $> 0,05$  maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y). Jika nilai Sig Deviation From Linearity  $< 0,05$  maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independent (X) dengan variabel dependen (Y).

**Tabel 3. Hasil Uji Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2938.505	26	113.019	4.074	.000
		Linearity	2233.649	1	2233.649	80.510	.000
		Deviation from Linearity	704.857	25	28.194	1.016	.459
	Within Groups		2025.285	73	27.744		
	Total		4963.790	99			

Sumber: Olah Data Spss (2024)

Berdasarkan nilai signifikansi hasil analisis uji linearitas diatas, diperoleh nilai deviation from linearity sebesar  $0,453 > 0,05$  yang dimana nilai signifikansi lebih besar dari  $0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y).

### Pengujian Hipotesis

Berikut adalah pengujian hipotesis yang dimana berguna untuk menguji ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas (independent) secara keseluruhan terhadap variabel terikat (dependen).

#### 1) Uji Regresi Sederhana

Pengujian regresi sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), yang dimana perubahan pada variabel bebas (X) akan diikuti oleh perubahan pada variabel terikat (Y) secara tetap. Berikut ini adalah tabel hasil uji regresi sederhana:

**Tabel 4. Uji Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.610	4.831		4.266	.000
	Kualitas Pelayanan	.677	.076	.671	8.954	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Olah Data Spss (2024)

Dari Tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant (a) sebesar 20,610 sedangkan kualitas pelayanan (b/koeffisien regresi) sebesar 0,677. Berdasarkan output regresi pada tabel diatas model analisis regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 20,610 + 0,677 X$$

Model persamaan regresi tersebut bermakna Constanta ( $a$ ) sebesar 20,610 yang artinya apabila kualitas pelayanan itu constant atau tetap, maka kepuasan konsumen sebesar 20,610 koefisien arah regresi /  $b.X$  sebesar 0,677 (bernilai positif) Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat 1%, maka kepuasan konsumen mengalami peningkatan sebesar 0,677. Dan berdasarkan nilai signifikansi pada tabel diatas  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## 2) Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian yang dimana untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan Jika nilai signifikansi uji  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi uji  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel maka artinya variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel maka artinya variabel bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

**Tabel 5. Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.610	4.831		4.266	.000
1	Kualitas Pelayanan	.677	.076	.671	8.954	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Olah Data Spss (2024)

Berdasarkan hasil olahan data SPSS, hasil uji  $t$  pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,000 yang dimana lebih kecil dari  $< 0,05$ . Kemudian didapatkan nilai  $t$  hitung sebesar 8,954 yang dimana lebih besar dari  $> 1,661$  ( $t$  tabel) untuk jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan ( $X$ ) terhadap variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) karena  $t$  hitung  $> t$  tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Mutiara Salon Wanita (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

### Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil olahan spss didapatkan hasil pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.671 <sup>a</sup>	.450	.444	5.278
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen				

Sumber: Olah Data Spss (2024)

Berdasarkan hasil olahan data SPSS . Hasil uji koefisien determinasi pada tabel Mode Summary diatas, didapat nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,450 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 45%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 45% terhadap variabel kepuasan konsumen. Dan 55% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan adalah aspek yang sangat penting untuk membantu proses dalam menumbuhkan tingkat kepuasan konsumen dimana dalam penelitian ini adalah konsumen jasa salon. ada korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Konsumen sebagai pengguna produk atau jasa mengharapkan kepuasan atau terpenuhinya harapan dalam penggunaan produk atau jasa. Jika kualitas pelayanan suatu yang diberikan oleh penyedia produk atau jasa bagus, maka konsumen akan merasa terpuaskan. Salah satu dari banyak elemen eksternal yang mungkin berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia produk atau jasa. Definisi dari kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menjaga kualitas pelayanan dalam sebuah usaha dapat menumbuhkan rasa senang dan kepercayaan konsumen sehingga konsumen akan datang lagi untuk menggunakan produk atau jasa yang memberikan pelayanan dengan baik.

Dari penelitian ini, berdasarkan hasil kuesioner (angket) yang telah diberikan kepada 100 responden konsumen Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede pada bulan Juni sampai dengan Juli tahun 2024, diketahui bahwa adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Maksud dari hasil analisis yang telah dilakukan peneliti bahwa dari pengolahan data tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berupa kuesioner (angket).

Berdasarkan hasil olahan analisis deskriptif data variabel. Pada hasil variabel kualitas pelayanan (X), dapat penulis uraikan bahwa nilai rata-rata (mean) sebesar 63,50 kemudian nilai terkecil (Minimum) pada yaitu 41 dan nilai terbesar (Maximum) 75. Kemudian pada variabel kepuasan konsumen (Y) dapat penulis uraikan bahwa nilai rata-rata (mean) sebesar 63,51 kemudian nilai terkecil (Minimum) yaitu 43 dan mendapatkan nilai terbesar (Maximum) 75.

Kemudian pada uji persyaratan analisis yang dilakukan, hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov pada tabel olahan spss, dapat peneliti uraikan bahwa variabel dalam penelitian ini data tersebar normal. Hasil analisis uji normalitas tersebut nilai signifikansi pada variabel X dan variabel Y yaitu sebesar 0,423 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dan dilihat pada gambar Grafik P.Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan berdasarkan nilai signifikansi hasil analisis uji linearitas, diperoleh nilai deviation from linearity sebesar 0,453 > 0,05 yang dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Tingkat kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan konsumen (Y).

Pada pengujian hipotesis dilakukan beberapa tahapan dalam pengujian tersebut. melakukan uji regresi sederhana pada hipotesis dalam bentuk model persamaan regresi sebagaimana diketahui  $Y = 20,610 + 0,677 X$  Model persamaan regresi tersebut bermakna Constanta ( $\alpha$ ) = 20,610 artinya apabila kualitas pelayanan itu constant atau tetap, maka kepuasan konsumen 20,610. Koefisien arah regresi /  $\beta X = 0,677$  (bernilai positif) artinya, maka apabila kualitas pelayanan meningkat satu (1) satuan, maka kepuasan konsumen mengalami peningkatan sebesar 0,677. Berdasarkan output SPSS, pada dasar pengambilan keputusan Regresi linear sederhana, Nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y. dan nilai t hitung > t tabel ( 8,954 > 1,661), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Mutiara Salon Wanita memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan pada hasil analisis uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,000 yang dimana lebih kecil dari < 0,05 yang artinya  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima. Kemudian nilai  $t$  hitung  $8,954 > t$  tabel  $1,661$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Kemudian diketahui hasil analisis uji koefisien determinasi pada tabel Mode Summary, didapatkan nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar  $0,450$  yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar  $45\%$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Mutiara Salon Wanita memiliki pengaruh sebesar  $45\%$  terhadap Kepuasan Konsumen. Dan  $55\%$  lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Mutiara Salon Wanita. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan data olahan SPSS. Diketahui hasil analisis uji koefisien determinasi pada tabel Mode Summary, didapatkan nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar  $0,450$  yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar  $45\%$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Mutiara Salon Wanita memiliki pengaruh sebesar  $45\%$  terhadap Kepuasan Konsumen. Dan  $55\%$  lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat penulis berikan pada Mutiara Salon Wanita adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan data tingkat capaian responden item kuesioner variabel Kualitas Pelayanan, skor terendah terdapat pada item pernyataan karyawan Mutiara Salon Wanita melayani dengan sikap ramah, terdapat beberapa persepsi konsumen menyatakan tidak setuju atau ragu ragu. Dalam hal ini penulis memberikan masukan kepada salon, untuk lebih bersikap ramah ketika memberikan pelayanan kepada konsumen agar konsumen Mutiara Salon Wanita mendapatkan kepuasan yang lebih baik lagi ketika menggunakan jasa Mutiara Salon Wanita.
- 2) Berdasarkan data tingkat capaian responden kuesioner variabel Kepuasan Konsumen skor terendah terdapat pada pernyataan Kesiapan merekomendasikan karena tempat

yang disediakan Mutiaran Salon Wanita nyaman terdapat beberapa persepsi konsumen menyatakan ragu ragu. Dalam hal ini penulis memberikan masukan kepada salon, untuk memperhatikan dan memperbaiki hal hal yang membuat tempat yang sudah disediakan kurang nyaman agar konsumen Mutiara Salon Wanita mendapatkan kepuasan yang lebih baik lagi ketika menggunakan jasa Mutiara Salon Wanita.

- 3) Untuk penelitian selanjutnya, hendaknya dapat dilakukan dengan menambah variabel penelitian untuk mengetahui variabel lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen , seperti harga dan perilaku konsumen.

## **REFERENSI**

- Arikunto, S. (2005). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian*. Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Pendekatan kualitatif* (Pustaka Pelajar, Trans.). Pustaka Pelajar.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran* (Millennium ed.). PT Prehalindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (12th ed., Vols. 1 & 2). PT Indeks.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Manajemen pemasaran jasa* (Agus Widyantoro, Trans., 2nd ed.). PT Indeks.
- Sitinjak, D. S., Sinaga, T. H., & Rahayu, E. (2021). EBooking salon kecantikan menggunakan metode UCD (User Centered Design) pada Maria Studio Beauty. *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer (Tekinkom)*, 4(2), 183. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v4i2.379>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa* (2nd ed.). CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran* (4th ed.). CV Andi Offset.

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede Tahun 2024

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

26%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1 [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id) 1%  
Internet Source

2 [jar.fe.ung.ac.id](http://jar.fe.ung.ac.id) 1%  
Internet Source

3 [jcs.greenpublisher.id](http://jcs.greenpublisher.id) 1%  
Internet Source

4 [ojs.akbpstie.ac.id](http://ojs.akbpstie.ac.id) 1%  
Internet Source

5 [www.ejournal.dewantara.ac.id](http://www.ejournal.dewantara.ac.id) 1%  
Internet Source

6 [www.jipb.stpbipress.id](http://www.jipb.stpbipress.id) 1%  
Internet Source

7 [download.garuda.kemdikbud.go.id](http://download.garuda.kemdikbud.go.id) 1%  
Internet Source

8 [dokumen.tech](http://dokumen.tech) 1%  
Internet Source

[repository.itbwigalumajang.ac.id](http://repository.itbwigalumajang.ac.id)



9	Internet Source	1 %
10	<a href="http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id">ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	Kaizia Dwinta Meilia, Sari Oktaviani, Afrida Sary Puspita. "Pengaruh Kualitas Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2024 Publication	1 %
12	Submitted to Trisakti University Student Paper	1 %
13	<a href="http://repository.bsi.ac.id">repository.bsi.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://ejournal.iai-tabah.ac.id">ejournal.iai-tabah.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://eprintslib.ummgl.ac.id">eprintslib.ummgl.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1 %
17	<a href="http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id">www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	1 %

19	<a href="http://jurnal.umsu.ac.id">jurnal.umsu.ac.id</a> Internet Source	1 %
20	Masfufah, Zuhriyati. "Pengaruh Literasi Zakat, Pendapatan Dan Religiusitas Terhadap Kepatuhan Petani Membayar Zakat Pertanian (Studi Kasus Pada Petani Kabupaten Cilacap)", Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (Indonesia), 2022 Publication	1 %
21	Samie Lambert Jacobs, Maximiliane Hukom. "Suku Bunga dan Jangkawa Waktu Kredit Mempengaruhi Debitur terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Modal Kerja di Masa Pandemi Covid-19", Journal of Economics Review (JOER), 2023 Publication	1 %
22	<a href="http://prosiding.senakota.nusaputra.ac.id">prosiding.senakota.nusaputra.ac.id</a> Internet Source	1 %
23	<a href="http://eprints.unpak.ac.id">eprints.unpak.ac.id</a> Internet Source	1 %
24	<a href="http://jurnal.adai.or.id">jurnal.adai.or.id</a> Internet Source	1 %
25	<a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	1 %
26	<a href="http://accounting.binus.ac.id">accounting.binus.ac.id</a> Internet Source	1 %

27 [jurnal.pnj.ac.id](http://jurnal.pnj.ac.id) 1 %  
Internet Source

---

28 [jurnal.sttkd.ac.id](http://jurnal.sttkd.ac.id) 1 %  
Internet Source

---

29 [rumahdijual.com](http://rumahdijual.com) 1 %  
Internet Source

---

30 Submitted to Universitas Islam Lamongan 1 %  
Student Paper

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mutiara Salon Wanita Jatibening Pondok Gede Tahun 2024

---

## GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---