

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA SALON KECANTIKAN
***SIMPLE BEAUTY YOUNG* DI LUMPUR GRESIK)**



Diajukan Oleh :

ALYA RIZKY ROSADA

NIM : 2017020034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2021

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA SALON KECANTIKAN
***SIMPLE BEAUTY YOUNG* DI LUMPUR GRESIK)**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan oleh :

ALYA RIZKY ROSADA

NIM : 2017020034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2021

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA SALON KECANTIKAN *SIMPLE BEAUTY YOUNG*
DI LUMPUR GRESIK)

SKRIPSI

Diajukan oleh :

ALYA RIZKY ROSADA

NIM : 2017020034

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 09 Agustus 2021

Dosen Pembimbing I



(Rachmad Ilham, S. Ant, M.PSDM)
NIDN : 0723079203

Dosen Pembimbing II



(Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M)
NIDN : 0714118803

Ketua Program Studi Manajemen



(Denny Astanto, S.E., M.M)
NIDN.: 0720107402

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA SALON KECANTIKAN *SIMPLE BEAUTY YOUNG*
DI LUMPUR GRESIK)


SKRIPSI

Diajukan Oleh :

ALYA RIZKY ROSADA
NIM : 2017020034

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada tanggal : 19 Agustus 2021

Dosen Pembimbing


(Rachmad Ilham, S. Ant, M.PSDM)
NIDN : 0723079203

Tim Penguji
Dosen Penguji I


(Nur Farida, S.E., M.M)
NIDN : 0729118204

Dosen Penguji II


(Niswan Bayu Syasindy, S.E., M.M)
NIDN : 0720079202

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si)
NIDN : 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alya Rizky Rosada
Nim : 2017020034
Fakultas : Ekonomi
Program : S-1 (Sarjana)
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA SALON KECANTIKAN
SIMPLE BEAUTY YOUNG) DI LUMPUR GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “DUPLIKASI” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 18 Juli 2021


Alya Rizky Rosada

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA SALON KECANTIKAN
SIMPLE BEAUTY YOUNG DI LUMPUR GRESIK)**

Alya Rizky Rosada
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan dan fasilitas di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di Salon *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik secara parsial dan simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan transaksi di salon kecantikan *Simple Beauty Young* di Lumpur Gresik berupa pembelian produk dan yang melakukan perawatan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan metode *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif presentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young*. Hal ini dibuktikan dari nilai $F_{hitung} (127,107) > F_{tabel} (3,09)$ dan tingkat signifikan $t 0,000$ lebih kecil dari $\alpha 0,005$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan konsumen

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES
ON CUSTOMER SATISFACTION
(STUDY AT A BEAUTY SALON
SIMPLE BEAUTY YOUNG IN LUMPUR GRESIK)**

Alya Rizky Rosada

Management Study Program, Faculty of Economis, Gresik University

ABSTRACT

This research focuses on customer satisfaction based on service quality and facilities at a Beauty Salon Simple Beauty Young in Lumpur Gresik. This study also aims to analyze the most dominant factor influencing consumer satisfaction at a Beauty Salon Simple Beauty Young Lumpur Gresik. The problem formula posed in this study is whether the quality of service and facilities has a partial and simultaneous effect on customer satisfaction at a Beauty Salon Simple Beauty Young Lumpur Gresik. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities at a Beauty Salon Simple Beauty Young Lumpur Gresik. The population used in this study are consumers who have make transactions in Simple Beauty Young Salon Lumpur Gresik from of product purchases and who carry out treatments. The Sample used in this study was 94 respondents. The sampling method is done by the non-probability sampling method with incidental sampling method is a technique of determining samples based on chance. Data collection methods used were questionnaire, documentation and interviews. The analytical method used in this study is the instrument test (validity and reliability test), percentage descriptive analysis, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination using SPSS. The results of this study are the Variable Quality of Service and Facilities simultaneously affect Consumer Satisfaction in Beauty Salon Simple Beauty Young Lumpur Gresik. This is proven by the value of $F_{count} (127,107) > F_{table}(3,09)$ and the significant level of 0,000 is smaller than alpha 0,05.

Keywords: Service Quality, Facilities, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim...

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA SALON KECANTIKAN *SIMPLE BEAUTY YOUNG* DI LUMPUR GRESIK)**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spiritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si, selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Denny Astanto, S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant, M.PSDM. selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
4. Ibu Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Bapak dan Ibu sekaligus Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangasih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
6. Orang tuaku, serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Suamiku yang telah memberikan dukungan, semangat dan pengertian, serta doa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan hingga proses skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 12 Juni 2021

Alya Rizky Rosada

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINILITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Secara Teoritis.....	10
1.4.2 Secara Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen	12
2.1.2 Pemasaran	12
2.1.3 Manajemen Pemasaran	13
2.1.4 Jasa	14
2.1.5 Pemasaran Jasa.....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan	15
2.1.7 Fasilitas	18
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.9 Hubungan Antar Variabel	28

2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	36
3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	36
3.3 Indikator Variabel Penelitian	37
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Sampel.....	39
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.5.1 Data Primer	40
3.5.2 Data Sekunder	42
3.6 Metode Analisis Data.....	42
3.6.1 Statistik Deskriptif	43
3.6.2 Interval	44
3.6.3 Uji Validitas	46
3.6.4 Uji Reliabilitas	47
3.6.5 Analisis Korelasi	47
3.6.6 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.7 Analisa Regresi Linier Berganda	50
3.6.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
3.6.9 Uji Hipotesis	52
BAB IV PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	57
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	58
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	59

4.1.4 Uraian Jabatan (<i>job description</i>)	59
4.2 Waktu Penelitian	60
4.3 Hasil Penelitian	60
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	60
4.3.2 Statistik Deskriptif	65
4.3.3 Interval	66
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	67
4.3.5 Uji Validitas	82
4.3.6 Uji Reliabilitas	84
4.3.7 Analisis Korelasi	85
4.3.8 Uji Asumsi Klasik	86
4.3.9 Analisa Regresi Linier Berganda	93
4.3.10 Analisa Determinasi (R^2)	95
4.3.11 Uji Hipotesis	95
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	100
BAB V PENUTUP.....	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Layanan Perawatan Wajah Dan Harga Di Salon Kecantikan.....	6
1.2 Jumlah Konsumen Yang Melakukan Perawatan Di Salon Kecantikan	8
2.1 Penelitian Terdahulu	30
3.1 Indikator Variabel Penelitian	37
3.2 Skala Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas	41
3.3 Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas	44
3.4 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	46
3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	48
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	64
4.5 Statistik Deskriptif	65
4.6 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	66
4.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Wujud Fisik	67
4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap.....	68
4.9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kehandalan	69
4.10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan	70
4.11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati.....	71
4.12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pertimbangan	72
4.13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Perencanaan Ruang..	73
4.14 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Perlengkapan.....	74
4.15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tata Cahaya dan Warna	75
4.16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pesan-Pesan Yang Disampaikan Secara Grafis	76
4.17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Unsur Pendukung ...	77
4.18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Penyediaan Pelayanan yang Baik	78

4.19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Karyawan Cepat dalam Menyelesaikan Pekerjaan	79
4.20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Karyawan Mampu Mengetahui Keinginan dan Mendiagnosis Hal yang Harus Dilakukan dengan Cepat	80
4.21 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Karyawan Memberikan Perhatian Individu dengan Baik kepada Keluhan Konsumen ..	81
4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	82
4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	83
4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	84
4.25 Hasil Uji Reliabilitas	85
4.26 Analisa Korelasi	86
4.27 Kolmogorov-Smirnov	87
4.28 Uji Autokorelasi	90
4.29 Uji Heteroskedastisitas	90
4.30 Uji Multikolinieritas.....	91
4.31 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	92
4.32 Uji Linieritas Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	93
4.33 Analisa Regresi Linier Berganda	94
4.34 Analisa Determinasi (R ²).....	95
4.35 Uji-t	96
4.36 Uji-F	99

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	32
3.1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	54
3.2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F.....	56
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	59
4.2 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.3 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Usia.....	62
4.4 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	63
4.5 Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	65
4.6 Grafik Histogram	88
4.7 Grafik Normal Probability Plot.....	88
4.8 Gambar Autokorelasi	89
4.9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kualitas Pelayanan	97
4.10 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Fasilitas.	98
4.11 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji-F.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil SPSS
- Lampiran 4 : Tabel Durbin-Watson (DW)
- Lampiran 5 : Tabel t
- Lampiran 6 : Tabel F
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Balasan Permohonan Perijinan Penelitian
- Lampiran 9 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 10 : Transkrip Dokumentasi Foto Penelitian