

## PENGARUH PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI ROSSALON TELUKDALAM

Walsyukurniat Zendrato<sup>1</sup>, Arwan Karier Harefa<sup>2</sup>, Sesuaikan Sarumaha<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Nias Raya

<sup>1</sup>Syukur.zendrato84@gmail.com

### Informasi Artikel

#### Riwayat Artikel :

Submit, 15 Oktober 2023  
Revisi, 22 Desember 2023  
Diterima, 29 Desember 2023  
Publish, 15 Januari 2024

#### Kata Kunci :

Pelayanan;  
kepuasan pelanggan;  
Ros salon.

### ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggandi Ros Salon Telukdalam. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi adalah pengunjung Ros Salon Telukdalam dan sampel adalah pelanggan Ros Salon Telukdalam yang berkunjung lebih dari 2 kali yaitu 25 orang. Hasil penelitian diperoleh  $KD$  sebesar 23,4%. Hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung}=2,653 > t_{tabel} = 2,069$  yang artinya hipotesis diterima atau ada pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Ros Salon Telukdalam. Kesimpulan dalam penelitian ini pelayanan Ros Salon mempengaruhi kepuasan pelanggan yang artinya semakinbaikpelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin baik sebaliknya semakin rendah pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. Saran dalam penelitian ini, yaitu:(1) Hendaknya Ros Salon terfokus pada satu bidang pelayanan jasa salon kecantikan untuk menjaga kenyamanan para pelanggan, dan meningkatkan fasilitas salon yang digunakan. (2) Hendaknya karyawan Ros Salon diharapkan mengembangkan lagi kemampuan dan keterampilan dibidang salon kecantikan guna memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan. (3) Hendaknya pelanggan diharapkan terbuka dalam memberikan kritik dan saran demi perbaikan Ros Salon dan demi kenyamanan pelanggan.

This is an open access article under the CC BY-SA license



### Corresponding Author:

Nama : Walsyukurniat Zendrato  
Afiliasi : Universitas Nias Raya  
Email : Syukur.zendrato84@gmail.com

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju berperan penting dalam gaya hidup masyarakat. Gaya hidup untuk selalu tampil cantik sudah menjadi kebutuhan bagi kaum wanita, dalam menunjang kebutuhan tersebut jasalon kecantikan sangat dibutuhkan.

Bisnis jasa salon merupakan bisnis yang dapat dijadikan bisnis jangka panjang, dikarenakan kebutuhan kecantikan sudah menjadi kebutuhan sehari-hari, mulai dari perawatan rambut hingga seluruh tubuh.

Pola hidup serta kebutuhan masyarakat terhadap salon yang semakin kompleks, menciptakan persaingan yang semakin ketat dan sempitnya ruang gerak pemasaran bagi perusahaan sejenis. Semakin

banyaknya salon yang muncul menyebabkan pelanggan mempunyai banyak alternatif serta semakin selektif di dalam menentukan pilihan. Pemasaran tidak saja dituntut menjual produk atau jasa, melainkan juga harus mengetahui bagaimana menyajikan alternatif terbaik bagi pasar yang menjadi sasaran dibanding dengan para pesaing.

Pada sebuah perusahaan jasa pada umumnya, usaha salon juga menjalani usahanya dalam melayani pelanggan. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Perusahaan selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan, sehingga mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu.

Menurut Boediono (2003:60)“ pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Untuk itu diperlukan paradigma pengikat yang bisa menjadikan pelayanan biasa yang orang lakukan menjadi istimewa yaitu bagaimana orang memandang diri sendiri, bagaimana orang memandang orang lain, dan bagaimana orang memandang pekerjaan serta kesungguhan empat sikap (gairah, progresif, proaktif, dan positif) dari orang-orang yang bertanggung jawab memberikan pelayanan tersebut.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan suatu tanggapan perilaku pelanggan berupa evaluasi jual beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan pelanggan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, senang atau bahagia.

Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Ros Salon adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan usaha berupa perawatan bagi wanita. Ros Salon dalam mendirikan usahanya berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan, berupa kenyamanan maupun kemudahan selama menggunakan jasa Ros Salon. Perusahaan berusaha memberikan berbagai fasilitas yang mendukung hal tersebut, sehingga segala kebutuhan pelanggan terpenuhi dan akhirnya timbul rasa puas setelah menggunakan jasa Ros Salon. Sebagai unit jasa salon yang profesional seharusnya menerapkan konsep pemasaran, yang intinya memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, sebab akan sulit bagi jasa salon dapat bertahan jika gagal memuaskan pelanggannya. Ros Salon merupakan salah satu salon yang lama di Telukdalam, Ros Salon dituntut untuk selalu menyediakan layanan jasa terbaik untuk memuaskan pelanggannya. Salah satu caranya adalah dengan menyediakan jasa perawatan yang lengkap seperti perawatan rambut, dan wajah.

Berdasarkan survei dan pengamatan langsung di Ros Salon di Jln. Diponegoro kelurahan pasar

Telukdalam bahwa Ros Salon masih memiliki kekurangan baik dari segi fasilitasnya maupun kualitas dan kepuasan pelanggan, sarana parkir kurang luas, dan kebersihan ruangan yang kurang bersih karena dekat dengan jalan raya yang mengakibatkan debu dan polusi udara dari kendaraan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas pelayanan yang diberikan salon tersebut dapat memenuhi harapan konsumen yang pada akhirnya nanti tercipta suatu kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan salon tersebut, tentu akan kembali menggunakan jasa salon itu lagi dan akan memberitakan kepuasannya kepada pelanggan yang lain sehingga dapat menarik pelanggan yang baru. Ketika terjadi ketidakpuasan dialami pelanggan setelah menerima jasa salon atau perawatan, maka pihak salon mengambil tindakan untuk melakukan perbaikan yang dibutuhkan pelanggan, meminta saran dari para pelanggan, dan menjanjikan perbaikan pada kunjungan yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Ros Salon Telukdalam”.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei, yakni untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka akan dapat diketahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Ros Salon Telukdalam yang diuji dalam pengujian hipotesis secara statistik, sehingga dapat diketahui pengaruh variabel pelayanan terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan.

Populasi merupakan obyek/subjek yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2013:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka populasi penelitian ini adalah pengunjung Ros Salon Telukdalam berjumlah 75 orang.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat mewakili dari seluruh populasi dalam sebuah penelitian. Mardalis (2014:55-56) mengemukakan “sampel berarti contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah objek penelitian”. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Ros Salon Telukdalam yang berkunjung lebih dari 2 kali yaitu 25 orang.

Instrumen penelitian ini adalah berupa angket atau kuesioner yang akan di validasi oleh dua orang ahli. Menurut Daryanto (2013:30) “kuesioner adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden). Dengankuesioner ini orang dapat diketahui tentang keadaan/data diri, pengalaman, pengetahuan sikap atau pendapatnya”.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode koesioner atau angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, yaitu pengajuan angket pernyataan kepada pengunjung salon Ros Telukdalam.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Data

Tanggapan pelanggan terhadap pelayanan di Ros Salon secara rata-rata tergolong sedang, berdasarkan hasil angket yang diedarkan diperoleh skor rata-rata secara keseluruhan 58,96 dengan kategori tinggi 13 orang sebesar 52%, kategori sedang 10 orang sebesar 40%, kategori rendah 2 orang sebesar 8%, sedangkan kategori sangat tinggi 0% dan kategori sangat rendah 0%.

Kepuasan pelanggan Ros Salon secara rata-rata tergolong sedang, berdasarkan hasil angket yang diedarkan diperoleh skor rata-rata secara keseluruhan 58,76 dengan kategori tinggi 11 orang sebesar 44%, kategori sedang 12 orang sebesar 48%, kategori rendah 2 orang sebesar 8%, sedangkan kategori sangat tinggi 0% dan kategori sangat rendah 0%.

##### 2. Analisis Data

Hasil uji validitas angket penelitian yang berjumlah 20 item dinyatakan valid dengan ketentuan apabila  $r_{xy} \geq r_{tabel}$  yaitu  $r_{xy}$  dikonsultasikan pada tabel nilai-nilai kritis  $r$  *product moment* pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ). Artinya angket penelitian yang digunakan tentang tingkat kepuasan pelanggan valid dijadikan sebagai alat pengumpulan data.

Uji reliabilitas sebesar 0,920, sedangkan  $t_{tabel}$  0,396 maka instrumen dinyatakan reliabel dengan ketentuan apabila  $r_{xy} \geq r_{tabel}$  yaitu  $r_{xy}$  dikonsultasikan pada tabel nilai-nilai kritis  $r$  *product moment* pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha=0,05$ ). Artinya suatu instrumen yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data.

Hasil uji korelasi variabel X (Pelayanan Ros Salon) dan variabel Y (Tingkat Kepuasan Pelanggan) diperoleh sebesar 0,484 dengan tingkat hubungan sedang. Nilai  $KD=23,4\%$ , artinya pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RosSalon Telukdalam sebesar 23,4% atau kontribusi pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RosSalon Telukdalam sebesar 23,4% dan sisanya 76,6% berasal dari faktor lain selain dari pelayanan Ros Salon.

Hasil  $t_{hitung}=2,653$  dan selanjutnya pada nilai  $t$  tabel dengan taraf nyata 0,05 dengan  $dk=n-2$  diperoleh nilai  $dk=25-2=23$  dengan  $t_{tabel}2,069$ . Dari hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung}=2,653 > t_{tabel}=2,069$  atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima yang artinya ada pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Ros Salon Telukdalam.

#### Pembahasan

##### 1. Jawaban atas permasalahan pokok penelitian

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Ros Salon. Berdasarkan dari pengedaran angket penelitian tentang pelayanan Ros Salon dan tingkat kepuasan pelanggan selama berkunjung di Ros Salon tergolong sedang.

Tanggapan pelanggan terhadap pelayanan di Ros Salon secara rata-rata tergolong sedang, berdasarkan hasil angket yang diedarkan diperoleh skor rata-rata secara keseluruhan 58,96 dengan kategori tinggi 13 orang sebesar 52%, kategori sedang 10 orang sebesar 40%, kategori rendah 2 orang sebesar 8%, sedangkan kategori sangat tinggi 0% dan kategori sangat rendah 0%. Tingkat kepuasan pelanggan Ros Salon secara rata-rata tergolong sedang, berdasarkan hasil angket yang diedarkan diperoleh skor rata-rata secara keseluruhan 58,76 dengan kategori tinggi 11 orang sebesar 44%, kategori sedang 12 orang sebesar 48%, kategori rendah 2 orang sebesar 8%, sedangkan kategori sangat tinggi 0% dan kategori sangat rendah 0%. Hasil uji korelasi variabel X (Pelayanan Ros Salon) dan variabel Y (Tingkat Kepuasan Pelanggan) diperoleh sebesar 0,484 dengan tingkat hubungan sedang.

Pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RosSalon Telukdalam melalui uji koefisien determinasi sebesar 23,4% atau kontribusi pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RosSalon Telukdalam sebesar 23,4% dan sisanya 76,6% berasal dari faktor lain selain dari pelayanan Ros Salon. Hasil uji hipotesis diperoleh  $t_{hitung}=2,653 > t_{tabel}=2,069$  atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Ros Salon Telukdalam.

##### 2. Interpretasi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilatar belakang bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting dalam suatu jasa pelayanan salon. Seorang pelanggan salon kecantikan akan merasakan perubahan pada dirinya setelah memperoleh pelayanan dari salon kecantikan tersebut. Perubahan ini akan memberikan suatu perasaan senang atau tidak senang terhadap hasil yang diperoleh pelanggan. Menurut Kasmir (2011:31) “pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan”.

Pelayanan Ros Salondan kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian pelanggan setelah berkunjung lebih dari dua kali tergolong sedang, artinya Ros Salon sudah memenuhi keinginan konsumendari segi kualitas hasil riasan, konsumen cukup puas terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan karena sesuai dengan harapan dari konsumen.

Karyawan Ros Salon sopan, berkomunikasi menggunakan bahasa yang baik, berpakaian rapi dan bersih. Sejalan dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto (2001:62-63) sikap pelayanan terhadap pelanggan, adalah “sikap ramah, sikap santun, sikap membantu, sikap yakin dan meyakinkan, sikap teliti, sikap informatif, dan sikap menghargai waktu”.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan Ros Salon tergolong sedang, namun masih ada beberapa kelemahan yang perlu ditingkatkan dari segi fasilitasnya. Ruangpelayanan, tempat duduk yang disediakan saat menunggu giliran pelanggan kurang nyaman karena Ros Salon tidak hanya terfokus melayani di bidang jasa kecantikan, tetapi digabung dengan usaha menjual kain. Selain itu tempat parkirtidak tersedia secara khusus, kebersihan ruangan yang kurang bersih karena dekat dengan jalan raya yang mengakibatkan debu dan polusi udara dari kendaraan.

Menurut Sunyoto (2014:194) pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, melalui:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- 2) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- 3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dengan membentuk system saran dan kritik.
- 4) Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

Tujuanutama darisuatubisnis atau usaha adalah kepuasan pelanggan, terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat,diantaranyahubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi baik, sehingga memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap jasa salon yang menguntungkan bagi perusahaan.

Hasil penelitian di atas didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Aryani dan Febrina (2010) hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Penelitian Anjarsari (2014) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa(1). Layanan jasa perawatan tubuh *Spa* di *Salsa Beauty Salonand Centre* Surabaya baik dan layak dijadikan alternatif tujuan melakukan perawatan tubuh. (2). Kepuasan pelanggan dinyatakan baik karena pelanggan merasa nyaman dan mendapat efek positif setelah melakukan *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan dalam menerima jasa salon kecantikan. Sehingga dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin

baik, demikian juga pelayanan di salon Ros pelanggan merasa puas.

### 3. Keterbatasan Hasil Penelitian

Ada beberapa keterbatasan dari hasil penelitian ini yaitu:

- a. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan hanya di Ros Salon sehingga hasil penelitian ini belum tentu sama dengan Salon kecantikan yang lain.
- b. Penelitian hanya membahas pengaruh pelayanan Ros Salon terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Responden dalam penelitian ini adalah lebih dari dua kali kunjungan di Ros Salon yang berjumlah 25 orang, sehingga hasil penelitian belum tentu sama dengan jumlah responden yang berbeda.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan paparan data, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Ros Salon berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Ros Salon maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi sehingga pelanggan Ros Salon semakin bertambah karena pelanggan yang semakin baik pula.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka peneliti memberikan saran:

1. Hendaknya Ros Salon terfokus pada satu bidang pelayanan jasa salon kecantikan untuk menjaga kenyamanan para pelanggan, dan meningkatkan fasilitas salon yang digunakan.
2. Hendaknya karyawan Ros Salon diharapkan mengembangkan lagi kemampuan dan keterampilan dibidang salon kecantikan guna memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan.
3. Hendaknya pelanggan diharapkan terbuka dalam memberikan kritik dan saran demi perbaikan Ros Salon dan demi kenyamanan pelanggan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto. 2013. *Evaluasi Pendidikan*. Bandung: Rineka Cipta.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: PT. Pustaka Reka Cipta.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Mardalis. 2014. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Subana dan Sudrajat. 2000. *Statistik Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudijono, Anas. 2014. *Pengantar Statisk Pendidikan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. PT. Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Suyanto. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Aryani, Dwi dan Febrina, Rosinta. 2010 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Online. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, ISSN 0854-3844. 2017).