

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN LIA SALON
(Studi Kasus Pada Pelanggan di Lia Salon, Jakarta)



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

RUTH TATYANA
1510520033

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
KOSMETIK DAN PERAWATAN KECANTIKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan
Kepuasan Pelanggan Lia Salon (Studi Kasus Pada
Pelanggan di Lia Salon, Jakarta)
Penyusun : Ruth Tatyana
NIM : 1510520033
Tanggal Ujian : 19 Juli 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Sri Irtawidjajanti, M.Pd
NIP. 197009272002122001

Pembimbing II,



Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes
NIP. 196709291993032001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,



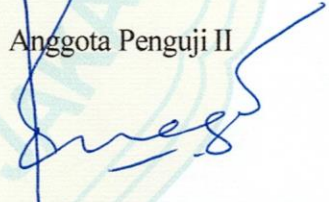
Dra. Eti Herawati, M.Si
NIP. 196310061989032001

Anggota Penguji I,



Titin Supiani, M.Pd
NIP. 197101011997022001

Anggota Penguji II



Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum
NIP. 197203202005012001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan



Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd
NIP. 198506162015042001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Juli 2024
Yang membuat



Ruth Tatyana
No. Reg. 1510520033



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ruth Tatyana
NIM : 1510520033
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/ Kosmetik dan Perawatan Kecantikan
Alamat email : ruthatyana@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Kepuasan Pelanggan Lia Salon (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Lia Salon, Jakarta)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Juli 2024
Penulis

(Ruth Tatyana)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Lia Salon (Studi Kasus Pada Pelanggan di Lia Salon, Jakarta)”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan Prodi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si selaku Rektor Universitas Jakarta.
2. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
3. Nurina Ayuningtyas, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan.
4. Sri Irtawidjajanti, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Materi dan Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Metodologi atas bimbingan, arahan, dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Prodi Kosmetik dan Perawatan Kecantikan.
6. Untuk kedua orang tua penulis, Bapak Binara Napitupulu dan Ibu Lidia Tambunan serta abang dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, moral dan material kepada penulis.
7. Untuk sahabat dan teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. Untuk Ibu Lia Contesa dan karyawan Lia Salon yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Lia Salon.
9. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.

Jakarta. 18 Juli 2024



Ruth Tatyana.

ABSTRAK

Ruth Tatyana, Sri Irtawidjajanti, M.Pd dan Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes, 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Lia Salon (Studi Kasus Pada Pelanggan di Lia Salon, Jakarta). Skripsi. Jakarta: Program Studi Kosmetik Dan Perawatan Kecantikan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Persaingan bisnis membuat perusahaan berupaya mempertahankan bisnisnya. Salon kecantikan sebagai perusahaan bisnis yang bergerak dibidang pelayanan jasa, harus berupaya untuk tetap bertahan ditengah persaingan. Melihat Salon kecantikan seperti Lia salon, yang memiliki kondisi dan karakteristik dengan pelanggan yang ramai. Serta melihat pentingnya mempertahankan pelanggan ditengah persaingan. Membuat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dibidang pelayanan jasa penting untuk diberikan perhatian secara khusus.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu ada atau tidaknya hubungan kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan Lia Salon. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Lia Salon yang berjumlah 110 Orang. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Sistematis*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang pelanggan Lia Salon. Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa data yang didapat berdistribusi normal dan linear dengan nilai F hitung $< F$ tabel ($1,016 > 4,03$) dan nilai signifikansi $0,476 > 0,05$. Hasil uji kolerasi menunjukkan tingkat hubungan yang kuat, dengan nilai *Pearson Correlation* (r) kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Lia Salon sebesar $0,780$ dan Nilai $\rho < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, sehingga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan Lia Salon.

Kata Kunci : Salon Kecantikan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Ruth Tatyana, Sri Irtawidjajanti, M.Pd dan Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes, 2024.
The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction at Lia Salon (Case Study of Customers at Lia Salon, Jakarta). Thesis. Jakarta: Applied Science Cosmetology and Beauty Care, Faculty of Engineering, State University of Jakarta.

Business competition forces companies to strive to maintain their operations. Beauty salons, as service-oriented businesses, must work hard to survive in a competitive environment. Observing a beauty salon like Lia Salon, which has a high volume of customers, highlights the importance of retaining customers amidst such competition. Therefore, service quality and customer satisfaction in the service sector are crucial and deserve special attention.

This study aims to determine whether there is a relationship between service quality and customer satisfaction at Lia Salon. This research is quantitative, utilizing correlational methods. The population in this study consisted of 110 Lia Salon customers. A systematic sampling technique was used, and a sample of 52 customers was taken. Data collection was conducted through a questionnaire.

The results showed that the data obtained were normally distributed and linear, with an F-value of 1.016 (F count) compared to 4.03 (F table), and a significance value of 0.476, which is greater than 0.05. The correlation test results indicated a strong relationship, with a Pearson Correlation (r) value of 0.780 between service quality and customer satisfaction at Lia Salon. Additionally, the p value was less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), leading to the rejection of the null hypothesis (H_0). Thus, there is a significant relationship between service quality and customer satisfaction at Lia Salon.

Keywords: Beauty Salon, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 4 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan Lia Salon | 6 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa | 15 |
| 2.2 Penelitian Relevan | 22 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 23 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 25 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 26 |
| 3.2 Bahan dan Materi Penelitian..... | 26 |
| 3.2.1 Populasi | 26 |
| 3.2.2 Sampel..... | 26 |
| 3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 27 |
| 3.3 Metode Penelitian | 28 |
| 3.3.1 Variabel Penelitian | 28 |
| 3.3.2 Jenis Instrumen dan Skala Pengukuran..... | 29 |
| 3.4 Rancangan Penelitian | 36 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 37 |
| 3.6.1 Uji Persyaratan Analisis Data | 37 |
| 3.7 Uji Hipotesis | 38 |
| 3.7.1 Uji Kolerasi | 38 |
| 3.8 Hipotesis Statistik..... | 40 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1 Deskripsi Data | 41 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden..... | 41 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 42 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 42 |

| | |
|---|------------|
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan..... | 43 |
| 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan..... | 43 |
| 4.1.7 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan Jasa | 44 |
| 4.1.8 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan Lia Salon | 46 |
| 4.2 Uji Persyaratan Analisis Data | 48 |
| 4.2.1 Uji Normalitas | 48 |
| 4.2.2 Uji Linearitas..... | 49 |
| 4.3 Uji Hipotesis | 50 |
| 4.3.1 Uji Kolerasi | 50 |
| 4.4 Pembahasan | 51 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 54 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 54 |
| 5.2 Saran | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 56 |
| LAMPIRAN..... | 59 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 104 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Lia Salon | 3 |
| Tabel 2.1 Jenis Pelayanan Lia Salon | 22 |
| Tabel 3.1 Skala Likert | 30 |
| Tabel 3.2 Kisi kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Jasa (X) | 30 |
| Tabel 3.3 Kisi kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan Lia Salon (Y)..... | 32 |
| Tabel 3.4 Kriteria Reliabilitas | 34 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas | 34 |
| Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Kolerasi | 39 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 42 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 42 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan..... | 43 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan | 43 |
| Tabel 4.6 Hasil Data Kualitas Pelayanan Jasa | 44 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Skor Kualitas Pelayanan Jasa | 45 |
| Tabel 4.8 Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan Jasa | 45 |
| Tabel 4.9 Hasil Data Kepuasan Pelanggan Lia Salon | 46 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Pelanggan Lia Salon..... | 47 |
| Tabel 4.11 Perhitungan Skor Rata-Rata Indikator Kepuasan Pelanggan | 47 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas..... | 48 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas | 50 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Kolerasi | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo Lia Salon | 14 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Lia Salon | 14 |
| Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran | 25 |
| Gambar 3.1 Rancangan Penelitian | 36 |
| Gambar 4.1 P-Plot Hasil Uji Normalitas..... | 49 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Ujian Seminar Proposal | 60 |
| Lampiran 2 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing Seminar Proposal | 61 |
| Lampiran 3 Surat Pengesahan Ujian Seminar Proposal..... | 62 |
| Lampiran 4 Lembar Catatan Perbaikan Seminar Proposal | 63 |
| Lampiran 5 Kartu Kehadiran Seminar Proposal | 64 |
| Lampiran 6 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing Skripsi | 65 |
| Lampiran 7 Surat Izin Penelitian..... | 66 |
| Lampiran 8 Surat Penelitian dan Pengambilan Data Lia Salon | 67 |
| Lampiran 9 Hasil Wawancara | 68 |
| Lampiran 10 Pertanyaan Survei Pendahuluan | 70 |
| Lampiran 11 Hasil Survei Pendahuluan | 71 |
| Lampiran 12 Instrumen Uji Coba | 72 |
| Lampiran 13 Kuesioner Penelitian..... | 77 |
| Lampiran 14 Hasil Instrumen Uji Coba | 81 |
| Lampiran 15 Hasil Perhitungan Uji Instrumen (Reliabilitas) | 86 |
| Lampiran 16 Hasil Data Penelitian | 87 |
| Lampiran 17 Hasil Analisis Data Deskriptif Statistik | 92 |
| Lampiran 18 Perhitungan Distribusi Frekuensi | 93 |
| Lampiran 19 Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Indikator..... | 95 |
| Lampiran 20 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data..... | 97 |
| Lampiran 21 Hasil Uji Hipotesis | 99 |
| Lampiran 22 Dokumentasi | 100 |
| Lampiran 23 Tabel R..... | 102 |
| Lampiran 24 Tabel F | 103 |