

SKRIPSI

**PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI R&W SALON TANGERANG**



Intelligentia - Dignitas

SUKMA PUTRI

1516622038

PROGRAM STUDI

S1 PENDIDIKAN TATA RIAS

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

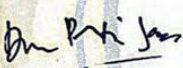
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sukma Putri
 NIM : 1516622038
 Program Studi/Fakultas : Pendidikan Tata Rias / Teknik
 Judul Penelitian : Pengaruh Etos Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan di R&W Salon Tangerang

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus* *
 Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 7 Juli 2026

Tim Penguji,

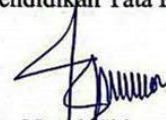
Ketua Penguji	Sri Irtawidjanti, M.Pd	
Anggota Penguji (Penguji 1)	Dian Pertiwi Josua, M.Si	
Anggota Penguji (Penguji 2)	Dr. Aniesa Puspa Arum, M.Pd	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Nurina Ayuningtyas, M.Pd	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Nengsi Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
 NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi
 Pendidikan Tata Rias



Dr. Nurul Hidayah, M.Pd
 NIDN. 0027098302

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi 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 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, 03 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Sukma Putri

1516622038



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Sukma Putri
NIM : 1516622038
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/S1 Pendidikan Tata Rias
Alamat email : sukmaputri030@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Pengaruh Etos Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan di R&W Salon Tangerang

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 31 Juli 2026
Penulis

(Sukma Putri)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Etos Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan di R&W Salon Tangerang” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, Apt., M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama menempuh pendidikan.
2. Dr. Nurul Hidayah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Rias yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan.
3. Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, masukan, serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Sri Irtawidjajanti, M.Pd. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan banyak masukan, kritik, dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Dian Pertiwi Josua, M.Si. selaku Anggota Penguji I yang telah memberikan arahan, koreksi, dan bimbingan yang sangat berharga dalam perbaikan skripsi ini.
7. Dr. Aniesa Puspa Arum, M.Pd. selaku Anggota Penguji II yang telah memberikan perhatian, saran, serta ilmu yang bermanfaat dalam penyempurnaan karya ilmiah ini.
8. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta yang telah membimbing, membantu, dan memberikan banyak pengalaman berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
9. Cinta pertama dan panutan penulis, Ayahanda Subagyo, serta pintu surga penulis, Ibunda Patimah, atas segala pengorbanan, kasih sayang, perhatian, doa, dan dukungan tulus yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana.
10. Kakak penulis yang penulis cintai dan banggakan, Roni Hanafi dan Wulan Oktaviani, yang telah menjadi sosok kakak terbaik dalam menemani setiap proses dan perjuangan hidup penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.
11. Adik-adik penulis tersayang, Bayu Aditya, Aji Wahyu Jati, Muhammad Azka Imam, dan Muhammad Rafa Azka Putra, yang selalu menghadirkan keceriaan dan hiburan bagi penulis, sehingga memberikan semangat dan kebahagiaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Sahabat seperjuangan penulis selama menempuh perkuliahan, yaitu Gea, Diva, Nanda, Sipa, Cika, Amel, dan Stephanie, yang senantiasa kebersamai, memberikan dukungan, doa, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Azmi Faviansyah, telah berkontribusi banyak dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan dukungan baik tenaga, waktu, maupun materi. Terima kasih telah menjadi bagian hidup penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna baik dari segi penyusunan, bahasa, ataupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar menjadi acuan dalam bekal pengalaman penulis untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan serta peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 13 Juli 2026

Penulis



PENGARUH ETOS KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI R&W SALON TANGERANG

Sukma Putri

**Dosen Pembimbing:
Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd.
Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes.**

ABSTRAK

Persaingan dalam industri jasa kecantikan menuntut setiap salon untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna menjaga kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih adanya permasalahan etos kerja karyawan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan systematic sampling dengan responden pelanggan R&W Salon Tangerang. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,624. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa etos kerja memberikan pengaruh sebesar 60,4% terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa etos kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan di R&W Salon Tangerang. Pihak salon disarankan untuk meningkatkan etos kerja karyawan melalui pembinaan kerja keras, disiplin, jujur, tanggung jawab, rajin, dan tekun agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Etos Kerja, Kepuasan Pelanggan, R&W Salon Tangerang

THE INFLUENCE OF WORK ETHIC ON CUSTOMER SATISFACTION AT R&W SALON TANGERANG

Sukma Putri

Advisors:

Nurina Ayuningtyas, S.Pd., M.Pd.

Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes.

ABSTRACT

Competition in the beauty services industry requires every salon to provide quality services to maintain customer satisfaction. This study aims to determine the influence of work ethic on customer satisfaction at R&W Salon Tangerang. The research is motivated by the existence of problems with employee work ethic that affect customer satisfaction. This study uses a quantitative approach with a type of causal associative research. The sampling technique used systematic sampling with R&W Salon Tangerang customer respondents. The research instrument was in the form of a Likert scale questionnaire. The data analysis techniques used were simple linear regression, t-test, and determination coefficient test to determine the influence of work ethic on customer satisfaction at R&W Salon Tangerang. The results showed that work ethic had a positive and significant effect on customer satisfaction at R&W Salon Tangerang with a regression coefficient value of 0.624. In addition, the results of the coefficient of determination showed that work ethic explained 60.4% of customer satisfaction. Based on the results of the study, it can be concluded that work ethic is an important factor that affects customer satisfaction at R&W Salon Tangerang. The salon is advised to improve the work ethic of employees through fostering hard work, discipline, honesty, responsibility, diligence, and perseverance so that the quality of service is maintained and able to increase customer satisfaction and trust on an ongoing basis.

Keywords: *Work Ethic, Customer Satisfaction, R&W Salon Tangerang*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Etos Kerja.....	18
2.3 Penelitian yang Relevan.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3 Metode, Rancangan dan Prosedur Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Variabel Penelitian	36
3.6 Instrumen Penelitian.....	38
3.7 Uji Coba Instrumen.....	43
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.9 Hipotesis Statistika.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Data.....	48
4.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	55
4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Implikasi.....	63
5.3 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ciri-ciri Pelanggan	15
Tabel 2. 2 Ciri-ciri Pelanggan	15
Tabel 3. 1 Skala Likert	39
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel X (Etos Kerja)	40
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	42
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4. 2 Usia Responden	49
Tabel 4. 3 Intensitas Kunjungan Responden	49
Tabel 4. 4 Deskripsi Statistik Variabel Etos Kerja	50
Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji T Parsial	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Variabel X Etos Kerja	52
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Variabel Y Kepuasan Pelanggan	54
Gambar 4. 3 Grafik Persamaan Regresi Linier Sederhana	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tangkapan layar pesan Whatsapp berisi keluhan pelanggan.....	69
Lampiran 2 Surat Pemohonan Penelitian ke R&W Salon	70
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian dari R&W Salon	71
Lampiran 4 <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP) R&W Salon Tangerang	72
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	79
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Validitas.....	86
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	88
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Profil Responden.....	89
Lampiran 11 Hasil Output SPSS Distribusi Frekuensi	90
Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji Persyaratan Analisis Statistik.....	92
Lampiran 13 Hasil Output SPSS Uji Hipotesis	93

