

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SALON D'EL JASMINT
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**



Intelligentia - Dignitas

**TIARA SABILLA AZRA
1516623038**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN TATA RIAS
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

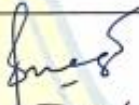
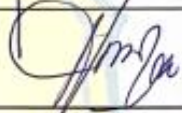
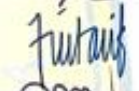
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tiara Sabilla Azra
NIM : 1516623038
Program Studi/Fakultas : Pendidikan Tata Rias / Teknik
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Salon D'el Jasmint Universitas Negeri
Jakarta

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 17 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua Penguji	Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum	
Anggota Penguji (Penguji 1)	Dra. Eti Herawati, M.Si	
Anggota Penguji (Penguji 2)	Sri Irtawidjajanti, 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. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi
Pendidikan Tata Rias



Dr. Nurul Hidayah, M.Pd
NIDN. 0027098302

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Tiara Sabilla Azra
NIM : 1516623038
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik / S1 Pendidikan Tata Rias
Alamat email : tsabilla25@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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon D'el Jasmint Universitas Negeri Jakarta

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, 1 Agustus 2026

Penulis

(Tiara Sabilla Azra)

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, Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Tiara Sabilla Azra
NIM 1516623038

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, karena berkat limpahan rahmat, nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon D’el Jasmint Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini tidaklah terwujud dengan baik tanpa adanya bimbingan dorongan, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, Apt., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Rias yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk menyusun skripsi.
3. Nurina Ayunigtas, M.Pd & Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes. Selaku Dosen Pembimbing I dan II yang saya hormati. Terima kasih sudah sabar dalam memberikan saya bimbingan, arahan dan dukungan untuk selalu berprogres dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen dan staff administrasi Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan begitu banyak ilmu pengetahuan, pengalaman, dukungan dan pelayanan selama perkuliahan.
5. Kedua orang tua saya tercinta, Ibu Letkol (purn) Ira Wahyuni, M.H dan ayah Ir. Zulkifli. Terima kasih atas kasih sayangnya untuk selalu berjuang membesarkan, mendidik, membimbing, selalu memberikan doa, semangat serta memberikan dukungan materi maupun moral kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi saya.
6. Untuk adik saya satu-satunya, Muhammad I’zaz Azra, Terima kasih telah memberikan bantuan dan dukungan agar saya semangat dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan RPL Pendidikan Tata Rias 2023 dan semua pihak yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per-satu.
8. Terimakasih kepada diri saya sendiri, Tiara Sabilla Azra. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, sudah berjuang serta mampu bertahan dalam masalah yang saya hadapi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat serta menjadi sumber referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Tata Rias.

Bekasi, 23 Juni 2026

Tiara Sabilla Azra

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon D'el Jasmin Universitas Negeri Jakarta

TIARA SABILLA AZRA

Nurina Ayuningtyas M. Pd, Dra. Lilis Jubaedah M. Kes

ABSTRAK

Industri jasa dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan yang sangat pesat, termasuk pada sektor jasa kecantikan seperti salon. Salon kecantikan sebagai perusahaan bisnis jasa tidak hanya dituntut untuk menyediakan berbagai jenis layanan, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu bersaing dan memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan salon D'el Jasmin Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 96 responden yang dihitung berdasarkan rumus Lemeshow. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner berskala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Salon D'el Jasmin Universitas Negeri Jakarta, dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai *Sig.* sebesar $< 0,001$ dan nilai *t hitung* 11,675 lebih besar dari nilai *t tabel* 1,986 yang menunjukkan bahwa *H₀* ditolak dan *H_a* diterima. Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 59,2% terhadap variabel kepuasan pelanggan salon D'el Jasmin, sedangkan sisanya sebesar 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Salon D'el Jasmin.

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Salon D'el Jasmint, Universitas Negeri Jakarta

TIARA SABILLA AZRA

Nurina Ayuningtyas M. Pd, Dra. Lilis Jubaedah M. Kes

ABSTRACT

The service industry has experienced rapid growth in recent years, including the beauty service sector such as beauty salons. As service-based businesses, beauty salons are not only required to provide a variety of services but also to deliver high-quality service in order to remain competitive and meet customer expectations. Therefore, service quality is an important aspect because it can influence customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction and to examine the magnitude of the effect of service quality on customer satisfaction Salon D'el Jasmint, Universitas Negeri Jakarta. This study employed a associative quantitative research method. The sample consisted of 96 respondents selected using a purposive sampling technique, with the sample size determined using the Lemeshow formula. Data were collected using a Likert-scale questionnaire. The data were analyzed using simple linear regression analysis, the t-test, and the coefficient of determination. The results showed that service quality had a significant effect on customer satisfaction at Salon D'el Jasmint, Universitas Negeri Jakarta, as evidenced by a significance value of <0.001 and a calculated t-value of 11.675, which was greater than the t-table value of 1.986, indicating that H_0 was rejected and H_a was accepted. Furthermore, the coefficient of determination analysis revealed that service quality influential 59.2% to customer satisfaction at Salon D'el Jasmint, while the remaining 40.8% was explained by other variables not included in this research model.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Salon D'el Jasmint.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Manfaat teoretis	5
1.6.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.2 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.	13
2.1.2.1 Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Jasa.....	16
2.1.4 Profile Salon D'el Jasmint.	17
2.2 Penelitian Yang Relevan	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	23
3.3 Metode, Rancangan dan Prosedur Penelitian	25
3.4 Variabel Penelitian.....	26
3.4.1 Variabel Bebas (X) Kualitas Pelayanan	26
3.4.1.1 Definisi Konseptual.	24
3.4.1.2 Definisi Operasional.	24
3.4.2 Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pelanggan.....	27

3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.5.1 Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	28
3.5.1.1 Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	27
3.5.1.2 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan).	27
3.5.2 Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	30
3.5.2.1 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).	29
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan). ...	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Uji Persyaratan Analisis Data	32
3.7.1.1 Uji Normalitas.	30
3.7.1.2 Uji Linieritas.	30
3.7.1.3 Uji Heterokedastisitas.	30
3.7.2 Uji Hipotesis.....	31
3.7.2.1 Regresi Linier Sederhana.....	31
3.7.2.2 Uji T.....	31
3.7.2.3 Koefisien Determinasi.	32
3.8 Hipotesis Statistika	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Data	35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
4.1.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	36
4.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
4.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data	38
4.2.1 Uji Normalitas	38
4.2.2 Uji Linearitas.....	38
4.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	39
4.3 Pengujian Hipotesis	39
4.3.1 Uji Regresi Linear Sederhana	39
4.3.2 Uji T	40
4.3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	41
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Implikasi.....	44
5.3 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Kisi – Kisi Instrumen Variabel X.....	28
Tabel 3. 3 Kisi – Kisi Instrumen Variabel Y.....	30
Tabel 4. 1 Pekerjaan Responden	35
Tabel 4. 2 Jenis Perawatan	36
Tabel 4. 3 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	39
Tabel 4. 11 Hasil Uji T Parsial	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji R^2	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Layanan Jasa Salon D'el Jasmint.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3. 1 Konstelasi Masalah Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Grafik Persamaan Regresi Linear Sederhana	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pengesahan Seminar Proposal.....	49
Lampiran 2 Observasi Awal.....	50
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	51
Lampiran 4 Dokumentasi	52
Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian.....	53
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	56
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	62
Lampiran 8 Hasil Jawaban Responden.....	63
Lampiran 9 Data Responden	71
Lampiran 10 Sebaran Skor	75
Lampiran 11 Hasil Skor Indikator.....	76
Lampiran 12 Hasil Menggunakan SPSS 27	77
Lampiran 13 Perhitungan t Tabel.....	79

