

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA SALON NATURAL PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH

NINI EFRIANI

NIM: 11071207442



**PROGRAM S.1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1435 H/2014 M**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA SALON NATURAL PEKANBARU**

SKRIPSI

DiajukanSebagai Salah SatuSyaratUntukMenngikutiUjian Oral
Comprehensive Strata 1 PadaFakultasEkonomidanIlmuSosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

NINI EFRIANI

NIM: 11071202442



PROGRAM S.1

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1435 H/2014 M

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON NATURAL PEKANBARU

Oleh:

NINI EFRIANI

Nim. 11071202442

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk memngetahui kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepuasan konsumen. populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan proses jasa pada salon natural pekanbaru. penelitian ini dilakukan di salon natural pekanbaru,jln,kapling 1 no 12. Data yang dikumpulkan melalui kuisioner terhadap 97 orang responden salon natural pekanbaru yang diperoleh dengan menggunakan teknis accidental sampling. Data yang diperoleh dianalisa secara deskriptif dan kuantitatif dengan menggunakan analisis berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dengan uji f dan uji t korelasi r dan koefisien determinasi dengan bantuan program statistical package for the social sciences (SPSS).

Dari analisis tersebut di peroleh persamaan regresi sebagai berikut: Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t pada variabel jaminan dan empati secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, untuk variabel bukti fisik menunjukkan hubungan berbanding terbalik terhadap kepuasan konsumen, sedangkan keandalan dan daya tanggap secara signifikan tidak pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji simultan F hitung sebesar 17,192 lebih besar dari F tabel 2,315, sehingga variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya koefisien determinasi adjusted R Square kelima variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen 45,8% atau sebesar 0,458 berarti hubungan antara variabel bebas (buktifisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) sebesar 48,6%, sedangkan sisanya 54,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan (buktifisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati), kepuasan konsumen.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NINI EFRIANI
NIM : 11071202442
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : MANAJEMEN SI
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA SALON NATURAL PEKANBARU
HARI/TANGGAL : 28 MEI 2014
UJIAN

PANITIA PENGUJI

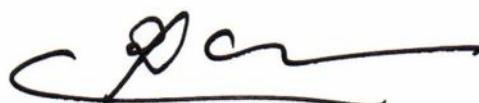
KETUA



DRS. ALPIZAR, MSI

NIP. 196406251992031004

SEKRETARIS

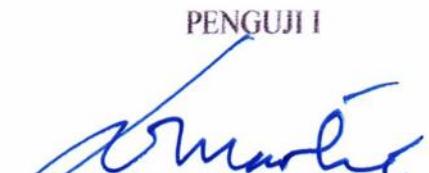


ERMANSYAH, SE, MM

NIK. 130712070

MENGETAHUI

PENGUJI I



DONY MARTIAS, SE, MM.
NIP. 197603062007101004

PENGUJI II



ASTUTI MEFLINDA, SE, MM
NIP. 197205132007012018

KATA PENGANTAR

Asalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan penuh syukur dan tunduk penuh keikhlasan, segala puji syukur penulis peruntukan kepada yang maha sempurna Allah SWT yang telah melimpakan rahmat dan hidayah-Nya. Semoga dengan rahmat dan hidayah-Nya kita masih dapat berikhtiar menyempurnakan amanah-Nya. Dengan segala kekuasaan dan hidayah yang telah diberikan Allah SWT serta berkat rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Salawat beriringan salam kita hadiahkan kepada kekasih Allah SWT, nabi akhirul zaman yaitu Nabi Muhammad SAW. Beliau merupakan seorang rasul yang patut kita junjung tinggi dan pada sampai saat ini diwariskan kepada kita semua semangat untuk bisa melakukan tugas kita sebagai manusia yaitu menuntut ilmu serta ikhlas dan penuh pengharapan.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Natural Pekanbaru”** disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ribuan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak baik internal maupun ekternal kampus yang telah memberikan semangat yang sifatnya membangun kepada penulis terutama dan paling utama penulis ucapan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Kihe dan Ibunda Asnimar tercinta, Terima kasih atas kasih sayang yang telah diberikan dari mulai ananda dalam kandungan sampai ananda hadir ke Dunia hingga sekarang, dengan kesabaran, ketabahan, do'a serta dukungan untuk keberhasilan Ananda. Pengorbanan yang Ayahanda dan Ibunda berikan tak dapat tergantikan oleh apapun di Dunia ini. Semoga Ayahanda dan Ibunda selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan. Amiiin
2. Buat kakak Ria Hermayani, abang ipar Jasman Dianto, ponakan Abelania Fiqrah dan kedua adikku Citra Wulandari dan Decha Maisya, terima kasih atas dukungan serta kasih sayang yang telah kalian berikan selama ini.

Semoga yang kuasa selalu memberikan kesehatan dan dimurahkan rezekinya.
Dan semoga persaudaraan ini akan selalu terjaga hingga akhir kelak.

3. Serta buat keluarga besar yang telah senantiasa memberikan semangat, motivasi, serta dukungannya kepada penulis.
4. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, MA selaku Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di Universitas tercinta ini.
5. Bapak DR. Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang sekaligus sebagai pembimbing skripsi yang telah membantu memberikan masukan dan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Pembantu Dekan I, II, III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM. Ak selaku Ketua Jurusan Manajemen S1 dan Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak DR. Mahendra Romus, SP, M.Ec. selaku Penasehat Akademis yang ikut memantau perkembangan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir dan membantu dalam kesulitan perkuliahan.
9. Bapak M.Rachmadi SE.MA. selaku pembimbing proposal yang telah meluangkan waktu untuk penulis dalam memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti untuk penulis.
10. Bapak Riki Handri Malau, SE,MM yang selalu memberi dukungan, masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
12. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu banyak bagi penulis dalam proses administrasi selama perkuliahan.

13. Ibuk Darma Wati dan seluruh pihak Salon Natural Pekanbaru yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama melakukan penelitian.
14. Buat sahabatku Rini Ibrahim, Anna Dewi Yusman, Lega Trimulia, dan Feria Wikayati, terima kasih atas dukungannya, kebersamaan serta keceriaan yang telah kalian berikan. Dan seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Khususnya Manajemen Lokal A '10 dan Manajemen pemasaran yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan semangat serta motivasi.

Dengan keridhaan hati dan keikhlasan, penulis menyampaikan bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Pekanbaru, Mei 2014

Penulis,

NINI EFRIANI

NIM. 11071202442

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Sistematika Penulisan	4
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2 Pengertian Pelayanan.....	8
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.4 Model Kualitas Pelayanan	15
2.5 Pengertian Konsumen.....	16
2.6 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	18
2.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	19
2.8 Strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.....	20
2.9 Model pengukuran kepuasan konsumen	22
2.10 Konsep kepuasan konsumen dalam perspektif islam	23
2.11 Kualitas pelayanan dalam perspektif islam	25
2.12 Penelitian Terdahulu.....	26
2.13 Kerangka Penelitian.....	27
2.14 Hipotesa.....	27
2.15 Variable penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Jenis dan Sumber Data	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sample	32
3.5 Metode Analisis Data	33
3.5.1 Skala pengukuran	33
3.5.2 Analisis deskriptif	34
3.5.3 Analisis kuantitatif.....	34

3.6 Uji kualitas data	34
3.6.1 Uji validitas	34
3.6.2 Uji reliabilitas	35
3.6.3 Uji normalitas	35
3.6.4 Regresi linear berganda	36
3.6.5 Uji Hipotesis	39
3.6.6 Uji Asumsi Klasik	40
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Sejarah Singkat Salon Natural Pekanbaru	42
4.2 Struktur Organisasi Salon Natural Pekanbaru	42
4.3 Produk-Produk Pada Salon Natural Pekanbaru	43
BAB V HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN	
5.1 Hasil Penelitian.....	46
5.2 Karakteristik Responden.....	46
5.2.1 Menurut Jenis Kelamin.....	46
5.2.2 Menurut Usia	47
5.2.3 Menurur Pekerjaan	47
5.3 Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan Salon Natural Pekanbaru	48
5.3.1 Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	48
5.3.2 Keandalan (<i>reliability</i>).....	49
5.3.3 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	51
5.3.4 Jaminan (<i>assurance</i>)	52
5.3.5 Empati (<i>empathy</i>)	53
5.4 Analisis Deskripsi Kepuasan Konsumen Pada Salon Natural Pekanba.....	54
5.5 Uji Kualitas Data	56
5.5.1 Uji Validitas.....	56
5.5.2 Uji Reliabilitas.....	59
5.5.3 Uji Normalitas	60
5.5.4 Uji Asumsi Klasik	61
5.5.5 Analisis Regresilinier Berganda	65
5.5.6 Pengujian Hipotesis	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	