

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA SALON VIOTA JALAN TIRTOUTOMO NO 7B
LANDUNGSARI)**

Sofiana Uly

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: sofiana.uly97@gmail.com

ABSTRAK

Pesaing dunia usaha semakin ketat sehingga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka salon viota perlu meningkatkan kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diukur menggunakan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Salon Viota. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* sehingga didapatkan sebanyak 80 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner, studi pustaka, dokumentasi dan observasi. Metode analisa data yang di gunakan yaitu regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,848, kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,614, daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,607, jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,615 dan empati berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,887. Sedangkan secara simultan (bersama-sama) bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Viota. Untuk koefisien determinasi sebesar 0,767 yang berarti variabel X1, X2, X3, X4, X5 memiliki kontribusi sebesar 76,7% terhadap kepuasan pelanggan. Adapun yang perlu di dilakukan setiap pengusaha dengan menerapkan menjaga kualitas jasa, harga terjangkau, pelayanan cepat, melakukan promosi dan menjaga lokasi usaha agar tetap bersih untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga loyal berkunjung secara berulang-ulang.

Kata Kunci: *Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Keandalan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Robby Nur, Zainul Arifin dan Sunarti. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen The Little Coffe Shop Sidoarjo" *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 51, No. 2, Hal. 1-7.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Yuliati, Ai Lili. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung" *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2.
- Prakoso, Bayu dan Nurhadi. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik" *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol. 8 No. 1, Hal. 20-38.
- Rasyid, Harun Al. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek" *Jurnal Ecodemia*, Vol. 1, No. 2, Hal. 1-14.
- Rosalia, Kiky Jenitha dan Ni Ketut Purnawati. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar" *E-jurnal Manajemen Unud*, Vol.7, No. 5, Hal. 1-28.
- Simon, Kevin, Chritian Whidya Utami dan Metta Padmalia. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel" *Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, Vol. 4. No. 2, Hal. 384-387.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triaman, Ludi, Sutopo dan Enny Istanti. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Honda Ahass 1464 Waru Agung Motor II Sidoarjo" *Jurnal Manajemen Brancmark*, Vol. 3, No. 3, Hal. 1-14.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta" *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.17, No. 1, Hal. 1-8.