

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX'S
CABANG SOLO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (SI)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



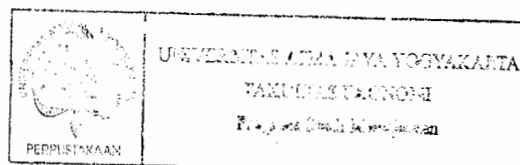
Disusun Oleh :

Anita Monalisa

NPM. 01 03 12790

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

NOVEMBER, 2006



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX'S
CABANG SOLO**


Disusun Oleh :

Anita Monalisa

NPM. 01 03 12790

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama


(Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.)

Tanggal 29 September 2006

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX'S
CABANG SOLO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Anita Monalisa

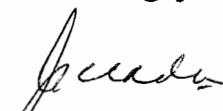
NPM : 01 03 12790


**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 November 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

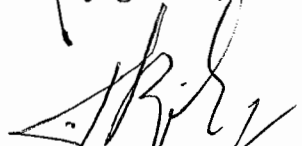
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.


Drs. Ign. Sukirno, MS.

Yogyakarta, 11 November 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Maryatmo, MA.

PERNYATAAN

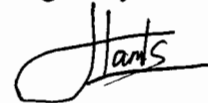
Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX'S CABANG SOLO

benar-benar hasil karya saya sendiri. Penyusunan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan tertulis dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, November 2006

Yang menyatakan,



Anita Monalisa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur, hormat serta kemuliaan hanya bagi Allah di dalam nama Tuhan Yesus Kristus sebagai juru selamat atas kekuatan, kebenaran, keteguhan, dan jalan keluar bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX’S CABANG SOLO” digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, serta pelayanan yang telah diberikan kepada penulis dengan segala ketulusan dari awal sampai akhir penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Segenap pimpinan UAJY khususnya Fakultas Ekonomi.
2. Bapak Didit Krisnadewara Drs.,MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk dapat membimbing dan mengarahkan penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi UAJY yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
4. Ibu Linda Wati Candra sebagai pemilik Salon Alex’s Cabang Solo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian skripsi.

5. Bapak Budining Santoso, S.H. sebagai pimpinan Salon Alex's Cabang Solo yang telah menyediakan waktu untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan penulis dan para Karyawan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
6. Mama dan Alm. Papa. Trimakasih untuk cinta, kasih sayang, doa dan segala pengorbanan yang tulus yang diberikan kepadaku.
7. Bulik Yayuk, Om Harto dan Om Tarjo terima kasih atas segala bantuan dan perhatian yang tulus yang diberikan kepada kepadaku.
8. Mbah Putri, Pakde Muldi, Budhe Multi, Bulik Harni, Om Nardi serta sepupu-sepupuku Mbak Tio, Agni, Nina, Dina, Mbak Wiwik, Mbak Danik, Mbak Ambar, Nunik terima kasih untuk kasih sayang, dan dukungan yang diberikan kepadaku. Terima kasih telah menjaga Mama selama aku di Jogja.
9. Adik-adikku di Jogja Yana dan Titis terima kasih untuk menjadi adik dan teman yang terbaik dalam berbagi suka dan duka dalam hidup ini.
10. Mas Widi terima kasih untuk semangat dan perhatian yang tulus yang diberikan kepadaku. Semoga apa yang kamu cita dan cintakan tercapai.
11. Niken yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi.
12. Teman-teman dekat Digna, Isna, Ayu, Krisna, Arvi, Bayu juga tidak lupa teman teman kostku Dewi, Maya, Rian, Tunjung, Cika, Mbak Vera, Mbak Iin, Nopek, Ayuk trimakasih atas kebersamaanya, semoga menjadi pelajaran yang berharga.

13. Semua pihak yang terlibat dalam hidupku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, November 2006

Anita Monalisa

MOTTO

*Aku meminta kekuatan kepada Tuhan
supaya aku berhasil*



HALAMAN PERSEMBAHAN



*Skripsi ini kupersembahkan untuk:
Tuhan Yesus Kristus
Mama & Alm. Papa di Surga*

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Hipotesis.....	6
1.7. Metodologi Penelitian.....	7
1.7.1. Metode Pengambilan Sampel.....	7

1.7.2. Metode Pengumpulan Data.....	7
1.7.3. Metode Pengukuran Data.....	8
1.7.4. Metode Pengujian Instrumen.....	9
1.7.5. Metode Analisis Data.....	11
1.7.5.1. Analisis Persentase.....	11
1.7.5.2. Analisis Regresi Berganda.....	11
1.7.5.3. Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi	
Kualitas Pelayanan.....	15
1.7.5.3.1. Analisis Aritmatik Mean.....	16
1.7.5.3.2. Analisis One Sample t Test.....	18
1.8. Sistematika Penulisan.....	19
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pemasaran.....	21
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	21
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	22
2.1.3. Konsep Pemasaran.....	23
2.2. Pemasaran Jasa.....	25
2.2.1. Pengertian Jasa.....	25
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	25
2.2.3. Klasifikasi Jasa.....	27
2.2.4. Konsep Pemasaran Jasa.....	30
2.3. Perilaku Konsumen.....	32
2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	32

2.3.2. Teori-teori Perilaku Konsumen.....	33
2.3.3. Tahap-tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian.....	35
2.4. Kualitas Pelayanan.....	38
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	38
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	39
2.5. Kepuasan Konsumen.....	40
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	40
2.5.2. Teori Kepuasan Konsumen.....	40
2.5.3. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	41
BAB III GAMBARAN UMUM SALON ALEX'S CABANG SOLO	
3.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	45
3.2. Struktur Organisasi.....	46
3.3. Personalia.....	48
3.3.1. Tenaga Kerja dan Waktu Kerja.....	48
3.3.2. Sistem Pemberian Gaji.....	48
3.4. Kegiatan Salon Alex's.....	49
3.4.1. Produksi.....	49
3.4.2. Pemasaran.....	52
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Penyajian Penelitian.....	55
4.2. Pengujian Kesahihan dan Keandalan Kuisisioner.....	55
4.2.1. Uji Validitas.....	56
4.2.2. Uji Reabilitas.....	57

4.3. Analisis Data.....	57
4.3.1. Analisis Persentase.....	58
4.3.2. Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan	
Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
4.3.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan	
Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
4.3.2.2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan	
Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.3.3. Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas	
Pelayanan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Uji Validitas.....	56
Tabel 4.2. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5. Output Variabel Entered/Removed.....	61
Tabel 4.6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.7. Analisis Regresi Secara Simultan.....	64
Tabel 4.8. Analisis Regresi Secara Parsial.....	67
Tabel 4.9. Excluded Variables.....	70
Tabel 4.10. Penilaian Konsumen Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan.....	35
Gambar 3.1. Bagan Struktur Organisasi Salon Alex's Cabang Solo.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Responden

Lampiran 3. Hasil Analisis Validitas dan Reabilitas

Lampiran 4. Frekuensi Responden

Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi Berganda

Lampiran 6. Hasil Analisis Aritmatik Mean

Lampiran 7. Hasil Analisis One Sample t Test

Lampiran 8. Tabel T, Tabel F, dan Tabel R

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA SALON ALEX'S**

CABANG SOLO

Disusun Oleh:

Anita Monalisa

NPM : 01 03 12790

Pembimbing Utama

Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.

Intisari

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa Salon Alex's Cabang Solo (2) Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dimensi kualitas pelayanan yang lain dan (3) Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling baik menurut penilaian konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah (1) Penelitian Lapangan (2) Sampel dengan Metode Purposive Sampling (3) Wawancara, Penyebaran Kuesioner dan Studi Pustaka dan (4) Analisis Persentase, Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan metode Stepwise, dan Analisis Aritmatik Mean yang selanjutnya diuji signifikansi dengan menggunakan One Sample t Test.

Hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan pada jasa Salon Alex's Cabang Solo secara simultan berpengaruh nyata terhadap kepuasan konsumen. Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara simultan tersebut adalah dimensi Tangible, Assurance, dan Reliability. Diantara ketiga dimensi kualitas pelayanan tersebut, Dimensi Tangible merupakan dimensi yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen serta dimensi yang paling baik menurut penilaian konsumen.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terutama bagi manajemen jasa Salon Alex's Cabang Solo untuk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengatur strategi pemasaran yang lebih baik.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible) dan Kepuasan Konsumen.