



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Salon (Studi Kasus Pada Berlin Salon Pekanbaru)

Y Rahmat Akbar¹, Romiana Pardede², Mirna Sari³, Andrian Ronaldi⁴, Adam Halim⁵

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda

^{2,3,4,5} Mahasiswa Riset Pemasaran, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda

¹ yrahmat.akbar@stiepersadabunda.ac.id

Abstract

This study aims to determine and describe the level of customer satisfaction at Berlin Salon Pekanbaru in terms of service, namely in terms of price, facilities and service. The research was conducted using the survey method using the Google form in the February 2023 period. The number of respondents who participated as a sample in this study totaled 30 people. The technique of determining the sample using purposive sampling. The results showed that the Berlin Salon Pekanbaru has a demographic market segmentation of women between the ages of 20 and 30 who work as private employees with a high school education level. Berlin Salon's customer satisfaction level for services from the price variable can be concluded on average, customers express very satisfaction. Meanwhile, from the variable facilities and services on average, customers stated that they were quite satisfied.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan Berlin Salon Pekanbaru dilihat dari pelayanan jasa yaitu dari sisi harga, fasilitas dan pelayanan. Penelitian dilakukan dengan metode survei menggunakan *google* formulir pada periode Februari 2023. Jumlah responden yang berpartisipasi sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berlin Salon Pekanbaru memiliki segmentasi pasar secara demografi adalah perempuan yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun yang berprofesi sebagai karyawan swasta dengan tingkat pendidikan SMA. Tingkat kepuasan pelanggan Berlin Salon terhadap pelayanan jasa dari variabel harga dapat disimpulkan secara rata-rata, pelanggan menyatakan sangat puas. Sedangkan dari variabel fasilitas dan pelayanan secara rata-rata, pelanggan menyatakan cukup puas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pelanggan

© 2023 Jurnal Pustaka Manajemen

1. Pendahuluan

Salon kecantikan adalah sarana pelayanan umum untuk kesehatan rambut, kulit dan bahan dengan perawatan kosmetik secara manual, preparative, aparatif, dan dekoratif yang modern maupun tradisional tanpa tindakan operasi (bedah) [1].

Dengan adanya kualitas jasa yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya [2]. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama [3].

Berlin Salon merupakan salah satu usaha sarana perawatan dan kecantikan yang menyediakan fasilitas dan pelayanan konsumen perawatan, penataan rambut, penanganan permasalahan rambut serta jasa-jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Berlin Salon harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan jasa adalah penyampaian yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan, sedangkan penyampaian itu sendiri melalui beberapa tahapan atau proses seperti, harga yang ditawarkan, fasilitas yang diberikan, proses pelayanan dan lingkungan fisik dimana pelayanan itu diberikan [4]. Kualitas jasa juga mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan jasa atau kualitas jasa memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan ketidakpuasan.

Manfaat kualitas jasa di sini sebagai acuan penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh Berlin Salon sehingga konsumen dapat melakukan perbandingan kualitas jasa dengan perusahaan lain dalam bidang yang sama. Adapun manfaat kualitas jasa Berlin Salon itu sendiri adalah sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas jasa Berlin Salon dipersiapkan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa Berlin Salon dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk [5].

Bila dilihat dari sisi manajemen perusahaan, tidak mudah untuk mewujudkan kualitas jasa yang dapat menarik konsumen sebagai pelanggan [6]. Kepuasan konsumen sangat erat kaitannya dengan kualitas jasa. Kualitas jasa menjadi harapan konsumen yang harus diwujudkan oleh penyedia layanan jasa. Apabila harapan konsumen kurang atau lebih dari kualitas jasa yang ditawarkan, maka akan mempengaruhi jumlah konsumen di Berlin Salon Pekanbaru.

Oleh karena itu pemahaman perilaku konsumen khususnya kepuasan dalam hubungannya dengan kualitas jasa perlu diidentifikasi. melalui kegiatan penelitian.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei melalui *google* formulir. Survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada dalam masyarakat [7]. Penelitian survei selain mengandalkan kuesioner sebagai pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara dan studi dokumen untuk menerangkan atau menjelaskan fenomena sosial. Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai analisis kuantitatif deskriptif.

Pada penelitian ini, populasi yang dimaksudkan adalah konsumen pengguna jasa salon pada Berlin Salon Pekanbaru periode Februari 2023. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 responden yang dianggap mewakili populasi, hal ini didukung oleh pernyataan yaitu sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden, sehingga sampel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat [5].

Kriteria penentu sampel dari penelitian ini adalah konsumen yang melakukan perawatan lebih dari 3 kali dalam periode waktu february 2023 karena dalam melakukan lebih dari 3 kali perawatan konsumen akan bisa menilai kualitas jasa yang diberikan sehingga konsumen tersebut bias mengatakan puas terhadap pelayanan selain itu juga dilihat dari segi usia didalam penelitian ini berusia minimal 15 tahun karena mereka dianggap sudah bisa memberikan penilaian antara puas dan tidak puas.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yakni pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan pada konsumen untuk dijawab berdasarkan pendapat konsumen tentang pelayanan jasa pada Berlin Salon Pekanbaru. Kategori analisis deskriptif berdasarkan skala ordinal dihitung secara interval dengan rumus [8] :

$$\text{Interval} = (\text{Nilai Tertinggi}-\text{Nilai Terendah})/4 \\ = (4-1)/4 = 0.75$$

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Skala	Tanggapan Responden	Interval	Kategori
1	Tidak Setuju	1.00-1.75	Tidak Puas
2	Kurang Setuju	1.76-2.50	Kurang Puas
3	Setuju	2.51-3.25	Cukup Puas
4	Sangat Setuju	3.26-4.00	Sangat Puas

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai data demografi responden (jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan), sedangkan deskriptif variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data yang menyajikan distribusi hasil

jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

a. Jenis Kelamin

Tabel 2. Jumlah konsumen Berlin Salon Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	0	0
2.	Perempuan	30	100%
Total		30	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa seluruh konsumen yang menjadi pelanggan pada Berlin Salon Pekanbaru berjenis kelamin perempuan. Meskipun pada operasionalnya Berlin Salon Pekanbaru juga dapat melayani konsumen dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa usaha salon dalam hal ini identik dengan usaha yang melayani konsumen dengan gender perempuan atau wanita.

b. Umur Konsumen

Tabel 3. Jumlah konsumen Berlin Salon Pekanbaru berdasarkan umur.

No	Umur	Jumlah	Prosentase
1.	<21 tahun	8	23%
2.	21-30 tahun	19	73%
3.	>30 tahun	3	4%
Total		30	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah konsumen yang berada dibawah usia 21 tahun berjumlah 8 orang (23%). Sedangkan pelanggan dengan usia 21 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 19 orang (73%). Yang terakhir pelanggan dengan usia diatas 30 tahun berjumlah sebanyak 3 orang (4%).

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4. Tingkat Pendidikan konsumen Berlin Salon Pekanbaru.

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1.	SMA	20	66%
2.	Diploma	3	8%
3.	Sarjana	7	26%
Total		30	100%

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan terakhir konsumen Berlin Salon Pekanbaru yang menjadi sampel paling banyak di tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat dengan jumlah sebanyak 20 orang (66%). Sedangkan konsumen dengan tingkat pendidikan diploma (D1, D2, D3) sebanyak 7 orang (26%). Yang terakhir pelanggan dengan tingkat pendidikan sarjana (S1/D4) sebanyak 3 orang (8%).

d. Pekerjaan

Tabel 5. Pekerjaan konsumen Berlin Salon Pekanbaru.

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1.	Pegawai Negeri	-	-
2.	Karyawan Swasta	15	50%
3.	TNI / POLRI	-	-
4.	Wiraswasta/Berdagang	2	7%
5.	Pelajar/Mahasiswa	7	23%
6.	Lainnya	6	20%
Total		30	100 %

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa pekerjaan dan profesi konsumen Berlin Salon Pekanbaru yang menjadi sampel paling banyak adalah karyawan swasta dengan jumlah sebanyak 15 orang (50%). Konsumen dengan pekerjaan wiraswasta atau berdagang sebanyak 2 orang (7%). Untuk konsumen pelajar dan mahasiswa sebanyak 7 orang (23%). Yang terakhir pelanggan dengan pekerjaan lainnya sebanyak 6 orang (20%). Sedangkan konsumen dengan pekerjaan pegawai negeri dan TNI/Polri tidak ada.

3.1. Analisis Deskripsi Variabel

Dalam penelitian dianalisis secara deskriptif masing-masing variabel yang diteliti, sehingga diketahui bagaimana data terkumpul dari responden yang akan dianalisis secara teliti, dimana analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pernyataan yang diajukan pada responden melalui angket yang disebarkan.

a. Deskripsi Variabel Harga

Tabel 6. Tanggapan Responden terhadap Harga (Tingkat harga, potongan harga, waktu pembayaran, dan syarat pembayaran).

Pernyataan	Bobot	Jumlah Orang	(%)	Skor	Rata-rata
Tingkat harga yang diterapkan salon sesuai dengan pelayanan yang diberikan	4	19	63,3%	76	3.46
	3	8	26,7%	24	
	2	1	3,3%	2	
	1	2	6,7%	2	
	Total	30	100%	104	
Harga yang diterapkan salon atas jasa yang dirasakan pelanggan cenderung tetap, tidak berubah-ubah	4	3	16%	12	2.93
	3	23	56%	69	
	2	3	16%	6	
	1	1	2,4%	1	
	Total	30	100%	88	
Sistem pembayaran pada salon dilakukan setelah pelanggan merasakan proses pelayanan	4	10	75%	40	3.23
	3	16	16%	48	
	2	4	9%	8	
	1	0	0	1	
	Total	30	100%	97	
Sistem pembayaran pada salon	4	10	75%	40	3.23
	3	16	16%	48	
	2	4	9%	8	

Pernyataan	Bobot	Jumlah Orang	(%)	Skor	Rata-rata
dilakukan setelah pelanggan merasakan proses pelayanan	1	0	0	1	
	Total	30	100%	97	
Salon menyediakan berbagai penerimaan jasa pembayaran (tunai/non tunai)	4	16	67%	64	3.46
	3	11	26%	33	
	2	3	7%	6	
	1	0	0	1	
	Total	30	100%	104	
Nilai Rata-Rata Variabel Harga					3.26

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 6 dapat dilihat tanggapan responden terhadap harga rata-rata dengan tingkat 3.26. Rentang interval 3.26 sampai dengan 4.00 menunjukkan tanggapan berada pada kategori sangat puas. Hal ini berarti bahwa pelanggan sangat puas terhadap harga yang diberikan oleh Berlin Salon Pekanbaru.

b. Deskripsi Variabel Fasilitas

Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Fasilitas (Kenyamanan fasilitas dan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai).

Pernyataan	Bobot	Jumlah Orang	(%)	Skor	Rata-rata
Alat perawatan rambut atau wajah yang digunakan salon menjamin keamanan pelanggan pada saat proses pelayanan	4	9	30%	36	3.23
	3	18	60%	54	
	2	3	10%	6	
	1	0	0	1	
	Total	30	100%	97	
Terdapat fasilitas tempat duduk yang digunakan untuk menunggu pelayanan	4	6	18%	20	3.00
	3	22	75%	66	
	2	0	0	2	
	1	2	7%	2	
	Total	30	100%	90	
Terdapat ketersediaan parkir yang luas untuk memarkir kendaraan pengunjung salon	4	8	29%	32	3.06
	3	17	60%	51	
	2	3	9%	6	
	1	2	5%	2	
	Total	30	100%	92	
Nilai Rata-Rata Variabel Fasilitas					3.09

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 7 dapat dilihat tanggapan responden terhadap fasilitas rata-rata dengan tingkat 3.09. Rentang interval 2.51 sampai dengan 3.25 menunjukkan tanggapan berada kategori pada cukup puas. Hal ini berarti bahwa pelanggan cukup puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh Berlin Salon Pekanbaru.

c. Deskripsi Variabel Pelayanan

Tabel 8. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan (Acuan, Solusi, dan Prioritas Pelayanan).

Pernyataan	Bobot	Jumlah Orang	(%)	Skor	Rata-rata
Petugas berperilaku sopan dalam melayani pelanggan	4	12	20%	48	3.26
	3	15	74%	45	
	2	2	6%	4	
	1	1	3%	1	
	Total	30	100%	98	
Petugas salon berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan para pengunjung yang datang	4	10	20%	40	3.30
	3	18	75%	54	
	2	2	5%	4	
	1	0	0	1	
	Total	30	100	99	
Petugas salon menangani setiap keluhan pelanggan dengan cepat tanpa menunda-nunda	4	5	26%	20	3.10
	3	22	65%	66	
	2	3	9%	6	
	1	0	0	1	
	Total	30	100%	93	
Petugas salon memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan	4	13	35%	52	3.40
	3	15	55%	45	
	2	0	0	2	
	1	2	10%	3	
	Total	30	100%	102	
Saya merasa puas dengan pelayanan salon	4	9	30%	36	3.20
	3	19	60%	57	
	2	1	5%	2	
	1	1	5%	1	
	Total	30	100%	96	
Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan					3.25

Sumber : Data Olahan

Dari tabel 7 dapat dilihat tanggapan responden terhadap pelayanan rata-rata dengan tingkat 3.25. Rentang interval 2.51 sampai dengan 3.25 menunjukkan tanggapan berada kategori pada cukup puas. Hal ini berarti bahwa pelanggan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Berlin Salon Pekanbaru.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan karakteristik responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen yang melakukan perawatan di Berlin Salon Pekanbaru adalah perempuan. Usia konsumen mayoritas berada pada usia 20-30 tahun. Profil responden berdasarkan pekerjaannya di dominasi oleh karyawan swasta. Sedangkan tingkat pendidikan terakhir rata-rata Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat. Hal ini menunjukkan bahwa Berlin Salon Pekanbaru memiliki segmentasi pasar secara demografi adalah perempuan yang berusia antara 20-30 tahun dengan

pekerjaan karyawan swasta dan tingkat pendidikannya SMA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel harga, pelanggan menyatakan sangat puas. Meskipun demikian masih ada beberapa indikator yang rendah yaitu harga yang diterapkan salon atas jasa yang dirasakan pelanggan cenderung tetap, tidak berubah-ubah. Hal ini berarti penetapan tarif harga pada produk salon masih dirasakan pelanggan berubah-ubah. Dari variabel fasilitas, rata-rata pelanggan menyatakan cukup puas. Indikator yang paling rendah dinilai oleh responden adalah ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai yaitu terdapat fasilitas tempat duduk yang digunakan untuk menunggu pelayanan. Variabel Pelayanan dinyatakan cukup puas oleh pelanggan. Namun masih terdapat indikator yang rendah dinilai pelanggan yaitu petugas salon belum dapat segera menangani setiap keluhan pelanggan dengan cepat tanpa menunda-nunda.

4. Kesimpulan

Analisis deskripsi profil responden menunjukkan bahwa bahwa Berlin Salon Pekanbaru memiliki segmentasi pasar secara demografi adalah perempuan yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 30 tahun yang berprofesi sebagai karyawan swasta dengan tingkat pendidikan SMA. Dari hasil analisis deskripsi variabel dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Berlin Salon terhadap pelayanan jasa dari variabel harga secara rata-rata pelanggan menyatakan sangat puas. Sedangkan dari variabel fasilitas dan pelayanan secara rata-rata, pelanggan menyatakan cukup puas.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat diberikan saran kepada Berlin Salon Pekanbaru yaitu dari sisi harga, Berlin Salon perlu menetapkan tarif harga pada produk salon yang tetap dan tidak berubah-ubah. Dari sisi fasilitas, perusahaan perlu menyediakan fasilitas pendukung yang memadai terutama fasilitas tempat duduk yang digunakan untuk menunggu pelayanan. Sedangkan dari sisi pelayanan, petugas salon perlu menangani setiap keluhan pelanggan dengan cepat.

Daftar Rujukan

- [1] M. Kusumadewi Sutanto, *Spa, Pengetahuan, Aplikasi & Manfaatnya*. Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- [2] Y. Rahmat Akbar, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan dan Retensi Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pekanbaru," *J. Tepak Manaj. Bisnis*, vol. VI, no. 1, pp. 105–113, 2014.
- [3] Y. R. Akbar and A. Basriani, "Islamic Bank Savings Customer Retention In Terms of The Service Marketing Mix," *Asian J. Adv. Res.*, vol. 5, no. 2, pp. 17–26, 2020.
- [4] F. Tjiptono, "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa," *Bandung Alf.*, 2016.
- [5] Y. R. Akbar, I. Zain, and P. Nuraini, "Analisis Dimensi Service Marketing Mix Sebagai Pengukur Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Pekanbaru," *J. Tabarru' Islam. Bank. Financ.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–15, 2019, doi: 10.25299/jtb.2019.vol2(2).4395.
- [6] D. Yadewani, Y. R. Akbar, and M. Arief, *Buku ajar manajemen bisnis*. Indonesia: Graha Aksara Makassar, 2020.
- [7] Y. R. Akbar, *Analisis Kuantitatif: Pengolahan Data Statistik Menggunakan SPSS dan Pengumpulan Data Survei Google Form/ Survey Monkey*. Pena Persada, 2020.
- [8] P. D. Sugiyono, *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*, vol. 225. Bandung, Indonesia: Penerbit CV. Alfabeta, 2017.