



INDEKS

Inovasi Dinamika Ekonomi dan Bisnis

CV. Merak Khatulistiwa

Volume 2 Nomor 1, April 2025

<https://ejournal.merakkhatulistiwa.com/index.php/indeks>

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA SALON REHOBOT SALON PEKANBARU

Vellany Afriyanti¹, Y Rahmat Akbar², Bayu Sedih Nanda Ria³

¹ Mahasiswa Riset Pemasaran, Universitas Persada Bunda Indonesia

² Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Persada Bunda Indonesia

³ Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dharma Putra

*Correspondence Email: yrahmat.akbar@upbi.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and describe the level of customer satisfaction of Rehobot Salon Pekanbaru in terms of service, namely in terms of price, facilities and services. The research was conducted using a survey method using the Google Forms in the April 2025 period. The number of respondents who participated as samples in this study was 41 people. The sampling technique used purposive sampling. The results of the study showed that Rehobot Salon Pekanbaru has a demographic market segmentation of women aged between 17 and 30 years who work as private employees with a bachelor's degree. The level of customer satisfaction of Rehobot Salon with service from the price variable can be concluded that on average customers stated that they were very satisfied. While from the facility and service variables on average, customers stated that they were quite satisfied.

Keywords: Customer, Satisfaction, Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan Rehobot Salon Pekanbaru dilihat dari pelayanan jasa yaitu dari sisi harga, fasilitas dan pelayanan. Penelitian dilakukan dengan metode survei menggunakan google formulir pada periode April 2025. Jumlah responden yang berpartisipasi sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 41 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rehobot Salon Pekanbaru memiliki segmentasi pasar secara demografi adalah perempuan yang berusia antara 17 tahun sampai dengan 30 tahun yang berprofesi sebagai karyawan swasta dengan tingkat pendidikan sarjana. Tingkat kepuasan pelanggan Rehobot 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: Pelanggan, Kepuasan, Kualitas Pelayanan Jasa

Pendahuluan

Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan pentingnya menjaga penampilan agar senantiasa menarik. Penampilan menjadi sesuatu yang penting dimana semua orang ingin terlihat menarik sehingga orang tersebut memiliki nilai tambah ataupun nilai lebih dilingkungan sosialnya. Kenyataan ini membuat kesadaran masyarakat akan perawatan diri semakin meningkat, sehingga kini menjadi kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Masyarakat akan membayar berapapun untuk mendapatkan diri yang terawat dan penampilan yang menarik sehingga mereka memiliki nilai tambah dalam lingkungan sosialnya. Fenomena ini menyebabkan kebutuhan masyarakat akan jasa ataupun layanan kecantikan juga semakin meningkat. Rehobot Salon merupakan salah satu usaha sarana perawatan dan kecantikan yang menyediakan jasa fasilitas dan pelayanan konsumen perawatan, penataan rambut, penanganan permasalahan rambut serta jasa-jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Rehobot 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 jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima dan keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan (Lupiyoadi, 2013).

Manfaat kualitas jasa di sini sebagai acuan penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh Rehobot Salon sehingga konsumen dapat melakukan perbandingan kualitas jasa dengan perusahaan lain dalam bidang yang sama. Adapun manfaat kualitas jasa Rehobot 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 Rehobot Salon dipersiapkan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa Rehobot Salon dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya

jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Akbar, et. al, 2019).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2003). Sedangkan menurut Tjiptono (2000), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi, yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lain) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Bila dilihat dari sisi manajemen perusahaan, tidak mudah untuk mewujudkan kualitas jasa yang dapat menarik konsumen sebagai pelanggan (Yadewani, et. al, 2020). 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 Rehobot Salon Pekanbaru. Oleh karena itu pemahaman perilaku konsumen khususnya kepuasan dalam hubungannya dengan kualitas jasa perlu diidentifikasi melalui kegiatan penelitian.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode survei melalui google formulir. Survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada dalam masyarakat (Akbar, 2020). 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 Rehobot Salon Pekanbaru periode April 2025. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 41 responden yang dianggap mewakili populasi, hal ini didukung oleh pernyataan yaitu sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 41 responden, sehingga sampel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat (Sugiyono, 2017).

Kriteria penentu sampel dari penelitian ini adalah konsumen yang melakukan perawatan lebih dari 3 kali dalam periode waktu Januari - April 2025 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 17 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 Rehobot Salon Pekanbaru. Kategori analisis deskriptif berdasarkan skala ordinal dihitung secara interval dengan rumus (Sugiyono, 2017):

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

Tabel 1. Skala Interval

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

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

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

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa seluruh konsumen yang menjadi pelanggan pada Rehobot Salon Pekanbaru berjenis kelamin perempuan. Meskipun pada operasionalnya Rehobot 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.

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	0	0
2	Perempuan	41	100%
Total		41	100%

Sumber: Data Olahan

b. Umur Konsumen

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah konsumen yang berada dibawah usia 21 tahun berjumlah 7 orang (17.1%). Sedangkan pelanggan dengan usia 21 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 20 orang (48.8%). Yang terakhir pelanggan dengan usia diatas 30 tahun berjumlah sebanyak 14 orang (34.1%).

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan umur

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	< 21 tahun	7	17.1%
2	21-30 tahun	20	48.8%
3	> 30 tahun	14	34.1%
Total		41	100%

Sumber: Data Olahan

c. Tingkat Pendidikan

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan terakhir konsumen Rehobot Salon Pekanbaru yang menjadi sampel paling banyak di tingkat Sarjana dengan jumlah sebanyak 21 orang (51.2%). Sedangkan konsumen dengan tingkat pendidikan diploma (D1, D2, D3) sebanyak 11 orang (26.8%). Yang terakhir pelanggan dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 9 orang (11%).

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	SMA	9	22%
2	Diploma	11	26.8%
3	Sarjana	21	51.2%
Total		41	100%

Sumber: Data Olahan

d. Pekerjaan

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa pekerjaan dan profesi konsumen Rehobot Salon Pekanbaru pekerjaan pegawai negeri sebanyak 3 orang (7.3%) dan yang

menjadi sampel paling banyak adalah karyawan swasta dengan jumlah sebanyak 17 orang (41.5%). Konsumen dengan pekerjaan wiraswasta/berdagang sebanyak 3 orang (7.3%). Untuk konsumen pelajar dan mahasiswa sebanyak 6 orang (14.6%). Yang terakhir pelanggan dengan pekerjaan lainnya sebanyak 12 orang (29.3%). Sedangkan konsumen dengan pekerjaan TNI/Polri tidak ada.

Tabel 5. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Pegawai Negeri	3	7.3%
2	Karyawan Swasta	17	41.5%
3	TNI/Polri	-	-
4	Wiraswasta/Berdagang	3	7.3%
5	Pelajar/Mahasiswa	6	14.6%
6	Lainnya	12	29.3%
Total		41	100%

Sumber: Data Olahan

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 kuesioner online (google formulir).

a. Deskripsi Variabel Harga

Dari tabel 6 dapat dilihat tanggapan responden terhadap harga rata-rata dengan tingkat 3.32. 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 Rehobot Salon Pekanbaru.

Tabel 6. Tanggapan Responden terhadap Harga

Pernyataan	Bobot	Jumlah	Prosentase	Skor	Rata-rata
Tingkat harga yang diterapkan salon sesuai dengan pelayanan yang diberikan	4	21	51.2%	84	3.34
	3	15	36.6%	45	
	2	3	7.3%	6	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	137	
Harga yang diterapkan salon atas jasa yang dirasakan pelanggan cenderung tetap, tidak berubah-ubah	4	19	47.5%	76	3.32
	3	17	42.5%	51	
	2	2	5%	4	
	1	2	5%	2	
	Total	40	100%	133	
	4	22	53.7%	88	

Pernyataan	Bobot	Jumlah	Prosentase	Skor	Rata-rata
Sistem pembayaran pada salon dilakukan setelah pelanggan merasakan proses pelayanan	3	13	31.7%	39	3.34
	2	4	9.7%	8	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	137	
Salon menyediakan berbagai penerimaan jasa pembayaran (tunai/non tunai)	4	20	50%	80	3.30
	3	15	37.5%	45	
	2	2	5%	4	
	1	3	7.5%	3	
	Total	40	100%	132	
Nilai Rata-Rata Variabel Harga					3.32

Sumber: Data Olahan

b. Deskripsi Variabel Fasilitas

Dari tabel 7 dapat dilihat tanggapan responden terhadap fasilitas rata-rata dengan tingkat 3.23 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 Rehobot Salon Pekanbaru.

Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Fasilitas

Pernyataan	Bobot	Jumlah	Prosentase	Skor	Rata-rata
Alat perawatan rambut atau wajah yang digunakan salon menjamin keamanan pelanggan pada saat proses pelayanan	4	17	41.5%	68	3.24
	3	20	48.8%	60	
	2	1	2.4%	2	
	1	3	7.3%	3	
	Total	41	100%	133	
Terdapat fasilitas tempat duduk yang digunakan untuk menunggu pelayanan	4	17	41.5%	68	3.22
	3	19	46.3%	57	
	2	2	4.9%	4	
	1	3	7.3%	3	
	Total	41	100%	132	
Terdapat ketersediaan parkir yang luas untuk memarkir kendaraan pengunjung salon	4	16	39%	64	3.22
	3	20	48.8%	60	
	2	3	7.3%	6	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	132	
Nilai Rata-Rata Variabel Fasilitas					3.23

Sumber: Data Olahan

c. Deskripsi Variabel Fasilitas

Dari tabel 8 dapat dilihat tanggapan responden terhadap pelayanan rata-rata dengan tingkat 3.30. Rentang interval 3.26 sampai dengan 4.00 menunjukkan tanggapan berada pada kategori sangat puas. Hal ini berarti bahwa pelanggan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rehobot Salon Pekanbaru.

Tabel 8. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan

Pernyataan	Bobot	Jumlah	Prosentase	Skor	Rata-rata
Petugas berperilaku sopan dalam melayani pelanggan	4	22	53.7%	88	3.39
	3	15	36.6%	45	
	2	2	4.9%	4	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	139	
Petugas salon berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan para pengunjung yang datang	4	22	53.7%	88	3.39
	3	15	36.6%	45	
	2	2	4.9%	4	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	139	
Petugas salon menangani setiap keluhan pelanggan dengan cepat tanpa menunda-nunda	4	12	29.3%	48	3.09
	3	23	56.1%	69	
	2	4	9.7%	8	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	127	
Petugas salon memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan	4	19	46.3%	76	3.27
	3	16	39%	48	
	2	4	9.8%	8	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	134	
Saya merasa puas dengan pelayanan salon	4	21	51.2%	84	3.34
	3	15	36.6%	45	
	2	3	7.3%	6	
	1	2	4.9%	2	
	Total	41	100%	137	
Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan					3.30

Sumber: Data Olahan

Pembahasan

Berdasarkan karakteristik responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen yang melakukan perawatan di Rehobot Salon Pekanbaru adalah perempuan. Usia konsumen mayoritas berada pada usia 21-30 tahun. Profil responden berdasarkan pekerjaannya di dominasi oleh karyawan swasta. Sedangkan tingkat pendidikan terakhir rata-rata sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa Rehobot Salon Pekanbaru memiliki segmentasi pasar secara demografi adalah perempuan yang berusia antara 21-30 tahun dengan pekerjaan karyawan swasta dan tingkat pendidikannya Sarjana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel harga, pelanggan menyatakan sangat puas. Dari variabel fasilitas, rata-rata pelanggan menyatakan cukup puas. Indikator yang paling rendah dinilai oleh responden adalah ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai yaitu terdapat ketersediaan parkir yang luas untuk

memarkir kendaraan pengunjung salon. Variabel Pelayanan dinyatakan sangat 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.

Simpulan

Analisis deskripsi profil responden menunjukkan bahwa bahwa Rehobot Salon Pekanbaru memiliki segmentasi pasar secara demografi adalah perempuan yang berusia antara 21 tahun sampai dengan 30 tahun yang berprofesi sebagai karyawan swasta dengan tingkat pendidikan Sarjana. Dari hasil analisis deskripsi variabel dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Rehobot 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 Rehobot Salon Pekanbaru yaitu dari sisi fasilitas, perusahaan perlu menyediakan fasilitas pendukung yang memadai yaitu terdapat ketersediaan parkir yang luas untuk memarkir kendaraan pengunjung salon, serta dari segi pelayanan petugas salon agar menangani setiap keluhan pelanggan dengan cepat tanpa menunda-nunda.

Referensi

- Akbar, Y.R (2020), Analisis Kuantitatif: Pengolahan Data Statistik Menggunakan SPSS dan Pengumpulan Data Survei Google Form/ Survey Monkey. Pena Persada.
- D. Yadewani, Y. R. Akbar, M. Arief (2020), Buku ajar manajemen bisnis. Indonesia: Graha Aksara Makassar.
- Kotler, Philip (2003), Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehalindo.
- Lupiyoadi (2013), Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono (2017), Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D, vol. 225. Bandung, Indonesia: Penerbit CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2000), Manajemen Jasa, Edisi kedua. Andy offset, Yogyakarta
- Y. R. Akbar, I. Zain, P. Nuraini (2019), 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, doi: 10.25299/jtb.2019.vol2(2).4395