

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA
SALON KECANTIKAN LARISSA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



OLEH :

**NAMA : ISTI MU'ALLIMAH
NO. MHS : 99 311404**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA
SALON KECANTIKAN LARISSA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



Oleh :

Nama : Isti Mu'allimah
Nomor Mahasiswa : 99 311 404
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2005

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Januari 2005

Penulis

Isti Mu'allimah

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA SALON KECANTIKAN LARISSA YOGYAKARTA



Nama : Isti Mu'allimah
Nomor Mahasiswa : 99 311 404
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran



Yogyakarta, Desember 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

(DRA,HJ.SRI HARDJANTI, MM.)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA SALON KECANTIKAN LARISSA YOGYAKARTA.

Disusun oleh : **ISTI MUA'LLIMAH**
Nomor mahasiswa : 99311404

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 18 Maret 2005

Penguji/Pemb. Skripsi : DRA, HJ. SRI HARDJANTI, MM

Penguji : DRS. YASID, MM



Two handwritten signatures are present on the right side of the page, one above the other, with dotted lines underneath each signature.



A large, faint watermark of the Universitas Islam Indonesia logo is visible in the background, featuring a stylized tree and the university's name in Arabic and Indonesian.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



DRS. H. SUWARSONO, MA

MOTTO

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah
Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha Pemurah
Yang mengajar (manusia) dengan perantara kalam
Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya
(Q. S Al-Alaq : 1-5)

Belajarlah ilmu
karena sesungguhnya
belajarnya karena Allah itu adalah taqwa,
menuntutnya adalah ibadah,
mempelajarinya itu tasbih,
membahasnya itu jihad,

mengajarkannya pada orang yang belum mengetahuinya itu adalah sedekah,
memberikannya kepada keluarga itu adalah pendekatan diri pada Allah
(Mu'ady Bin Jabal)

Ilmu itu adalah....
Penghibur dikala sendirian,
Teman dikala sepi, penunjuk pada agama,
Pembuat sabar di kala suka dan duka,
Materi di kalangan ada teman-teman,
kerabat kala di kalangan orang asing,
dan sebagai menara jalan ke surga
(Mu'ady Bin Jabal)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan KaruniaNya sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan lancar.

- *Terima kasih saya haturkan kepada Bapak/ Ibu tercinta yang telah bersedia dengan tulus ikhlas memberikan kasih sayang do'a dan perhatian yang sangat besar. Tak lupa kakak saya mba' Henni sekeluarga dan adik-adik saya tercinta terima kasih atas segalanya.*
- *Terima kasih kami ucapkan untuk seseorang yang sangat aku cintai dan aku sayangi (Finot) atas segala perhatian, dorongan dan do'a pula.*
- *Terima kasih buat Mas Dodo, Ratul dan semua teman-teman yang telah bersedia membantu dan memberikan do'a*

ABSTRAKSI

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Salon Kecantikan Larissa Yogyakarta

Oleh : ISTI MU'ALIMAH

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Salon Kecantikan Larissa, mengetahui perbedaan kepuasan terhadap pelayanan Salon Kecantikan Larissa dan mengetahui atribut yang paling dominan dari pelayanan Salon Larissa. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sedang atau pernah menggunakan jasa salon kecantikan Larissa Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah 105 konsumen yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan "Purposive Convenience Sampling". Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Diagram Kartesius, Importance Performance Analysis dan Analisis Chi Square.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa Salon Kecantikan Larissa Yogyakarta. Hal ini berarti masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan kinerja terhadap kualitas pelayanan Salon Larissa. Hasil ini dapat dibuktikan bahwa sebagian besar tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dibawah angka 100 %, yang menunjukkan bahwa kinerja Salon kecantikan Larissa di Yogyakarta belum sesuai dengan harapan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen baru tercapai pada dimensi Reliability yaitu pada item Pemberian pelayanan yang memuaskan dengan tingkat kesesuaian diatas 100%. Sedangkan atribut yang perlu diprioritaskan adalah item memperhatikan dan melayani konsumen tanpa memandang status sosial dan tersedianya area parkir yang memadai. Berdasarkan hasil analisis chi square menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada salon kecantikan Larissa di Yogyakarta berdasarkan status (pekerjaan), dan tingkat pendapatan responden. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta petunjukNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menulis skripsi dengan Judul "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA SALON KECANTIKAN LARISSA YOGYAKARTA.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun tanpa bantuan dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra.Hj. Sri Hardjanti, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Murwanto Sigit, MA, selaku pembimbing akademik atas segala bantuan dan arahan yang selama ini telah diberikan demi kelancaran proses perkuliahan penulis.
4. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. R. Ngt. Poedji Lirawati selaku pimpinan Larissa Beauty Salon yang telah memberikan ijin bagi penyusun untuk melakukan penelitian dalam rangka memperoleh data yang diperlukan dalam skripsi ini.
6. Seluruh staff dan karyawan Larissa Beauty Salon yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya dalam pengambilan data yang diperlukan selama penelitian berlangsung.
7. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penyusun tidak dapat membalas segala bantuan dan kebaikan yang diberikan oleh semua pihak dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua yang telah diberikan kepada penyusun Amin.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak sekali kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam diri penyusun. Oleh karena itu penyusun mengharapkan saran-saran dan kritik yang bersifat membangun demi lebih sempurnanya penyusun skripsi.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Januari 2005

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
C. Latar Belakang Masalah.....	1
D. Perumusan Masalah	6
E. Batasan masalah	6
F. Tujuan Penelitian	6
G. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Pengertian Pemasaran.....	9
C. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
D. Definisi dan Klasifikasi Jasa	11
E. Karakteristik Jasa.....	12
F. Mengelola Kualitas Jasa.....	13

	G. Kualitas Pelayanan	19
	H. Kepuasan Konsumen	23
	I. Kerangka Pemikiran	28
	J. Hipotesis Penelitian	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
	A. Lokasi Penelitian	30
	B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ...	40
	C. Instrumen Pengumpul Data	45
	D. Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
	E. Populasi dan Sampel	48
	F. Alat Analisis Data	50
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	55
	A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	55
	B. Analisis Kualitatif.....	57
	1. Karakteristik Responden.....	57
	a. Jenis Kelamin	58
	b. Umur	59
	c. Pendidikan	60
	d. Status Konsumen	61
	e. Tingkat Penghasilan.....	62
	C. Analisa Kuantitatif.....	63
	1. Analisis Importance Performance	63
	2. Analisis Diagram Kartesius	68
	a. Importance Performance Matric Per Atribut	69
	b. Importance Performance Matric Per Dimensi ...	74

3. Analisis Chi Square	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas.....	56
Tabel 4.2. Ringkasan Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	60
Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status	61
Tabel 4.7. Tingkat Penghasilan	62
Tabel 4.8. Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja pada Salon Kecantikan Larissa di Yogyakarta	64
Tabel 4.9. Koordinat Importance Performance Analisis	69
Tabel 4.10. Koordinat Importance Performance Analisis Per Dimensi	74
Tabel 4.11. Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.12. Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen Berdasarkan Usia	81
Tabel 4.13. Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan	83
Tabel 4.14. Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen Berdasarkan Status Responden	85
Tabel 4.15. Hasil Tabulasi Silang Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan	87
Tabel 4.16. Hasil Analisis Chi Square Secara Keseluruhan	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Salon Larissa	26
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Salon Larissa.....	33
Gambar 4.1. Diagram Importance / Performance Matrik Kualitas Pelayanan Pada Salon Kecantikan Larissa di Yogyakarta Per Atribut.....	56
Gambar 4.2. Diagram Importance / Performance Matrik Kualitas Pelayanan Pada Salon Kecantikan Larissa di Yogyakarta Per Dimensi	57
Gambar 4.3. Distribusi Chi Square Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 4.4. Distribusi Chi Square Berdasarkan Usia	82
Gambar 4.5. Distribusi Chi Square Berdasarkan Tingkat Pendidikan	84
Gambar 4.6. Distribusi Chi Square Berdasarkan Status Responden .	86
Gambar 4.7. Distribusi Chi Square Berdasarkan Tingkat Pendapatan	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keterangan Penelitian	92
Lampiran 2.	Rekapitulasi Data 105 Responden	93
Lampiran 3.	Frekuensi Tabel	101
Lampiran 4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	103
Lampiran 5.	Analisis Chi Square	105
Lampiran 6.	Tabel r, Tabel Chi Square	114