

Yogyakarta, 10 Mei 2008
UNIVERSITAS MERCU BUANA
P. Jember
Sumber : <u>3</u>
Tanggal : <u>19-09</u>
No. Reg. : 1. <u>T08090073</u>
2. <u>TE/09/073</u>



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

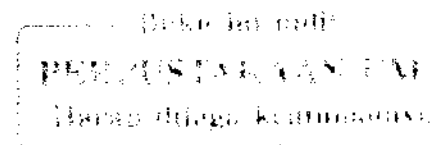
**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA
PADA " SALON RUDY" BY RUDY HADISUWARNO**

KARYA AKHIR

Oleh

I Gede Sejana

55105120105



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2008**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA
PADA " SALON RUDY" BY RUDY HADISUWARNO**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Oleh

I Gede Sejana

55105120105

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2008**

Motto :

**“Belajar lah untuk memperlakukan dirimu
agar tidak merugikan orang lain”**

Karya Akhir saya persembahkan kepada :

Bapa, I Nyoman Seregeg

Meme (Dewata), Ni Nyoman Rupi

Ni Ketut Narsih

I Gede Sukma Natha Permana

Ni Nyoman Apsari Natha Pertiwi

ABSTRACT

In today beauty salon business, customer's satisfaction is very important as it is relevant to the business development. Satisfied customer will share their happy experience with the others which will give positive impact to the service owner, which will increase company revenue, therefore service business have to rely on „sell satisfaction not just merchandise“.

The objective research is Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno located at suburban area, Cinere Mall 1st floor, Jl. Cinere Raya, Cinere, Depok, Bogor, which was build on the year 2005, with target market middle up class including ladies, gents, housewife, family, local businessman and general customer.

The research is done by distributing quality of service questionnaire include Responsiveness, Reliability, Empaty, Assurance, and Tangible to get the opinion of service quality for Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno.

The result of this research show that the instrument use are valid and reliabel for further testing. Base on regression and correlation test result, it found that service quality variables have significant influence to customer satisfaction. Partially, only variable Assurance, Empathy, Reliability and Tangible have significant influence to Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno's customer satisfaction. With constanta of 0,503 and assumption that independen variable is consider constant, means the average customer satisfaction is 0,503.

From the above data analysist it conclude that to win the competiti, Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno need to improve service quality from time to time especially to the four variable that is Responsiveness, Reliability, Tangible and Empathy.

ABSTRAK

Dalam bisnis jasa salon kecantikan kepuasan pelanggan adalah sangat penting karena relevan bagi pengembangan bisnis. Apabila pelanggan puas, pelanggan akan berbagi kepuasan dengan pengguna jasa yang lain, kalau sudah demikian pastilah akan memberikan dampak yang baik atau positif kepada pemilik jasa, yaitu akan terjadi sesuatu yang lebih baik dimasa mendatang terhadap *revenue* perusahaan, karena itu bisnis jasa harus selalu berpegang pada „*sell satisfaction not just merchandise*“.

Obyek penelitian ini adalah Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno, yang berlokasi di wilayah sub urban tepatnya di Cinere Mall Lt.1, Jl. Cinere Raya, Cinere, Depok, Bogor, yang didirikan tahun 2005, dengan target market masyarakat kelas menengah keatas, dengan jenis kelamin wanita dan pria dari kalangan ibu rumah tangga, keluarga dan pengusaha-pengusaha setempat, pelanggan umum.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kualitas jasa yang terdiri dari *Responsiveness, Reliability, Empaty, Assurance, dan Tangible* untuk menilai pendapat pelanggan terhadap kualitas jasa salon Rudy by Rudy Hadisuwarno.

Dari penelitian diperoleh hasil yaitu instrumen yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil pengujian regresi dan korelasi diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial, hanya variabel *Assurance, Empathy, Reliability* dan *Tangible* yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno. Dengan konstanta sebesar 0.503 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap tetap (konstan), maka rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 0.503.

Dari hasil analisa data dapat disimpulkan bahwa Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno agar bisa memenangkan persaingan harus selalu meningkatkan kualitas jasanya, kualitas pelayanannya, dari waktu ke waktu khususnya terhadap keempat variabel kepuasan pelanggan yaitu : *Responsiveness, Reliability, Tangible* dan *Empathy*, karena diketahui dari analisa data bahwa keempat variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa
Pada Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno**
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : I Gede Sejana
N I M : 55105120105
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : Agustus 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



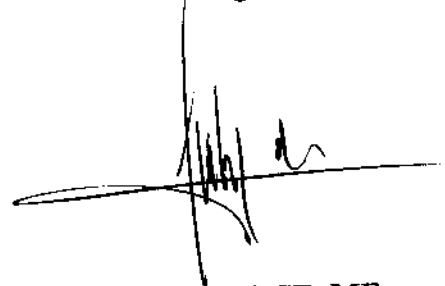
Dr. Ir. Har Adi Basri, MEc.

Pembimbing Utama



Dr. A. Arief Adnan, MBA

Pembimbing II



Endi Rekarti, SE, ME

PERNYATAAN

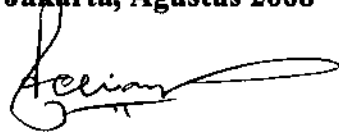
Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa
Pada Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno**
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : **I Gede Sejana**
NIM : 55105120105
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : Agustus 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2008



I Gede Sejana

KATA PENGANTAR

Puja dan Puji yang dalam kami sampaikan ke hadapan “Brahman”, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Beliau Karya Akhir ini dapat kami selesaikan sesuai yang diharapkan. Dalam Karya Akhir ini kami membahas pengaruh kualitas pelayanan Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno yang terdiri dari variabel : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy* terhadap kepuasan pelanggan serta mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Karya Akhir dengan judul Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pada Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno ini dibuat dalam rangka memenuhi tuntutan kurikulum dan peraturan akademik yang berlaku pada Program Study Magister manajemen Universitas Mercu Buana., bahwa setiap mahasiswa pada program ini wajib untuk membuat Karya Akhir sebagai penutup studynya.

Dalam proses penyelesaian penulisan, penyusunan karya akhir ini, kami banyak mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi, saran, untuk itu rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kami sampaikan kepada :

- Dr. A. Arief Adnan, MBA, selaku dosen pembimbing utama
- Endi Rekarti, SE, ME, selaku dosen pembimbing dua.

Kepada yang selalu mendoakan, memberi dorongan moril, dan memberi support, kami sampaikan terima kasih, yaitu kepada :

- Bape I Nyoman Seregeg, Meme (dewata) Ni Nyoman Rupi yang mengharapkan agar kami mengikuti pendidikan yang lebih tinggi dari S1.

Atas kesabaran dan dorongannya pula, dalam proses kami mengikuti kuliah, dan untuk memenuhi harapannya agar kami segera tamat, maka kami menyampaikan terima kasih yang dalam kepada :

- Ni Ketut Narsih, I Gede Sukma Nata Permana, Ni Nyoman Apsari Natha Pertiwi, yang selalu siaga menunggu kepulangan kami dari mengikuti kuliah.
- I Made Wirawan Saputra, Ni Luh Nilawati, Gede Ananta Wikrama Putra, Made Ananda Wita Raedy.
- I Gusti Gede Suartanaya, Ni Nyoman Lokawati, Raina Wulandhari Prashanti, IGA Belva Edgina Apsari (dewata), Jekonia Adnyana Danendra.
- I Made Kadek Yudana, Ni Made Sriadi, Ni Putu Sri Yuda Pertami, I Made Yudi Esa Taruna.

Untuk penyempurnaan Karya Akhir ini, kami mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Akhirnya kami ucapkan terimakasih dan penghargaan yang dalam kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Akhir ini, yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu.

Demikian Karya Akhir ini saya buat semoga bermanfaat.

Jakarta, 21 Agustus 2008

Penyusun,

I Gede Sejana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN (ORIGINALITY).....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	12
2.1. Sejarah Berdirinya	12
2.2. Lingkup Bidang Usaha	15
2.3. Visi, Misi, Ambisi	16
2.4. Strategi Dan Tujuan Perusahaan	16
2.4.1. Strategi	16
2.4.1. Tujuan Perusahaan.....	17
2.5. Struktur Organisasi	18

2.6. Sumber Daya Yang Dimiliki	21
2.7. Budaya Perusahaan	21
2.8. Tantangan Yang Dihadapi Dimasa Datang	21
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	23
3.1. Kajian Pustaka	23
3.1.1. Definisi Jasa	23
3.1.2. Karakteristik Jasa	25
3.1.3. Kualitas Jasa	26
3.1.4. Jasa Sebagai Proses	32
3.1.5. Dimensi Kualitas Jasa	33
3.1.6. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	41
3.1.7. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	44
3.1.8. Perilaku Pelanggan	45
3.2. Kerangka Pemikiran	46
3.3. Hipotesis.....	47
BAB IV OBJEK DAN METODE PENELITIAN	48
4.1. Objek Penelitian	48
4.2. Sampel	47
4.3. Variabel Penelitian	49
4.4. Instrumen Penelitian	53
4.4.1. Penentuan Skala Pengukuran	55
4.4.2. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	56
4.5. Prosedur Pengambilan Data	56
4.5.1. Sumber Dan Jenis Data	56
4.5.2. Cara Pengumpulan Data	57
4.5.3. Metode Analisa Data	57

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
5.1. Karakteristik Responden	59
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
5.2.1. Uji Validitas.....	61
5.2.2. Uji Reliabilitas	62
5.3. Analisa Deskripsi.....	63
5.4. Pembahasan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa pada Salon Rudy by Rudy Hadisuwarno dengan analisa regresi berganda	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	74
6.1. Kesimpulan	74
6.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Sepuluh Dimensi Kualitas Jasa/Layanan.....	38
3.2. Correspondence between Servqual Dimensions and Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality Servqual Dimension.....	39
4.1. Variabel operasi dan indicator.....	51
5.1. Koefisien Determinasi.....	68
5.2. Tabel Anova.....	68
5.3 Uji Statistik t.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1.	Struktur organisasi dari Rudy Hadisuwarno Organization	20
3.1.	Kualitas jasa menurut definisi Zemke, Ron and Schalff, Dick 1989).....	29
3.2.	Macam kualitas penentu kualitas jasa.....	29
3.3.	Diagram konsep kepuasan pelanggan.....	44
3.4.	Kerangka pemikiran.....	46
5.1.	Profil responden berdasarkan usia reponden.....	63
5.2.	Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	64
5.3.	Profil responden berdasarkan status.....	65
5.4.	Profil responden berdasarkan strata.....	65
5.5.	Profil responden berdasarkan pekerjaan responden.....	66
5.6.	Profil responden berdasarkan pendapatan bulanan responden	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Kuesioner.....	81
2.	Data Hasil Survey dan Tabulasi.....	85
3	SPSS data editor.....	92
4	Output Reliability Analysis-Scale (Alpha).....	94
5	Analisa Data Deskriptif.....	95
6	Regression.....	96
7	Output Uji t.....	97
8	Riwayat Hidup.....	98