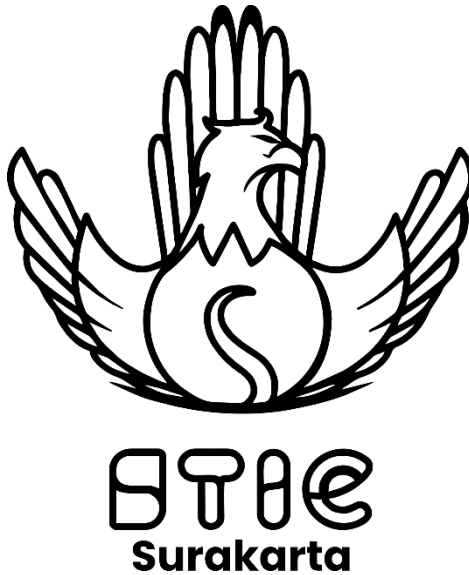


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI SALON (STUDI KASUS DI ATLANTIC
SALON)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

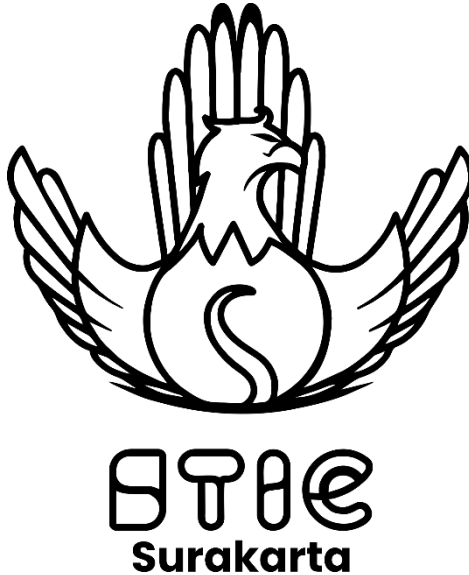
Oleh:

Zahra Lutfia Nanda Fortuna

NIM. 21130015

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2025**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI SALON (STUDI KASUS DI ATLANTIC
SALON)**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Zahra Lutfia Nanda Fortuna

NIM. 21130015

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SALON (STUDI KASUS DI ATLANTIC SALON)

Oleh :

Zahra Lutfia Nanda Fortuna

NIM. 21130015

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 4 Februari 2026

Dosen Pembimbing



Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.

NUPTK. 2557752653130143

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SALON
(STUDI KASUS DI ATLANTIC SALON)

Oleh :

Zahra Lutfia Nanda Fortuna

NIM. 21130015

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 4 Februari 2026

Dewan Penguji

Andri Nurtantiono, S.E., M.M

:

NUPTK. 7448745646130050

Ketua

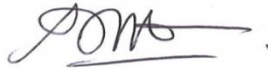


Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.

:

NUPTK. 2557752653130143

Anggota



Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta

Kepala Program Studi S1 Manajemen


Aditva Lilivan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040
Muhammad Svihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahra Lutfia Nanda Fortuna

NIM : 21130015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul :
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SALON (STUDI KASUS DI ATLANTIC SALON) adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 4 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in blue ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'SEPULUH RIBU RUPIAH', and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code '6E617ALX321261866' is printed at the bottom of the stamp.

Zahra Lutfia Nanda Fortuna

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”
(Q.S. Al-Baqarah:216)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S. Al-Baqarah:286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.
(QS. Al – Insyiroh: 6-7).

"Seseorang hanya bisa disebut besar jika ia mampu mengubah dunia menjadi tempat yang lebih baik"
(Bung Tomo)

"Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan."
(Tan Malaka)

“Kebahagiaan hidup yang sebenarnya adalah hidup dengan rendah hati”.
(WM Thancheray)

"Kebijaksanaan membuat kita bisa bertahan dalam hidup".

(John Patrick)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Mulia, Maha Tinggi, serta Maha Agung, karena berkat rahmat serta kesempatan yang diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Hasil penelitian yang sederhana ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, serta kakak perempuan penulis terima kasih atas kasih sayang dan cinta yang tulus, serta dukungan dan do'a yang selalu tercurah sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Keluarga besar serta kerabat, terima kasih atas dukungan dan do'anya sehingga memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Semua teman-teman Kelas Manajer Manajemen STIE Surakarta, terutama Bapak Wiratno, Nanang Hulsolip, Ayu Novi Astutik, serta Aditya Gilang Pangestu terimakasih atas doa dan dukungan, sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Teman-teman R2 Manajemen serta Almamater STIE Surakarta, terima kasih atas doa serta dukungannya. Sehingga, tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Teruntuk sahabat, serta rekan-rekan kerja penulis yang penulis sayangi terimakasih atas doa beserta dukungannya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
7. Diri sendiri, terima kasih sudah berusaha dan tidak patah semangat. Kamu kuat dan hebat. Penulis sangat bangga dengan diri sendiri karena sudah berani ambil keputusan besar dengan kerja sambil kuliah meskipun dalam proses belajar harus ditinggal seorang ayah untuk selama-lamanya (Alm.) namun kamu tidak menyerah, terus bangkit demi menciptakan masa depan yang cerah hingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
8. Terakhir, untuk seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya dan menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah sempat hadir di sekitar penulis karena hal itu sangat memberikan semangat dan dorongan untuk penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan lancar.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah Subhannahu Waa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi tepat waktu. Skripsi ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon (Studi Kasus di Atlantic Salon)”. Skripsi yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Strata I di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Suksesnya penulisan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Aditya Liliyan, S.M.B., M.M., selaku Ketua pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan, arahan, dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ari Susanti, S.Pt., M.M., selaku dosen mata kuliah metopen yang juga sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan terbaik kepada penulis selama menjalankan studi.
6. Kedua orang tua serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan penuh dalam bentuk doa, bantuan, dan motivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman serta pihak lain yang telah memberikan bantuan dan dukungan, sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penyampaian kata.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sukoharjo, 24 Desember 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Objek Penelitian	44
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel Penelitian	44
D. Teknik Pengumpulan Data	48

E. Definisi Operasional.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Identitas Responden	62
B. Analisis Data	64
C. Pembahasan.....	88
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94
C. Keterbatasan Penelitian	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2 Definisi Operasional	54
Tabel 3. Hasil Identitas Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Domisili.....	63
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Bukti Fisik (X1).....	65
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Reliabilitas (X2)	67
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Daya Tanggap (X3)	68
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Jaminan (X4)	69
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Empati (X5)	71
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Tabel 11. Hasil Uji Reliabel.....	75
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	77
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 15. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	82
Tabel 16. Hasil Uji Parsial (t)	85
Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	87
Tabel 18. Hasil Uji F	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	37
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	106
Lampiran 3. Hasil Olah Data	118
Lampiran 4. Hasil uji Validitas	118
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	124
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas.....	126
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolineritas.....	127
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	128
Lampiran 9. Hasil Uji T	128
Lampiran 10. Hasil Uji R ²	129
Lampiran 11. Hasil Uji F	129

ABSTRAK

ZAHRA LUTFIA NANDA FORTUNA 21130015, 145 Halaman. ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SALON (STUDI KASUS DI ATLANTIC SALON), 2025.

Semakin meningkatnya gaya hidup masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Sukoharjo dan Surakarta, maka kebutuhan masyarakat terhadap jasa meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing indikator dari kualitas layanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan di Atlantic salon. Objek penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan layanan jasa di Atlantic Salon Sukoharjo. Perolehan sampel data dengan menyebarkan kuesioner secara offline (data primer) dan populasi data diperoleh dari salon atlantic. Populasi belum diketahui berapa jumlahnya dengan sampel penelitian sebanyak 96 responden berdasarkan rumus Lemeshow. Metode yang digunakan berupa nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling. Analisis data memakai metode uji kualitas/instrumen data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic 26*.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta secara simultan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

ZAHRA LUTFIA NANDA FORTUNA 21130015, 145 Pages. ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN SALON (CASE STUDY AT ATLANTIC SALON), 2025.

As people's lifestyles, particularly in Sukoharjo and Surakarta Regencies, improve, their demand for services increases. This study aims to determine the influence of each service quality indicator—tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—on customer satisfaction at Atlantic Salon. The research subjects were customers using services at Atlantic Salon in Sukoharjo. The data sample was obtained by distributing offline questionnaires (primary data), and the data population was obtained from Atlantic Salon. The population size was unknown, with a sample size of 96 respondents using the Lemeshow formula. The method used was nonprobability sampling with a purposive sampling technique. Data analysis employed data quality/instrument testing, classical assumption testing, and hypothesis testing using IBM SPSS Statistics 26.

The results of this study indicate that tangible evidence significantly influences customer satisfaction, reliability does not significantly influence customer satisfaction, responsiveness does not significantly influence customer satisfaction, assurance significantly influences customer satisfaction, and empathy significantly influences customer satisfaction. Simultaneously, there is a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.