

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Salon Kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto

Sandya Putri Delvita ^{1*}, Rahmi Oktarina ²

^{1,2} Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Pendidikan Tata Rias dan

Kecantikan, Universitas Negeri Padang, Indonesia

sandyaputri81@gmail.com ^{1*}, rahmi.oktarina@fpp.unp.ac.id ²

Alamat: Jln. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Padang, Sumatera Barat, Indonesia

Korespondensi penulis: sandyaputri81@gmail.com

Abstract. *The background of this research focuses on the development of the beauty salon industry which is getting heavier. Beauty salons offer a variety of services aimed at improving the appearance. Beauty salons must understand the factors that affect customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of facilities and service quality on the level of customer satisfaction in beauty salons in Talawi District, Sawahlunto City. This research is a type of causal associative research using a quantitative approach. The data collection technique used in this study is to distribute a questionnaire through a g-form that has been tested for validity and reliability to 82 respondents as a research sample. . The data collected includes personal information of salon respondents regarding the facilities provided and the quality of services received. The results of the study show that facilities and service quality significantly affect customer satisfaction. The results of the hypothesis test showed that the three hypotheses proposed were accepted. The Adjusted R Square value of 0.745 shows that 74.5% of the variation in customer satisfaction can be explained by facilities and service quality, while 25.5% can be explained by other variables outside this study. Therefore, it is important for beauty salons to improve facilities and service quality to increase customer satisfaction in order to meet customer expectations and increase their loyalty to the salon.*

Keywords: *Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction*

Abstrak. Latar belakang penelitian ini berfokus pada perkembangan industri salon kecantikan yang semakin berat. Salon kecantikan menawarkan berbagai layanan yang bertujuan untuk memperbaiki penampilan. Salon kecantikan harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner melalui *g-form* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 82 responden sebagai sampel penelitian. Data yang dikumpulkan mencakup informasi pribadi dan responden salon mengenai fasilitas yang disediakan serta kualitas pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa ketiga hipotesis yang diajukan diterima. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,745 menunjukkan bahwa 74,5% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan, sedangkan 25,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu pentingnya bagi salon kecantikan untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap salon.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

1. LATAR BELAKANG

Secara psikis kecantikan dapat diukur dari kepribadian, kecerdasan, tingkat pendidikan seseorang, bentuk badan, warna kulit, rambut, hidung, dan mata Afifah et al., (2023). Selama beberapa tahun ini kecantikan wanita dinilai berdasarkan bentuk fisiknya daripada kepribadiannya, termasuk kemampuan berpikir logis, sifat, dan kemampuan bersosialisasi. Karena banyaknya eksploitasi kecantikan, industri kecantikan berkembang

dengan memanfaatkan keinginan banyak wanita untuk standar kecantikan yang ideal. Banyak wanita percaya bahwa menjadi cantik secara fisik dapat meningkatkan rasa percaya diri mereka. Perempuan percaya bahwa kecantikan selalu membantu banyak wanita dengan masalah psikologis, meskipun terkadang juga dikaitkan dengan tekanan. Menjadi cantik adalah keinginan banyak orang dari berbagai latar belakang Chinta et al., (2023).

Salon kecantikan telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir ditandai dengan meningkatnya jumlah salon kecantikan dan minat masyarakat untuk mempercantik diri. Persaingan tersebut terjadi karena beberapa faktor yaitu meningkatnya kesadaran masyarakat tentang penampilan, kemudahan akses informasi, dan munculnya tren kecantikan baru. Hal ini memicu persaingan yang ketat antar salon kecantikan, mendorong mereka untuk memberikan layanan terbaik guna meningkatkan kepuasan pelanggan Juniar,(2023).

Menurut Astrawan et al., (2023) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kesenangan atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan dengan harapannya. Terpenuhinya kelengkapan fasilitas dapat memperlancar segala aktivitas salon yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Oktarina, (2016).

Salah satu kota di Indonesia adalah Sawahlunto. Kota ini memiliki luas 273,45 km² dan terdiri dari empat kecamatan: Barangin, Lembah Segar, Silungkang, dan Talawi. Kota ini berusaha untuk mengembangkan ekonominya melalui potensi songket dan meningkatkan pariwisatanya dengan mengadakan acara SISCa (Sawahlunto International Songket Carnival). Salon kecantikan atau tata rias mengalami peningkatan yang signifikan dari sebelumnya pada saat pelaksanaan event SISCa tersebut. Karena banyak penata rias yang hadir di acara tersebut dan rata-rata penata rias memiliki salon kecantikan.

Salon Jack merupakan salah satu salon kecantikan tipe pertama yang menyediakan beragam layanan perawatan rambut dan tubuh secara komprehensif, mencakup potong rambut, creambath, smoothing, rebonding, pewarnaan rambut, barbershop, serta layanan SPA. Meskipun salon ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan dan fasilitas berkualitas tinggi, terdapat sejumlah pelanggan yang melaporkan ketidakpuasan terhadap pengalaman mereka di salon. Keluhan yang paling sering muncul meliputi durasi waktu tunggu yang terlalu lama serta keterbatasan fasilitas hiburan yang dapat dinikmati oleh pelanggan selama proses menunggu.

Eny Salon yang berlokasi di Jl. Prof. M. Yamin, Talawi Hilir, Kec. Talawi, Kota Sawahlunto merupakan salon kecantikan yang menawarkan berbagai layanan perawatan rambut dan tubuh, meliputi potong rambut, creambath, smoothing, rebonding, serta pewarnaan rambut. Selain itu, salon ini juga dikenal atas layanan make-up dan penyediaan pelaminan. Meskipun salon ini memiliki basis pelanggan yang cukup besar, terdapat beberapa pelanggan yang menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pelanggan Jack Salon dan Eny Salon, didapatkan informasi tentang kepuasan pelanggan maupun keluhan dari pelanggan, yaitu: 1) beberapa pelanggan menyatakan bahwa pada jam-jam tertentu, baik di Jack Salon maupun Eny Salon, terjadi kepadatan yang signifikan, sehingga menyebabkan antrian yang cukup lama; 2) sejumlah pelanggan menyatakan bahwa sarana dan prasarana ruang tunggu yang disediakan salon masih terbatas, hanya mampu menampung hingga lima orang; 3) ada pelanggan yang menyatakan tidak ingin berkunjung kembali ke salon tersebut dikarenakan kurang nyaman saat menerima perawatan yang diberikan oleh karyawan salon; 4) ada juga keluhan dari pelanggan mengenai harga beberapa layanan perawatan di kedua salon tersebut yang dianggap kurang terjangkau; 5) adanya keluhan dari pelanggan karena di layani kurang ramah saat perawatan smoothing.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin mengangkat permasalahan ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Salon Kecantikan Di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto”**.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka Angliawati & Mutaqin, (2023). Menurut Sibarani, (2023) mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan sebagai respon terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi.

Kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelangganyakni mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Indikator kepuasan

pelanggan menurut Sibarani, (2023) yang terdiri 1) kesesuaian harapan, 2) minat berkunjung kembali. 3) kesediaan merekomendasikan.

Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal Srijani & Hidayat, (2018). Menurut Moha & Loindong, (2016) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik

Fasilitas mempengaruhi layanan yang diterima secara langsung oleh konsumen dalam berbagai faktor yang mendukung kepuasan pelanggan. Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas perusahaan maka semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Indikator fasilitas menurut Maulidiah *et al.*, (2023) yaitu 1) kondisi fasilitas, 2) kelengkapan, 3) desain interior, 4) desain eksterior.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kristianto & Usman, (2020) kualitas layanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. Indikator kualitas pelayanan menurut Wibowati, (2021) yaitu 1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, 5) empati.

Salon Kecantikan

Salah satu unit usaha ada dimasyarakat dan terkait dengan pelayanan kepada manusia adalah salon kecantikan. Salon kecantikan adalah satu bisnis yang melibatkan

hobi para wanita untuk memanjakan diri, merupakan suatu peluang bisnis yang dapat menguntungkan Rosalina *et al.*, (2021). Sementara itu menurut Sitinjak *et al.*, (2021) salon kecantikan adalah salon yang menawarkan berbagai bentuk perawatan yang dimulai dari ujung rambut hingga ke ujung kaki. Meskipun salon identic dengan kaum wanita, namun sekarang banyak kaum pria yang juga menggunakan layanan salon tersebut. Salon kecantikan adalah tempat untuk merawat dan meningkatkan penampilan fisik melalui berbagai layanan professional di bidang kecantikan dan perawatan tubuh.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto. Yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Salon Jack dan Eny Salon. Sampel pada penelitian ini sebanyak 82 orang yang diambil dengan teknik *simple random sampling* (sederhana). Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibuat melalui google form dan diukur menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yaitu mentabulasi data dan deskriptif data. Uji persyaratan analisis data yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji Heterokedastisitas serta pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Deskriptif Karakteristik

- 1) Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden

Tabel 1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden
Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	16	19.5	19.5	19.5
Valid Perempuan	66	80.5	80.5	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui 66 orang responden dari penelitian ini adalah perempuan (80,5%) dan 16 orang adalah responden laki-laki (19,5), sehingga dapat diartikan dari hasil data tersebut bahwa mayoritas pelanggan yang

melakukan perawatan di salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto adalah perempuan.

- 2) Karakteristik berdasarkan usia responden

Tabel 2. Karakteristik Usia Responden
Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<25	70	85.4	85.4	85.4
26-30	8	9.8	9.8	95.1
36-40	1	1.2	1.2	96.3
41-45	3	3.7	3.7	100.0
Total	82	100.0	100.0	

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan tabel 2 dari data responden yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan pengolahan data dapat diketahui bahwa mayoritas pelanggan salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto berusia >25 tahun atau dapat dipersentasikan sebanyak (85,4%), lalu diikuti dengan rentang usia 26-30 tahun yaitu sebanyak (9,8%), lalu diikuti dengan rentang usia 36-40 tahun yaitu sebanyak (1,2%), dan rentang usia 41-45 tahun yaitu sebanyak (3,7%). Dapat disimpulkan bahwa usia remaja hingga dewasa awal lebih sering melakukan tindakan perawatan di salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto.

b. Deskriptif Data

Deskripsi data fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto. Data yang didapatkan lalu dideskripsikan berupa statistik dasar, distribusi frekuensi, histogram dan tingkat capaian responden untuk setiap variabel yang digunakan. Berikut penjelasannya:

- 1) Fasilitas (X1)

Data variabel fasilitas (X1) didapatkan melalui angket pada 82 orang pelanggan salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto yang telah ditetapkan sebagai sampel dan terdiri dari 13 item pernyataan. Dapat dikemukakan deskripsi data dasar hasil penelitian seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3. Statistik Dasar Variabel Fasilitas (X1)
Statistics

Fasilitas		
N	Valid	82
	Missing	0
Mean		63.66
Median		63.00
Mode		63
Std. Deviation		6.191
Variance		38.326
Range		32
Minimum		45
Maximum		77
Sum		5220

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

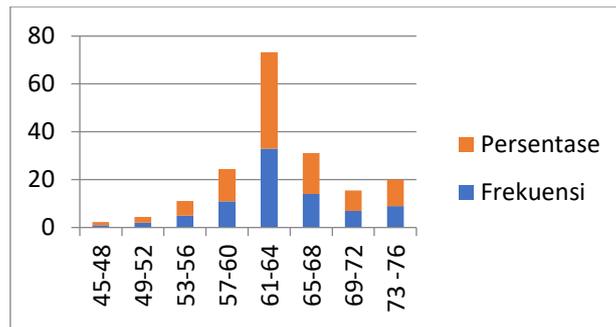
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden (N) sebanyak 82 responden, diperoleh rata-rata (mean) 63,66, simpangan baku (standar deviation) sebesar 6,191, variance sebesar 38,326, rentang (range) sebesar 32, nilai terendah (min) sebesar 45, nilai tertinggi (max) 77 dan total nilai (sum) sebesar 5220. Distribusi frekuensi fasilitas (X1) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X1)

Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
45-48	1	1,219512195
49-52	2	2,43902439
53-56	5	6,097560976
57-60	11	13,41463415
61-64	33	40,24390244
65-68	14	17,07317073
69-72	7	8,536585366
73 -76	9	10,97560976
Jumlah	82	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa frekuensi terbanyak terdapat pada kelas interval 61-64 yaitu 33 responden dengan persentase 40,24% dan frekuensi terkecil terdapat pada kelas interval 45-48 yaitu 1 responden dengan persentase 1,21%. Gambaran lebih jelas mengenai kelas interval variabel Fasilitas dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Fasilitas (X1)

Rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) skor variabel fasilitas dapat dijelaskan menggunakan rumus persentase sebagai berikut, diperoleh hasil:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase TCR} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{jumlah skor tertinggi ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{5220}{5 \times 16 \times 82} \times 100\% \\
 &= \frac{5220}{6560} \times 100\% \\
 &= 79,57\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tingkat capaian responden yang diuraikan di atas diperoleh persentasi 79,57% berada pada 80 – 89% dengan kategori tinggi. Demikian dapat dikatakan bahwa fasilitas tergolong tinggi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

2) Kualitas Pelayanan (X2)

Data variabel kualitas pelayanan (X2) didapatkan melalui angket pada 82 orang pelanggan salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto yang telah ditetapkan sebagai sampel dan terdiri dari 21 pernyataan. Dapat dikemukakan deskripsi data dasar hasil penelitian seperti tabel di bawah ini:

Tabel 5. Statistik Dasar Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Statistics		
Kualitas Pelayanan		
N	Valid	82
	Missing	0
Mean		75.94
Median		74.00
Mode		80
Std. Deviation		9.031
Variance		81.564
Range		54
Minimum		51
Maximum		105
Sum		6227

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

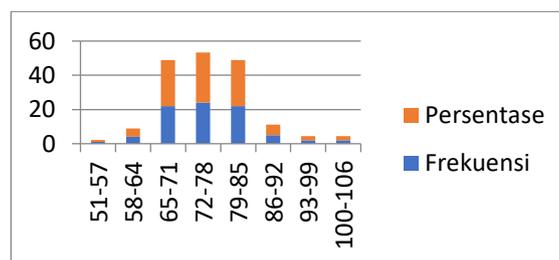
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden (N) sebanyak 82 responden, diperoleh rata-rata (mean) 75,94, simpangan baku (standar deviation) sebesar 9,031, variance sebesar 81,564, rentang (range) sebesar 54, nilai terendah (min) sebesar 51, nilai tertinggi (max) sebesar 105 dan total nilai (sum) sebesar 6227. Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan (X2) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
51-57	1	1,219512195
58-64	4	4,87804878
65-71	22	26,82926829
72-78	24	29,26829268
79-85	22	26,82926829
86-92	5	6,097560976
93-99	2	2,43902439
100-106	2	2,43902439
Jumlah	82	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa frekuensi terbanyak terdapat pada kelas interval 72-78 yaitu 24 responden dengan persentase 29,26% dan frekuensi terkecil terdapat pada kelas interval 51-57 yaitu 1 responden dengan persentase 1,21%. Gambaran lebih jelas mengenai kelas interval variabel Fasilitas dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X2)

Rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) skor variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan menggunakan rumus persentase sebagai berikut, diperoleh hasil:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase TCR} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{jumlah skor tertinggi ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{6227}{5 \times 21 \times 82} \times 100\% \\
 &= \frac{6227}{8610} \times 100\% \\
 &= 72,32\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tingkat capaian responden yang diuraikan di atas diperoleh persentasi 72,32% berada pada 67-79% dengan kategori sedang. Demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tergolong sedang dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

3) Kepuasan Pelanggan (Y)

Data variabel kepuasan pelanggan (Y) didapatkan melalui angket pada 82 orang pelanggan salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto yang telah ditetapkan sebagai sampel dan terdiri dari 13 pernyataan. Dapat dikemukakan deskripsi data dasar hasil penelitian seperti tabel di bawah ini:

Tabel 7. Statistik Dasar Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
Statistics

Kepuasan Pelanggan		
N	Valid	82
	Missing	0
Mean		49.34
Median		48.00
Mode		48
Std. Deviation		6.060
Variance		36.721
Range		30
Minimum		35
Maximum		65
Sum		4046

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

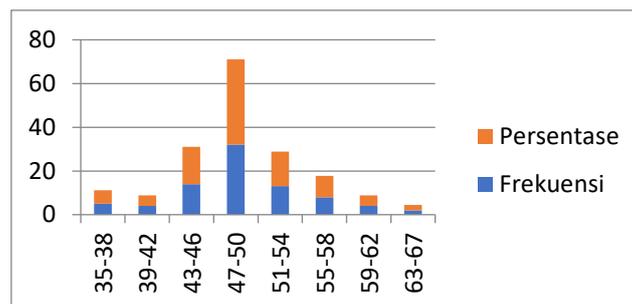
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden (N) sebanyak 82 responden, diperoleh rata-rata (mean) 49,34, simpangan baku (standar deviation) sebesar 6,060, variance sebesar 36,721, rentang (range) sebesar 30, nilai terendah (min) sebesar 35, nilai tertinggi (max) sebesar 65 dan total nilai (sum) sebesar 4046. Distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
35-38	5	6,097560976
39-42	4	4,87804878
43-46	14	17,07317073
47-50	32	39,02439024
51-54	13	15,85365854
55-58	8	9,756097561
59-62	4	4,87804878
63-67	2	2,43902439
Jumlah	82	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa frekuensi terbanyak terdapat pada kelas interval 47-50 yaitu 32 responden dengan persentase 39,02% dan frekuensi terkecil terdapat pada kelas interval 63-67 yaitu 2 responden dengan persentase 2,43%. Gambaran lebih jelas mengenai kelas interval variabel Fasilitas dapat dilihat pada histogram berikut:

**Gambar 3.** Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Y)

Rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) skor variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan menggunakan rumus persentase sebagai berikut, diperoleh hasil:

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase TCR} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{jumlah skor tertinggi ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{4046}{5 \times 13 \times 82} \times 100\% \\
 &= \frac{4046}{5330} \times 100\% \\
 &= 75,90\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus tingkat capaian responden yang diuraikan di atas diperoleh persentasi 75,90% berada pada 67-79% dengan kategori sedang. Demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan tergolong sedang dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

c. Uji Persyaratan Analisis Data

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah instrument yang digunakan menghasilkan data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini memakai statistic Kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		82
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.02363653
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.059
	Negative	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.224

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas yang di uji menggunakan SPSS 20.00 pada tabl di atas diketahui bahwa nilai asymp signifikansinya adalah 0,224. Yang mana nilai $0,224 > 0,05$, berdasarkan nilai signifikansi pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilihat dari nilai *tolerance value* dan nilai VIF. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	5.224	3.545		1.474	.145		
1 Fasilitas	-.002	.080	-.002	.019	.985	.472	2.119
Kualitas Pelayanan	.582	.055	.868	10.618	.000	.472	2.119

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* setiap variabel independen tidak ada yang kurang dari 0,10. Pada variabel fasilitas nilai *tolerance* sebesar $0,472 > 0,10$, sedangkan variabel kualitas pelayanan nilai *tolerance* sebesar $0,472 > 0,10$.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) setiap variabel independen tidak ada yang melebihi dari 10. Pada variabel fasilitas nilai VIF sebesar $2,119 < 10$, sedangkan variabel kualitas pelayanan nilai VIF sebesar $2,119 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak ditemukan masalah multikolinearitas antar variabel independen.

3) Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan uji glejser. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.692	2.058		.822	.414
Fasilitas	.067	.045	.233	1.493	.140
Kualitas Pelayanan	-.049	.031	-.245	1.571	.120

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan Hasil Uji Heteroskedastisitas nilai signifikansi pada variabel independen menunjukkan nilai lebih dari 0,05 yaitu sebagai berikut:

- Nilai signifikansi pada variabel fasilitas (X1) menunjukkan nilai sebesar 0,140, hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai pada variabel fasilitas lebih besar dari 0,05 berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas,
- Nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan nilai sebesar 0,120, hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai pada variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

d. Pengujian Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk melihat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto dapat dilihat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 12. Persamaan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.224	3.545		1.474	.145
	Fasilitas (X1)	-.002	.080	-.002	-.019	.985
	Kualitas Pelayanan (X2)	.582	.055	.868	10.618	.000

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

$$Y = 5,224 - 0,02X1 + 0,582X2$$

Dari data yang telah dipaparkan dapat dianalisis beberapa hal yaitu sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta yang didapat sebesar 5, 224, maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 5,224.
- b) Nilai koefisien regresi variabel fasilitas bernilai negatif sebesar -0,02 maka diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka Variabel Y akan menurun, begitu juga sebaliknya.
- c) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,582 maka diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat maka Variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

2) Uji T (Parsial)

Menurut Rosalina dkk (2023) uji t adalah metode yang digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan yang signifikan antara rata-rata dari dua sampel atau variabel yang dibandingkan.. Adapun kriteria pada uji t ini yaitu jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka berkesimpulan variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji t dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.522	1.348		5.578	.000
Fasilitas	-.091	.029	-.107	-3.087	.003
Kualitas Pelayanan	.627	.021	1.049	30.349	.000

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada tabel 13 dapat disimpulkan dengan sebagai berikut:

- a) Variabel fasilitas (X1) memiliki nilai signifikansi senilai 0,003 ($<0,05$) maka berkesimpulan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
 - b) Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi senilai 0,000 ($<0,05$) maka berkesimpulan variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
- 3) Uji F (Simultan)

Uji f bertujuan mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian f adalah jika nilai signifikansi ($<0,05$) kurang dari 0,05 maka berkesimpulan variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap dependen. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2233.906	2	1116.953	119.157	.000 ^b
Residual	740.533	79	9.374		
Total	2974.439	81			

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan tabel 14 dapat disimpulkan bahwa H3 diterima. Dapat dikatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota sawahlunto.

4) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Y). Hasil dari pengujian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.751	.745	3.06167

Sumber: Hasil olah data SPSS 20.00, 2024

Berdasarkan tabel 15 dapat dilihat bahwa pengaruh Fasilitas (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai koefisien determinasi yang tertulis Adjust R Square sebesar 0,745 dapat dijelaskan bahwa besarnya proporsi pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan adalah sebesar 74,5% sedangkan sisanya yaitu 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain dari luar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

a. Pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto

Berdasarkan uji T harga memiliki nilai signifikansi senilai 0,003 atau ($<0,05$). Maka berkesimpulan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto. Berdasarkan deskriptif statistik yang telah dilakukan pada variabel harga didapatkan tingkat capaian responden senilai 79,57% dengan kategori sangat baik sehingga dikatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi berdasarkan fasilitas. Berdasarkan latar belakang terdapat beberapa pelanggan mempunyai keluhan dengan fasilitas yang kurang memadai. Setelah penelitian dilakukan, bahwa fasilitas yang disediakan salon kecantikan terbilang tidak sesuai dengan kepuasan pelanggan. Karena fasilitas merupakan salah satu sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pelanggan. Dalam usaha bidang jasa, fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat

pelanggan secara langsung. Secara umum menunjukkan bahwa fasilitas merupakan faktor yang penting agar diperoleh tingkat kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh G Widyastana J, (2022) tentang “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan”. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun dengan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pelanggan secara signifikan.

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto

Berdasarkan hasil uji T kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi senilai 0,000 ($<0,05$). Maka berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto. Berdasarkan deskriptif statistic yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan didapatkan tingkat capaian responden senilai 72,32% dengan kategori baik sehingga dikatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi dari kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang terdapat keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang kurang ramah dari karyawan salon, ketidaknyamanan dalam layanan perawatan smoothing dan beberapa harga perawatan yang kurang terjangkau oleh pelanggan. Sehingga perlu adanya perbaikan dari kualitas pelayanan tersebut. Karena dari hasil penelitian mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang didukung oleh penelitian Posi *et al.*, (2022) tentang “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Anggy Salon.” Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Begitupun dengan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan secara signifikan.

c. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto

Berdasarkan uji F yang telah dilakukan jika nilai signifikansi ($<0,05$) kurang dari 0,05 maka berkesimpulan variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap dependen. Dapat dikatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan

berpengaruh signifikansi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto.

Berdasarkan perhitungan *Adjust R Square* sebesar 0,745 dapat dijelaskan bahwa besarnya proporsi pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan adalah sebesar 74,5% sedangkan sisanya yaitu 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain dari luar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian ini, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan pelanggan. Apabila fasilitas yang disediakan memadai, kualitas pelayanan yang diberikan baik maka berakibat pada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga pembahasan, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya H1 dari penelitian ini diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto, kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya H2 dalam penelitian ini diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto dan variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap dependen. Artinya H3 dalam penelitian ini diterima. Dapat diartikan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto.

Saran yang dapat diberikan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu pihak salon kecantikan di Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto lebih dapat untuk meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan dan juga kualitas pelayanan yang baik sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi dan memutuskan untuk melakukan pembelian produk maupun jasa.

DAFTAR REFERENSI

- Afifah, N., Masrizal, & Ayuning Anjar, Y. (2023). Kecantikan Sebagai Ideal Self Perempuan (Studi Kasus di Klinik Azqiara, Kecamatan Baiturrahman, Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, 8(2), 1–10. www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip
- Angliawati, R. Y., & Mutaqin, M. F. I. (2023). Implikasi Store Atmosphere Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Slomo Cofee Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 52–65. <https://doi.org/10.51977/sainsm.v5i1.1044>
- Astrawan, I. K. O., Sanjaya, I. W. K., & Ekasani, K. A. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(8), 1712–1728. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i8.495>
- Chinta, S., Ghassani, A., & Lidwina, M. (2023). Dampak Standar Kecantikan Bagi Perempuan di Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional*, 1440–1448.
- G Widyastana J, N. N. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay'S Salon Dan Spa Di Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 462–469. <https://repo.undiksha.ac.id/6980/>
- Juniar. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada Salon Kecantikan LoveBeau Dharmawangsa. *Wikipedia*. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Istimewa:History/Universitas_Nasional_Malaysia
- Kristianto, A. H., & Usman. (2020). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 389–395.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Oktarina, R. (2016). Evaluasi Sarana Dan Prasarana Pembelajaran Jurusan Teknik Komputer Jaringan Menggunakan Model Cipp Di Smk Negeri 2 Payakumbuh. *Jursima*, 4(2), 39. <https://doi.org/10.47024/js.v4i2.142>
- Posi, S. H., Katiandagho, A. G., & Manoma, S. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Anggy Salon. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 2(3), 100–108. <https://doi.org/10.47709/jebma.v2i3.1821>
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). Buku Ajar STATISTIKA. In *FEBS Letters* (Vol. 185, Issue 1).
- Rosalina, L., Yanita, M., & Dewi, M. (2021). Implementation of Personal Hygiene and Maintenance of the Working Environment of Beauty Salon Business Employees in Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 13(02), 33–41. <https://doi.org/10.24036/jpk/>

- Sibarani, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Sitinjak, D. S., Sinaga, T. H., & Rahayu, E. (2021). E-Booking Salon Kecantikan Menggunakan Metode Ucd (User Centered Design) Pada Maria Studio Beauty. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 4(2), 183. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v4i2.379>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>