

ABSTRAK

Shinjuku Premium Salon, adalah sebuah salon kecantikan yang berada di kawasan Klampis Square di Surabaya. Shinjuku menawarkan berbagai macam layanan seperti menata rambut, *make up*, *Digi Perm*, *Hair Treatment*, *Colour*, *smoothing*. Shinjuku Premium Salon juga menerima *D'secret Academy* yaitu akademi yang memberikan kursus singkat kepada para *hairdresser / make-up artist* yang ingin memperdalam tehnik-tehnik terbaru sesuai standard salon dalam menggantung, keriting, pelurusan, pewarnaan. Salon ini juga memperhatikan tiap permasalahan konsumennya serta selalu memberikan penjelasan tentang cara merawat rambut dan menata rambut. Shinjuku Premium Salon merupakan salon yang cukup ternama di Surabaya, yang juga merupakan salon yang bisa bertahan di tengah pesatnya perkembangan salon-salon di Surabaya. Dengan banyaknya pesaing – pesaing dalam bidang jasa kecantikan, Shinjuku Premium Salon mampu mempertahankan dan mengembangkan usahanya sampai sekarang.

Hipotesis penulis yang menduga bahwa variabel bebas yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan benda berwujud berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen di Shinjuku Premium Salon Klampis Surabaya telah terbukti. Hal ini dapat dibuktikan dengan menggunakan uji F, dimana hasil yang didapatkan adalah menunjukkan angka $F_{hitung} 26.808 > F_{tabel} 2.31$ ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan benda berwujud secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Shinjuku Premium Salon Klampis Surabaya.

Variabel yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di Shinjuku Premium Salon adalah variabel empati karena memiliki nilai *Standardized Coefficients-beta* tertinggi sebesar 0.697 dari pada variabel bebas lainnya sehingga dapat diketahui bahwa empati merupakan variabel yang berpengaruh secara dominan dan hipotesis kedua terbukti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen