

## ABSTRAK

Penampilan fisik yang menarik bagi seorang wanita merupakan suatu hal yang sangat penting dan menarik perhatian, karena hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan diri seseorang. Oleh sebab itu sebagai seorang pebisnis salon harus dapat mengubah penampilannya semenarik mungkin, yang sesuai dengan keinginannya. Selain itu hal lain yang perlu dilakukan adalah mewujudkan keinginan pelanggan dengan cara: memahami keinginan pelanggan, memperhatikan layanan yang dibutuhkan pelanggan, dan memberikan layanan yang akurat kepada pelanggan. Hal tersebut dilakukan supaya pelanggan tetap loyal, bisa mendapatkan pelanggan baru, serta bisa bersaing dengan salon-salon kecantikan yang lain.

Rumusan masalah yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: pertama: apakah kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan salon Mefie di Surabaya? Kedua: apakah kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan salon Mefie di Surabaya? Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah: koefisien regresi linear berganda, uji F dan Uji t.

Dari hasil perhitungan koefisien regresi linear berganda diperoleh:  $Y = -0,703 + 0,180X_1 + 0,306X_2 + 0,272X_3 + 0,239X_4 + 0,222X_5$ . Sedangkan untuk hasil perhitungan uji F diperoleh  $F_{hitung} 199,420 > F_{tabel} 2,29$ , sehingga dapat disimpulkan kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan salon Mefie di Surabaya. Dalam hubungannya secara simultan ini juga dihasilkan oleh koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 91,4%. Sedangkan sisanya sebesar 8,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Untuk uji t dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  variabel *tangibles*  $X_1$  sebesar 2,255, *reliability*  $X_2$  sebesar 3,699, *responsiveness*  $X_3$  sebesar 2,399, *assurance*  $X_4$  sebesar 2,803, dan *emphaty*  $X_5$  sebesar 2,741, dimana semua nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,986, artinya bahwa keseluruhan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan salon Mefie di Surabaya.