ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PADA SALON CHRISTINA DI MADIUN

Oleh :

DESY LILIA DEWI

NRP. 11194025

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
S U R A B A Y A

1998

ABSTRAK

Dalam era globalisasi ini, semakin banyak pengusaha yang mencoba untuk mengembangkan kemampuannya melalui peluang yang ada. Usaha jasa merupakan salah satu bidang yang makin besar pengaruhnya dalam perekonomian. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang mempunyai pengaruh dalam bidang jasa. Sebab bidang jasa dengan kualitas pelayanannya menawarkan berbagai keunggulan agar pelanggannya mendapatkan kepuasan, sehingga kebutuhan dan keinginan mereka dapat terpenuhi dan mereka akan menjadi pelanggan yang setia atau loyal. Tapi apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak dapat memuaskan para pelanggan, maka secara otomatis pelanggan akan mencoba pada tempat yang lain yang sekiranya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya dan yang dapat memberikan kepuasan. Dengan kata lain kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Demikian juga dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan oleh pelanggan akan dinilai baik. Apabila pelanggan merasa puas maka mereka akan sering menggunakan jasa yang ditawarkan tersebut dan mempromosikan kepada orang lain.

Tetapi kadang-kadang kualitas pelayanan yang ada belum tentu dinilai baik oleh pelanggan dan pelanggan yang merasa puas belum tentu akan sering menggunakan jasa tersebut atau mempromosikan kepada orang lain. Hal demikian juga dihadapi oleh Salon Christina

Untuk membuktikan apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dimensi dalam kualitas pelayanan dapat dinilai baik oleh pelanggan, maka digunakan analisis linier regresi sederhana, analisis koefisien korelasi linier, analisis koefisien determinasi linier, statistik Uji T dan statistik Uji F. Sedangkan untuk penilaian pelanggan terhadap dimensi dalam kualitas pelayanan digunakan rata-rata hitung, standar deviasi, statistik Uji Z dan tabel Z.

Dari hasil analisis terbukti bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan tidak semua dimensi kualitas pelayanan dinilai baik oleh pelanggan pada Salon Christina.

Oleh karena itu Salon Christina hendaknya memberi kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggannya agar mereka mendapat kepuasan yang tinggi dan Salon Christina hendaknya tetap meningkatkan kualitas pelayanannya untuk tiap-tiap dimensi baik yang telah dinilai baik maupun yang tidak (netral) sebab hal ini juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan juga.