

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Grace Twenty Augustine^{1*}

¹ Universitas Sumatera Selatan; gracetwentyagustine@uss.ac.id

* Korespondensi

Kata Kunci	Abstrak
Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder diperoleh dari penyebaran kuisioner dan melakukan wawancara langsung kepada pelanggan. Penelitian ini menegggunakan Metode Analisis Deskriptif, Analisis Kuantitatif, Uji Validitas dan Reabilitas Data Uji Hipotesis (t). Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
Keywords Service Quality; Customer Satisfaction.	Abstract This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. The study uses a quantitative approach, the data sources used in this study are primary and secondary data obtained from distributing questionnaires and conducting direct interviews with customers. This study uses Descriptive Analysis Method, Quantitative Analysis, Validity and Reliability Test of Hypothesis Test Data (t). t Test of Service Quality Variable (X) on Customer Satisfaction Variable (Y). Thus it can be concluded that there is a significant influence between service quality (X) on customer satisfaction (Y).

This is an open access article under the CC BY-SA license.



Sitasi:
Agustine, G. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 13(2).

1. PENDAHULUAN

Barbershop merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa pangkas rambut modern yang lengkapi fasilitas jasa pijat refleksi, cuci rambut (hairwash), creambath, treatment, facial, dan hair color. Berdasarkan data yang disediakan oleh Asosiasi Barbershop Indonesia pada tahun 2017, tercatat bahwa terdapat lebih dari 5.000 merek barbershop yang beroperasi di Indonesia (Supadilah, 2022). Barbershop di Kota Palembang merupakan fenomena baru yang menjadi tren dikalangan pria khususnya anak muda dalam beberapa tahun belakangan ini. Terbukti dengan semakin bertambahnya usaha barbershop yang bermunculan. Konsumen bisa menemukan tempat barbershop di beberapa sudut Kota Palembang

Barbershop sendiri sangat memungkinkan menjadi masalah ketika masa menunggu giliran (antrian) sangat lama sehingga mengakibatkan pelanggan mencari tempat Barbershop yang lain. Antrian merupakan suatu keadaan dimana seorang harus menunggu gilirannya untuk mendapatkan pelayanan. Antrian disebabkan oleh sekelompok orang yang membutuhkan jasa pelayanan pada waktu bersamaan (Bahar, et al., 2018). Para pelanggan barbershop ketika mendapatkan sesuatu yang kurang menyenangkan seperti waktu tunggu antrian yang begitu lama di barbershop maka solusi yang ditawarkan oleh pemilik (owner) yaitu menambah jumlah *capster* dan melengkapi fasilitas tunggu seperti musik, AC yang dingin, Televisi dan Wifi.

Kenzo Barbershop adalah salah satu barbershop yang terletak di Sukabangun II Kota Palembang. Kenzo Barbershop menjadi salah satu pangkas rambut modern yang sedang berkembang di Sukabangun II, menyediakan layanan pangkas rambut modern dengan pelayanan dan fasilitas yang

baik sehingga banyak menarik perhatian penduduk setempat.

Di tengah persaingan Barbershop dan pangkas rambut, Kenzo Barbershop harus meningkatkan mutu pelayanan yang sangat baik mengingat kualitas hasil potong rambut sangat penting bagi seorang pria yang memungkinkan pelanggan akan datang kembali apabila rambut sudah mulai panjang. Saat ini Capster yang tersedia hanya 2 (dua) dan fasilitas baru berupa AC yang dingin serta dilengkapi ruang tunggu yang nyaman dan Wifi. Ketika memasuki libur Natal, libur tahun baru dan masuknya anak sekolah para pengunjung Kenzo barbershop sangat ramai sehingga mengakibatkan adanya antrian yang cukup panjang untuk mendapatkan fasilitas gunting rambut dari para capster. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas: "Merasa senang; perihal (hal yang bersifat panas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya)". Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Barberman yang diperolehnya setelah pelanggan membandingkannya dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan di bidang jasa gunting rambut. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan harus menjadi usaha yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan dari Owner/Barberman.. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kenzo Barbershop..

2. METODE

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan pada Kenzo Barber Shop selama satu bulan pada bulan November sebanyak 800 pelanggan.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis nonProbability sampling dan jenis sampel nonProbability dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling yaitu pengambilan sampel ini berdasarkan pelanggan Kenzo Barber Shop berkunjung pada bulan November. Menurut Adnyana (2021) sampel adalah bagian dari jumlah dan Menurut karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling.

Accidental sampling adalah suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Alasan dilakukannya teknik pengambilan data tersebut adalah karena jumlah populasi yang banyak dan tidak memungkinkan mengumpulkan semua anggota populasi karena akan membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena penelitian memutuskan untuk memilih mendapatkan data dari sampel yang didapatkan dengan metode accidental sampling. Sehingga penelitian mengambil sampel dari 800 populasi yang merupakan pelanggan di Kenzo Barber shop yang berjumlah 800 orang pelanggan. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang mewakili populasi maka penelitian menggunakan rumus slovin.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis yaitu : a) Uji Validitas untuk menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. b) Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur pertanyaan dalam sebaran hasil. c) uji parsial (Uji T) disebut untuk melibatkan satu variabel bebas (x) dan variabel terikat (y). Pada penelitian ini digunakan dua jenis variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel independen, dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Populasi yang diamati ini berjumlah 89. Karena jumlah populasi dibawah 100 maka menggunakan sampel jenuh.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan data sekunder. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner/angket, yaitu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden. Sebagai pelengkap data, juga dilakukan wawancara dalam studi pustaka, dengan menelaah literatur terkait penelitian ini. Metode analisa data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan Uji Parsial (Uji T).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran statistik deskriptif ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (mean), tertinggi (max), terendah (minimum) dan standar deviasi dari masing masing variabel yaitu Kualitas pelayanan (X1), Kepuasan pelanggan (Y). Mengenai hasil uji statistik deskriptif penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji statistik Deskriptif Descriptive

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	89	13,00	24,00	19,58	3,204
Kepuasan Pelanggan	89	11,00	20,00	15,08	1,892
Valid N (listwise)	89				

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh penelitian adalah a) Variabel Kualitas pelayanan (X) Dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 13 sedangkan nilai maksimum 24 dan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 19,5843 dan Standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 3,20443. b) Variabel Kepuasan pelanggan (Y) Dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 11 sedangkan nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 15,0899 dan Standar deviasi data kualitas pelayanan adalah 1,8928.

Uji validitas digunakan dengan tujuan mengetahui tingkatan validitas sebuah instrumen ataupun alat ukur. Disebut tidak valid jika instrumen bisa dipakai mengukur hal yang sepatutnya diukur. Selain itu, hasil instrumen disebut valid bila ada kesamaan antar data yang didapatkan dan data pada objek penelitian Uji instrumen pada 89 responden selaku sampel bertujuan agar setiap butir kuesioner mempunyai tingkatan validitas yang bisa diandalkan dikarenakan nilai r tabel yang cukup tinggi. Tujuan uji ini yakni agar mengetahui bahwa tiap indikator bisa digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Uji validitas umumnya melalui uji korelasi satu sisi sehingga didapatkan nilai r hitung dengan

nilai r tabel pada degree of freedom (df) = $n-2$, dengan tingkatan probabilitas kesalahan 0,05. Bila nilai r hitung > nilai r tabel serta nilai r positif, butir-butir pernyataan disebut valid. Pernyataan disebut tak valid bila r hitung < r tabel. Penelitian ini menggunakan 89 responden, jadi r tabel : $df = (N-2) = 89 - 2 = 87$ Dengan probabilitas 5%, r tabelnya yakni 0,2084. Sehingga, kaidah yang digunakan yakni :

- Apabila r hitung > r tabel, butir pernyataan valid
- Apabila r hitung < r tabel, butir pernyataan tak valid.

Responden diberi pertanyaan dengan total sebanyak 9. Berdasarkan pengolahan uji validitas Dengan program SPSS 29, diperoleh hasil berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah	Indikator	r hitung	r tabel	Kriteria
Kualitas Pelayanan	5	X.1	0,807368	0,2084	Valid
		X.2	0,754722	0,2084	Valid
		X.3	0,844248	0,2084	Valid
		X.4	0,506036	0,2084	Valid
		X.5	0,75576	0,2084	Valid
Kepuasan Pelanggan	4	Y.1	0,62074	0,2084	Valid
		Y.2	0,43048	0,2084	Valid
		Y.3	0,40185	0,2084	Valid
		Y.4	0,44812	0,2084	Valid

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai r hitung > r tabel dengan sebanyak 89 responden yaitu 0,2084. Dari hasil tersebut diketahui bahwa semua indikator dari variabel Y tersebut adalah valid.

Uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliable atau konsisten. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsisten alat ukur dan menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya dan diandalkan dalam penelitian.

Cronbach Alpha > 0,60 konstruk (variabel) memiliki reliabilitas. Apabila angka Cronbach Alpha < 0,60 konstruk (variabel) tidak memiliki reliabilitas.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	α Cronbach	α Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,851	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,626	0,600	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas variabel X1 (Kualitas pelayanan) dengan nilai Cronback alpha menghasilkan nilai 0,851, X2 (fasilitas) dengan nilai Cronback alpha menghasilkan nilai 0,735, dan Y (kepuasan pelanggan) dengan nilai Cronback alpha menghasilkan nilai 0,626, dari nilai tiga variabel tersebut nilai Cronback alpha nya > 0,60 berarti dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Tabel diatas menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah reliabel.

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan t tabel dengan nilai 1,662 yang diperoleh dari tabel t-test dengan $\alpha = 0,025$ ($0,05/2$) dan $df = 82$ ($df = n-k-1$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen). Hasil dari uji t bisa dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	G
(Constant)	,449	,338		1.331	.187
Kualitas Pelayanan	,332	,115	,309	2,889	.005

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada tabel uji t diatas, diperoleh nilai t hitung 2,889 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas 0,05, jadi di dapat nilai t hitung > t tabel ($2,889 > 1,662$) dan nilai signifikansi t tabel < 0,05 ($0,005 < 0,05$) maka H1 diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Di Kenzo Barbershop. Hal ini ditunjukan nilai t hitung > t tabel ($2,889 > 1,662$) dan nilai signifikansi t tabel < 0,05 ($0,005 < 0,05$) maka H1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Farizky Yudiantma, 2015) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Dari hasil uji validasi kualitas pelayanan bisa disimpulkan bahwa kuisioner yang di ujikan hasilnya ternyata semuanya valid pada taraf signifikan 5% sehingga layak digunakan. Dan dari hasil uji validasi kepuasan pelanggan disimpulkan bahwa kuisioner yang diujikan hasilnya ternyata semuanya valid pada taraf signifikan 5% sehingga layak digunakan. Dari hasil pengujian variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah reliabel, karena cronbach alpha > 0,60. Jumlah Cronbach Alpha Kualitas Pelayanan (X) yaitu 0,851. Sedangkan jumlah Cronbach Alpha Kepuasan Pelanggan (Y) 0,626. Merujuk pada penelitian dan pengujian data yang telah dilakukan mengenai Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kenzo barbershop , ditemukan kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Samsuni. (2017). *Manajemen Sumber Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Garuda.
- Susan, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Pendidikan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Tjiptono, F., & Gregorius. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta : Andi

- Tjiptono. (2012). *Pemasaran Strategik*, edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Utomo, S. J. (2016). *Pengaruh kepuasan kerja, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap pegawai*. Bandung: Prints Umc.
- Yudiatma, F & Triastity, R.(2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15 (3), 346 – 353
- Yulianto, P. (2012). Analisis Kualitas layanan jasa dengan menggunakane-service quality. *Manajemen Pemasaran*, 2 (2),