

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SALON KECANTIKAN RAMBUT DANIA MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

**ARSYTA DEWI**

**202110160311003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON KECANTIKAN RAMBUT DANIA MALANG

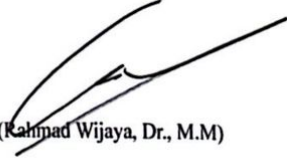
Oleh:

**Arsyta Dewi**  
**202110160311003**

Malang, 09 Mei 2025

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,



(Rahmad Wijaya, Dr., M.M)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON KECANTIKAN RAMBUT  
DANIA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Arsyta Dewi

NIM : 202110160311003

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 25 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Penguji I : Drs. Noor Azis, M.M.

Penguji II : Rinaldy Achmad Roberth F. S.AB., M.M.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arsyta Dewi  
NIM : 202110160311003  
Program Studi : Manajemen  
Surel : [dewiarsyta@gmail.com](mailto:dewiarsyta@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 15 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Arsyta Dewi

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SALON KECANTIKAN RAMBUT DANIA MALANG**

**Arsyta Dewi**

Program studi manajemen, FEB UMM

E-mail: [dewiarsyta@gmail.com](mailto:dewiarsyta@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan Salon Kecantikan Rambut Dania Malang. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada 240 responden pelanggan Salon Kecantikan Rambut Dania Malang sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 21. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji instrumen, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* terbukti berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan Salon Kecantikan Rambut Dania Malang, sedangkan dimensi *tangibles, reliability, dan emphaty* tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan Salon Kecantikan Rambut Dania Malang.

Kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SALON KECANTIKAN RAMBUT DANIA MALANG**

**Arsyta Dewi**

Program studi manajemen, FEB UMM

E-mail: [dewiarsyta@gmail.com](mailto:dewiarsyta@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the influence of Service Quality dimensions (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) on customer satisfaction of Dania Malang Hair Beauty Salon. Data in this study were collected through distributing questionnaires to 240 respondents of Dania Malang Hair Beauty Salon customers as research samples. The sampling technique used was accidental sampling. This study used multiple linear regression methods with the help of SPSS version 21. The data analysis method used was quantitative analysis, namely multiple regression analysis, classical assumption test, instrument test, and hypothesis test. The results of this study concluded that the dimensions of responsiveness and assurance proved to have a positive and significant effect on customer satisfaction of Dania Malang Hair Beauty Salon, while the dimensions of tangibles, reliability, and empathy did not affect customer satisfaction of Dania Malang Hair Beauty Salon*

*Keywords: Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas percikan kasih, rahmat, hidayah, dan taufiq-Nya, sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan Rambut Dania Malang”**, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Teriring do'a dan shalawat senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW. Rasul akhir zaman, penutup para nabi yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do'a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si.
2. Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.
3. Ketua Program Studi, Dr. Nurul Asfiah M.M.
4. Bapak Dosen Pembimbing I, Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M
5. Bapak Dosen Penguji I, Drs. Noor Aziz, M.M
6. Bapak Dosen Penguji II, Rinaldy Achmad R. F., S.AB., M.M
7. Cinta pertama dan pintu surgaku, Ayahanda Sugianto dan Ibunda Elrina Yuliahwati. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, yang memberikan semangat, motivasi, serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Adik-adik saya Dwi Oktavia, Kanzul Tri Aqila, dan Abima Nursalim, terima kasih sudah menjadi *mood boster* dan menjadi alasan penulis untuk pulang ke rumah setelah beberapa tahun meninggalkan rumah demi menempuh pendidikan dibangku perkuliahan.

9. Keluarga Besarku yang sangat ingin melihat penulis menyelesaikan studi sarjana, beliau tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin, tekun, selama menjalankan studi ini, sehingga perkataan beliau yang selalu melekat dingatan penulis.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Demo Samba Suprayoga sebagai partner spesial penulis, Terima kasih telah menjadi sosok pengganti ayahanda di perantauan dalam segala hal, telah menjadi seseorang yang menemani meluangkan waktunya mendukung maupun menghibur dalam kesedihan mendengar keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Serta GG teman yang selalu setia menemani dan membantu penulis di tanah rantau.

Malang, 16 Mei 2025

Penulis, Arsyta Dewi



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Model Empiris.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Lokasi atau Objek Penelitian.....	26
3.2 Desain Penelitian.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Deskripsi Data.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
1.1. Kesimpulan.....	63
1.2. Saran.....	64
LAMPIRAN.....	65
Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian.....	65
Lampiran 2: Hasil Uji Instrumen.....	71
Lampiran 3: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
Lampiran 4: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Lampiran 5: Hasil Uji Hipotesis.....	77

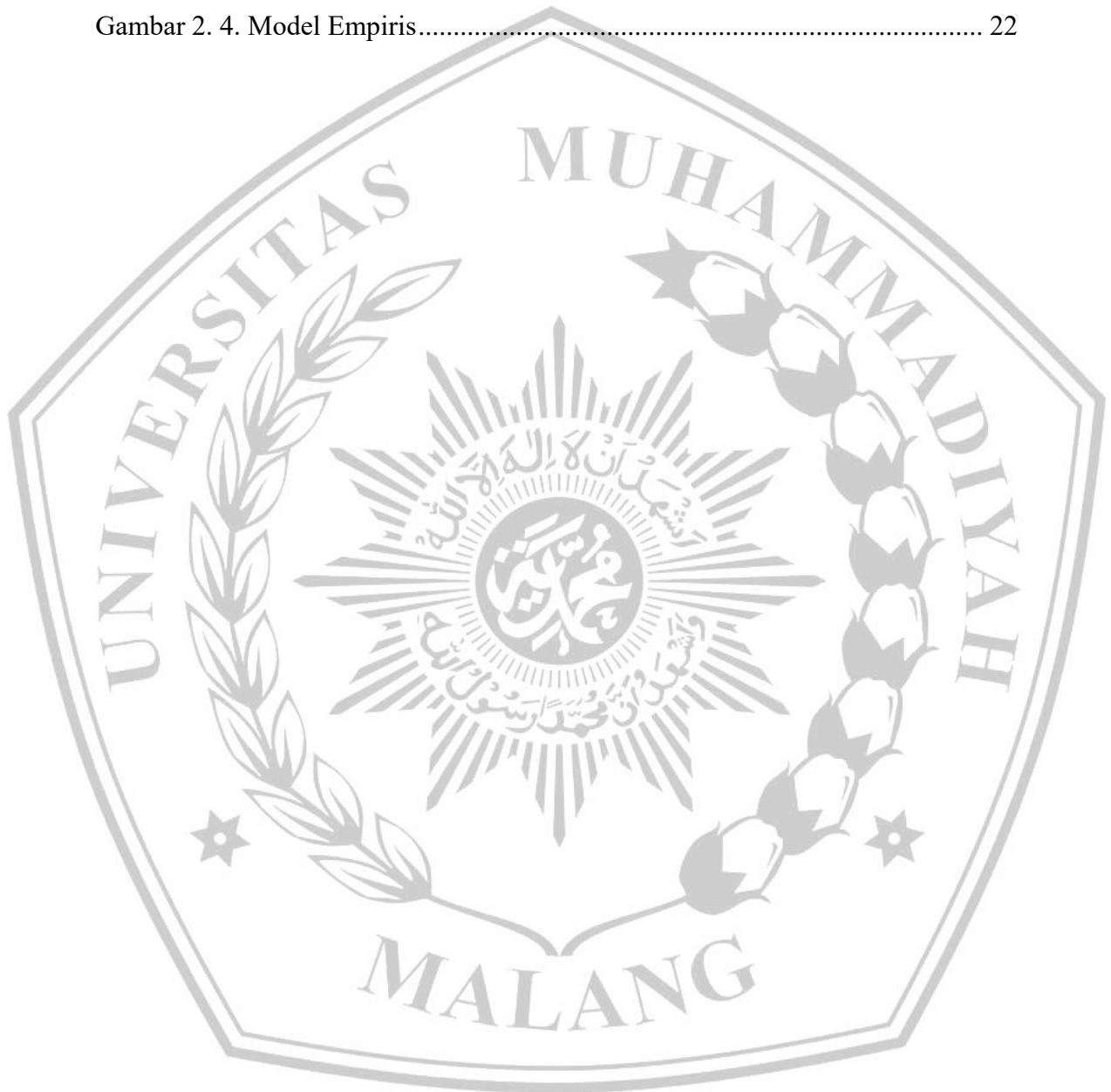


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ulasan Pelanggan Salon .....	2
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 5. Hasil uji validitas.....	31
Tabel 6. Hasil uji reliabilitas .....	33
Tabel 7. Rentang Skala Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 9. Frekuensi Pelanggan 6 Bulan Terakhir .....	39
Tabel 10. Frekuensi Jangka Waktu Pelanggan Dalam 6 Bulan Terakhir .....	40
Tabel 11. Jasa Layanan Salon yang Sering Digunakan.....	41
Tabel 12. Deskripsi Variabel Tangibles/ Bukti Fisik.....	41
Tabel 13. Deskripsi Variabel Reliability/ Kehandalan .....	43
Tabel 14. Deskripsi Variabel Responsiveness/ Daya Tanggap.....	44
Tabel 15. Deskripsi Variabel Assurance/ Jaminan .....	45
Tabel 16. Deskripsi Variabel Emphaty/ Empati .....	46
Tabel 17. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 18. Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 19. Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 20. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 21. Hasil Uji T.....	52
Tabel 22. Hasil Koefisien Determinasi .....	53
Tabel 23. Hasil Regresi Linier Berganda .....	54

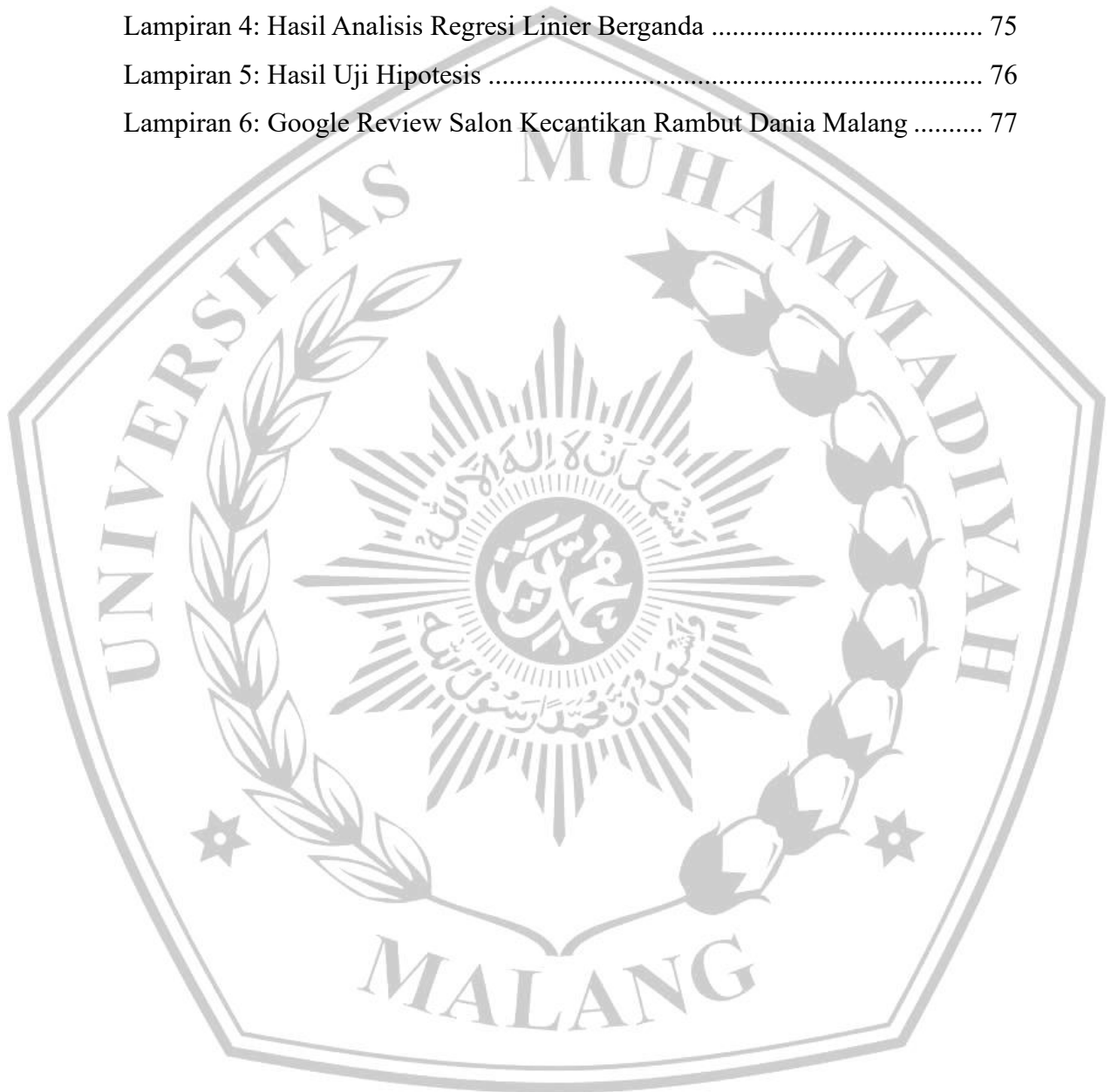
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Teori Kepuasan Pelanggan .....	10
Gambar 2. 2. Dimensi Kualitas Layanan 1985 .....	12
Gambar 2. 3. Dimensi Kualitas Layanan 1988 .....	13
Gambar 2. 4. Model Empiris.....	22



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian .....	64
Lampiran 2: Hasil Uji Instrumen .....	70
Lampiran 3: Hasil Uji Asumsi Klasik .....	74
Lampiran 4: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
Lampiran 5: Hasil Uji Hipotesis .....	76
Lampiran 6: Google Review Salon Kecantikan Rambut Dania Malang .....	77



## DAFTAR PUSTAKA

1. Sulistyorini E, Pramudyo A. Pengaruh Fasilitas, Ragam Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mini Salon Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*. 2023;10(1):83–91.
2. Makmur P, Ivantan. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Barbershop Keep Handsome Di Cipayung Depok. *Jorapi : Journal Of Research And Publication Innovation*. 2024;2(1).
3. Chandra T, Chandra S, Hafni L. Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty. *International Research And Development For Human Beings*; 2020.
4. Solihin D, Oktavianti F, Manik Cd. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lala Studio & Salon Ciseeng Bogor. *Jurnal Arastirma Universitas Pamulang*. 2024;4(Agustus):567–77.
5. Azzahra N, Yanita M. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Kecantikan Erlin Beauty Gallery. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa [Internet]*. 3(3):37–43. Available From: <https://doi.org/10.59841/Intellektika.V3i3.2698>
6. Raintung Rnr, Kalangi Jaf, Tamengkel Lf. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. *Productivity*. 2021;Vol. 2 No. 2(2).
7. Maulana M, Mulyana M. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan. 2013;Vol. 1 No. 2.
8. Amanda P, Indra N. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mixue Ice Cream & Tea. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*. 2024;2(3):217–26.
9. Tonapa Jc, Nurcahayani I, Dewi Sm. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Elegant Salon Di Kota Padang. *Al-Dyas [Internet]*. 2024 Dec 19;4(1):201–11. Available From: <https://ejournal.yasin-alsys.org/alldyas/article/view/4395>

10. Mulyasari L, Widodo H, Wasesa T. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*. 2022 Mar;Vol. 1 No. 1.
11. Yüksel A, Yüksel F. Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review. *Tourist Satisfaction And Complaining Behavior: Measurement, And Management Issues In The Tourism And Hospitality Industry*. 2008;96–132.
12. Kotler P, Keller K, Chin Tiong T, Swee Hoon A, Siew Meng L. *Marketing Management: An Asian Perspective*. Usa: Pearson Education, Inc. 2018;845.
13. Mekonnen A. The Ultimate Question: Driving Good Profits And True Growth. *Journal Of Targeting, Measurement And Analysis For Marketing*. 2006 Jul;14(4):369–70.
14. Parasuraman A, Zeithaml Va, Berry Ll. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*. 1988;12–40.
15. Parasuraman A, Zeithaml Va, Berry Ll. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *J Mark*. 1985 Autumn;49(4):41.
16. Syakhnur S, Titing As, Hendrik H. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Salon Reza Di Kabupaten Kolaka. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*. 2023 Sep 29;1(4):01–12.
17. Rinjani A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Muslimah Sayyidah Depok. *Journal Of Educational And Cultural Studies*. 2023;Vol 2 No 1.
18. Arif M, Saputra H, Hidayati N. The Influence Of Service Quality On Consumer Satisfaction At Muslimah Salon And Spa. *International Journal Of Islamic Thought And Humanities*. 2022 Sep 1;1(2):132–44.
19. Wangsi R, Kharnolis M. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Perawatan Rambut Di Saliha Salon & Spa Muslimah Surabaya. *E-Journal Tata Rias*. 2020;09 Nomor 1.

20. Dwiyantono T, Yahya. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. 2019;Volume 8 Nomor 11.
21. Jamilah N, Aeni C. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Halfaz Beutycare. *Jurnal Oportunitas Unirow Tuban*. 2022;Vol. 3 No. 02 (2022).
22. Putri D, Prihandoyo C, Hermawansyah A, Tangke N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Sabina Balikpapan. *Jurnal Geoekonomi*. 2024 Jun 30;15(1.2024):331–40.
23. Puung F, Fudholi A, Dharmmesta B. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*. 2020;Vol 4 No 2.
24. Syahrani, Efrianti K, Teguh W. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Habibah Ys Salon Tanjung. *Jurnal Prosiding Hasil Penelitian*. 2018;978-602-52531-1-9.
25. Sitohang D, Yuniati T. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Keela Aesthetic Clinic Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. 2018;Vol 7 No 9.
26. Anggelica A, Meirisa F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sherly Bridal Palembang. *Universitas Multi Data Palembang*. 2023;E-Issn: 2985-7406.
27. Katiandagho A, Hi Posi S, Manoma S, Hein N. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Anggy Salon. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*. 2022;Vol. 2 No. 3.
28. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, Cv. 2020;
29. Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penelitian Skripsi Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*, 5 Ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2014.

30. Malhotra Nk. Marketing Research : An Applied Orientation. Pearson Education; 2019. 856 P.
31. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta, Cv. 2016;
32. Pangestu Pa, Rachmawati I. Perceived E-Service Quality Dan Brand Equity Produk Tcash. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa. 2019 Sep 1;16(2):89-99.



## Scan Sertifikat Plagiasi



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 16/5/2025

Kode : 2677088113

Nama : Arsyta Dewi

NIM : 202110160311003

Prodi : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan Rambut Dania Malang

Persentase Plagiasi : 10%

Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

