

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN SALON KECANTIKAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN PADANG  
TIMUR**



**GEBY DENADA AYUNING**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN  
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode Maret 2017**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PENGARUH KINERJA KARYAWAN SALON KECANTIKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KECAMATAN PADANG TIMUR

Geby Denada Ayuning

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi Geby Denada Ayuning untuk persyaratan wisuda periode Maret 2017 dan telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing

Padang, Februari 2017

Pembimbing I



Dra. Hayatunnufus, M.Pd  
NIP. 19630712 198711 2001

Pembimbing II



Murni Astuti, S.Pd, M.Pd.T  
NIP. 19741201 200812 2002

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang menunjukkan rendahnya kinerja karyawan dalam memenuhi kepuasan pelanggan, hal ini terlihat dari kurangnya pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pengaruh yang diberikan oleh kinerja karyawan salon kecantikan terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Padang Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan salon kecantikan yang berkunjung di salon kecantikan di Kecamatan Padang Timur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* dan sampelnya diperoleh sebanyak 57 orang. Pengumpulan data dari responden dilakukan melalui angket. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas item untuk menentukan kelayakan dari item yang akan diajukan dalam penelitian. Kemudian data yang telah terkumpul dilakukan pengujian persyaratan analisis dengan menggunakan analisis normalitas dan uji linearitas, uji regresi linier sederhana, dan uji koefisien determinasi untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel kinerja karyawan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan salon kecantikan (Y).

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa kinerja karyawan salon kecantikan diperoleh tingkat pencapaian responden sebesar 82,72% dengan kategori baik dan untuk kepuasan pelanggan diperoleh sebesar 72,36% dengan kategori sedang. Dari hasil analisis uji regresi linier sederhana kedua variabel berpengaruh signifikan dengan korelasi sebesar 0,637. Hipotesis  $H_a$  yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif antara kinerja karyawan salon kecantikan terhadap kepuasan pelanggan diterima dengan taraf kepercayaan 95%. Kemudian dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi dapat diketahui besarnya kontribusi kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan salon kecantikan sebesar 40,58%.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan, Salon Kecantikan

## ABSTRACT

This research is based on the problems shows that the low employee performance in fulfilling the customer satisfaction, it is seen from the lack of knowledge and ability of employees to perform in doing his job. This research is aims to show the given influence by the beauty salon employee performance on customer satisfaction in the District of East Padang. This research is descriptive quantitative research. The population in this research was the customers beauty salon visited in the beauty salon in the District of East Padang. The technique of sampling in research is accidental sampling and the sample was obtained as many as 57 people. The collection of data from respondents was conducted through a questionnaire. Before being used of data collection first tested the validity and reliability test items to determine the feasibility of the items that will be proposed

in the research. Then the collected data testing requirements analysis using analysis of normality and linearity test, simple linear regression test, and test the coefficient of determination to calculate the influence of employee performance variables (X) on a beauty salon customer satisfaction variable (Y).

Based on the analysis of data obtained the result that the employee's performance of the level of achievement acquired beauty salon respondents of total 82.72% with a good category and for the satisfaction of customers acquired of total 72.36% with a normal category. From the results of analysis of the simple linear regression test both significant influential variable with the correlation of 0.637. Ha hypothesis explains that the influence a positive between beauty salon employee performance on customer satisfaction is received with trust level of total 95%. Then seen from the results of the analysis of the coefficient of determination can be known the magnitude of the contribution of employee performance on beauty salon customer satisfaction of total 40.58%

Keywords: Employee Performance, customer satisfaction, Beauty Salon

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN SALON KECANTIKAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI KECAMATAN PADANG TIMUR**

Geby Denada Ayuning<sup>1</sup>, Hayatunnufus<sup>2</sup>, Murni Astuti<sup>3</sup>

Program Studi Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Email : [gebydenadaayuning@yahoo.co.id](mailto:gebydenadaayuning@yahoo.co.id)

**ABSTRACT**

This research is based on the problems shows that the low employee performance in fulfilling the customer satisfaction, it is seen from the lack of knowledge and ability of employees to perform in doing his job. This research is aims to show the given influence by the beauty salon employee performance on customer satisfaction in the District of East Padang. This research is descriptive quantitative research. The population in this research was the customers beauty salon visited in the beauty salon in the District of East Padang. The technique of sampling in research is accidental sampling and the sample was obtained as many as 57 people. The collection of data from respondents was conducted through a questionnaire. Before being used of data collection first tested the validity and reliability test items to determine the feasibility of the items that will be proposed in the research. Then the collected data testing requirements analysis using analysis of normality and linearity test, simple linear regression test, and test the coefficient of determination to calculate the influence of employee performance variables (X) on a beauty salon customer satisfaction variable (Y).

Based on the analysis of data obtained the result that the employee's performance of the level of achievement acquired beauty salon respondents of total 82.72% with a good category and for the satisfaction of customers acquired of total 72.36% with a normal category. From the results of analysis of the simple linear regression test both significant influential variable with the correlation of 0.637. Ha hypothesis explains that the influence a positive between beauty salon employee performance on customer satisfaction is received with trust level of total 95%. Then seen from the results of the analysis of the coefficient of determination can be known the magnitude of the contribution of employee performance on beauty salon customer satisfaction of total 40.58%

**Keywords:** Employee Performance, customer satisfaction, Beauty Salon

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP

<sup>2</sup> Pembimbing I, Dosen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP

<sup>3</sup> Pembimbing II, Dosen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP

Wisuda Periode Maret 2017

## A. Pendahuluan

Produksi jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa lainnya, khususnya pada jasa usaha salon kecantikan. Salon merupakan ladang bisnis yang menguntungkan, mereka menganggap makin ke depan bisnis salon dan kecantikan semakin maju. Karena sekarang ini, salon sudah menjadi kebutuhan pokok yang harus dipenuhi sebagai tempat perawatan dan kecantikan tubuh.

Kepuasan pelanggan dianggap penting mengingat kondisi bisnis yang sangat kompetitif. Tingkat persaingan menjadi tinggi dengan diferensiasi produk dan jasa yang beragam. Untuk perusahaan, kepuasan pelanggan menjadi faktor yang penting untuk meningkatkan keuntungan. Kotler dan Armstrong (2001:13) mengidentifikasi tiga dimensi dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan yaitu a) tercapainya harapan pelanggan, b) keinginan untuk memakai produk/jasa kembali, c) keinginan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain.

Menurut Kotler (2008:83) "kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya". Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Robbins (2006:260) mengatakan terdapat lima unsur dalam mengukur kinerja karyawan yakni; 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan waktu, 4) Efektivitas, dan 5) Kemandirian.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka untuk mewujudkan kepuasan pelanggan melalui kinerja karyawan yang baik, maka salon kecantikan harus mempertimbangkan proses

penarikan (*recruitment*) dan penempatan (*placement*) karyawan sesuai dengan kualifikasi dan pendidikan yang pernah ditempuhnya. Sehingga dengan melakukan penerimaan karyawan salon yang baik ini akan memberikan peningkatan kemampuan karyawan, baik dalam mengenal peralatan salon, maupun dalam penggunaan peralatan itu sendiri.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 12-18 September 2016 ditemukan beberapa buah Salon Kecantikan yang berlokasi di Kecamatan Padang Timur yakni Ashfa Salon & Day Spa, Dee'n@ Hair & Beauty Salon, Oasis Salon, Rrin's Beauty Care & Salon, Zam-zam Beauty Care, Ayako Beauty Salon, dan Almeera Spa & Perawatan terlihat bahwa kualitas dan kuantitas karyawan yang masih rendah seperti kurangnya ketelitian, kurangnya keterampilan karyawan, dan hasil pekerjaan yang dilakukannya tidak sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Kemudian karyawan belum menggunakan waktu dengan efisien dan efektif, komunikasi dan kerja sama yang kurang baik sesama karyawan, serta masih banyak karyawan yang tidak profesional saat melakukan pekerjaannya..

Tujuan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja karyawan salon kecantikan, mendeskripsikan kepuasan pelanggan salon kecantikan dan mendeskripsikan pengaruh kinerja karyawan salon kecantikan terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Padang Timur.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di salon kecantikan yang berada di Kecamatan Padang Timur. Penelitian ini dilakukan pada bulan 20 Oktober s/d 20 November tahun 2016. Variabel penelitian ini adalah kinerja karyawan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan salon yang berada di kecamatan Padang Timur. Sedangkan sampel adalah sebanyak 57 orang pengunjung salon dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian untuk melakukan

pengumpulan data dengan menggunakan angket atau kuisioner berskala *Likert*. Agar instrumen dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian, maka perlu dilakukan uji coba validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan rumus persentase dan pengskoran. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas dan uji linearitas. Untuk pengujian hipotesis digunakan uji regresi linier sederhana dan uji koefisien determinasi.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Data

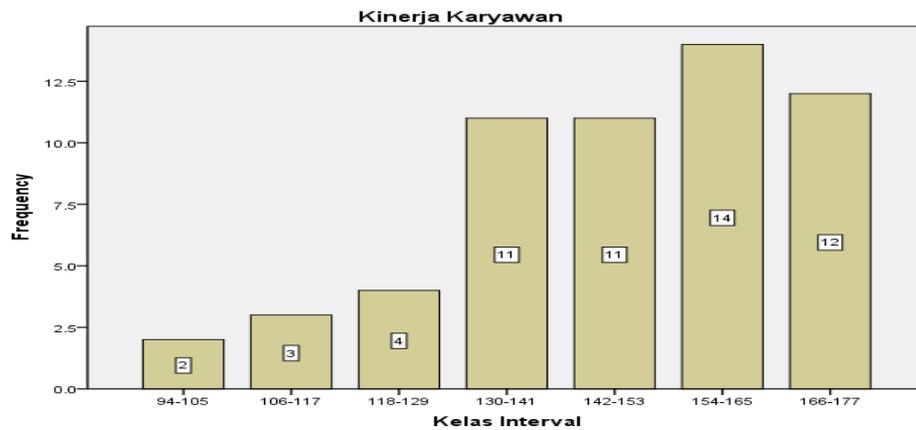
#### a. Kinerja Karyawan (X)

Hasil pengumpulan data kinerja karyawan dapat dijelaskan bahwa dari 57 (N) responden diperoleh rata-rata kinerja karyawan (*mean*) sebesar 148.91, nilai tengah (*median*) 154, nilai yang sering muncul (*modus*) 169, simpangan baku (*standart deviation*) 20.27, Rentangan (*range*) 82, nilai terendah (*minimum*) 94, nilai maksimum (*Maximum*) 176 dan total nilai (*sum*) 8488. Distribusi frekuensi Kinerja Karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Karyawan**

BK	Kelas Interval	f (frekuensi)	% f
1	94 - 105	2	3,51
2	106 - 117	3	5,26
3	118 - 129	4	7,02
4	130 - 141	11	19,30
5	142 - 153	11	19,30
6	154 - 165	14	24,56
7	166 - 177	12	21,05
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 8 di atas maka dapat dijelaskan bahwa frekuensi tertinggi berada pada kelas interval 154 – 165 dengan frekuensi sebesar 14 (24,56%) dan frekuensi terendah berada pada kelas interval 94 – 105 dengan frekuensi sebesar 2 (3,51%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada histogram berikut ini :



**Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan**

Berdasarkan persentase tingkat capaian responden, maka diperoleh persentase sebesar 82,72 dengan kategori baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan salon kecantikan berkategori baik.

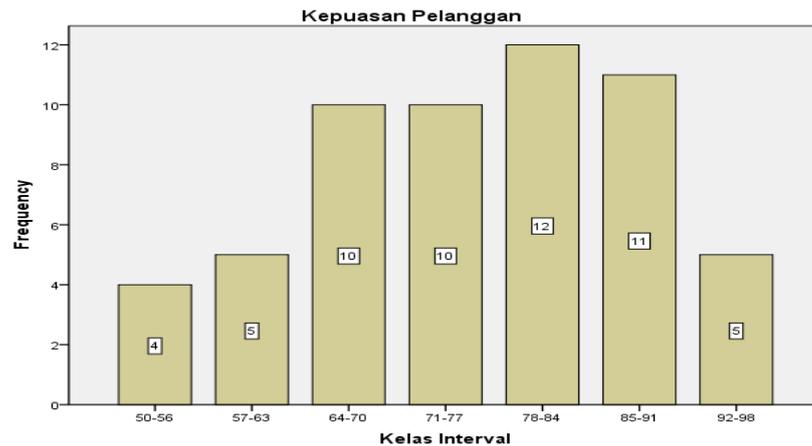
b. Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengumpulan data kepuasan pelanggan dapat dijelaskan bahwa dari 57 (N) responden diperoleh rata-rata kepuasan pelanggan (*mean*) sebesar 76.27, nilai tengah (*median*) 77, nilai yang sering muncul (*modus*) 82, simpangan baku (*standart deviation*) 12.06, Rentangan (*range*) 46, nilai terendah (*minimum*) 50, nilai maksimum (*Maximum*) 96 dan total nilai (*sum*) 4125. Distribusi frekuensi Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan**

BK	Kelas Interval	f (frekuensi)	% f
1	50 - 56	4	7,02
2	57 - 63	5	8,77
3	64 - 70	10	17,54
4	71 - 77	10	17,54
5	78 - 84	12	21,05
6	85 - 91	11	19,30
7	92 - 98	5	8,77
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa frekuensi tertinggi berada pada kelas interval 78 – 84 dengan frekuensi sebesar 12 (21,05%) dan frekuensi terendah berada pada kelas interval 50 – 56 dengan frekuensi sebesar 4 (7,02%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada histogram berikut ini :



**Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan persentase tingkat capaian responden, maka diperoleh persentase sebesar 72,36% dengan kategori sedang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan salon kecantikan berkategori sedang.

## 2. Pengujian Hipotesis

### a. Uji Persyaratan Analisis

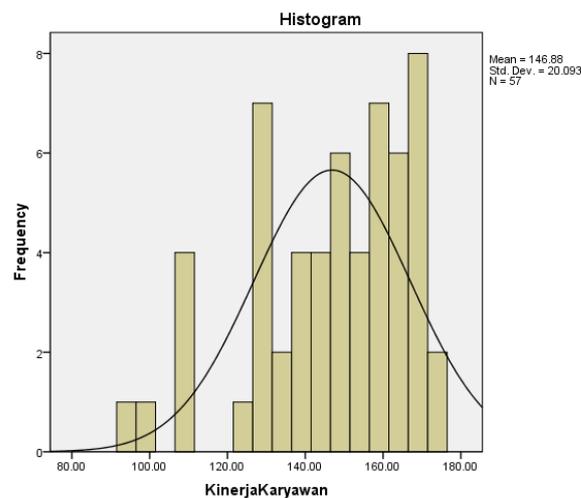
#### 1) Uji Normalitas

#### a) Uji Normalitas Kinerja Karyawan

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data Kinerja Karyawan**

Jenis Pengujian	
Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
0,975	0,297
<b>Keputusan: Data Berdistribusi Normal</b>	

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,975 dengan tingkat signifikansi yang dihasilkan dari sebaran data penelitian sebesar 0,297. Artinya sebaran data yang diperoleh berdistribusi secara normal. Untuk lebih menguatkan hasil analisis normalitas berikut disajikan hasil uji normalitas dengan menggunakan histogram kurva normal :



**Gambar 3. Grafik Kurva Normal Variabel Kinerja Karyawan (x)**

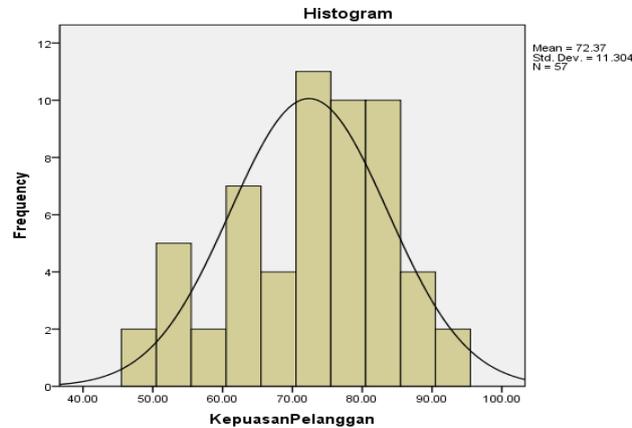
b) Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Pelanggan**

Jenis Pengujian	
Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
0,748	0,631
<b>Keputusan: Data Berdistribusi Normal</b>	

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,748 dengan tingkat signifikansi yang dihasilkan dari sebaran data penelitian sebesar 0,631. Artinya sebaran data yang diperoleh berdistribusi secara normal. Untuk lebih menguatkan hasil analisis

normalitas berikut disajikan hasil uji normalitas dengan menggunakan histogram kurva normal :



**Gambar 4. Grafik Kurva Normal Variabel Kepuasan Pelanggan (y)**

## 2) Uji Linearitas

**Tabel 5. Uji Linearitas Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan**

<b>N</b>	<b>Residual</b>	<b>df</b>	<b>F</b>	<b>Sig</b>	<b>F (tabel)</b>
57	55	1	37,476	0.000	7,12
<b>Keputusan</b>			<b>Data berdistribusi Linear</b>		

Dari data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  kinerja karyawan diperoleh sebesar 37,476 pada tingkat probabilitas (signifikan) 0,000. Dengan demikian maka dikatakan data mengalami pergerakan yang linear. Atau jika dibandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dimana  $F_{hitung} 37,476 > F_{tabel} 7,12$ . Sehingga dengan demikian data kinerja karyawan berdistribusi secara linear terhadap kepuasan pelanggan.

## 3) Uji Hipotesis

Pengajuan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh kinerja karyawan salon kecantikan terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Padang Timur.

Ho : Tidak terdapat pengaruh kinerja karyawan salon kecantikan terhadap kepuasan pelanggan di Kecamatan Padang Timur.

a) Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 6 Pengaruh Kinerja Karyawan Salon Kecantikan dengan Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Probabilitas (Sig)	Keputusan Terhadap Ha
Kinerja karyawan (X)	0,355	0,000	Ha diterima
<i>R</i>	0,637		
<i>R Square</i>	0,405		
<i>Adjusted R Square</i>	0,389		
<i>Constanta</i>	19,516		
$\alpha$	0,05		

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkatan korelasi antara variabel X dan variabel Y sebesar 0,637. Hal ini terjadi karena besarnya nilai korelasi atau nilai pengaruh yang dihasilkan antara kinerja karyawan salon kecantikan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) akan terlihat pada besarnya nilai R. Selanjutnya untuk melihat signifikan persamaan regresi antara variabel kinerja karyawan salon kecantikan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat dari besarnya angka yang dilihatkan pada nilai probabilitas (sig) dengan hasil 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi atau tingkatan pengaruh yang dihasilkan oleh

kinerja karyawan salon kecantikan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh secara positif.

b) Uji Determinasi

Pelaksanaan uji determinasi bertujuan untuk mengetahui besar persentase pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel kinerja karyawan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) menggunakan rumus koefisien determinasi yaitu :

$$R^2 = R \times R \times 100\%$$

$$R^2 = 0,637 \times 0,637 \times 100\%$$

$$R^2 = 0,4058 \times 100\%$$

$$R^2 = 0,4058$$

Maka dengan demikian pengaruh yang diberikan oleh variabel kinerja karyawan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 40,58% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam analisis pada penelitian ini.

## D. Pembahasan

### 1. Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pelanggan salon di Kecamatan Padang Timur diperoleh kinerja karyawan salon kecantikan dengan persentase sebesar 82,72%. Melihat hasil ini pelanggan salon kecantikan memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan salon dalam kategori baik.

Kinerja yang dilakukan karyawan salon kecantikan di Kecamatan Padang Timur sudah termasuk pada kategori baik, sehingga dengan baiknya kinerja karyawan rasa percaya pelanggan pun semakin meningkat. Meningkatnya kinerja karyawan ini merupakan hasil dari kematangan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Menurut Robbins (2006:260) mengatakan terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Rasa tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan oleh pemilik salon kecantikan akan memberikan suatu penilaian kinerja karyawan. Setiap karyawan akan memberikan kinerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu karyawan. Pada dasarnya kinerja karyawan salon kecantikan adalah kerja yang telah dicapai oleh karyawan dibidang kecantikan guna melakukan aktifitas melayani pelanggan.

## **2. Kepuasan Pelanggan**

Hasil pengujian yang dilakukan dalam menentukan kepuasan pelanggan salon kecantikan diperoleh persentase sebesar 72,36%. Melihat hasil ini kepuasan pelanggan salon di Kecamatan Padang Timur dengan kategori sedang.

Seorang pelanggan salon kecantikan akan merasakan perubahan pada dirinya setelah memperoleh tahapan perlakuan dari karyawan salon kecantikan. Perubahan ini akan memberikan suatu perasaan senang atau tidak senang terhadap hasil yang diperoleh seorang pelanggan. Kesesuaian yang mengalami ketidaksesuaian antara harapan dengan kinerja aktual jasa atau produk maka konsumen berada pada diskonfirmasi. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Menurut Somad dan Priansa (2014:32) mengatakan,

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Sehingga dengan demikian kepuasan

pelanggan juga merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

Sedangkan Irine (2009:61) mengatakan, "kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya". Kotler dan Armstrong (2001:13), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen, meliputi tercapainya harapan pelanggan, keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali, dan keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa kepada orang lain.

Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pengertian menurut para ahli tersebut, bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

### **3. Pengaruh Kinerja Karyawan Salon Kecantikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Padang Timur**

Berdasarkan pengujian yang dilakukan pada sebaran data penelitian diperoleh hasil analisis bahwa  $t_{hitung} = 2,240$ , sedangkan besar  $t_{tabel}$  yaitu 1,671. Ini berarti bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan taraf kepercayaan 95%. Kemudian Pengujian hipotesis yang dilakukan pada pengaruh yang diberikan oleh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan memberikan sumbangsi sebesar 40,58%. Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kinerja karyawan merupakan suatu faktor yang sangat nyata menentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan salon kecantikan maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan baik dan kepuasan pelanggan cukup. Kinerja karyawan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan dalam menerima jasa salon kecantikan. Sehingga dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja karyawan maka kepuasan pelanggan akan semakin baik sebaliknya semakin rendah kinerja

karyawan maka kepuasan pelanggan juga akan menurun.

Menurut Kotler dalam Rangkuti (2003:23) "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya". Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap jasa salon serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

## **E. Kesimpulan dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

- a. Kinerja karyawan salon kecantikan di Kecamatan Padang Timur dalam kategori baik dengan persentase 82,72%.
- b. Kepuasan pelanggan salon kecantikan di Kecamatan Padang Timur dalam kategori sedang dengan persentase 72,36%.
- c. Hasil uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan salon kecantikan di Kecamatan Padang Timur dengan nilai korelasi sebesar 0,637, berdasarkan uji keberartian korelasi diperoleh harga  $t_{hitung} = 2,240$ , sedangkan besar  $t_{tabel}$  yaitu 1,671. Ini berarti  $H_a$  diterima dengan taraf kepercayaan 95 %.
- d. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan salon kecantikan di Kecamatan Padang Timur dengan kontribusi sebesar 40,58% sehingga sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam analisis pada penelitian ini.

## **2. Saran**

1. Pihak Usaha salon kecantikan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan supaya proses pemberian jasa kepada pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Karyawan salon diharapkan selalu mengembangkan kemampuan dan keterampilan di bidang salon kecantikan guna memberikan rasa kepercayaan kepada pelanggan salon kecantikan.
3. Mahasiswi Jurusan Tata Rias dan Kecantikan diharapkan dengan penelitian ini dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan khususnya tentang kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Peneliti berikutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian dengan variabel-variabel lain yang relevan dengan kajian penelitian ini.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dra. Hayatunnufus, M.Pd dan Pembimbing II Murni Astuti, S.Pd, M.Pd.T

### **Daftar pustaka**

- Irine, Diana Sari Wijayanti. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Ed. 8. Jil. 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.
- Somad, Rismi & Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.