

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
PERAWATAN KECANTIKAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PONDOK ALIA KUALA KAPUAS**



OLEH

NORJANAH

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2016 M / 1437 H**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
JASA PERAWATAN KECANTIKAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PONDOK ALIA
KUALA KAPUAS**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi Islam

Oleh :

NORJANAH

NIM. 0801159005

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Norjanah

NIM : 0801159005

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah (Strata 1)

Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Januari 2016

Yang membuat pernyataan,

Norjanah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Alia Kuala Kapuas

Ditulis oleh : Norjanah

NIM : 0801159005

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20 Desember 2015

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Hj. Gusti Muzainah, SH., MH.
NIP.196602231994032003

Rohana Faridah., SE., MM
NIP.197804272009012010

Mengetahui :
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
fFakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin

H. Haris Faulidi, Asnawi, Lc, M. Si
NIP. 1979041020055011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Alia Kuala Kapuas oleh Norjanah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Januari 2016

dan dinyatakan LULUS dengan predikat : B (Baik)

Dekan Fakultas Syariah
IAIN Antasari Banjarmasin

Prof. H. Dr. Ahmadi Hasan, MH
NIP. 19580406 1987031 1 001

TIM PENGUJI

Nama	TandaTangan
1. Dr. Hj. Gusti Muzainah, SH, MH.	1.....
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI.	2.....
3. Rahmat Sholihin, S.Ag., M.Ag.	3.....
4. Rohana Faridah, SE, MM.	4.....

ABSTRAK

Norjanah. 2015. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan

Terrhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Alia Kuala Kapuas”.
Jurusan Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
Pembimbing : (I) Dr. Hj. Gusti Muzainah, SH., MH. (II) Rohana Faridah,
SE., MM.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh usaha pelayanan jasa perawatan kecantikan Pondok Alia pada saat ini mengalami perkembangan sangat pesat yang dahulunya pernah mengalami kemunduran beberapa saat. . Kejadian ini disebabkan ketidaktetapan manajemen kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap ketidakpuasan pelanggan yang mengakibatkan jumlah pelanggan yang menurun. Padahal tujuan Pondok Alia menginginkan bisnisnya terus berkembang dan berkelanjutan. Diharapkan dengan terpenuhinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka tercapailah tujuan dan harapan yang diinginkan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab dari dua rumusan masalah yakni : (1) Bagaimanakah analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa perawatan kecantikan terhadap kepuasan konsumen pada Pondok Alia Kuala Kapuas. (2) Dimensi apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian *field research* (penelitian lapangan), bersifat statistik kuantitatif, yaitu menjelaskan variabel – variabel independen yaitu *responsiveness* (daya tanggap) (X_1), *reliability* (keandalan) (X_2), *assurance* (jaminan) (X_3), *Empathy* (empati) (X_4), dan *tangibles* (bukti fisik) (X_5) dengan pengolahan data melalui SPSS, sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 75 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Analisis pengaruh kualitas pelayanan secara simultan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan besar nilai F hitung lebih besardari F tabel ($68.103 > 2.35$). (2) Dimensi yang paling dominan berpengaruh adalah *assurance* dengan nilai dilihat *unstandardized coefficients* 928 dan *standardized Coefficients* 840.

Motto
Maju Terus Pantang Mundur

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Alhamdulillah, Alhamdulillah...

Wahai Rabb pemilik ruh ini, hamba sangat bersyukur atas kesempatan dan kepercayaan yang Allah berikan kepada ruh ini. Semoga Allah berkenankan lagi perjuangan ruh ini untuk menjadi mukmin sejati berjuang mencapai takwa dan ingin selalu mengukir senyum Mama dan Abah

Mama, disetiap nafas ini selalu bersyukur atas semua doa – doa yang pian panjatkan untuk anakmu ini. Pengorbanan Mama, kasih sayang Mama membuat kepercayaan diri ini semakin kuat agar tetap semangat untuk meraih cita.

Abah, pian adalah pahlawan, guru yang tak pernah lelah menasehatiku. Dari pian ulun belajar hidup dan memaknai kehidupan, semoga anakmu ini bisa membuat Abah tersenyum tanpa beban.

Dosen Pembimbing I dan II, sungguh terimakasih atas bimbingan tanpa pamrih kepada penulis. Arahan, motivasi, serta Coretan yang kalian berikan disetiap bimbingan sangat berarti. Ibu – ibuku yang cantik rupawan nan baik hati hanya doa – doa yang ku panjatkan untuk rasa kasih sayangku.

Terimakasih untuk Ibu – Ibu dan Bapak – Bapak Dosen yang telah membimbingku dan memberikan ilmu bermanfaat semasa ulun duduk dibangku perkuliahan.

Terimakasih untuk semua staf tata usaha dan Mikwa yang sudah membantu ulun.

Terimakasih untuk Ibu Mashunah Hanafi dan Ibu Fithriana Syarqawie yang telah memberikan motivasi dan nasehat untuk ulun agar menjadi lebih baik,

Terimakasih untuk ading - adingku yang memberikan semangat untuk lulus, khususnya untuk adingku Rafii dan Nanda yang telah membantu kakak,

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Norjanah
2. Tempatdantanggallahir : Kuala Kapuas 22 September 1989
3. JenisKelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status perkawinan : Belum Menikah
7. Alamat : Jl. Kapuas. Gg. SDN. Selat Hulu II. No.36. Rt. 26.
Kel. Selat Hulu. Kec. Selat. Kab.Kuala Kapuas.
Kalimantan Tengah
8. Pendidikan : a. SDN Selat Hulu 2. Kuala Kapuas
b. SMPN 1. Kuala Kapuas
c. SMAN 1 Kuala Kapuas
9. Organisasi : -
10. Orang Tua
Ayah
Nama : Nor Ipansyah
Pekerjaan : Petani
Alamat : Jl. Kapuas. Gg. SDN. Selat Hulu II. No.36. Rt. 26
Kel. Selat Hulu. Kec. Selat. Kab.Kuala Kapuas.
Kalimantan Tengah
- Ibu
Nama : Ratnawati
Pekerjaan : Pedagang Sayur
Alamat : Jl. Kapuas. Gg. SDN. Selat Hulu II. No.36. Rt.26
Kel Selat Hulu. Kec. Selat. Kab.Kuala Kapuas.
Kalimantan Tengah

Banjarmasin, Januari 2016
Penulis,

Norjanah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَىٰ آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Segala puji dan syukur selalu kita ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan ‘inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pondok Alia Kuala Kapuas”.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman, karena melalui perantara Beliaulah umat manusia dibimbing dari zaman kebodohan menuju zaman ilmu pengetahuan.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Maka melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor IAIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. yang telah memimpin IAIN Antasari dan mengayomi seluruh mahasiswa IAIN Antasari.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ketua Jurusan H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M. Siyang berkenan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Gusti Muzainah, SH., MH. Sebagai pembimbing I dan Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M.sebagaipembimbing II yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, petunjuk dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telahmemberikanilmupengetahuan, pelajaran dan pelayanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang kami banggakan ini.
6. Pemilik Pondok Alia Kuala Kapuas beserta seluruh karyawatnya.

Selanjutnya, penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini diberikan oleh Allah swt. Ganjaran pahala berlipat ganda baik di dunia, maupun di akhirat kelak *Aamiin Yaa Rabbal ‘alamin*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari yang sempurna, namun penulis berharap semoga apa yang telah tertuang dalam karya ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan menambah ilmu pengetahuan.

Hanya ini yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang telah penulis lakukan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Semoga Allah swt. Selalu memberikan limpahan rahmat-Nya untuk kita semua. *AamiinYaRabbal 'alamin.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā`	B	Be
ت	Tā`	T	Te
ث	Sā`	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā`	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	Khā`	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍād	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā`	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā`	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāw	W	We
ه	Hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā`	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدّة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

3. Tā’marbūtah

a) Apabiladimatikanditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hzzibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā‘</i>
----------------	---------	---------------------------

- b) Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fatha. Kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الوطر	Ditulis	<i>Zakatul-ftri</i>
------------	---------	---------------------

4. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif-جاهلية	Ditulis	<i>Ā-Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’mati-يسعى	Ditulis	<i>Ā - yas‘ā</i>
3	Kasrah + ya’mati-كريم	Ditulis	<i>Ī-Karīm</i>
4	Dammah + wawumati - فروض	Ditulis	<i>Ū - furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati – بينكم	Ditulis	<i>Ai – Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati – قول	Ditulis	<i>Au – Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
------	---------	----------------

8. Kata Sandang Alif + Lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القران	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
اللقياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>As-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

اهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah atau ahlussunnah</i>
-----------	---------	---------------------------------------

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
RIWAYAT HIDUP.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Definisi Operasional.....	4
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Peneliti.....	10
F. Hipotesis Awal	10
G. Kerangka pemikiran	11
H. Kajian Pustaka.....	12
I. Sistematika Penulisan.....	14

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Definisi Kualitas Pelayanan	16
B. Tujuan Dan Karakteristik Pelayanan	19
C. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	23
D. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	28
E. Komponen Kepuasan Konsumen.....	30
F. Ciri – ciri Kepuasan Konsumen	30

G. Faktor – faktor Kepuasan Konsumen.....	28
H. Cara Mencapai Kepuasan Konsumen	32
I. Mengukur Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan.....	32
J. Kepuasan Dalam Perspektif Islam.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Lokasi penelitian.....	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	37
C. Populasi Dan Sampel	38
D. Data Dan Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Desain Pengukuran.....	41
G. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data	42
H. Tahapan Penelitian	43

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	45
B. Karakteristik Responden	47
C. Analisis Deskripsi Variabel.....	49
D. Hasil Analisa Instrument Data	69

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	86
B. Saran-Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.....	47
Tabel 4. 2.....	48
Tabel 4. 3.....	49
Tabel 4. 4.....	50
Tabel 4. 5.....	51
Tabel 4. 6.....	51
Tabel 4. 7.....	52
Tabel 4. 8.....	53
Tabel 4. 9.....	53
Tabel 4. 10.....	54
Tabel 4. 11.....	55
Tabel 4. 12.....	55
Tabel 4. 13.....	56
Tabel 4. 14.....	57
Tabel 4. 15.....	57
Tabel 4. 16.....	58
Tabel 4. 17.....	59
Tabel 4. 18.....	60
Tabel 4. 19.....	60
Tabel 4. 20.....	61
Tabel 4. 21.....	62

Tabel 4. 22.....	62
Tabel 4. 23.....	63
Tabel 4. 24.....	64
Tabel 4. 25.....	64
Tabel 4. 26.....	65
Tabel 4. 27.....	66
Tabel 4. 28.....	66
Tabel 4. 29.....	67
Tabel 4. 30.....	68
Tabel 4. 31.....	69
Tabel 4. 32.....	70
Tabel 4. 33.....	71
Tabel 4. 34.....	72
Tabel 4. 35.....	75
Tabel 4. 36.....	83
Tabel 4. 37.....	84