

ABSTRAK

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