

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUDY SALON KOTA PEKANBARU

Tasya Kalisa, Bakarudin, Fitri Ayu Nofirda
Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Riau
E-mail: 190304176@studentumri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan Rudy Salon Pekanbaru. Selain dari itu penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan pada Rudy Salon Pekanbaru untuk memiliki pelayanan yang baik dan lingkungan fisik yang memberikan kenyamanan kepada konsumen. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen atau pengunjung Rudy Salon Pekanbaru yang berjumlah 140 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sensus sampling yaitu konsumen memiliki kesempatan yang sama dijadikan sampel penelitian berjumlah 140 orang. Data yang dapat diolah menggunakan Software SPSS 26. Hasil penelitian ini menerangkan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rudy Salon Pekanbaru

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan pola hidup serta kebutuhan masyarakat terhadap salon kecantikan yang semakin kompleks, menciptakan persaingan yang semakin ketat dan sempitnya ruang gerak pemasaran bagi perusahaan sejenis. Dengan semakin banyaknya salon yang muncul menyebabkan konsumen mempunyai banyak alternatif serta semakin selektif di dalam menentukan pilihan. Oleh karena itu pemasaran tidak saja di tuntut menjual produk atau jasa, melainkan juga harus mengetahui bagaimana menyajikan alternatif terbaik ke pasar yang menjadi sasaran dibanding dengan persaingan (Rambe and Aslami, 2021). Berawal dengan kondisi tersebut, menuntut pengelola Rudy Salon Pekanbaru agar dapat mengetahui informasi sebanyak mungkin atau untuk selalu memperbaiki pengenalan terhadap konsumen, mengidentifikasi kembali kebutuhan mereka, baik untuk masa sekarang dan untuk memperkirakan masa yang akan datang. Perkembangan dunia usaha yang melaju sangat pesat tentunya tidak lepas ditandai banyaknya usaha yang mengalami perkembangan baik itu usaha yang bergerak untuk memproduksi barang maupun usaha jasa.

Perkembangan dunia yang dilalui oleh perkembangan lajunya perekonomian yang cepat dapat menciptakan persaingan-persaingan yang ketat. Perkembangan yang secara global tidak terlepas dari perkembangan ilmu teknologi yang semakin modern dan canggih dengan melihat kondisi perusahaan yang saling bergerak yang berusaha untuk meningkatkan kualitas dan mutu dari perusahaan tersebut.

Rudy Salon adalah salah satu yang bergerak di bidang jasa dengan usaha berupa perawatan rambut dan pemotongan rambut. Dalam usaha mendirikan usahanya, salon ini berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Salon sebagai salah satu bentuk kemenarikan seseorang untuk menghabiskan waktunya dalam menyenangkan tubuh dan dirinya agar lebih berpenampilan cantik sehingga dengan adanya salon yang membuat dirinya berpenampilan cantik maka memiliki rasa puas terhadap salon tersebut. Kepuasan pelanggan ini berawal dari setiap penilaian konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya berdasarkan harapan yang sudah terkonsep di dalam pikirannya. Harapan tersebut muncul dari produk atau jasa yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) serta berita dari mulut ke mulut yang sampai pada konsumen.

Menurut Tjiptono (2015) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Sebagai unit jasa salon yang profesional seharusnya menerapkan konsep pemasaran, yang intinya memberikan kepuasan kepada para konsumennya, sebab akan sulit bagi jasa salon dapat bertahan jika gagal memuaskan konsumennya. Jika ingin tetap eksis ditengah persaingan haruslah dapat mengenal dan mengerti konsumen sebaik dan sedekat mungkin. Perusahaan yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai pasar atau pelanggan akan mempunyai korelasi positif terhadap kinerja penjualan.

Menurut Kotler dan Keller (2018) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Rudy Salon ini membuka bidang usaha jasa dalam bentuk salon kecantikan, dalam bidang usaha kecantikannya memiliki berbagai macam perawatan kecantikan mulai dari jasa gunting rambut, cuci blow, creambath, facial, pengeritingan, spa, rebonding, smoothing, dan lain-lainnya. Serta berusaha membenahi fasilitas perlengkapan di salon mulai dari peralatan salon, produk yang dijual, tempat tunggu sederhana, dan fasilitas parkir. Pada saat ini Rudy Salon sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa keluhan dari pelanggan pada Rudy Salon Pekanbaru pada tahun 2023, terlihat bahwa untuk potong rambut dan perawatan memiliki nilai kepuasan dari pelanggan dan keluhan yang diterima selalu rendah, tetapi untuk hair mask dan highlight rambut masih kurang mendapatkan kepuasan yang baik dari setiap pelanggannya, sehingga dapat diketahui adanya

terjadi masalah dan komplain dari konsumen tentang pelayanan jasa Rudy salon kota Pekanbaru.

Artinya bahwa kualitas pelayanan bisa di wujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. berupa kenyamanan maupun kemudahan selama menggunakan jasa Rudy Salon. Serta juga berusaha memberikan berbagai fasilitas yang mendukung hal tersebut, sehingga segala kebutuhan konsumen terpenuhi dan akhirnya timbul rasa puas setelah menggunakan jasa Rudy Salon. Seperti yang dikemukakan oleh Aria dan Atik (2018) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik

Fenomena yang terjadi pada Rudy Salon Pekanbaru ini memiliki permasalahan pada pelayanan yang masih kurang memuaskan konsumen sehingga banyak dari keputusan yang membuat konsumen ini kurang di perhatikan, seperti masih kurang maksimalnya kebutuhan konsumen terhadap pilihan dan model rambut yang sesuai dengan keinginannya dan kurang lengkapnya fasilitas yang disediakan oleh Rudy Salon untuk konsumen. Menurut Olson (2013) menyebutkan bahwa konsumen dikatakan puas apabila konsumen tersebut lebih cenderung melakukan pembelian secara terus menerus dan memberitahukan ke pihak lain akan pengalaman mereka. Dengan menyediakan lingkungan fisik yang baik dimana didalamnya terdapat lingkungan yang baik didalamnya akan berpengaruh terhadap kualitas layanan yang akan diberikan oleh penyedia jasa kepada penerima jasa atau konsumen atau pelanggan. Lingkungan fisik yang mana sebagai aset yang penting bagi suatu usaha karena menjadi strategi pertama untuk menarik para konsumen lainnya. Dapat dikatakan baik ini karena ketika tempat itu sudah menarik dan memberikan rasa nyaman kepada konsumen baik dari visual, pelayanan, suasana, peralatan dan lainnya maka hal inilah yang membuat para konsumen puas dan melakukan pembelian ulang sehingga mengakibatkan kepuasan konsumen yang tinggi.

Banyak dari konsumen yang akhirnya ingin mendatangi dan mencoba di tempat lain yang membuat itu menurun, sehingga pengaruh yang lain menyebabkan menurut karena lingkungan fisik pada Rudy Salon yang baru atau ditempat lain lebih nyaman dan menarik untuk didatangi oleh konsumen dan pelayanan yang lebih cekatan. Seseorang yang merasa bahwa selalu berminat untuk membeli ulang maka mereka akan merasa puas dengan produk atau tempat yang memberikannya kenyamanan di dalam café tersebut sehingga kepuasan yang muncul tersebut itu menjadi keinginannya untuk melakukan pembelian ulang secara intens dan setiap harinya pasti atau sering merasa bahwa tidak enak atau ada yang beda kalau tidak ke salon ini.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2015). Pelayanan merupakan bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat nasabah, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat nasabah terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa (Assauri, 2016). Menurut Tjiptono (2014) pengertian kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Sedangkan menurut Pasuraman (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebagai dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan fisik merupakan hal yang nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Lingkungan fisik memberikan kesempatan istimewa kepada perusahaan dalam mengirimkan pesan-pesan yang kuat dan konsisten berkenaan dengan apa yang ingin dicapai, diberikan perusahaan kepada segmen pasar yang disetujui, serta pesan-pesan berkenaan dengan karakteristik jasa yang dimiliki (Lupioyadi, 2018). Lingkungan fisik merupakan sebuah tempat berlangsungnya proses penyampaian jasa antara penyedia jasa dengan pelanggan. Faktor-faktor yang terdapat pada lingkungan tersebut dapat menjadi pengaruh yang signifikan pada persepsi mengenai seluruh kualitas jasa yang disampaikan para penyedia jasa. Kualitas lingkungan fisik yaitu sebuah kualitas yang ada di dalam lingkungan dimana proses pelayanan itu terjadi. Lovelock dan Wirtz (2015) lingkungan fisik sebagai kesan-kesan yang diciptakan pada panca indera oleh perancangan lingkungan fisik tempat jasa diserahkan.

Kepuasan Pelanggan

Secara umum, kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas (Kotler & Keller, 2003). Menurut Tjiptono (2018) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Kuswandi (2014) kepuasan pelanggan yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi

pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Sedangkan, menurut Soedarmo (2016) kepuasan pelanggan (customer satisfaction) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan di atas layanan sejenisnya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kota Pekanbaru dengan subjek penelitian adalah pelanggan Salon Rudy Kota Pekanbaru. Waktu penelitian adalah jangka waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian, mulai dari penyusunan proposal penelitian sampai pada pelaporan hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Salon Rudy Kota Pekanbaru yang berjumlah 1.422 orang. Metode yang digunakan dalam penarikan sampel penelitian ini adalah *probability sampling*, yaitu semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini dikarenakan jumlah populasi banyak, maka peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan besaran sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah 140 orang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan google form dengan menggunakan skala *likert*. Uji yang akan digunakan yaitu uji instrumen yang terdiri dari uji reliabilitas dan validitas; Uji asumsi klasik yang terdiri atas uji multikolinearitas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas; Serta uji analisis regresi linear berganda yang terdiri atas uji t, uji f dan koefisien determinasi. Peneliti menggunakan program aplikasi SPSS *statistic 22*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	25	18
2	Perempuan	115	82
	Total	140	100%
No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20-25	34	24
2	26-30	24	17
3	31-40	63	45
4	41-50	10	7
5	>50	9	6
	Total	140	100%
No	Tamatan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA/SMK	26	18,5
2	D3	27	19,2
3	S1	63	45
4	S2	24	17
	Total	140	100%
No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	32	23

2	Karyawan Swasta	28	20
3	Wirausaha	37	26
4	Mahasiswa/Pelajar	63	45
5	Petani	-	-
6	Lainnya	17	12
	Total	140	100%
No	Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
1	< Rp. 3.049.000	88	
2	>Rp. 3.049.000	52	
	Total	140	100%

Sumber: Data Olahan SPSS 2024

1. Berdasarkan jenis kelamin sebanyak 25 orang (18%) berjenis kelamin laki-laki dan 115 orang (82%) berjenis kelamin perempuan. Responden yang lebih dominan ialah perempuan hal ini dikarenakan perempuan lebih sering pergi ke salon Rudy yang untuk memiliki tampilan dan bentuk rambut yang menarik sehingga banyak dari konsumen Perempuan yang menilai bahwa salon adalah hal yang diminati untuk nya.
2. Berdasarkan usia responden terdapat 34 orang (24%) yang berusia 20-25 tahun, 24 orang (17%) yang berusia 26-30 tahun, 63 orang (45%) yang berusia 31-40 tahun, 10 orang (7%) yang berusia 41-50 tahun. Dan 9 orang (6%) yang berusia >50 tahun. Hasil ini menerangkan bahwa responden yang selalu membeli dan berkunjung ke salon ini ialah berusia 26-30 tahun. Hal ini dikarenakan bahwa konsumen dengan usia muda mereka lebih memikirkan penampilan dari pada hal yang lainnya.
3. Berdasarkan Pendidikan responden terdapat 26 orang (18,5%) yang berpendidikan SMA/SMK. 27 orang yang (19,2%) yang berpendidikan D3. 63 orang (45%) yang berpendidikan S1. Dan 24 orang (17%) responden yang berpendidikan S2. Hal ini dikarenakan bahwa pendidikan S1 yang selalu membeli dan ke salon Rudy Pekanbaru ini yang dapat memudahkan konsumen dengan pilihannya
4. Berdasarkan pekerjaan terdapat 32 orang (23%) konsumen yang bekerja sebagai PNS, 28 orang (20%) konsumen yang bekerja sebagai karyawan swasta, 37 orang (26%) konsumen yang bekerja sebagai wirausaha. 63 (45%) konsumen yang sebagai mahasiswa/pelajar. Dan 17 orang (12%) konsumen yang bekerja lainnya. Hal ini dikarenakan bahwa mayoritas konsumen yang selalu ke Rudy Salon Pekanbaru ialah mahasiswa/pelajar hal ini dikarenakan Rudy Salon selalu memberikan harga murah dan harga promo yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, banyak dari konsumen yang menyesuaikan keinginan dan produk yang diminatinya
5. Berdasarkan pendapatan terdapat 88 orang (63%) yang berpendapatan < Rp. 3.049.000-, dan terdapat 52 orang (37%) konsumen yang berpendapatan >Rp. 3.049.000-,. Hal ini dikarenakan bahwa mayoritas dengan pendapatan kurang dari Rp.3.049.000 masih menyesuaikan berdasarkan kebutuhan, dengan pendapatan yang kurang dari Rp. 3.049.000 juga masih mampu konsumen untuk pergi ke Rudy Salon Pekanbaru ini.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2 Uji Validitas

Variabel	Item	rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,630		
	2	0,875		
	3	0,755		
	4	0,723		
	5	0,802	0,166	Valid
	6	0,885		
	7	0,831		
	8	0,863		
	9	0,782		
	10	0,751		
Lingkungan Fisik (X2)	1	0,833		
	2	0,822		
	3	0,715	0,166	Valid
	4	0,850		
	5	0,546		
	6	0,780		
Lingkungan Fisik (X2)	1	0,761		
	2	0,828		
	3	0,753		
	4	0,714	0,166	Valid
	5	0,694		
	6	0,731		
	7	0,800		
	8	0,825		

Sumber: Data Olahan SPSS 2024

Berdasarkan keterangan dari tabel diatas sudah diketahui bahwa masing-masing dari variabel pada pernyataan dari kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan kepuasan pelanggan terlihat valid. Validitas ini dapat diidentifikasi apabila nilai dari r hitung lebih besar dari pada tabel maka data ini dikatakan valid. Dari data diatas menerangkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari pada r tabel nilai r tabel nya yaitu sebesar 0,166. Maka dengan demikian setiap item pernyataan pada variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan dan layak dikatakan valid

Tabel 3 Uji Reliabilitas

Variabel	Cut Of Value	Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,60	0,934	Reliabel
Lingkungan Fisik	0,60	0,856	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,60	0,896	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS 2024

Dari keterangan tabel 3 diatas menjelaskan bahwa pada nilai Cronbach alpha dari variabel kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan kepuasan pelanggan kin memiliki nilai Cronbach yang tinggi, adapun kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,934,

lingkungan fisik sebesar 0,856, dan kepuasan pelanggan memiliki nilai sebesar 0,896 dari nilai pada *cut of value* yaitu 0,60. Sehingga dapat diartikan bahwa semua variabel dari penelitian ini dikatakan *reliabel*.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02932340
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.042
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Olahan SPSS 2024

Dari keterangan tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa nilai pengujian kolmogorov Smirnov dan dari hasil pengujian ini menghasilkan output asymp sig (2-tailed) sebesar 0,200. Dengan hasil ini bahwa lebih besar dari pada 0,05 sehingga dengan demikian pada data tersebut dapat dikatakan dengan normal.

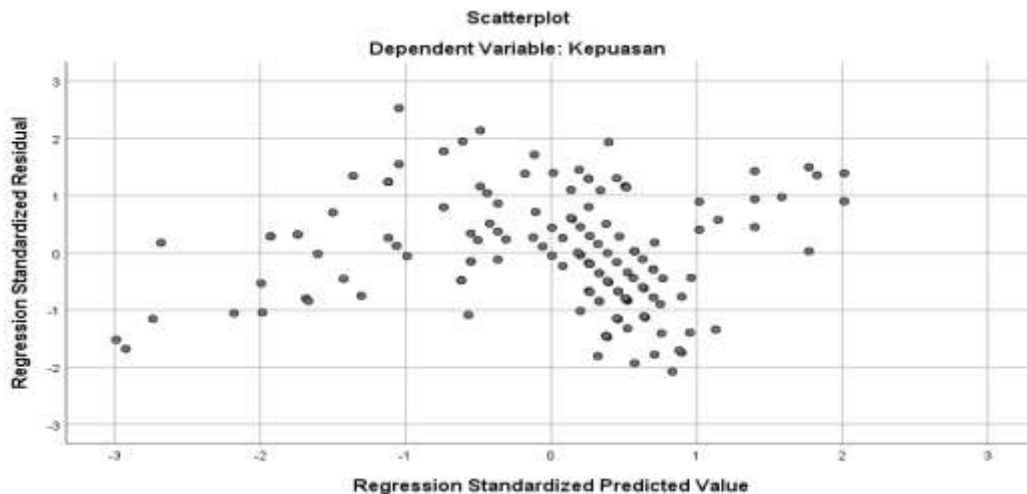
Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	Kualitas Pelayanan	.148	6.736
	Lingkungan Fisik	.148	6.736

Sumber: Data Olahan SPSS 2024

Dari penjelasan tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa pada nilai tolerance variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik sebesar 0,148 yang lebih besar dari 0,100 yang maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang sudah di uji. Dan dilihat dari nilai VIF bahwa pada variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik sebesar 6,736 lebih kecil dari 10,00 maka pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas

Gambar 1 Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan SPSS 2024

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat dilihat bahwa pada *scatter plot* menerangkan bahwa titik titik ini menyebar dari secara acak dan pada sumbu X ke sumbu Y dan selain itu pola yang tidak terjadi dari suatu pola yang jelas pada penyebaran data yang sudah diujikan. Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3.890	.807	
	Kualitas Pelayanan	.325	.057	.471
	Lingkungan Fisik	.607	.107	.474

Sumber : Data Olahan SPSS 2024

$$Y = 3,890 + 0,325 X_1 + 0,607 X_2 + e$$

Dari keterangan diatas maka berdasarkan persamaan dari regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Konstanta dari regresi tersebut adalah 3,890 yang berarti bahwa apabila kualitas pelayanan dan lingkungan fisik bernilai nol (0), maka nilainya kepuasan pelanggan sebesar 3,890
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,32 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,325. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan
3. Koefisien regresi variabel lingkungan fisik adalah sebesar 0,607 yang menunjukkan bahwa apabila lingkungan fisik meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,607. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan

4. *Standar error* (E) merupakan sebuah variabel acak yang memiliki distribusi risiko dari perusahaan dan mewakili semua faktor yang berpengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan ke dalam persamaan regresi.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 7 Uji t / Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.890	.807		4.820	.000
	KualitasPelayanan	.325	.057	.471	5.657	.000
	LingkunganFisik	.607	.107	.474	5.693	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data Olahan SPSS 2024

Dari hasil uji t pada tabel diatas dapat diperoleh bahwa t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,657, dan lingkungan fisik sebesar 5,693. Untuk menemukan tabel ini digunakan lampiran dari statistika tabel t, dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dengan nilai perhitungan tabel = $t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 140) = 0,017$

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1) kualitas pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan

Dapat diketahui bahwa nilai dari pada signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan pada nilai t hitungnya $5,657 > t$ tabel $0,017$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikansi terhadap kepuasan pelanggan

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2) lingkungan fisik Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan

Dapat diketahui bahwa nilai dari pada signifikansi untuk pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan pada nilai t hitungnya $5,693 > t$ tabel $0,017$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima yaitu lingkungan fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 8 Uji f / Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3485.712	2	1742.856	417.124	.000 ^b
	Residual	572.423	137	4.178		
	Total	4058.136	139			

Sumber : Data Olahan SPSS 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa uji F simultan. Dengan pengujian yang menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ diperoleh $F_{tabel} = 3,06$. Dari hasil pengujian statistic dihasilkan F_{hitung} ialah sebesar 417,124 dengan nilai signifikansi

0,000. Nilai signifikansi penelitian ini menunjukkan bahwa taraf signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($417,124 > 3,06$) yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.927 ^a	.859	.857	2.044	1.091

Sumber : Data Olahan SPSS 2024

Berdasarkan dari tabel 9 diatas maka dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi yang sudah disesuaikan dengan nilai (*Adjusted R Square*) ialah sebesar 0,857 atau 85,7%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan semakin besar angka dari R square ini maka akan semakin kuat hubungan dari kedua variabel dalam model regresi tersebut. maka 85,7% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan lingkungan fisik. Sedangkan sisanya yaitu 85,7% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mendapatkan nilai t hitung sebesar 5,657 yang lebih besar dari pada t tabel 0,017 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari pada 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung dengan hasil penelitian melalui kuesioner pada salah satu butir pernyataan Karyawan dan konsumen Rudy Salon Pekanbaru menjalin komunikasi yang baik yang memiliki nilai rata-rata tertinggi. Tentunya dapat dilihat bahwa pimpinan dari perusahaan ini selalu menerima kondisi dan tanggapan dari karyawan dan rekan kerjanya dan menerima atau menghargai apa yang dilakukan oleh karyawan sehingga karyawan memiliki hasil kerja yang optimal. Berdasarkan hipotesis yang di katakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan untuk konsumen yang ingin membeli maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Maria Afilia Santoso yang menyatakan bahwa reliability memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa Salon Aling. Dengan demikian, hipotesis pertama berhasil didukung. 2. Variabel responsiveness memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa Salon Aling. Dengan demikian, hipotesis pertama berhasil didukung.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mendapatkan nilai t hitung sebesar 5,693 yang lebih besar dari pada t tabel 0,017 dengan tingkat signifikansi sebesar

0,000 lebih kecil dari pada 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung dengan hasil penelitian melalui kuesioner pada salah satu butir pernyataan Ruang tunggu untuk konsumen Rudy Salon Pekanbaru rapi dan bersih baik yang memiliki nilai rata-rata tertinggi. Tentunya dapat dilihat bahwa ruang tunggu ataupun lobby yang mana konsumen menunggu panggilan untuk di berikan yang dibutuhkan olehnya. Berdasarkan hipotesis yang di katakan bahwa semakin baik fasilitas dan lingkungan diberikan oleh Rudy Salon untuk konsumen yang ingin membeli maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurani Adi Lestari yang menyatakan bahwa Hasil uji F menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Karisma. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung $>$ F tabel ($33,805 > 2,36$) atau nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Salon Karisma berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menyebutkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pada Salon Karisma

Saran

Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian serupa yang dilakukan lebih mendalam dengan menggunakan sebuah objek penelitian dan populasi yang berbeda untuk memvalidasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurokhim, A. (2020) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai', *Inkubis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), pp. 1–17. Available at: <https://doi.org/10.59261/inkubis.v2i1.11>.
- Alfisahri , Khusnul, H. (2023) 'Pengaruh Proses Produksi Dan Pengendalian Kualitas Terhadap Kualitas Produk Spun Pile', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), pp. 91–103.
- Dwi Murti, A. et al. (2023) 'Analisis Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention', *ETNIK: Jurnal Ekonomi dan Teknik*, 2(2), pp. 125–130. Available at: <https://doi.org/10.54543/etnik.v2i2.139>.
- Fata Sabita Ala Dini (2023) 'Pengaruh Knowledge Management terhadap Kinerja Karyawan', *Bandung Conference Series: Business and Management*, 3(2), pp. 535–539. Available at: <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v3i2.7550>.
- Gandung, M. (2024) 'the Influence of Discipline and Work Motivation on Employee Performance', *International Journal Multidisciplinary Science*, 3(1), pp. 51–58. Available at: <https://doi.org/10.56127/ijml.v3i1.1220>.
- Jamal, A.R., Setianingsih, R. and Zaki, H. (2022) 'Pengaruh Kompetensi, Budaya Organisasi, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas UKM, Perindustrian, Perdagangan Kabupaten Padang Lawas', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 1(1), pp. 35–44. Available at: <https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/view/592%0Ahttps://jom.umri.ac.id/index>.

- php/emba/article/download/592/75.
- Kepemimpinan, P.G. et al. (2023) 'Pada Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Dprd) Kabupaten Lima Puluh Kota', 2(1), pp. 104–116.
- Nur, R. et al. (2023) 'Pengaruh Kompensasi, Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Matahari Departement Store Tbk Mall SKA Pekanbaru', Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2(1), pp. 1–11. Available at: Kusumah, (2017).
- Organisasi, P.B. and Dan, K.K. (2024) 'Pengaruh budaya organisasi, kompetensi kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan provinsi riau', pp. 1–9.
- Produktivitas, T., Persero, P. and li, R.U. (2022) 'Pengaruh Penggunaan Teknologi dan Pengendalian Mutu', Muhammadiyah Riau, 1(1), pp. 45–58.
- Purwanti, T. et al. (2021) 'Pengaruh Pengawasan , Kompensasi dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT . Pasir Mas Kabupaten Indragiri Hulu', jurnal ekonomi, Accounting and Business, 1(1), pp. 173–181. Available at: <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/293>.
- Putra, Y.P., Fikri, K. and Sulityandari (2022) 'Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT Lotus Pradipta Mulia Di Pekanbaru', Economics, Accounting, and Bussiness Journal, 2(1), pp. 160–170. Available at: <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/370/47>.
- Rahmadany, S., Setianingsih, R. and Fikri, K. (2022) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sicepat Ekspres Cabang Pekanbaru', ECOUNTBIS (Economics, Accounting and Business Journal), 2(1), pp. 89–97.
- Rahmat Ramadhan, R. et al. (2023) 'Pengaruh Pengembangan Karir Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Bidang Cipta Karya Di Dinas Pupr Provinsi Riau', Prosiding Seminar Nasional ..., 3, pp. 336–347. Available at: <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/sneba/article/view/5513%0Ahttps://ejurnal.umri.ac.id/index.php/sneba/article/download/5513/2498>.
- Rambe, D.N.S. and Aslami, N. (2021) 'Analisis Strategi Pemasaran Dalam Pasar Global', El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(2), pp. 213–223.
- Rindia, Zaki, H. and Bakaruddin, D. (2024) 'Pengaruh Fasilitas Kerja, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Surya Perkasa Beton', Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2(1), pp. 354–363.
- Safitri, T.E., Kusuma, A. and Setianingsih, R. (2024) 'Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Pertanahan Dan Tata Ruang Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Riau Pekanbaru', Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 3(1), pp. 306–324.
- Sarumaha, W. (2022) 'Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai', Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi, 1(1), pp. 28–36. Available at: <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>.
- Savira, S.H. (2022) 'Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru', Economics, Accounting and Business journal, 2(1), pp. 279–287.
- Talunohi, H., Hardilawati, W.L. and Fikri, K. (2022) 'Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian pada E-Commerce Shopee di Pekanbaru', Jurnal Ilmiah Mahasiswa: Merdeka EMBA, 1(1), pp. 24–34.
- Ukasyah, S., Zaki, H. and Kusumah, A. (2023) 'Pengaruh Komitmen Organisasi,

- Organizational Citizenship Behavior, Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rsia Budhi Mulia', 3, pp. 537–545.
- Vemmylia (2010) 'Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan', Usu, 14(1), pp. 86–97.
- Viona, O. and Hastuti, D. (2023) 'Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Riau', Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2(2), pp. 66–77.
- Wahyuddin, A. and Zaki, H. (2023) 'Pengaruh Pelatihan, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Toko Global Bangunan Cab. Nangka Pekanbaru', Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2(1), pp. 95–107. Available at: <https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/view/852/96>.
- Wahyuni, R., Gani, A. and Syahnur, M.H. (2023) 'Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi, 6(3), pp. 142–150. Available at: <https://doi.org/10.57178/paradoks.v6i3.637>.
- Wulandari, R., Ramadhan, R.R. and Zaki, H. (2023) 'Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Kharismatik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Puprkkp Provinsi Riau', Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis & Akuntansi, 1, pp. 488–497.
- Yolanda, V. et al. (2024) 'PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN ORIENTASI', 3(1), pp. 298–306.
- Zaki, H. and Marzolina (2016) 'Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap turnover intention melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Adira Quantum Multifinance cabang Pekanbaru', Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, 8(3), pp. 1–23. Available at: <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/5598/5229>.
- Assauri, S. (2014). Manajemen pemasaran, Jakarta: Rajawali Pers.
- Chakti, G. (2019). The Book Of Digital Marketing: Buku Pemasaran Digital (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. In Badan Penerbit Universitas Diponegoro. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana (9th ed., Vol. 5, p. 9).
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail dan Haron, 2016. Loyalitas pelanggan. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P. D. (2017). Dasar-dasar Manajemen, terjemahan buku Philip Kotler dan Gary Amstrong. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip 2015, Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, PT.Indeks , Jakarta
- Kotler, Philip 2013. Kualitas pelayanan Cetakan Pertama,Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Kevin Lane keller, 2017. Manajemen Pemasaran,Cetakan Pertama,Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2016. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kohil, 2013, global pemasaran . Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Panjaitan, Yosua I. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Toyota Auto 2011 Gatot Subroto Medan)".
- Rambe, D. N. S., & Aslami, N. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Pasar Global. El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(2), 213–223.
- Ritonga, M. R. A. (2020). Pengaruh Komisi Terhadap Kinerja Agen Asuransi di PT. Asuransi

- Bumiputera Muda 1967 Cabang HM. Yamin Medan.
- Rofiliana, L., Rofiuddin, & Muhammad. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 1–12.
- Rudianto. (2021). Pengaruh Kompensasi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Agen Asuransi di Wisdom Wealth Agency. Universitas Putera Batam Sugiyono 2014. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy, 2015, kualitas pelayanan Pemasaran Jasa, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014, Prinsip-Prinsip Total Quality
- Tjiptono, Fandy, 2018, pemasaran Strategik, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2016, Strategi Pemasaran Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tri Leksono, Bagus. 2013." Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Toko Roti Amanda Brownies Cabang Utama Semarang." Skripsi. Semarang.