

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(STUDI KASUS PADA POTONG RAMBUT NOVERIA DUSUN KEDAWUNG)

Noveria Maulani Khoirun Nisa', Sri Nuringwahyu Dadang Krisdianto

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: riamaulani45@gmail.com

ABSTRAK

Potong Rambut Noveria merupakan usaha perseorangan yang bergerak dibidang jasa di Jl. Desa Tunggulwulung dusun Kedawung Kec. Pandaan Kab. Pasuruan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga. Penelitian ini menggunakan metode non probability sampling (pengambilan sampel secara acak) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Purposive Sampling merupakan pemilihan anggota sampel yang didasarkan atas tujuan dan pertimbangan tertentu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t_{hitung} variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 2.542 dengan t_{tabel} 1.984 Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikan 0.013 lebih kecil dari 0,05 artinya secara parsial kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Uji t_{hitung} variabel harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 2.213 dengan t_{tabel} 1.984 Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikan 0.030 lebih kecil dari 0,05 artinya secara parsial harga terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Uji F terdapat pengaruh yang simultan dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga, hal ini ditunjukkan nilai F hitung $>$ dari F tabel yaitu sebesar Sig. F 0,010 $<$ 0,05 dengan $F_{hitung} > F_{tabel} = 4.826 > 3.09$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Haircut Noveria is an individual business engaged in services on Jl. Tunggulwulung Village, Kedawung hamlet, Kec. Pandaan Kab. Pasuruan. The purpose of this study was to determine how much influence the service quality and price have. This study uses a non-probability sampling method (random sampling) with the sampling technique using purposive sampling technique. Purposive Sampling is the selection of sample members based on certain goals and considerations.

The results of this study indicate that the tcount of service quality variables on customer satisfaction is 2.542 with t table 1.984 because tcount $>$ ttable and a significant level of 0.013 is smaller than 0.05, it means that partially service quality has a positive effect on customer satisfaction. The t-test of the price variable on customer satisfaction is 2,213 with t-table 1,984 because tcount $>$ ttable and a significant level of 0.030 is less than 0.05, meaning that partially, the price has a positive effect on customer satisfaction. The F test shows a simultaneous and significant effect between service quality and price, this is indicated by the value of F count $>$ from F table, namely Sig. F 0.010 $<$ 0.05 with Fcount $>$ Ftable = 4.826 $>$ 3.09.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfactio

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Potong rambut Noveria merupakan salah satu penyedia jasa bisnis potong rambut yang berkembang di Desa Tunggulwulung Dusun Kedawung Kec. Pandaan Kab. Pasuruan, yang sudah berdiri sejak tahun 2000 sampai sekarang, dan sudah berdiri selama 20 tahun. Potensi bisnis ini jelas besar karena kebutuhan untuk

memangkas rambut atau memotong rambut adalah kegiatan yang pasti akan dilakukan oleh setiap orang secara periodik.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Kualitas pelayanan merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk kepuasan pelanggan karena pelanggan yang merasa puas adalah asset yang paling berharga bagi

perusahaan dalam meningkatkan kinerja pemasaran.

kepuasan pelanggan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan tentu saja akan memberikan dampak psikologis yang positif bagi perusahaan tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2001) bahwa harga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Karena besarnya biaya potong rambut yang ditetapkan berkaitan dengan tingkat pendapatan yang dimiliki pelanggan. Semakin tingginya biaya jasa potong rambut akan mengakibatkan pelanggan harus berpikir dua kali dalam penggunaan jasa potong rambut tersebut, demikian sebaliknya apabila biaya jasa potong rambut semakin rendah maka pelanggan cenderung memanfaatkan jasa potong rambut tanpa melakukan pertimbangan lebih banyak

Guna memperoleh pelanggan yang lebih banyak lagi potong rambut Noveria menetapkan harga yang masuk akal, sehingga tetap mampu menarik pelanggan dari kalangan perorangan maupun instansi tertentu. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul sebagai berikut :

”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDY KASUS (PADA POTONG RAMBUT NOVERIA DUSUN KEDAWUNG TUNGGULWULUNG PANDAAN) “.

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Potong Rambut Noveria ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara penetapan harga terhadap kepuasan pelanggan Potong Rambut Noveria ?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Potong Rambut Noveria ?

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah menjawab semua yang tertera pada rumusan masalah.

KAJIAN TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas bisa didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan.

Dimensi Kualitas pelayanan

Dimensi kualitas jasa yang sangat terkenal adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dengan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah *realibility* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (produk-produk fisik).

Harga

Kotler dan Armstrong (2008: 345) mendefinisikan harga secara lengkap yaitu sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa dan nilai yang ditukarkan pada pelanggan untuk memperoleh manfaat yang memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Dimensi Harga

- a. Keterjangkauan harga
- b. Daya saing harga
- c. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa
- d. Kesesuaian harga dengan manfaat produk

Kepuasan Pelanggan

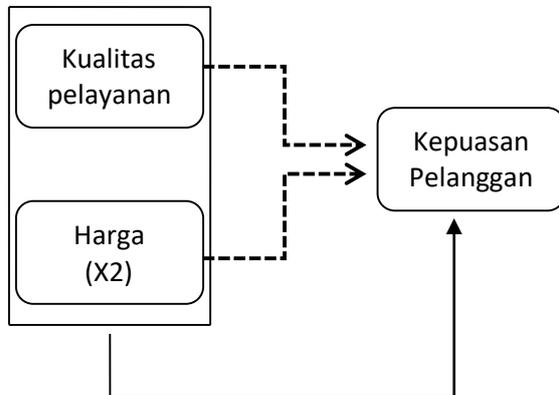
Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi / kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya (Kotler dan Keller, 2012).

Indikator Kepuasan Pelanggan

- a. Penyediaan layanan yang baik
- b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
- c. Karyawan tanggap terhadap keluhan konsumen
- d. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat
- e. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen

HIPOTESIS

Dengan menguji hipotesis dan menegaskan perkiraan hubungan, diharapkan bahwa solusi dapat ditemukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi (Sugiyono, 2009:93).



Keterangan
 Pengaruh secara Simultan : —————→
 Pengaruh secara Parsial : - - - - -→

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di lakukan di Potong Rambut Noveria yang terletak pada dusun Kedawung desa Tunggulwulung Kec. Pandaan Kab. Pasuruan.

Variabel dan Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2015:38), “variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya“.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel independen (X): Kualitas Pelayanan (X1), harga (X2)

Variabel dependen (Y): kepuasan Pelanggan

Populasi Dan Sampel

Populasi yang akan digunakan untuk memenuhi penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa di potong rambut Noveria dengan jenis kelamin perempuan dan

laki-laki dan termasuk semua usia mulai dari remaja sampai tua. Populasi dalam penelitian ini populasi pelanggan yang dimiliki pada periode tahun 2017-2020 adalah sebanyak 29.200 pelanggan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 99,65 responden, dengan ini peneliti mengambil dengan membulatkan menjadi 100 responden. Responden di dapat dengan menggunakan rumus slovin. Dan teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandasan tujuan penelitian (Marzuki, 2005:44).

2. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2015:23) metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab kuesioner dari penelitian ini merupakan kuesioner yang menggunakan skala *likert*, untuk mengklasifikasi variabel-variabel yang diukur dalam penelitian tersebut

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh peneliti dari dokumen-dokumen yang ada serta catatan-catatan yang dianggap penting dilokasi penelitian dan mendapatkan data dari dokumentasi yang ada di Potong Rambut Noveria.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2005:45) uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Valid tidaknya suatu item dapat di ketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Untuk mengetahui apakah variabel berpengaruh tu signifikan atau tidak, maka r hitung tersebut perlu dibandingkan dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dengan r tabel,

maka berpengaruh signifikan sehingga instrument dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:21), Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Teknik pengujian alpha cronbach, dimana satu instrument dapat dikatakan handal bila memiliki koefisien keandalan atau tingkat alpha sebesar $\geq 0,06$ atau lebih.

Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2016) menyatakan bahwa “ada dua cara untuk menguji model regresi berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic”. Dalam penelitian ini untuk menguji model regresi berdistribusi normal menggunakan uji statistik yaitu dengan metode *Kolmogrov Smirnov* dengan kriteria uji sebagai berikut :

$$\alpha = 0.05$$

1. Jika probabilitas $sig > 0.05$ (5%) , maka berdistribusi normal.
2. Jika probabilitas $sig < 0.05$ (5%) , maka berdistribusi tidak normal.

Analisis regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2015:275) Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor preditor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya)

Jadi analisis regresi ganda akan dilakuakn bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua).

Persamaan regresi untuk dua predictor adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Menurut Ghazali (2016:98) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas (*independen*) secara individual terhadap variabel terikat (*dependen*). Kriteria pengujian yang digunakan yaitu :

1. Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2. Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel kualitas pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji f (Simultan)

Menurut Imam Ghazali (2011, h.98) uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah dasar pengambilan keputusannya dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu

1. Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka model hipotesis ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka model hipotesis diterima.

Koefisien Determinasi

(Supangat, 2006:33) mendefinisikan bahwa koefisien determinasi merupakan ukuran (besar) untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) besaran ini dinyatakan dengan notasi $R = r^2$.

Atau dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$kd = r^2 \times 100\%$$

Sumber: Sarwono(2006:53)

Dimana :

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan agustus. Lokasi penelitian ini di Potong Rambut Noveria dusun Kedawung. Potong Rambut Noveria merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa yang didirikan oleh ibu Mu'alimatus Sholikhatin. Usaha ini didirikan pada tahun 2000 hingga sekarang yang berlokasi di Jl. Desa Tunggulwulung dusun Kedawung Kec. Pandaan Kab. Pasuruan. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan pada pelanggan Potong Rambut Noveria.

HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuesuioner untuk mendapatkan data dari pelanggan yang pernah menggunakan jasa di Potong Rambut Noveria dusun Kedawung mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

Uji Instrumen Data

Uji Validitas Data

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan (X1)

Indikator	koefesien korelasi	r-tabel	Keterangan
X1.1	354	0,196 6	Valid
X1.2	509	0,196 6	Valid
X1.3	379	0,196 6	Valid
X1.4	509	0,196 6	Valid
X1.5	505	0,196 6	Valid
X1.6	351	0,196 6	Valid

Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Harga (X2)

Indikator	koefesien korelasi	r-tabel	Keterangan
X2.1	349	0,196 6	Valid
X2.2	623	0,196 6	Valid
X2.3	471	0,196 6	Valid
X2.4	688	0,196 6	Valid

Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel

Kepuasan pelanggan (Y)

Indikator	koefesien korelasi	r-tabel	Keterangan
Y1	342	0,196 6	Valid
Y2	678	0,196 6	Valid
Y3	641	0,196 6	Valid
Y4	576	0,196 6	Valid

Berdasarkan hasil uji Validitas dapat diketahui bahwa variabel X1,X2 dan Y adalah valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas Data

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Iteam	koefisien korelasi	Keterangan
Kualitas pelayanan	641	Reliabel
Harga	668	Reliabel
Kepuasan pelanggan	691	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa X1,X2 dan Y reliabel karena nilai $\alpha_{cronbach} \geq 0,6$.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini dapat diketahui nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200. dasar pengambilan keputusan pada uji *Kolmogorov semirnov* yaitu, jika nilai signifikan diatas 0.05 berarti nilai residual terdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikan dibawah 0.05 maka nilai residual tidak terbukti normal. Berdasarkan dari pengambilan keputusan pada uji *Kolmogorov semirnov* dapat dinyatakan data telah terdistribusi dengan normal dimana dapat diketahui nilai sig lebih besar dari 0.05 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.094	2.326		3.479	.001
	Total_X1	.197	.078	.271	2.542	.013
	Total_X2	.202	.091	.236	2.213	.030

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan model regresi tersebut, maka hasil dari regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Konstanta (α) = 8,094 Menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu apabila seluruh variabel independen sama dengan nol maka variabel dependen bernilai sebesar 8,094.
- $b_1 = 0,197$ menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan skor, maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat pula sebesar 0,197 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain yang mempengaruhi dianggap konstan ($a, X_1 = 0$).
- $b_2 = 0,202$ Menunjukkan apabila variabel harga meningkat sebesar satu satuan skor, maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat pula sebesar 0,202 satuan dengan asumsi bahwa variabel lain yang mempengaruhi dianggap konstan ($a, X_1 = 0$).

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 4.14 Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.094	2.326		3.479	.001

Tota						
1_X	.197	.078	.271	2.542	.013	
1						
Tota						
1_X	.202	.091	.236	2.213	.030	
2						

a. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji t dapat dianalisis sebagai berikut :

- Variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 2.542 dengan tingkat signifikan 0.013. karena $2.542 > 1.984$ dan $0.013 < 0.05$. maka H_0 di tolak dan H_a diterima, dan dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Potong Rambut Noveria
- Variabel harga memiliki t hitung sebesar 2.213 dengan tingkat signifikan 0.030. karena $2.213 > 1.984$ dan $0.030 < 0.05$ maka dapat H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat disimpulkan variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Potong Rambut Noveria.

Uji F (Secara Simultan)

Tabel 4.15 Hasil Uji F

Berdasarkan penelitian ini sig. F $0.010 < 0.05$ dengan F hitung $> F$ tabel = $4.826 > 3.09$

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares		Mean Square	F	Sig.
		S	Df			
1	Regression	24.777	2	12.389	4.826	.010 ^b
	Residual	249.013	97	2.567		
	Total	273.790	99			

. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

maka hipotesis dapat diterima bahwa Semua variabel bebas berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat yang di analisis yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Potong Rambut Noveria dusun Kedawang.

Uji Koefisiensi Determinasi (R2)

Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.356 ^a	.126	.104	1.414

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diartikan bahwa dapat dipengaruhi sekitar 10,4% oleh variabel kualitas pelayanan dan harga, sedangkan sisanya 89,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Potong Rambut Noveria dusun Kedawung, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dapat dijelaskan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2.542 > 1.984$ dan tingkat signifikan 0.013 lebih kecil dari 0.05 . maka H_0 di terima dan H_a ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Potong Rambut Noveria. Hal ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan pada suatu perusahaan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan tersebut.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda dapat dijelaskan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2.213 > 1.984$ dan tingkat signifikan 0.030 lebih kecil dari 0.05 . maka H_0 di terima dan H_a ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Potong Rambut Noveria.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terbukti dengan hasil uji F yaitu sebesar Sig. F $0,010 < 0,05$ dengan $F_{hitung} > F_{tabel} = 4.826 > 3.09$ maka hipotesis dapat diterima bahwa semua variabel bebas layak untuk menjelaskan variabel terikat yang analisisnya seperti yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

1. Bagi Potong Rambut Noveria

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka saran peneliti untuk Potong Rambut Noveria dusun Kedawung Desa Tunggulwulung diharapkan dapat menambahkan peralatan untuk digunakan dalam proses potong rambut sehingga tidak hanya memberikan jasa potong rambut dan *haircoloring* saja, dapat juga memberikan jasa tambahan seperti *rebonding*, cuci rambut, *smoothing* dan lain sebagainya. Dan untuk pelayanan bisa lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memberikan kesan dan dapat diingat oleh pelanggan, karena pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pelanggan Potong Rambut Noveria

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka saran peneliti untuk pelanggan Potong Rambut Noveria yaitu dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan yang diperoleh pelanggan dan yang termasuk didalamnya berkaitan dengan usaha terhadap pelanggan dalam penggunaan jasa Potong Rambut Noveria.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

Disarankan untuk dapat menambahkan variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti lokasi, kualitas produk atau jasa, promosi dan lain sebagainya. Sehingga diperoleh informasi secara lengkap terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Potong Rambut Noveria dusun Kedawung desa Tunggulwung Kec. Pandaan Kab. Pasuruan.

4. Bagi Peneliti

Dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti dalam melakukan suatu usaha bidang industri jasa atau bidang lainnya. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dan penetapan harga yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Indahingwati, Asmara (2019) *kepuasan pelanggan* . Jl Gayung kebon sari I No. 1 Surabaya
- Atep Adya Barata .2016. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima* . PTElex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Kotler.P., dan Keller, K.I. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta : Penerbit Erlangga

- Parasuraman A Valerie, (2001). *Delivering Quality Service* (diterjemahkan oleh Sutanto). New York. The free press
- Philip kotler , Gary Amstrong (2006) *prinsip-prinsip pemasaran* edisi 12 jilid 1 . Jl. H. Baping Raya No. 100 Ciracas, Jakarta 13740
- Christopher H. Lovelock (2007) *manajemen pemasaran jasa* . Jakarta
- Ari Setyaningrum, jusuf udaya dan effendi, PRINSIP-PRINSIP PEMASARAN. Yogyakarta
- William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran jilid I Edisi 7*. Jakarta : Erlangga,1998
- Kotler, Philip & Gary Amstrong 2008.*Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Edisi 12.Jilid 1.Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler.philip., dan Lane Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran edisi 12*.Jakarta : PT. Indeks
- Rambat Lupiyoadi (2001) *salemba empat, manajemen pemasaran jasa*. Jl. Wijaya 2, Jakarta 12160
- Inggang Perwangsa Nuralam, SE.,MBA . ETIKA PEMASAR DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMASARAN PERBANKAN SYARIAH. Jl. Veteran 10-11 Malang 65145 Indonesia
- Tjiptono, Fandy.(2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen jasa*.Yogyakarta
- Arikunto. Suharsimi.(2008). *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono (2005) *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung
-(2013) *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. CV
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
-(2015). *Metodologi penelitian bisnis*.Jakarta .salemba empa
- Tjiptono, fandy.(2007). *Strategi Pemasar edisi kedua*. Cetakan pertama .Yogyakarta : Andi offset
- Kotler , Philip dan Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran Edisi kedelapan*.Jakarta : Erlangga
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*.Semarang : Badan Penerbit Diponegoro
- Marzuki.(2005) *Metodologi Riset*.Yogyakarta : Ekonisia