

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON JOHNNY ANDREAN DI CABANG MALL SKA KOTA PEKANBARU

MUHAMMAD RIDWAN

FIRMAN FEBRIAN

Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia

Mhdrodwan4587@gmail.com

Abstrack

Customer satisfaction at Salon Johnny Andrean, Branch of SKA Mall, Pekanbaru City. The sample in this study were customers of Salon Johnny Andrean, SKA Mall Branch, Pekanbaru City, totaling 96 people. While the variables examined in this study are service quality and customer satisfaction. Data analysis uses a simple linear regression method, which aims to determine the effect of the independent variable (independent variable) and the dependent variable (dependent variable).

Based on the results of the study that: Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Salon Johnny Andrean, SKA Mall Pekanbaru City Branch, as seen from the tcount (15.508) > ttable (1.986) or significant (0.000) < 0.05, while the R Square value is 0,719, which means that the service quality variable influences customer satisfaction by 71.9%, while the remaining 28.1% is influenced by factors not examined in this study.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, yang berjumlah 96 orang. Sedangkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana, yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, terlihat dari nilai thitung (15,508) > ttabel (1,986) atau signifikan (0,000) < 0,05, Sedangkan nilai R Square 0,719, yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 71,9%, sedangkan sisanya 28,1% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kebutuhan yang tidak terbatas, baik yang merupakan kebutuhan jasmani maupun kebutuhan rohani. Salah satu kebutuhan rohani itu adalah timbulnya keinginan untuk mempercantik diri agar penampilannya lebih baik dari pada sebelumnya, dengan berpenampilan cantik dan menarik akan menambah rasa wanita yang dianggap sebagai sarana perawatan dan tata rias wajah.

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 alternative 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 di banding dengan persaingan.

Berawal dengan kondisi tersebut, menuntut pengelola Salon Johnny Andean agar dapat mengetahui informasi sebanyak mungkin atau untuk selalu memperbaiki pengenalan terhadap konsumen, mengidentifikasi kembali kebutuhan mereka, baik untuk masa sekarang dan untuk memperkirakan mana yang akan

dating. Johnny Andean adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan usaha berupa perawatan kecantikan dan tata rian. Dalam usaha mendirikan usahanya, salon ini berusaha memenuhi kebutuhan konsumen, berupa kenyamanan maupun kemudahan selama menggunakan jasa Salon Johnny Andean. Perusahaan berusaha memberikan berbagai fasilitas yang mendukung hal tersebut, sehingga segala kebutuhan konsumen terpenuhi dan akhirnya timbul rasa puas setelah menggunakan jasa Salon Johnny Andean.

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. Salon Johnny Andean jika ingin tetap eksis ditengah persaingan haruslah dapat mengenal dan mengerti customernya sebaik dan sedekat mungkin. Perusahaan yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai pasar atau pelanggan akan mempunyai korelasi positif terhadap kinerja penjualan.

Dalam pasar global yang hiper-kompetitif akan sulit suatu jasa salon untuk tetap eksis jika tidak memperhatikan kepuasan konsumennya.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalahnya yang lebih kompleks karena pengaruh bad word of mouth, umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain (Kotler, 2013). Jadi dapat dibayangkan efek buruk yang terus berkembang secara eksponensial jika ini terjadi.

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. Pemasaran tidak saja dituntut mampu menjual produk atau jasa, melainkan juga harus mengetahui bagaimana menyajikan alternatif terbaik ke pasar yang menjadi sasaran dibanding dengan persaingan.

Kualitas pelayanan menurut (Kotler, 2013). yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima yang artinya jika kenyataan melebihi dari

yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Kualitas layanan merupakan upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono, (2014:271), bahwa kualitas layanan yaitu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan, serta sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya bahwa kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan 3 keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015:146) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas

pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan (Ismail dan Haron, 2016).

Tabel 1. 1 Beberapa Keluhan Pelanggan Pada Salon Johnny Andrean Mall SKA Pekanbaru Tahun 2021 – 2022

No	Keluhan	Saran
1	Pegawai tidak memakai protokol kesehatan (masker,mask wajah)	Diharap menjadi perhatian untuk menjalankan SOP protokol new normal.
2	Pelanggan tidak puas dengan hasil potong rambut	Di harapkan kepada pegawai untuk lebih memperhatikan saat pelanggan ingin memotong rambut
3	Pelanggan saat mencuci rambut tidak selalu ditanya ingin menggunakan air dingin atau hangat	Diharapkan pegawai lebih memperhatikan pegawainya
4	Kurang bersihnya kamar mandi(WC)	Diharapkan untuk lebih memperhatikan kebersihan lingkungan

Sumber : Salon Johnny Andrean Mall SKA Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui terjadi ke cenderung naikan turunya jumlah komplain konsumen jasa Salon Johnny Andrean Mall SKA. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak jumlah komplain

konsumen yang menggunakan jasa Salon Johnny Andrean. Terjadinya kenaikan pada jumlah komplain konsumen Salon Johnny Andrean Mall SKA di Pekanbaru merupakan fenomena yang harus segera diselesaikan dan dicari penyebabnya. Berikut ini adalah data pelanggan Johnny Andrean :

Tabel 1. 2 Jumlah Kedatangan Johnny Andrean Mall SKA Pekanbaru Pada Tahun 2017 2021.

No	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2017	2.000
2	2018	1.850
3	2019	500
4	2020	600
5	2021	1.215

Sumber : Salon Johnny Andrean Mall SKA Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan salon johnny andrean mengalami penurunan pertahunnya, dapat kita lihat di tahun 2019 dan 2020 itu sangat turun di karenakan pada tahun tersebut kita mengalami pandemi covid 19. Pada tahun tersebut Salon Johnny Andrean pun salonnya mengalami tutup sementara kemudian buka kembali, akan tetapi tidak produktif dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 kembali

produktif Salon Johnny Andrian sampai saat ini. Dari fenomena diatas sebetulnya kualitas pelayanan merupakan keadaan yang wajar karena terbentuk pada diri manusia sebagai respon dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari dari diri manusia terlebih menghadapi zaman kemajuan segala bidang yang dihadapi dengan kegiatan dan kesibukan yang harus dilakukan. Berdasarkan latar belakang maka penelitian ini tertarik untuk mengangkat topik dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SALON JOHNNY ANDRIAN DI CABANG MALL SKA KOTA PEKANBARU”**.

KAJIAN PUSTAKA

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil
1	Maria Afilia Santoso (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Aling Demangan Baru Yogyakarta	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Konsumen(Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2	Nurani AdiLestari (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Karisma Di Kabupaten Jember	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan(Y)	Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
3	Nini Efriani (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumenpada Salon Natural Pekanbaru	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Konsumen(Y)	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

4	Sofiana Uly(2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Salon Viota Jalan Tirtutomo NO7B Landungsari)	Kualitas Pelayanan (X) Kepuasan Pelanggan(Y)	konsumen, Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan
5	Dian Nastiti, S(2014)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan diklinik Kecantikan”NANISA BEAUTY & DENTAL CLINIC”	Kualitas layanan (X) Kepuasan Pelanggan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

METODE

Tempat Penelitian, Data dan Sumber Data.

Penelitian ini akan dilakukan di Johnny Andrian Salon Lantai 3 Mall Ska Pekanbaru Riau, Payung Sekaki, Kota Pekanbaru Riau.

Penelitian ini adalah penelitian Deskriptif

Kuantitatif. Penelitian Deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu keadaan yang ada menurut faktanya. Variabel penelitian

merupakan gejala/obyek yang menjadi fokus peneliti untuk diamati dan akan dikumpulkan datanya.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka atau bilangan yang dapat diukur, dihitung secara langsung. Data kuantitatif biasanya dijadikan sebagai bahan dasar bagi setiap permasalahan yang bersifat statistik. Data ini umumnya diolah menggunakan teknik perhitungan matematika.

Populasi Dan Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2015) populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Jadi pengertian populasi bisa diartikan secara umum yaitu bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada pokok obyek/subyek yang akan di pelajari, tetapi meliputi keseluruhan dari karakteristik atau sifat yang di miliki oleh subyek yang akan di teliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Johnny Andean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Simple Random

Sampling. Menurut Sugiono (2015) Simple Random Sampling adalah teknik pengambilan anggota sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Jadi hanya beberapa pelanggan yang diambil untuk sampel.

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2019:127) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sample adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Sarjono dan Julianita, 2011:21). Sugiyono (2012:79) menjelaskan bahwa dalam penentuan sampel yang populasi besar dan jumlahnya tidak di ketahui menggunakan perhitungan atau rumus.

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan jumlah sample yaitu 95% yang mengacu pada table z 95% = 1,96

Moe = margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa di toleransi sebesar 10%.

Dari rumus tersebut maka penitungan sample adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Untuk memudahkan penulis maka penulis menggenapi sampelnya menjadi 96, yang merupakan hasil pembulatan 96,04.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Identitas Responden

Responden merupakan pihak yang dijadikan sampel dalam suatu penelitian dan sumber informasi yang akurat dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru sebanyak 96 orang. Mengingat pentingnya peranan responden pada penelitian ini, maka terlebih dahulu dilihat identitas responden berdasarkan beberapa kriteria seperti jenis kelamin, umur, dan Pendidikan, pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, mayoritas adalah perempuan. Hal ini disebabkan perempuan lebih senang pergi ke salon untuk mempercantik diri, dan juga pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, mayoritas memiliki usia 26-30 tahun. Hal ini dikarenakan mayoritas pelanggan dengan umur ini mereka telah bekerja dan memiliki penghasilan sehingga untuk mempercantik diri mereka sudah mampu dari segi biaya. Sedangkan latar

belakang pendidikannya adalah Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, mayoritas berpendidikan sarjana. Hal ini disebabkan mereka yang berpendidikan sarjana sudah bekerja selain itu mereka juga menginginkan penampilan baik agar lebih percaya diri.

Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Diantara 11 orang (11,5%) menyatakan sangat setuju, 35 orang (36,5%) menyatakan setuju, 33 orang (34,4%) menyatakan cukup setuju dan 17 orang (17,7%) menyatakan tidak setuju. Adapun rata-rata dari pernyataan di atas sebesar 3,41 masuk dalam kategori setuju yang berarti bahwa menurut pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan. Kemudian bahwa 22 orang (22,9%) menyatakan sangat setuju, 63 orang (65,6%) menyatakan setuju, 10 orang (10,4%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (1,0%) menyatakan tidak setuju. Adapun rata-rata dari pernyataan di atas sebesar 4,10 masuk dalam kategori setuju, yang berarti bahwa karyawan sudah mampu menjelaskan tentang produk yang dijual serta mampu merekomendasikan kepada pelanggan agar hasil yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan.

30 orang (27,1%) menyatakan sangat setuju, 53 orang (55,2%) menyatakan setuju, 15

orang (15,6%) rata-rata dari pernyataan di atas sebesar 4,07 masuk dalam kategori setuju, yang berarti bahwa pelanggan masih memiliki minat untuk berkunjung kembali ke Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru. Serta 8 orang (8,3%) menyatakan sangat setuju, 41 orang (42,7%) menyatakan setuju, 33 orang (34,4%) menyatakan cukup setuju dan 14 orang (14,6%) menyatakan tidak setuju. Adapun rata-rata dari pernyataan di atas sebesar 3,44 masuk dalam kategori setuju, yang berarti pelanggan masih memiliki keinginan untuk mengunjungi Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru. Kemudian 6 orang (6,3%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (37,5%) menyatakan setuju, 43 orang (44,8%) rata-rata dari pernyataan di atas sebesar 3,38 masuk dalam kategori setuju, yang berarti bahwa masih ada pelanggan yang tidak merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk pergi ke Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru.

10 orang (10,4%) menyatakan sangat setuju, 72 orang (75,0%) menyatakan setuju, dan 14 orang (14,6%) menyatakan cukup setuju. Adapun rata-rata dari pernyataan di atas sebesar 3,96 masuk dalam kategori setuju, yang berarti pelanggan memiliki niat kedepannya jika ingin berkunjung ke Salon

Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, mereka akan membawa rekan kerjanya. bahwa tanggapan terhadap variabel kepuasan pelanggan berdasarkan rata-rata sebesar 3,72 berada pada kategori setuju. Perolehan nilai rata-rata tersebut tentunya di dapat dari nilai masing-masing pernyataan, jumlah tertinggi berada pada pernyataan apakah pelayanan dari karyawan menjelaskan tentang produk-produk yang ingin direkomendasikan sesuai yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, sudah mampu menjelaskan semua produk-produk yang mereka jual dengan sangat baik. Selain itu juga karyawan mampu merekomendasikan mana produk yang sesuai dengan pelanggan dan mana produk yang tidak sesuai, ini disesuaikan dengan kondisi pelanggan. Sedangkan pernyataan dengan jumlah terendah terlihat pada pernyataan anda bersedia merekomendasikan salon Kepada teman atau kerabat anda. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pelanggan yang tidak bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat agar berkunjung ke Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru.

Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan berdasarkan nilai rata-rata yang dimiliki sebesar 3,65 berada pada

kategori setuju. Perolehan nilai rata-rata tersebut tentunya didapat dari nilai- masing-masing pernyataan, dimana pernyataan tertinggi yaitu apakah pelayanan administrasi cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa menurut pelanggan, Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, karyawan telah mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimana setiap pelanggan diberikan pelayanan yang sama sehingga pelanggan merasa nyaman saat berkunjung. Sedangkan pernyataan dengan rata-rata terendah adalah apakah karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pelanggan yang merasa bahwa karyawan Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, bekerja tidak profesional saat melayani pelanggan selain itu ada juga karyawan yang tidak ramah.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, terlihat dari nilai thitung (15,508) > ttabel

(1,986) atau signifikan (0,000) < 0,05.

2. Persentasi sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Salon Johnny Andrean Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, sebesar 71,9%, sedangkan 28,1% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dikemukakan oleh penulis antara lain:

1) Untuk PT. Bestari Buana Murni cabang Pekanbaru harus tegas dalam memberikan aturan penjualan kredit kepada pelanggan agar terhindar dari piutang yang pembayarannya lewat jatuh tempo, atau bisa membuat surat perjanjian dalam penjualan kredit terhadap pelanggan; 2) Admin keuangan harus selalu aktif dalam memonitoring dan mengingatkan piutang marketing secara berkala agar piutang yang jatuh tempo dapat diminimalisir; 3) Manajemen PT. Bestari Buana Murni harus bertindak tegas terhadap pelanggan yang sulit dalam melakukan pembayaran dan segera menindaklanjuti piutang yang telah jatuh tempo; 4) PT. Bestari Buana Murni cabang Pekanbaru seharusnya hanya memberikan produk secara

tunai kepada pelanggan yang sulit dalam pembayaran kredit; 5) Admin keuangan dan kasir seharusnya di pisah untuk mengatasi perangkapan tugas admin keuangan dan kasir; 6) Manajemen harus tegas dalam memberikan sanksi terhadap karyawan yang tidak mematuhi aturan perusahaan; dan 7) Bagi peneliti selanjutnya agar hasil skripsi analisis sistem pengendalian internal piutang bisa menjadi referensi dimasa yang akan datang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang sudah dijabarkan, maka akan diberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, melakukan peningkatan pelayanan, dengan cara semua karyawan yang ada harus mampu bersikap ramah kepada pelanggan, selain itu juga harus bekerja secara profesional. Jika karyawan ketahuan tidak dapat melakukan hal ini maka harus diberikan hukuman dan juga diberikan pelatihan atau arahan yang mendukung dari pemimpin.
2. Diharapkan Salon Johnny Andrean di Cabang Mall SKA Kota Pekanbaru, meningkatkan kompetensi karyawan dengan cara memberikan pelatihan yang sesuai agar karyawan dapat bekerja secara profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete 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, Philip 2005, 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, 2007. Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2016. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Kohil, 2013, global pemasaran . Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Panjaitan, Yosua I. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Toyota Auto 2011 Gatot Subroto Medan)”.
- Sugiyono 2014. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.