

# The Effect Of Service Quality And Price Toward Customer Satisfaction In Spa Services At Emi Salon Of Seluma Regency

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Jasa Spa Di Emi Salon Kabupaten Seluma

Sherly Gustianti <sup>1)</sup>; Eska Prima Monique Damarsiwi <sup>2)</sup>; Yesi Indian Ariska <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [sherlygustianti1015@gmail.com](mailto:sherlygustianti1015@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [28 November 2021]

Revised [1 Desember 2021]

Accepted [25 Desember 2021]

### KEYWORDS

Service Quality, Price, Customer Satisfaction

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan jasa spa di Emi Salon Kabupaten Seluma. Sampel dalam penelitian ini 50 orang pelanggan Emi Salon Kabupaten Seluma. Teknik pengambilan sampel adalah teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji determinasi dan uji hipotesis. Hasil analisis regresi menunjukkan  $Y = 2,465 + 0,353X_1 + 0,519 X_2 + e$ , nilai koefisien determinasi dari adjust R square yaitu sebesar 0,708. Hal ini berarti bahwa  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (harga), memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 70,8 % sedangkan sisanya 29,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Emi Salon Kabupaten Seluma hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Harga memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Emi Salon Kabupaten Seluma hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Emi Salon Kabupaten Seluma hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$

### ABSTRACT

The sample in this study was 50 customers of Emi Salon of Seluma Regency. The sampling technique is accidental sampling technique. The data were collected using a questionnaire and the analytical method used was multiple linear regression, determination test and hypothesis testing. The results of the regression analysis show  $Y = 2.465 + 0.353X_1 + 0.519 X_2 + e$ , the coefficient of determination of adjust R square is 0.708. This means that  $X_1$  (service quality) and  $X_2$  (price), have a contribution to customer satisfaction (Y) of 70.8% while the remaining 29.2% is influenced by other variables not examined in this study. Service quality has a partially significant effect on consumer satisfaction at Emi Salon in Seluma Regency, this is evidenced by a significant value of  $0.000 < 0.05$ . Price has a partially significant effect on consumer satisfaction at Emi Salon Seluma Regency, this is evidenced by a significant value of  $0.000 < 0.05$ . Service quality and price have a significant effect simultaneously on consumer satisfaction at Emi Salon of Seluma Regency, this is evidenced by a significant value of  $0.000 < 0.05$

## PENDAHULUAN

Salah satu jenis jasa dibidang kecantikan adalah Body Spa. Body Spa adalah salah satu perawatan kecantikan yang biasanya dilakukan oleh kaum wanita yang kini banyak diminati, dengan berbagai faktor dan tujuan. Tujuan melakukan Body Spa diantaranya adalah untuk merilekskan pikiran dan mengurangi stress serta melancarkan peredaran darah. Penelitian yang sama telah dilakukan sebelumnya oleh Sari (2015) dengan hasil penelitian bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan Uda Denai kota Bengkulu berada pada kriteria penilaian setuju. Hal yang sama juga dilakukan oleh Ade Tria (2019) menemukan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berada pada penilaian sangat setuju.

Emi Salon Kabupaten Seluma adalah salah satu salon yang berada di Kabupaten Seluma tepatnya di Kota Tais, Emi Salon sendiri dapat dikatakan sebagai salah satu salon tertua yang ada di kota Tais dan masih bertahan hingga saat ini. Emi Salon sendiri terus berbenah untuk mempertahankan pelanggannya di tengah banyak nya salon – salon baru yang berada di Kota Tais.

Masyarakat akan dihadapkan pada pilihan yang sulit dalam mengambil keputusan untuk memilih salon, karena setiap salon akan berusaha memberikan yang terbaik untuk konsumennya. Hal ini membuat para pemilik salon untuk terus berlomba – lomba memberikan kepuasan terhadap konsumennya sehingga dapat memberikan image yang baik dimata konsumen serta dapat menjadi lading promosi yang baik melalui konsumen tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti

tertarik untuk mengambil judul penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa Spa Di Emi Salon Kabupaten Seluma”

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Menurut Sugito (2016:152), jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan apa pun. Produksinya mungkin sama atau tidak sama dengan Produk fisik Terkait Meskipun Barata (2014:23) mendefinisikan: “Layanan merupakan daya tarik yang besar bagi pelanggan, sehingga perusahaan komersial sering menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik pelanggan.

### Kualitas Pelayanan

Stanton (2014: 308) mendefinisikan harga sebagai jumlah (mungkin ditambah beberapa barang) yang diperlukan untuk memperoleh kombinasi produk dan jasa yang menyertainya. Sementara itu, Lupiyoadi (2016:134) mengemukakan bahwa harga adalah uang yang dibayarkan konsumen untuk memperoleh pelayanan yang mereka butuhkan dengan membandingkan biaya dan manfaat (The Consumer's cost and Benefit)..

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2015:44), memuaskan berasal dari bahasa latin yaitu satis artinya cukup atau cukup, dan facere artinya melakukan atau melakukan. Oleh karena itu, produk atau jasa yang memuaskan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan apa yang dibutuhkan konsumen dengan tingkat yang cukup tinggi. Kepuasan juga dapat didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

#### Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2013:275) regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2013:192) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

X1= Kualitas pelayanan

X2= Harga

a = Nilai konstanta

e = error

Analisa regresi berganda ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung secara kuantitatif. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diperkirakan dengan melakukan interpretasi angka koefisien regresi partial

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0<R<sup>2</sup><1). Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

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

(Sugiyono, 2013:275)

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi.

**Uji t**

Menurut Ghozali (2015: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas < 0,05 maka hipotesis diterima. Hipotesis diterima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

**Uji F**

Menurut Ghozali (2015: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas > 0,05 maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama).
2. Jika nilai probabilitas < 0,05 maka hipotesis diterima. Hipotesis diterima mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama).

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen.**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan konsumen pada Emi Salon Kabupaten Seluma. Perhitungan statistik dalam analisis regresi berganda dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.465	1.634			1.509	.138
	Kualitas Pelayanan	.353	.092	.409		3.823	.000
	Harga	.519	.108	.513		4.796	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 21.00 maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,465 + 0,353X_1 + 0,519 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan konsumen  
 X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan  
 X<sub>2</sub> = Harga  
 e = erorr

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta 2,465 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), Harga (X<sub>2</sub>) dianggap tetap maka variabel Kepuasan konsumen (Y) akan tetap sebesar 2,465
2. Pengaruh Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan konsumen (Y)  
 Nilai koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> (Kualitas pelayanan) adalah sebesar 0,353 dengan asumsi apabila X<sub>1</sub> (Kualitas pelayanan) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan maka Y (kepuasan konsumen) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,353 kali.
3. Pengaruh Harga (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan konsumen (Y)  
 Nilai koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> (Harga ) adalah sebesar 0,519 dengan asumsi apabila X<sub>2</sub> (Harga ) mengalami kenaikan sebesar satu-satuan maka Y (kepuasan konsumen) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,519 kali.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Variabel Kualitas pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square :

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.720	.708	.990

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan  
Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2021

Untuk nilai koefisien determinasi menggunakan model adjust R square. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari adjust R square yaitu sebesar 0,708. Hal ini berarti bahwa X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (harga), memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 70,8 % sedangkan sisanya 29,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Uji parsial (t) Variabel Kualitas pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen

Hasil pengujian hipotesis uji t dengan menggunakan SPSS 21.00 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.465	1.634		1.509	.138
	Kualitas Pelayanan	.353	.092	.409	3.823	.000
	Harga	.519	.108	.513	4.796	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan  
Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2021

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel X1 (Kualitas pelayanan)

Hasil pengujian untuk variabel X1 (kualitas pelayanan) menunjukkan thitung = 3,823 kemudian dibandingkan dengan nilai ttabel dengan level of signifikan ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan  $dk = n - 2 = 50 - 2 = 48$ , diketahui nilai ttabel sebesar 1,677. Maka thitung lebih besar dari ttabel ( $3,823 > 1,677$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena thitung > ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Artinya X1 (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (Y).

2. Variabel X2 (Harga)

Hasil pengujian untuk variabel X2 (harga) menunjukkan thitung = 4,796 kemudian dibandingkan dengan nilai ttabel dengan level of signifikan ditetapkan 95% dengan perhitungan satu arah dan  $dk = n - 2 = 50 - 2 = 48$ , diketahui nilai ttabel sebesar 1,677. Maka thitung lebih besar dari ttabel ( $4,796 > 1,677$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Karena thitung > ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima X2 (Harga) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (Y).

### Uji Simultan (F) Variabel Kualitas pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh X1 (kualitas pelayanan), X2 (harga) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) maka digunakan uji F. berdasarkan hasil pengujian hipotesis Uji Anova atau uji F terlihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.531	2	59.265	60.489	.000 <sup>b</sup>
	Residual	46.049	47	.980		
	Total	164.580	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan  
b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan  
Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2021

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai Fhitung = 60,489 sedangkan Ftabel (df1=k-1=3-1=2, sedangkan df2= n-k = 50-3=47, alpha = 5%) adalah sebesar 3,20, berarti diperoleh Fhitung > Ftabel 60,489 > 3,20) sejalan dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Karena nilai Fhitung > Ftabel dan tingkat signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (harga) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil uji simultan maka H0 ditolak dan Ha diterima, antara Variabel-variabel bebas yaitu X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (harga) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan konsumen (Y).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Emi Salon Kabupaten Seluma hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05
2. Harga memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Emi Salon Kabupaten Seluma hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05
3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Emi Salon Kabupaten Seluma hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05.

### Saran

1. Kepada Emi Salon Kabupaten Seluma terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan meskipun pada masa Pandemi Covid-19 pelayanan harus tetap diberikan secara maksimal dan tetap memperhatikan protokol kesehatan.
2. Diharapkan Emi Salon Kabupaten Seluma memperhatikan harga untuk sekali spa karena harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, harga yang ditetapkan oleh Emi Salon telah sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk itu agar dapat dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisman. 2015. Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Bumbu Desa Bogor. Bogor: Skripsi. Institut Pertanian
- Barata. Atep. Adya. 2014. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Engel. James F. et al. 2015. Perilaku Konsumen. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Fudyartanta. 2015. Psikologi Umum. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ginting. Paham 2014. Pemasaran pariwisata : Studi Empiris tentang Kepuasan dan Kunjungan Berkelanjutan Pariwisata Sumatera Utara. Medan: Skripsi. Medan: USU Press.
- Gitosudarmo. Indriyo. 2014. Manajemen Pemasaran. edisi pertama. cetakan keempat. Yogyakarta: BPFE
- Haryadi. Muksan. 2014. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Inga Raya Kota Bengkulu. Skripsi Bengkulu: FE Dehasen
- Irawan. Handi. 2014. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kembaren. Emmelya. 2016. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Kentucky Fried Chicken Pada KFC Jalan Gajah Mada Medan: Skripsi. Medan: FE USU
- Kotler. Philip Manajemen Pemasaran. Jakarta: Ghalia .Indonesia
- Lupiyoadi. Rambat 2016 Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Nasution. 2015. Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ngatmo. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala
- Rangkuti. F. 2013. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: JP
- Robbins. Stephen P. 2014. Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks
- Sari, Selka, 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Uda Denai Kota Bengkulu. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu
- Stanton. William J. 2014. Prinsip Pemasaran. Jilid Pertama. Cetakan ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Stemvelt. Robert C. 2013. Perception of Service Quality. Alih Bahasa oleh Purwoko. Allyn and Bacon. Massachusetts. Jakarta: Indeks
- Sugito. Hadi.2016. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: EGC
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-18 . Bandung: Alfabeta.
- Sumartini, Lilis Cucu. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. Jurnal E-Bis Vol.3 No.2



- Sunarto. 2013. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta : AMUS
- Tjiptono. Fandy. 2016. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan ke enam. Penerbit Yogyakarta: ANDI
- Utami, Setyaningsih Sri. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta
- Widayatun. T. R. 2014. Ilmu Perilaku. Jakarta: Agung Seto
- Yong. C.Z. Yun. YW. Loh. L. 2017. The Quest for Global Quality. Alih Bahasa oleh Sutanto). Jakarta: Pustaka Delapratasa