

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SARAH BEAUTY SALON PIDOLI
LOMBANG**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Mandailing Natal*

OLEH :

APRIL ATIKA

NIM : 21090029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2025

✓
**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SARAH BEAUTY SALON PIDOLI
LOMBANG**



*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Mandailing Natal*

OLEH :

APRIL ATIKA

NIM : 21090029

Pembimbing I

Sari Fitri, M.E
NIP.199006122019032017

Pembimbing II

Muhammad Ardiansyah, M.M
NIP.199007162019081001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2025

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lembang"** a.n April Atika, Nim 21090029. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah di munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Sekolah Tinggi Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN) pada Tanggal 06 Oktober 2025

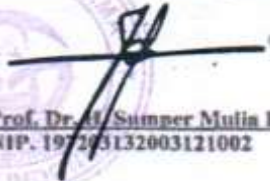
Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

NO	Nama/NIP Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Ade Khadijatul Z Hrp, M.M NIP. 198402032019082001	Ketua/Merangkap Penguji I		9/10 - 2025
2.	Muhlisah Lubis, M.M NIP.198804142019082001	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		10/10 - 2025
3.	Sari Fitri, M.E NIP.199006122019032017	Penguji III		9/10/2025
4.	Muhammad Ardiansyah, M.M NIP. 199007162019081001	Penguji IV		10/10 - 2025

Panyabungan 10 Oktober 2025

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. M. Sumper Mulia Harahap, M. Ag
NIP. 197203132003121002

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Hal : Lembar Persetujuan dan Pengesahan
Lamp : -
Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
STAIN Mandailing Natal
Di Mandailing Natal

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : April Atika

NIM : 21090029

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada bidang manajemen bisnis syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E

NIP. 199006122019032017

Pembimbing II



Muhammad Ardiansyah, M.M

NIP. 199007162019081001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : April Atika
NIM : 21090029
Semester/T.A : IX (Sembilan)
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Tempat/ Tanggal Lahir : Pidoli Lombang, 03 April 2002
Alamat : Pidoli Lombang
No Telp/HP : 085277001898

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul: **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang”**, adalah benar hasil karya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil dari sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, Oktober 2025

Hormat Saya



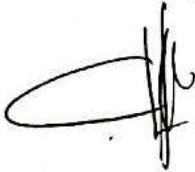
April Atika
NIM. 21090029

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama April Atika, NIM 21090029 dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang”** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah. Demikianlah persetujuan ini di gunakan seperlunya.

Panyabungan Oktober 2025

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E

NIP. 199006122019032017

Pembimbing II



Muhammad Ardiansyah, M.M

NIP. 199007162019081001

NOTA DINAS

Panyabungan, Oktober 2025

Lampiran :
Hal : Skripsi April Atika

Kepada Yth
Bapak ketua STAIN
Madina
Di_

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi atas nama April Atika , yang berjudul “ **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang**” Maka ini kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam jurusan Manajemen Bisnis Syariah pada Sekolah Tinggi Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Untuk itu dalam waktu yang dekat kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan Skripsi dalam sidang *Munaqasah*.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan Terima kasih.

Pembimbing I



SARI FITRI, M.E
NIP. 199006122019032017

Pembimbing II



MUHAMMAD ARDIANSYAH, M.M
NIP. 199007162019081001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Akan tetapi sesungguhnya peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas berkah dan rahmat Allah SWT yang selalu menjadi tempat penyusun mengadu segala keluh, kesah, dan syukur selama masa penyusunan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Muhammad Syawal terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak duduk di bangku perkuliahan tapi beliau mampu mendidik penulis dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
3. Pintu surgaku Ibunda tercinta Dahna Hasibuan yang telah memberikan kasih sayang dan cinta , serta selalu menjadi tempat pulang paling nyaman bagi penulis. Terimakasih untuk semua do'a yang tak pernah putus serta senyuman yang menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag. selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
5. Andy Hakim, M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
6. Rizka Ar Rahmah, M.E Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
7. Arwin, M.A selaku dosen P.A yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
8. Sari Fitri, M.E selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan, saran, motivasi dan bimbingannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

9. Muhammad Ardiansyah, M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya dengan keihklasannya dalam membimbing penulisan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu dosen beserta aktivitas akademik Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang banyak membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Sarah Nasution, selaku pemilik Sarah *Beauty* Salon yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti di Sarah Beauty Salon.
12. Untuk saudara kandung saya Jamilah Lubis, Syahmal Al Farizi, dan Syafiq Ardabilly yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tiada hentinya baik nasehat, masukan, dan arahan dalam setiap langkah saya dan dalam hidup saya.
13. Untuk teman seperjuanganku Yuli Rahmadani, Nur Aini, dan Ratnasari yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan membantu dalam menyusun sehingga saya sampai menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk Sahabatku Ema Adriani Lubis dan Ilfi Damayanti terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal selama ini.
15. Seluruh teman-teman terkhusus MBS A angkatan 2021 yang telah membantu memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
16. April Atika, ya diri saya sendiri terimakasih, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Sulit bisa bertahan sampai detik ini. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha, mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran serta keuangan dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan baik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian banggan untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan dengan segala kebaikan dunia dan akhirat atas keikhlasan dan kebaikan semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti. Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya pengembangan untuk administrasi bisnis. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan didalam

penelitian skripsi ini. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan dimasa yang akan datang. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas perhatian dan pemberian semangat selama proses penyelesaian skripsi.

Panyabungan, 15 September 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'April Atika', with a long horizontal stroke extending to the right.

April Atika

Nim. 21090029

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
MOTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRAC.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Kegunaan Peneltian	6
F. Defenisi Operasional Variabel.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Fasilitas	9
2. Kualitas Layanan	13
3. Kepuasan Pelanggan	24
4. Hubungan Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	33
C. Kerangka Berpikir	38
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
1. Lokasi Penelitian.....	40
2. Waktu Penelitian.....	40

C. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Observasi.....	42
2. Angket.....	43
3. Dokumentasi	44
E. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Statistik Deskriptif	45
2. Uji Instrumen Penelitian	45
a. Uji Validitas	45
b. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Heteroskedastisitas.....	47
4. Uji Regresi Linear Berganda	48
5. Uji Hipotesis	48
a. Uji Parsial (Uji T).....	48
b. Uji Simultan (Uji F)	49
c. Uji Koefisien Determinasi.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum	50
a. Sejarah Singkat Sarah Beauty salon.....	50
b. Fasilitas Dan Layanan	50
c. Struktur Sarah Beauty Salon	51
2. Temuan Khusus	52
B. Uji Analisis Data	53
1. Analisis Statistik Deskriptif	53
2. Uji Instrumen Penelitian	57

a. Uji Validitas	57
b. Uji Reliabilitas	59
3. Uji Asumsi Klasik.....	60
a. Uji Normalitas	60
b. Uji Multikolinearitas	61
c. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4. Uji Regresi Linear Berganda	63
5. Uji Hipotesis	64
a. Uji Parsial (Uji T)	64
b. Uji Simultan (Uji F)	66
c. Uji Koefisien Determinasi.....	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan	33
Tabel 3.1 Rancangan Penelitian	40
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Angket	43
Tabel 3.3 Kisi-kisi Pertanyaan	44
Tabel 4.1 Analisis Statistik Dekskriptif Tanggapan Responden Variabel Fasilitas (X1)	54
Tabel 4.2 Analisis Statistik Dekskriptif Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (X2)	55
Tabel 4.3 Analisis Statistik Dekskriptif Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Fasilitas	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolineritas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji T)	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji F)	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	2

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Surat Balasan Permohonan Penelitian
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Ketersediaan Produk (X1)
- Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Ketersediaan Produk (X2)
- Lampiran 7. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 8. Distribusi Nilai r Tabel
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Produk (X1)
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Ketersediaan Produk (X2)
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketersediaan Produk (X1)
- Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ketersediaan Produk (X2)
- Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 15. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 16. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 17. Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 18. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 19. Distribusi Nilai t Tabel
- Lampiran 20. Hasil Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 21. Distribusi Nilai F Tabel
- Lampiran 22. Hasil Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 23. Hasil Uji Determinasi
- Lampiran 24. Dokumentasi
- Lampiran 25. Tanda Bukti Cek Turnitin
- Lampiran 26. Kontrol Konsultasi Skripsi
- Lampiran 27. Daftar Riwayat Hidup

MOTTO

“Rasa sakit ini adalah bagian dari perjalanan hidupku, jadi jangan pernah menyerah pada apa yang kamu inginkan”

(April Atika)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya ini penulis persembahkan untuk ayah dan ibu tercinta, Bapak Muhammad Syawal dan Ibu Dahna Hasibuan, atas doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih juga kepada saudara-saudariku, para dosen pembimbing, teman-teman seperjuangan, serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi amal kebaikan.

ABSTRAK

April Atika (NIM: 21090029). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang.

Fasilitas dan kualitas layanan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama pada sektor jasa salon kecantikan. Dengan meningkatnya harapan pelanggan terhadap kenyamanan dan layanan profesional, salon dituntut menyediakan fasilitas yang memadai serta layanan berkualitas agar kebutuhan dan kepuasan pelanggan terpenuhi. Namun, masih terdapat keluhan dari beberapa pelanggan terkait fasilitas yang kurang lengkap dan layanan yang belum optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melibatkan seluruh pelanggan sebagai populasi dan sampel sebanyak 96 orang yang dipilih melalui incidental sampling. Pengukuran dilakukan dengan skala Likert, dan data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 21, dengan pengujian meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel, data berdistribusi normal, serta tidak ditemukan masalah multikolinearitas maupun heteroskedastisitas. Analisis regresi linier berganda menunjukkan pengaruh positif fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t memperlihatkan thitung fasilitas sebesar $9,195 > ttabel 1,661$ dan thitung kualitas layanan $5,783 > ttabel 1,661$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji F menunjukkan Fhitung $81,611 > Ftabel 3,09$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 681 menunjukkan bahwa 62,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh fasilitas dan kualitas layanan, sedangkan 37,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Sarah Beauty Salon, Pidoli Lombang

ABSTRAC

April Atika (NIM: 21090029). The Influence of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction at Sarah Beauty Salon Pidoli Lembang. Facilities and service quality are important aspects in increasing customer satisfaction, especially in the beauty salon service sector. With increasing customer expectations for comfort and professional service, salons are required to provide adequate facilities and quality services to meet customer needs and satisfaction. However, there are still complaints from several customers regarding incomplete facilities and less than optimal service.

This study aims to determine the extent to which facilities and service quality influence customer satisfaction at Sarah Beauty Salon Pidoli Lembang. The study used a quantitative approach with a survey method, involving all customers as the population and a sample of 96 people selected through incidental sampling. Measurements were carried out using a Likert scale, and data were collected through questionnaires, observation, and documentation. Data analysis was carried out using SPSS version 21, with tests including validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, multiple linear regression, t-tests (partial), F-tests (simultaneous), and coefficients of determination (R^2).

The results of the study indicate that all instruments are valid and reliable, the data are normally distributed, and no multicollinearity or heteroscedasticity problems were found. Multiple linear regression analysis shows a positive influence of facilities and service quality on customer satisfaction. The t-test results show that the calculated t of facilities is $9.195 > t \text{ table } 1.661$ and the calculated t of service quality is $5.783 > t \text{ table } 1.661$ with a significance of $0.000 < 0.05$. The F-test shows that the calculated F is $81.611 > F \text{ table } 3.09$ with a significance of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 681 indicates that 62.9% of the variation in customer satisfaction can be explained by facilities and service quality, while 37.1% is influenced by other factors outside the study.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction, Sarah Beauty Salon, Pidoli Lembang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bidang kecantikan senantiasa menunjukkan perkembangan yang pesat sejalan dengan kemajuan zaman serta bertambahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga penampilan dan melakukan perawatan diri. Salah satu bentuk usaha yang ikut berkembang dalam bidang ini adalah salon kecantikan. Menurut (Ekawati & Nuryasti, 2023), Secara psikologis, kecantikan dapat diukur melalui berbagai aspek, mulai dari kepribadian, kecerdasan, hingga tingkat pendidikan seseorang, serta penampilan fisik seperti bentuk tubuh, warna kulit, rambut, hidung, dan mata. Dalam beberapa tahun terakhir, standar kecantikan perempuan lebih sering dikaitkan dengan penampilan luar dibandingkan dengan kualitas batiniah, seperti kemampuan berpikir logis, sifat, maupun keterampilan bersosialisasi. Maraknya eksploitasi terhadap konsep kecantikan membuat industri kecantikan semakin berkembang dengan memanfaatkan keinginan banyak perempuan untuk mencapai standar ideal. Banyak yang meyakini bahwa kecantikan fisik mampu meningkatkan rasa percaya diri, meskipun terkadang juga menimbulkan tekanan psikologis. Hasrat untuk tampil cantik menjadi dambaan hampir semua orang, tanpa memandang latar belakang mereka (Annisa, 2021).

Beberapa tahun belakangan, usaha salon kecantikan mengalami peningkatan yang cukup pesat, terlihat dari bertambahnya jumlah salon serta tingginya minat masyarakat untuk merawat dan mempercantik diri. Persaingan antar salon muncul dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap penampilan, mudahnya akses informasi, serta hadirnya tren kecantikan terbaru. Kondisi ini mendorong persaingan yang semakin ketat, sehingga setiap salon berupaya memberikan fasilitas dan layanan terbaik demi mencapai kepuasan pelanggan (Arifin, 2023).

Saat ini banyak bermunculan salon yang menawarkan beragam produk dan layanan, sehingga memicu persaingan terutama dalam hal variasi

layanan dengan usaha sejenis yang sudah ada sebelumnya. Salah satu yang paling menonjol adalah tren kecantikan dan perawatan khusus bagi wanita. Setiap mode kecantikan baru yang dikenalkan kepada masyarakat selalu menyesuaikan perkembangan zaman, sehingga tampak lebih eksotis, menarik perhatian, serta diminati para wanita yang ingin tampil cantik, segar, dan sempurna. Seiring dengan perubahan pola hidup dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap salon kecantikan, penyediaan fasilitas yang memadai serta peningkatan kualitas layanan menjadi prioritas utama demi memberikan kepuasan kepada pelanggan (Anasrulloh, 2020).

Fasilitas menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan, karena hal ini secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan klien. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya memudahkan pelanggan dalam beraktivitas, tetapi juga memberikan rasa nyaman ketika menggunakan layanan yang ditawarkan (Annisa, 2021). Setiap perusahaan berusaha memberikan fasilitas kepada pelanggan yang dapat menghadirkan kemudahan, rasa aman, kenyamanan, serta kepuasan dalam menggunakan layanan, baik di perusahaan yang bergerak di industri jasa maupun produk (Yulianti, 2019). Fasilitas yang memadai dan nyaman mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, sementara layanan yang berkualitas dapat menumbuhkan rasa percaya serta meningkatkan loyalitas mereka. Jika fasilitas kurang memadai atau layanan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan mereka cenderung menurun, yang berdampak pada menurunnya jumlah pelanggan dan pendapatan salon.

Fasilitas dan kualitas layanan adalah dua dari banyak aspek yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan (Sula, 2017). Untuk dapat dikatakan ideal, perusahaan perlu menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggannya. Hal ini menuntut adanya akuntabilitas dalam memberikan layanan yang harmonis, kondusif, dan berkualitas tinggi agar bisnis dapat berkembang dan menjaga kepercayaan kliennya (Muna, 2022). Layanan yang berkualitas adalah segala bentuk pemberian antara dua pihak yang tidak material dan tidak terkait dengan kepemilikan tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut,

kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana kemampuan suatu pihak dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dengan demikian, inti dari kualitas layanan terletak pada usaha untuk memberikan kepuasan melalui pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan (Ardian, 2019).

Upaya untuk memenuhi tuntutan dan preferensi klien melalui penyampaian yang tepat dan sesuai dengan harapan mereka dikenal sebagai kualitas layanan. Sejauh mana layanan yang ditawarkan memenuhi harapan klien tercermin dalam tingkat kualitas layanan. Service quality dipahami sebagai persepsi konsumen terhadap jasa yang mereka terima, baik dari sisi hasil layanan (kualitas teknis) maupun dari cara layanan tersebut diberikan (kualitas fungsional). Bila kualitas layanan memenuhi atau melampaui harapan, layanan tersebut dianggap baik. Sebaliknya, apabila layanan tidak sesuai pada apa yang diinginkan, kualitas tersebut dipandang kurang baik dan memengaruhi kepuasan pelanggan (Asti & Ayuningtias, 2020).

Membandingkan harapan mereka dan merasakan perasaan terpenuhi atau tidak puas dikenal sebagai kepuasan pelanggan dengan kinerja produk maupun layanan yang diterima. Ketersediaan fasilitas yang lengkap mampu mendukung kelancaran seluruh aktivitas di salon, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Vebir, 2018a). Seberapa puaskah klien tentang seberapa baik kinerja layanan atau produk berdasarkan harapan mereka. Jika kinerjanya tidak memenuhi harapan mereka, mereka akan merasa tidak puas. Di sisi lain, klien cenderung merasa puas, tetap loyal, dan bahkan menjadi alat pemasaran gratis Apakah layanan itu telah sesuai dengan apa yang diharapkan mereka. Namun, ketika pelanggan merasa kecewa, mereka berpotensi berpindah ke penyedia layanan lain. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan hanya dapat tercapai apabila kepuasan mereka benar-benar terpenuhi (Putra, 2021).

Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kerja salon, termasuk keramahan, keterampilan, ketepatan waktu, serta kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan juga menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan

terhadap salon tersebut. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang menentukan keberlanjutan dan kesuksesan suatu bisnis. Fasilitas dan kualitas layanan adalah dua elemen kunci yang memengaruhi kebahagiaan klien, Fasilitas yang nyaman dan lengkap akan meningkatkan pengalaman pelanggan, Sementara itu, penyediaan layanan berkualitas tinggi akan menumbuhkan loyalitas klien dan kepercayaan perusahaan.

Selain kualitas fasilitas dan layanan, elemen penting lainnya yang memengaruhi kebahagiaan konsumen adalah lokasi. Keberadaan salon yang mudah dijangkau akan menarik minat pelanggan untuk datang. Ketika memilih tempat, satu hal yang perlu dipikirkan adalah ketersediaan tempat parkir, luas tempat yang memadai, serta posisi yang strategis dan mudah diakses. Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang merupakan salah satu salon kecantikan yang berupaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Namun, dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, terdapat dua faktor utama yang sangat berpengaruh, yaitu fasilitas dan kualitas layanan (Halimah, 2017).

Fasilitas yang tersedia di salon, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, alat dan perlengkapan, serta ketersediaan produk kecantikan berkualitas, berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan yang merasa nyaman dan fasilitas yang disediakan akan lebih cenderung kembali dan menggunakan layanan salon secara berulang dan merekomendasikan salon tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, manajer salon harus menyadari unsur-unsur yang memengaruhi kebahagiaan klien serta secara terus menerus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu layanan. Dengan demikian, di pasar kecantikan yang semakin kompetitif, salon dapat meningkatkan daya saing mereka dan menjalin hubungan jangka panjang dengan klien (Arifin, 2023).

Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang, sebuah usaha di bidang jasa yang bergerak sebagai salon kecantikan. Salon ini menawarkan berbagai layanan perawatan rambut, wajah, hingga tubuh secara menyeluruh, seperti potong rambut, creambath, smoothing, rebonding, pewarnaan rambut, perawatan SPA, facial wajah, serta rias pengantin. Meskipun

Sarah Beauty Salon berkomitmen memberikan fasilitas dan layanan berkualitas tinggi demi menjaga serta meningkatkan kepuasan pelanggan, namun sebagai salon yang masih berkembang, diperlukan langkah-langkah strategis untuk terus meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi tuntutan dan harapan klien.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pelanggan Salon Sarah Beauty peneliti menemukan beberapa kendala yang di hadapi oleh Sarah Beauty Salon, kendala pertama yaitu:

Fasilitas Sarah Beauty Salon kurang mendukung seperti, kurangnya tempat duduk untuk menunggu, area parkir masih kurang memadai karena terlalu sempit terutama saat salon ramai pengunjung, dan berharap ruangan lebih luas dan fasilitas tambahan untuk pelanggan yang menunggu agar tidak jenuh (Sarah, 2025).

Kendala kedua yaitu peneliti menemukan interaksi antara karyawan dan pelanggan yang belum optimal. Kurang ramahnya karwayan Sarah Beauty Salon terhadap pelanggan seperti:

karyawan Sarah Beauty Salon suka membandingkan pelanggan lama dan pelanggan baru memberikan perhatian lebih kepada pelanggan lama tapi tidak menyamakannya dengan pelanggan baru untuk di ajak berbicara sama seperti pelanggan lama (Wahdini, 2025).

Kendala ketiga yaitu peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi di Sarah Beuaty Salon Pidoli Lombang Yaitu:

Terdapat sejumlah pelanggan yang tidak puas terhadap pengalaman mereka. Keluhan yang paling sering muncul meliputi durasi waktu tunggu yang terlalu lama serta kurangnya kenyamanan pelanggan yang belum optimal (Munawwaroh, 2025).

Mengacu pada uraian yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik dalam melaksanakan penelitian tentang **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang”**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun Identifikasi masalah yang di ambil berdasarkan latar belakang pada penelitian ini yaitu:

1. Kurangnya tempat duduk untuk menunggu, area parkir masih kurang memadai
2. Kurang ramahnya pemilik Sarah Beauty Salon terhadap pelanggan
3. Durasi waktu tunggu yang terlalu lama serta kurangnya kenyamanan pelanggan yang belum optimal

C. Pembatasan Masalah

Berikut ini adalah kendala tantangan penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas layanan Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang terhadap kepuasan klien.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat diterapkan pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang?
3. Apakah fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, apaun tujuan dan kegunaan penelitian ini yaitu :

- a. Untuk menganalisis apakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang.
- b. Untuk menganalisis apakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang.
- c. Untuk menganalisis apakah fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang.

2. Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoris

Kajian ini diharapkan memberikan manfaat untuk para pemangku kepentingan serta menjadi pedoman atau referensi bagi penelitian selanjutnya, agar dapat membantu dalam mempersiapkan skripsi dengan baik dan sah.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini memberi masukan terhadap pengetahuan serta rekomendasi untuk studi tambahan untuk menghasilkan temuan yang lebih tepat, sambil meningkatkan pemahaman tentang pentingnya bagaimana fasilitas dan kualitas layanan memengaruhi kebahagiaan klien.

2) Bagi Sarah Beauty Salon

Diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan lebih banyak data yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pasokan fasilitas dan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan, sehingga mendorong mereka untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Sarah Beauty Salon Pidoli Lombang.

3) Bagi institusi (perguruan tinggi)

Penelitian ini sangat penting untuk mengembangkan materi pengajaran untuk bahan penelitian berikutnya yang sejenis, dan menambah referensi dan kontribusi akademik dalam bidang manajemen bisnis, khususnya dalam bidang aspek fasilitas dan kualitas layanan bagi kepuasan pelanggan.

F. Definisi Operasional Penelitian

Suatu variabel dapat dijelaskan menggunakan definisi operasional dengan mendefinisikan maknanya sesuai dengan tugas atau aktivitas yang tepat yang dibutuhkan untuk mengukurnya.

1. Menurut (Arifin, 2023), Fasilitas adalah sarana, perlengkapan, maupun tenaga fisik perlu tersedia agar suatu jasa bisa diberikan pada pelanggan.

Keberadaan fasilitas berperan sebagai penunjang kenyamanan, mempermudah aktivitas pelanggan, sekaligus memberikan kepuasan tersendiri. Secara lebih luas, fasilitas mencakup berbagai alat-alat, keperluan kerja, serta layanan yang berfungsi sebagai penunjang utama pada pelaksanaan pekerjaan maupun interaksi sosial, sehingga dapat dimanfaatkan, digunakan, ditempati, dan dirasakan manfaatnya oleh para pengguna.

2. Menurut (Muhammad, 2020), Kualitas layanan merupakan tingkat layanan yang berkaitan dengan sejauh mana kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Dengan kata lain, suatu layanan dianggap berkualitas apabila perusahaan atau Lembaga dapat menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya.
3. Menurut (Vebir, 2018a), Kepuasan pelanggan merupakan reaksi atau Reaksi pelanggan terhadap hasil penilaian kinerja suatu produk atau layanan dibandingkan dengan ekspektasi awal setelah digunakan. Dengan demikian, kepuasan dapat dipahami sebagai respon emosional yang muncul ketika pelanggan menikmati pengalaman dalam menggunakan suatu layanan.