



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang

Nurul Khairani Aulia<sup>1\*</sup>, Rahmi Oktarina<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Pariwisata dan Perhotelan/Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan/Universitas Negeri Padang, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Pariwisata dan Perhotelan/Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan/Universitas Negeri Padang, Indonesia

[nurulkhairaniaulia2002@gmail.com](mailto:nurulkhairaniaulia2002@gmail.com)<sup>1</sup>, [rahmi.oktarina@fpp.unp.ac.id](mailto:rahmi.oktarina@fpp.unp.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat Kampus: Jln. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Padang, Sumatra Barat, Indonesia

Korespondensi penulis: [nurulkhairaniaulia2002@gmail.com](mailto:nurulkhairaniaulia2002@gmail.com)\*

**Abstract.** *This study explores the effect of the influence of employee service quality on customer satisfaction at the beautylicious beauty salon in Padang city. In the era of globalisation, the beauty business is growing rapidly as people's needs for appearance increase, including treatments for men and women. Beauty salons such as Beautylicious in Padang have capitalised on this trend by providing beauty and body care services, but service quality still needs to be improved to meet customer expectations and maintain competitiveness in a competitive market. The purpose of this study is to analyse the effect of service quality provided by employees on customer satisfaction at Beautylicious Beauty Salon in Padang City. The method used in this research is a survey with 145 respondents who were analysed using SPSS and Smart PLS statistical software. This study measures the assessment of service quality and customer satisfaction, and calculates the relationship coefficient and significance value. The results showed that service quality obtained an average rating of 49.52 with a standard deviation of 16.375, indicating variations in customer expectations. In addition, the average rating for customer satisfaction was 50.84 with a standard deviation of 17.065. Regression analysis with Smart PLS resulted in an R-square value of 0.753, indicating that service quality contributed 75.3% to customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Salon*

**Abstrak.** Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di salon kecantikan Beautylicious kota padang. Di era globalisasi, bisnis kecantikan berkembang pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan penampilan, termasuk perawatan untuk pria dan wanita. Salon kecantikan seperti Beautylicious di Padang telah memanfaatkan tren ini dengan menyediakan layanan kecantikan dan perawatan tubuh, namun kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan dan menjaga daya saing di pasar yang kompetitif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan 145 responden yang dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SPSS dan Smart PLS. Penelitian ini mengukur penilaian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta menghitung koefisien hubungan dan nilai signifikansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh rata-rata penilaian sebesar 49.52 dengan deviasi standar 16.375, menunjukkan adanya variasi dalam harapan pelanggan. Selain itu, rata-rata penilaian untuk kepuasan pelanggan adalah 50.84 dengan deviasi standar 17.065. Analisis regresi dengan Smart PLS menghasilkan nilai R-square sebesar 0.753, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 75.3% terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menggaris bawahi bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Salon

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan pesat bisnis kecantikan dalam era globalisasi yang didorong oleh kebutuhan masyarakat akan penampilan menarik. Industri salon kecantikan berkembang pesat dan dianggap prospektif sebagai usaha jangka panjang, terutama karena minat dari pelanggan

pria dan wanita. Sebagai contoh Kota Padang, mengalami pertumbuhan ekonomi yang memicu peluang bisnis salon. Beautylicious adalah salah satu salon kecantikan di Padang yang telah berkembang sejak 2017 dan memiliki dua cabang. Data pengunjung menunjukkan peningkatan, tetapi ada beberapa kendala dalam pelayanan yang menurunkan kepuasan pelanggan, seperti pelayanan yang tidak ramah, keterbatasan tenaga kerja, dan waktu perawatan yang terburu-buru.

Penelitian ini penting karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pengalaman layanan yang baik berpotensi meningkatkan daya saing, sedangkan layanan buruk bisa mempengaruhi citra salon. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus evaluasi kualitas layanan di Beautylicious, yang mempertimbangkan aspek *SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy)* dalam konteks bisnis kecantikan yang berkembang di Padang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen (Dzikra, 2020). Sedangkan Menurut (Engkur, 2018) Kualitas pelayanan yang berkualitas dan akan memberikan kepuasan pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pelanggan.

Menurut (Trisnani, 2018) karyawan adalah seseorang yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha atau instansi dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas keahlian sebagai mata pencariannya. Selain itu menurut Hasibuan dalam (Shofwani & Hariyadi, 2019) karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu.

Menurut Kotler dan Keller dalam Amarsaid (2021), kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja (hasil) produk yang diharapkan dengan kinerja (hasil) yang sebenarnya diterima. Kepuasan pelanggan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan tersebut muncul perasaan senang atau kecewa dari pelanggan tentang perbandingan kinerja dirasakan dengan yang diharapkan. Hampir semua perusahaan layanan berusaha untuk mencapai kepuasan pelanggan karena dapat memberikan

efek yang sangat besar bagi perusahaan itu sendiri seperti kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Riyanto & Tunjungsari, 2020).

Menurut Hakim Salon adalah sarana pelayanan umum untuk kesehatan kulit, rambut dan tubuh dengan perawatan secara manual, preparatif, aparatif dan dekoratif yang moderen maupun tradisional, tanpa tindakan operasi (bedah) (Ningsih *et al.*, 2019). Sedangkan menurut Haryanto (2020) salon adalah wadah untuk memindahkan dan mempercantik bagian tubuh tertentu dengan adanya perawatan yang berhubungan dengan perawatan mulai dari ujung rambut hingga ujung kaki.

Menurut Purba (2022) menjelaskan bahwa salon kecantikan merupakan sarana pelayanan umum untuk kesehatan rambut, kulit dan badan dengan perawatan kosmetik secara manual, preparative, aparatif dan dekoratif yang modern maupun tradisional tanpa tindakan operasi bedah. Selain itu menurut (Leony, 2023) salon kecantikan adalah fasilitas pelayanan untuk memperbaiki penampilan melalui tata rias dan pemeliharaan kecantikan kulit dan rambut yang dilakukan oleh ahli kecantikan sesuai kompetensi yang dimiliki.

Beautylicious berdiri sejak tanggal 18 September 2017 yang berawal dari menjual produk kosmetik. Usaha ini didirikan karena melihat pedulinya masyarakat terhadap perawatan rambut dan kecantikan khusus untuk wanita. Beautylicious merupakan salon perawatan kecantikan wanita yang bergerak dalam bidang tata rias kecantikan. Beautylicious menyediakan jasa perawatan rambut, treatment wajah, perawatan badan, SPA, Manicure Pedicure serta Foot SPA, dan Nail Art Gel.

Penelitian terdahulu adalah menurut Pariska, R. P.(2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian menunjukam bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,833 dengan koefisien korelasinya bersifat positif. Saran dari hasil penelitian yaitu agar karyawan atau pengelola salon terns berusaha meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan, agar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat selalu diwujudkan. Selanjutnya menurut (Fajarini & Meria, 2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel mediasi kepuasan pelanggan

memediasi penuh dalam hubungannya kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan dalam hubungannya kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis penelitian dapat dibuat berdasarkan masalah yang ada, yaitu sebagai berikut: H<sub>0</sub> : Kualitas pelayanan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang. H<sub>a</sub> : Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang.

### **3. METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk penelitian sampel dan populasi dan bergantung pada data konkrit, menurut Sugiyono (2022). Penelitian ini dilakukan di salon kecantikan Beautylicious Ulak Karang dan Beautylicious Tarandam Kota Padang. . Populasi pada penelitian ini adalah mencakup seluruh pelanggan yang melakukan perawatan ke salon kecantikan Beautylicious. Sampel ini menggunakan purposive sampling, jenis data yang digunakan yaitu data primer yang didapatkan dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan kuesioner dengan *google form*.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket atau kuesioner yang disusun menggunakan skala likert dengan menyusun dalam bentuk kalimat yang bersifat positif dan negatif yang berhubungan dengan variabel penelitian. Uji coba instrumen ini dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian prasyarat analisis terdiri dari 3 yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji regresi linear sederhana dan *partical least square structural equation modelling* (PLS SEM).

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil**

#### **Deskriptif Karakteristik**

##### **a) Karakteristik berdasarkan usia**

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

<b>Umur</b>	<b>F (Jumlah)</b>	<b>Presentase(%)</b>
17-21	15	10%
22-26	41	28%
27-31	38	26%
32-36	30	21%
37-41	8	6%

42-46	11	8%
47 tahun ke atas	2	1%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan Data Pribadi (2024)

Berdasarkan tabel 1 dari data responden yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan pengolahan data dapat diketahui bahwa mayoritas pelanggan Beautylicious Padang berusia 22-26 tahun atau dapat dipersentasekan sebanyak (28%), lalu diikuti dengan rentang usia 27-31 tahun yaitu sebanyak (26%). Hingga yang paling sedikit yaitu rentang usia 47 tahun ke atas dengan persentase (1%). Dapat disimpulkan bahwa usia remaja hingga dewasa awal lebih sering melakukan tindakan perawatan di Beautylicious Padang.

### Deskripsi Data Variabel

Deskripsi data kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di salon kecantikan Beautylicious Kota Padang. Data yang didapatkan lalu dideskripsikan berupa statistik.

#### a. Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel 2.** Deskripsi Data Variabel (X)

Statistics		
Kualitas Pelayanan Karyawan		
N	Valid	145
	Missing	0
Mean		49.52
Median		53.00
Mode		59
Std. Deviation		16.375
Variance		268.126
Range		60
Minimum		15
Maximum		75
Sum		7180

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 22,(2024)

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa jumlah data yang valid mencapai 145 responden tanpa ada data yang hilang (Missing=0). Rata-rata (Mean) dari skor yang diperoleh adalah 49.52 dengan nilai tengah (Median) sebesar 53.00 dan nilai yang paling sering muncul (Mode) adalah 59. Penyimpangan standar (Standard Deviation) dari data ini tercatat sebesar 16.375 yang menunjukkan tingkat variasi atau sebaran data disekitar rata rata. Variasi (Variance) yang merupakan kuadrat dari penyimpangan standar tercatat sebesar 268.126. Rentang (Range) dari data ini yang menunjukkan selisih antara nilai maksimum dan minimum adalah 60 dengan nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 100. Secara

keseluruhan, jumlah total dari semua skor (Sum) yang dikumpulkan dari responden adalah 7180.

**b. Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Tabel 3.** Deskripsi Data Variabel (Y)

Statistics		
Kepuasan Pelanggan		
N	Valid	145
	Missing	0
Mean		50.84
Median		54.00
Mode		60
Std. Deviation		17.065
Variance		291.204
Range		60
Minimum		15
Maximum		75
Sum		7372

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 22,(2024)

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa jumlah data yang valid mencapai 145 responden tanpa ada data yang hilang (Missing=0). Rata-rata (Mean) dari skor yang diperoleh adalah 50.84 dengan nilai tengah (Median) sebesar 54.00 dan nilai yang paling sering muncul (Mode) adalah 60. Penyimpangan standar (Standard Deviation) dari data ini tercatat sebesar 17.065 yang menunjukkan tingkat variasi atau sebaran data disekitar rata rata. Variasi (Variance) yang merupakan kuadrat dari penyimpangan standar tercatat sebesar 291.204. Rentang (Range) dari data ini yang menunjukkan selisih antara nilai maksimum dan minimum adalah 60 dengan nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 75. Secara keseluruhan, jumlah total dari semua skor (Sum) yang dikumpulkan dari responden adalah 7372.

**Uji Prasyarat (Asumsi Klasik)**

**a. Uji Normalitas**

Menurut (Oktarina *et al.*, 2020) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui data yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah instrument yang digunakan menghasilkan data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini memakai statistic Kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.** Uji Normalitas One – Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		145
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	13.39480065
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.062
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.088 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 22, (2024)

Berdasarkan tabel 4 Kolmogorov-Smirnov Test di atas, dapat diketahui bahwa nilai Sig 0,088 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data yang terdapat pada penelitian ini berdistribusi normal.

#### b. Uji Homogenitas

Menurut (Oktarina *et al.*, 2020) Uji homogenitas dilakukan untuk menguji/ membandingkan apakah dalam populasi penelitian tersebut tidak jauh berbeda variasinya. Hasil dari uji homogenitas biasanya ditunjukkan dalam bentuk nilai probabilitas (p-value). Jika p-value lebih besar dari tingkat signifikansi tertentu (misalnya, 0,05), maka variansi antar kelompok dianggap homogen, sehingga asumsi homogenitas variansi terpenuhi. Jika p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi, maka variansi antar kelompok dianggap tidak homogen, dan metode statistik yang tidak mengasumsikan homogenitas mungkin lebih sesuai.

**Tabel 5 .** Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hasil kualitas pelayanan	Based on Mean	48.923	1	288	0.000
	Based on Median	47.526	1	288	0.000
	Based on Median and with adjusted df	47.526	1	232.689	0.000

	Based on trimmed mean	48.758	1	288	0.000
--	-----------------------	--------	---	-----	-------

Berdasarkan data yang telah disajikan dalam tabel test of homogeneity of variances dapat dilihat bahwa nilai signifikansinya  $0,00 < 0,05$  . hal ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, variabel memiliki kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan secara individual.

**c. Uji Linearitas**

Untuk memverifikasi keberadaan hubungan linier antara variabel-variabel tersebut, dapat diterapkan berbagai strategi analitis, salah satunya adalah dengan menggunakan tabel Anova. Menurut Rahmiati (2023) uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linieritas yang telah dilakukan disajikan dalam tabel berikut ini untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai hubungan linier tersebut :

**Tabel 6.** Uji Linearitas ANOVA

<b>ANOVA Table</b>							
			<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	28219.661	49	575.911	3.990	.000
		Linearity	16096.773	1	16096.773	111.509	.000
		Deviation from Linearity	12122.888	48	252.560	1.750	.010
	Within Groups		13713.690	95	144.355		
	Total		41933.352	144			

*Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 22, (2024)*

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari deviation from linearity adalah  $0,010 \geq 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari hubungan linier antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat linier dan mendukung kelayakan model regresi linier yang digunakan dalam penelitian.

**d. Uji Regresi Linear Sederhana**

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan

sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan karyawan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di salon kecantikan Beautylicious Kota Padang.

**Tabel 7.** Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.869	3.566		5.291	.000
	Kualitas Pelayanan	.646	.068	.620	9.439	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 22, (2024)

$$Y = \alpha + \beta x_1$$

$$Y = 18.869 + 0.646$$

**Y** = Kepuasan Pelanggan

**a** = Konstanta

**β** = Koefisien Regresi

**x 1** = Kualitas Pelayanan

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- $\alpha = 18.869$  artinya jika kualitas pelayanan (X) bernilai nol (0) maka, kepuasan pelanggan (Y) akan bernilai 18.869.
- $\beta = 646$  artinya jika kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar satu satuan maka, kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 646.

**Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS SEM)**

**Evaluasi Measurement Model (Outer Model)**

**a. Uji Convergent Validity**

Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan variabel laten yang ingin diukur. Nilai outer loading awal pada variabel (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 8.** Hasil Outer Loading

	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1	0.771	
X2	0.801	
X3	0.793	
X4	0.733	
X5	0.728	
X6	0.829	

X7	0.784	
X8	0.786	
X9	0.843	
X10	0.872	
X11	0.830	
X12	0.835	
X13	0.768	
X14	0.767	
X15	0.762	
Y1		0.798
Y2		0.771
Y3		0.884
Y4		0.881
Y5		0.883
Y6		0.849
Y7		0.784
Y8		0.888
Y9		0.793
Y10		0.880
Y11		0.869
Y12		0.857
Y13		0.859
Y14		0.850
Y15		0.825

*Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS Versi 4.0, (2024)*

**b. Uji Internal Consistency**

Menurut Sarstedt dkk, (2017) juga menyebutkan nilai AVE variabel >0,5 artinya syarat convergent validity sudah terpenuhi atau menunjukkan bahwa konstruk dapat menjelaskan 50% lebih variasi itemnya. Untuk hasil lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9.** Cronbach’s Alpha

	<b>Cronbach’s Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability (rho_c)</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
Kualitas Pelayanan (X)	0.960	0.982	0.962	0.631
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.971	0.973	0.974	0.715

*Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS Versi 4.0, (2024)*

Berdasarkan pada tabel 9 terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai composite reliability dan Cronbach's alpha yang masing-masing melebihi angka 0,70. Pada tabel menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini

memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0,50. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dan variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

### c. Uji *Discriminant Validity*

Menurut Wong (2013). Maka dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut memiliki tingkat validitas diskriminan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk-konstruk dalam model mampu menjelaskan variansnya sendiri dengan lebih baik dibandingkan dengan varians yang dijelaskan oleh konstruk lain.

**Tabel 10.** Nilai Discriminant Validity (Fornel-Lacker)

	<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	0.794	0.680
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>		0.846

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS Versi 4.0, (2024)

Berdasarkan pada tabel 10 perbandingan nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) menunjukkan bahwa nilai-nilai tersebut secara konsisten lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara variabel-variabel lain dalam model. Hal ini, dapat disimpulkan bahwa semua variabel laten dalam penelitian ini memiliki construct validity dan discriminant validity yang baik, yang berarti konstruk-konstruk tersebut tidak hanya valid dalam mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur tetapi juga dapat dibedakan dengan jelas dari konstruk-konstruk lain dalam model penelitian.

**Tabel 11.** Discriminant Validity (HTMT)

<b>Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</b>	
<b>Kualitas pelayanan &lt;-&gt; Kepuasan Pelanggan</b>	0.625

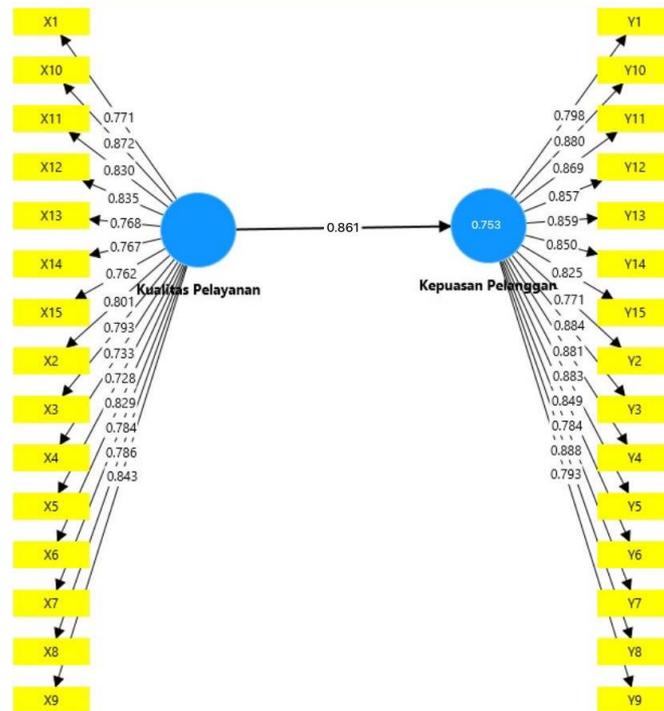
Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS Versi 4.0, (2024)

Menurut Henseler *et al.*, (2015), jika nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) untuk setiap pasangan variabel berada di bawah 0,9, maka persyaratan discriminant validity berdasarkan kategori HTMT dianggap telah terpenuhi. Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel di atas, nilai HTMT sebesar 0,625 lebih kecil dari ambang batas 0,9. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa uji discriminant validity dengan metode HTMT dalam penelitian ini telah terpenuhi dengan baik.

### 1) Evaluasi Structural Model (Inner Model)

Pengujian *inner model* atau model struktural bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel dalam penelitian guna memahami pengaruh variabel independen terhadap

variabel dependen. Tahapan pengujian mencakup penilaian signifikansi statistik, pengukuran nilai R-square untuk melihat seberapa besar variabilitas variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen, dan uji-t untuk menilai kekuatan hubungan antar konstruk. Evaluasi ini penting untuk memastikan kekuatan, validitas, dan keakuratan model, serta mendukung kesimpulan dan rekomendasi penelitian.



**Gambar 1.** Structural Model

*Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS Versi 4.0, (2024)*

Nilai r-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen. Menurut Sarstedt *et al.*, (2017) nilai r-square hasil pengolahan data penelitian terbagi menjadi tiga kategori yaitu 0,75 termasuk kategori Kuat, nilai 0,50 kategori moderat dan nilai 0,25 kategori lemah. Untuk hasil pengolahan data penelitian pada aspek ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 12.** Nilai R-Square

	<b>R-Square</b>	<b>R-Square Adjusted</b>
<b>Revisit Intention</b>	0.753	0.750

*Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS Versi 4.0, (2024)*

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai R-square untuk variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 0.753, yang dapat diinterpretasikan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di salon kecantikan Beautylicious Kota Padang adalah 75.3% Sementara itu, sebesar 24.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y), dengan variabel independent yaitu kualitas pelayanan (X). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> :Kualitas pelayanan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang.

H<sub>a</sub> :Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang.

Pengujian hipotesis sangat perlu dilakukan dengan menggunakan fungsi Bootstrapping pada Smart PLS 4.0 walaupun diterima atau tidaknya sebuah hipotesis yang diajukan. Menurut Hair *et al.*, (2014) hipotesis diterima apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau t-value melebihi nilai kritisnya. Nilai t-statistics untuk tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96 (Ghozali,2016). Hasil *R-Square R-Square Adjusted Revisit Intention* analisis pengaruh langsung akan dijelaskan pada tabel *Path Coefficient* berikut ini :

**Tabel 13.** Path Coefficient

	<b>Original sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di salon kecantikan Beautylicious Kota Padang	0.861	0.868	0.033	30.753	0.000

*Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS Versi 4.0, (2024)*

Berdasarkan tabel dapat dilihat nilai original sample, p-value, dan t-statistic yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Saputra (2023) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dapat diterima apabila nilai t-statistic > t-tabel atau p-value < 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, diperoleh nilai t-statistic sebesar 30.753 yang jauh lebih besar dari 1,96, dan p-value 0.000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai original sample sebesar 0.861 menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan karyawan dengan

kepuasan pelanggan adalah positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), yang berarti hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diuraikan pembahasan yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan karyawan dan kepuasan pelanggan, serta bagaimana pengaruh antara kedua variabel tersebut saling berkaitan. Penelitian ini telah melalui serangkaian pengujian untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, dan variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti kualitas pelayanan karyawan ini berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan di salon kecantikan Beautylicious Kota Padang.

#### **a. Kualitas Pelayanan Karyawan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 145 responden menggunakan SPSS dan Smart PLS, ditemukan bahwa kualitas pelayanan karyawan secara keseluruhan memperoleh penilaian dengan rata-rata sebesar 49.52 dan median 53.00, dengan rentang nilai antara 15 hingga 100. Rata-rata penilaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan dianggap cukup baik oleh sebagian besar responden. Namun, terdapat variasi yang signifikan dalam penilaian. Penilaian terendah yang mencapai nilai 15 mengindikasikan bahwa sebagian responden merasa kualitas pelayanan karyawan ini kurang sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, nilai tertinggi sebesar 100 menunjukkan bahwa banyak responden sangat puas dengan kualitas pelayanan karyawan ini. Deviasi standar sebesar 16.375 mencerminkan adanya perbedaan besar dalam harapan, menunjukkan bahwa tidak semua responden memiliki harapan yang sama dengan kualitas pelayanan tersebut.

Rincian analisis lebih lanjut menggunakan Smart PLS menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai R-square sebesar 0.753 yang menunjukkan bahwa 75.3% variabilitas kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel ini. Uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,7, mengindikasikan validitas konvergen yang tinggi. Selain itu, nilai composite reliability untuk kedua variabel melebihi 0,7, menunjukkan reliabilitas yang baik, dan nilai Average Variance Extracted (AVE) melebihi 0,5, memenuhi syarat validitas konvergen. Uji discriminant validity juga menunjukkan hasil yang memuaskan dengan nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk, serta nilai HTMT sebesar

0.625, yang berada di bawah ambang batas 0,9, mengindikasikan validitas diskriminan yang baik.

#### **b. Kepuasan Pelanggan**

Statistik deskriptif dari 145 responden memperlihatkan bahwa rata-rata penilaian untuk kepuasan pelanggan adalah 50.84, dengan median 54.00 dan mode 60. Deviasi standar sebesar 17.065 dan rentang nilai dari 15 hingga 100 menunjukkan adanya variasi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variasi ini mencerminkan perbedaan dalam harapan individu, yang mengindikasikan bahwa meskipun kualitas pelayanan karyawan secara umum meningkatkan kepuasan, masih terdapat ruang untuk penyempurnaan kualitas pelayanan agar lebih konsisten dalam memenuhi kebutuhan dan harapan semua pelanggan.

#### **c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak statistik SPSS dan Smart PLS untuk mengolah data, dan hasil yang diperoleh menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kedua variabel tersebut. Kualitas Pelayanan Karyawan yang baik, memungkinkan pelanggan berkunjung kembali untuk melakukan perawatan. Kualitas ini berfungsi untuk memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang memadai dan memenuhi atau melebihi harapan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan retensi pelanggan. Kualitas pelayanan bertujuan untuk memahami aspek-aspek layanan yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan—misalnya, kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan karyawan dalam menangani permintaan dan keluhan pelanggan.

Analisis data yang dilakukan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di salon kecantikan beautylicious. Temuan ini didasarkan pada hasil pengujian hipotesis dan analisis regresi, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi frekuensi kualitas pelayanan karyawan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Koefisien hubungan yang positif dan signifikan dalam analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan secara efektif mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima.

Selanjutnya, analisis menggunakan Smart PLS juga menguatkan hasil ini dengan memberikan hasil yang konsisten. Smart PLS, yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan), menunjukkan path coefficient yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang kuat terhadap preferensi pelanggan untuk melakukan perawatan di salon, peningkatan kualitas pelayanan ini berhubungan langsung dengan peningkatan kepuasan pelanggan tersebut.

Berdasarkan hasil olah data dari SPSS dan Smart PLS, dapat disimpulkan bahwa pelanggan salon beautylicious kota Padang, menunjukkan respons yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan. Kedua variabel, yakni Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan, saling mempengaruhi secara signifikan. Kualitas pelayanan tidak hanya memberikan kemudahan dalam menilai pelayanan yang diberikan tetapi juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yang sesuai dengan harapan dan memuaskan. Dengan demikian, integrasi kualitas pelayanan yang baik dapat dianggap sebagai strategi yang efektif untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan saat perawatan di salon Beautylicious kota Padang.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Kecantikan Beautylicious Kota Padang" sebagai berikut: Kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 75.3% dikategorikan kuat terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, kualitas ini merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di salon kecantikan Beautylicious Kota Padang. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain sebesar 24.7%. Faktor-faktor ini berupa harga, pelayanan karyawan, kesediaan untuk berkunjung kembali atau faktor personal lainnya. Terdapat kontribusi yang besar dalam faktor ini, yang perlu untuk diperhatikan dalam upaya kepuasan pelanggan.

Hasil uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan Smart PLS versi 4.0. Dalam penelitian ini, evaluasi model structural menunjukkan nilai R-square sebesar 0.753. Nilai ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 75.3% terhadap kepuasan pelanggan. Pada kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini. Maka, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sedang dalam menentukan kepuasan pelanggan, meskipun terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi keputusan tersebut.

Saran yang dapat diberikan kepada beberapa pihak berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu pihak Beautylicious Kota Padang lebih dapat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan dan juga promosi-promosi yang menarik sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi dan memutuskan untuk melakukan pembelian produk maupun jasa.

## DAFTAR REFERENSI

- Amarsaid, D. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Member Bento Gym Jakarta Timur) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262–267. <https://doi.org/10.36975/Jeb.V11i3.284>
- Engkur, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(1), 23-35.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty INC). *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- Haryanto, W. T. (2020). Salon Dan Spa Di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta Yang Mendukung Relaksasi Dengan Pendekatan Arsitektur Tropis (Doctoral Dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Leony, D. A. (2023). Hubungan Pengetahuan Sanitasi Dan Hygiene Dengan Perilaku Kesehatan Kerja Beautician Salon Kecantikan Di Kota Surabaya. *E-Journal*, 12 Nomor 3(I), 341–348.
- Ningsih, L. R. R., Haris, I. A., & Suwena, K. R. (2019). Studi Komparatif Kepuasan Konsumen Salon Davina Sumberkima Dengan Salon Lely Sumberkima Di Kecamatan Gerokgak Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 238. <https://doi.org/10.23887/Jjpe.V11i1.20140>
- Oktarina, R., Ambiyar, A., & Fhadillah, F. (2020). Efektivitas Komunikasi Dua Arah Pada Blended Learning Berorientasi Flipped Classroom Pada Masa New Normal Covid 19. *Media Bahasa, Sastra, Dan Budaya Wahana*, 26(2), 483–492. <https://doi.org/10.33751/wahana.v26i2.2771>
- Pariska, R. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan Di Kota Bukittinggi (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Padang)
- Purba, D. (2022). Pelaksanaan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (Sppl) Oleh Usaha Salon Kecantikan Sebagai Upaya Pencegahan Pencemaran Lingkungan Hidup Di Kota Yogyakarta
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 838. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9598>

Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). Buku Ajar STATISTIKA. FEBS Letters, 185(1), 4–8.

Shofwani, S. A., & Hariyadi, A. (2019). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Universitas Muria Kudus. Jurnal Stie Semarang, 11(1), 52–65. <https://doi.org/10.33747/Stiesmg.V11i1.338>

Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Trisnani, A. A. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Berprestasi Menerapkan Metode Vise Kriterijumska Optimizajica I Kompromisno Resenje (VIKOR). JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), Vol. 5 No.(2), 85–90. <https://ejournal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/jurikom/article/download/608/577>