

## ABSTRAK

Ayu Triandini. 302 06 11 009. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Eko Salon Pangkalpinang. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung. Dosen Pembimbing utama: Hamsani, S.E., M.Sc, Dosen pedamping: Khariyansyah, S.E., M.M.

EKO salon adalah suatu bidang usaha yang didirikan pada tahun 1997 tepatnya pada tanggal 15 Desember. EKO salon dalam usahanya bergerak di bidang perawatan seperti pemotongan rambut, creambath, hair mask (masker rambut), catok rambut, smoothing rambut, rebonding rambut, colour (warna rambut), wace (keriting), hair extantion (sambung rambut), hilight rambut, keriting bulu mata, sambung bulu mata, cukur alis, detok telinga, refleksi kaki, manicure, fresh manicure, pedicure, facial, waxing dan berbagai perawatan lainnya.

Di dalam bidang perawatan disini bisa dilihat bahwa Kepuasan pelanggan merupakan bagian yang sangat penting di dalam pelayanan, EKO Salon yang bergerak di bidang jenis perawatan kecantikan, dimana bidang usaha tersebut diperlukan keahlian seorang tenaga karyawan untuk memberikan yang terbaik didalam perawatan. Permasalahan yang diberikan dalam penulisan skripsi ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh EKO Salon untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada EKO Salon. Dari hasil penelitian yang penulis berikan berdasarkan responden yang penulis berikan kepada konsumen maka dapat diketahui bahwa total penilaian indikator terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka menunjukkan baik karena nilai terkecil sebesar 405 dan terbesar menunjukkan nilai 455. Sedangkan untuk total nilai kepuasan pelanggan menunjukkan nilai yang sangat puas pula. Dari perhitungan berdasarkan regresi berganda atau untuk mencari apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini ditunjukkan oleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 80,3 % artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan aspek yang paling dominan diantara ke 5 aspek kualitas pelayanan bisa dilihat dengan *Coefficients Beta* sebesar 0,365 yang terdapat pada aspek jaminan.

*Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Regresi Berganda.*

## ABSTRACT

Ayu Triandini. 302 06 11 009. 2010. Influence Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction At Eko Salon Pangkalpinang. Department of Management Faculty of Economics, University of Bangka Belitung. Lecturer main Pembimbing: Hamsani, S.E., M.Sc., Assistant Lecturer: Khariyansyah, S.E., M.M.

EKO salon is a business that was founded in 1997 precisely on December 15. EKO salon in an attempt to move in the field of maintenance such as cutting hair, cream bath, hair mask (hair mask), hair clamp, hair smoothing, Rebonding hair color (hair color), wace (curly), hair extantion (continued hair), hair highlight , curly eyelashes, eyelash grafting, shaving eyebrows, detok ears, reflexology foot, manicure, fresh manicure, pedicure, facials, waxing and various other treatments.

In the field of treatment here can be seen that customer satisfaction is a very important part of the ministry, EKO Salon engaged in the kind of beauty care, where the field of business expertise of a staff employee is required to provide the best in care. The problems given in writing this essay is the quality of services provided by ECO Salon for increase consumer satisfaction and the influence of service quality with customer satisfaction at EKO Salon. From the research that the authors give the author respondents give to the consumer it can be seen that the total assessment of the indicators of the quality of services provided by the company it is good because it showed the smallest value of 405 and 455 of the biggest shows. As for the total value of customer satisfaction indicates the value is very satisfied as well. From the calculation of multiple regression or to find whether there is significant relationship between service quality to customer satisfaction, this is indicated by the value of Adjusted R Square of 80.3% means a significant difference between service quality and customer satisfaction are the most dominant aspect of the 5 aspects of service quality can be seen with Coeficients Beta of 0.365 contained in the aspect of security.

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and multiple regression.*