

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Pada CV. Safa Salon Medan” Adapun penyusunan skripsi ini penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semuanya yang telah mendukung dan memberi doa'a untuk sayadalam penyusunan skripsi ini kemudian tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua saya Bapak Kasmir Sikumbang dan Ibu Yusneti yang telah memberikan banyak dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam penyusunan membantu menyusun susunan skripsi ini dan studi yang saya tempuh.
2. Buat kedua kakak kandung saya beserta keempat abang kandung saya (Ida Fitriani, Abdul Muchlis, Azwar Ramli, Faisal Anwar, Sertu Indra Fauzi, Dewi Safitri) yang telah memberikan banyak dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam penyusunan membantu menyusun susunan skripsi ini dan studi yang saya tempuh.
3. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA. selaku Rektor Universitas Medan Area.

4. Bapak Dr. Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi, selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi/Manajemen Universitas Medan area sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang telah Meluangkan Waktunya membimbing Penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam menyelesaikan Skripsi
6. Bapak Patar Marbun SE, Msi, Selaku Dosen Pembimbing I yang telah Meluangkan Waktunya membimbing Penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Ibu Hesty Sabrina, SE, Msi Selaku Dosen Sekretaris yang telah Meluangkan Waktunya membimbing Penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam menyelesaikan Skripsi.
8. Kepada CV. Safa Salon Medan yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Universitas Medan Area yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
10. Seluruh pegawai yang telah membantu mempermudah proses pengurusan administrasi Universitas Medan Area.
11. Semua teman-teman stambuk 2013 Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan yang memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi in masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Medan, 17 Agustus 2017

Dahlia Sartika
13.832.0036

DAFTAR ISI

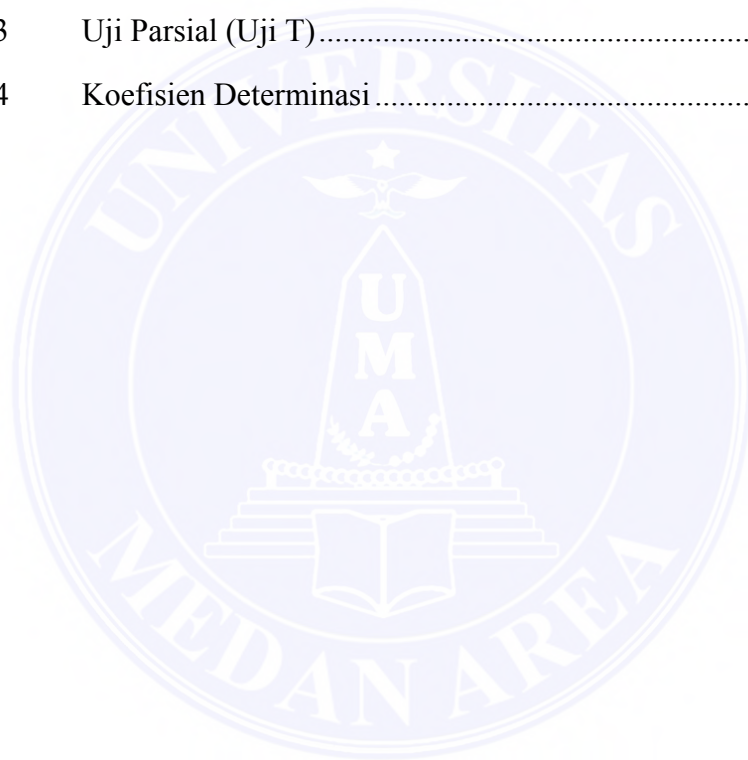
	HALAMAN
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
A. Uraian Teori.....	7
1. Pengertian kualitas pelayanan.....	7
2. Jenis-jenis kualitas pelayanan.....	10
3. Indikator kualitas pelayanan.....	10
4. Pengertian harga.....	13
5. Tujuan penetapan harga.....	15
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga.....	16
7. Indikator Harga.....	16
8. Pengertian kepuasan pelanggan.....	16
9. Faktor-faktor yang memepengaruhi kepuasa pelanggan.....	17
10. Strategi kepuasan pelanggan.....	19
11. Indikator kepuasan pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Konseptual.....	23

D. Hipotesis.....	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
2. Uji Statistik	32
3. Uji Asumsi Klasik.....	33
4. Uji Hipotesis	34
5. Uji Koefisien Determinasi	35
BAB IV: PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	36
1. Gambaran Umum Perusahaan	36
2. Struktur Organisasi	36
3. Penyajian Data Responden	37
4. Penyajian Data Angket Responden	39
B. Pembahasan	
1. Uji Validitas dan Reabilitas	45
2. Uji Statistik.....	48
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Uji Hipotesis.....	55
5. Koefisien Determinasi	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V: KESIMPULAN & SARAN	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN**DAFTAR TABEL**

No. Tabel	Judul/Teks	Halaman
Tabel II.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
Tabel III.1	Rincian Waktu Penelitian.....	26
Tabel III.2	Operasional variabel.....	28
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden	38
Tabel IV.2	Usia Responden	38
Tabel IV.4	Safa salon medan memiliki fasilitas yang memadai dan modern.....	39
Tabel IV.5	Karyawan safa salon medan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan pelanggan.....	40
Tabel IV.6	Karyawan safa salon medan menanggapi keluhan dari pelanggan dengan baik	40
Tabel IV.7	Safa salon medan memberikan pelayanan tanpa membedakan status social pelanggan	41
Tabel IV.8	Harga jasa di safa salon medan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan.....	41
Tabel IV.9	Harga yang ditawarkan di safa salon medan sesuai dengan manfaat yang diberikan kepada pelanggan.....	42
Tabel IV.10	Saya merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan.....	42
Tabel IV.11	Saya merasa puas dengan kenyamanan saat berada di safa salon medan	43
Tabel IV.12	Saya puas atas pelayanan karyawan safa salon medan saat melakukan treatment salon	43
Tabel IV.13	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat menggunakan jasa safa salon medan	44
Tabel IV.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45

Tabel IV.17	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_2).....	46
Tabel IV. 18	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel IV.19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y	48
Tabel IV.21	Analisis Linear Berganda	50
Tabel IV.21	Uji Multikonolinearitas	53
Tabel IV.22	Uji Simultan (Uji F).....	55
Tabel IV.23	Uji Parsial (Uji T).....	56
Tabel IV.24	Koefisien Determinasi	57



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul/Teks	Halaman
Gambar II.1	Kerangka Konseptual	22
Gambar IV.1	Struktur Organisasi CV. Safa Salon Medan	34
Gambar IV.2	Histogram	46
Gambar IV.3	<i>Normal Probability Plot</i>	47

