



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN NEXTGROW BARBERSHOP DI DESA PANDEAN  
KECAMATAN DURENAN KABUPATEN TRENGGALEK**

**Imam Sukwatus Suja'i<sup>1</sup>, Fikri Hasbian Wafa<sup>2</sup>**

*Pendidikan Ekonomi, Fakultas Soshum, Universitas Bhinneka PGRI  
imam.sujai@stkipgritlungagung.ac.id<sup>1</sup>, fikrihasbian@gmail.com<sup>2</sup>*

**Info Artikel :**

Diterima : 20 Maret 2022

Disetujui : 24 Maret 2022

Dipublikasikan : 29 Maret 2022

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan ber-pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Nextgrow Barbershop di Desa Pandean Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Hasil dari penelitian ini yaitu: (a). Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu  $t$  hitung 5,996 >  $t$  tabel 1,674 yang berarti signifikan. Kemudian kontribusi yang diberikan yaitu sebesar 41,8% dan sisanya 58,2% dipengaruhi oleh variabel – variabel lainnya. Kesimpulan yang dihasilkan adalah terdapat pengaruh secara parsial pada kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Nextgrow Barbershop di Desa Pandean Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek dengan kontribusi yang diberikan sebesar 41,8%.

**Kata Kunci :**

*Kualitas  
Pelayanan;  
Kepuasan  
Pelanggan*

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine whether service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction Nextgrow Barbershop in Pan-dean Village, Durenan District, Trenggalek Regency. The type of research used is quantitative with an associative approach. The results of this study are: (a). There is a partial influence between the independent variable service quality (X) on customer satisfaction (Y), namely  $t$  hitung 5.996 >  $t$  tabel 1.674 which means significant. Then the contribution given is 41.8% and the remaining 58.2% is influenced by other variables. The conclusion is that there is a partial effect on service quality (X) on customer satisfaction (Y) Nextgrow Barbershop in Pandean Village, Durenan District, Trenggalek Regency with a contribution of 41.8%.*

**Keywords :**

*Service Quality;  
Customer  
Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era yang semakin berkembang, perusahaan sebaiknya mampu memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya, dengan memfokuskan pada keinginan dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan kualitas pelayanan. Memperhatikan peran kualitas pelayanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah kualitas pelayanan menjadi prioritas utama, dan hal ini dapat kita lihat pada suatu perusahaan yang berada di kabupaten Trenggalek khususnya di Kecamatan Durenan. Nextgrow Barbershop merupakan salah satu penyedia jasa pangkas rambut yang ternama di Kecamatan Durenan.

Barbershop yang mengakomodasi citra maskulin dan kenyamanan pelanggan menjadi konsep utama Nextgrow Barbershop. terdapat beberapa alasan Barbershop menjadi ladang bisnis potensial pada masa mendatang. Mayoritas pria dewasa merasa kurang nyaman untuk memangkas rambut di salon umum. Hal ini dikarenakan kapster/tukang cukur di salon umum adalah para wanita yang kurang mengetahui tren model rambut pria terbaru. Pelayanan maksimal yang ditawarkan Next-grow Barbershop dilengkapi dengan peralatan pangkas rambut berstandar internasional seperti hidrolis dan reclining yang nyaman untuk para pelanggan. Tarif jasa pangkas rambut yang ditawarkan Seriouscut Barbershop relatif terjangkau. Tarif pangkas rambut senilai Rp15.000.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Suwuh et al., 2018). Pelanggan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima berdasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa pangkas rambut itu sendiri. Kualitas pelayanan suatu badan usaha akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Yafie, n.d.). Seorang pelanggan yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang memenuhi standar dan dilayani begitu baik akan memberikan tanggapan yang berbeda dengan seorang pelanggan yang mendapatkan pelayanan dengan kualitas yang buruk dan kurang memuaskan.

Beberapa kasus yang sering terjadi dalam pemotongan rambut adalah miscommunication atau kesalahpahaman antara pelanggan dan tukang cukur, seperti jenis potongan rambut yang tidak sesuai ekspektasi pelanggan, membuat pelanggan merasa kecewa. Maka sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa (pangkas rambut) khususnya Nextgrow Barbershop harus memberikan pelayanan yang sangat baik terutama pada pemangkasan dan sikap yang ramah terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Dengan dimilikinya kualitas pelayanan yang baik di dalam perusahaan maka akan tercipta kepuasan bagi pelanggannya. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas yang diberikan maka, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan perusahaan lain. Hal ini tentu akan mengurangi jumlah pelanggan dan akan menurunkan citra dari perusahaan itu sendiri. Tetapi bila pelanggan merasa benar-benar puas, pelanggan akan berlangganan dan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk ikut berlangganan di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya kualitas pelayanan secara lebih matang. Karena semakin disadari bahwa kualitas pelayanan merupakan hal utama untuk bertahan dan memenangkan persaingan di dalam bisnis.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah semacam strategi yang di keluarkan perusahaan untuk meraih keunggulan dalam persaingan pasar serta strategi untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, kualitas pelayanan juga merupakan alat tolak ukur seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi kebutuhan konsumen (Sherly, 2018).

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah :

- a. **Bukti fisik** yang meliputi kebersihan dan kenyamanan perusahaan, perlengkapan/fasilitas yang modern, kerapian/penampilan karyawan perusahaan.
- b. **Kehandalan** yang meliputi apakah karyawan dapat memberikan pelayanan sesuai komitmen perusahaan, adanya pertanggung jawaban mengenai penanganan konsumen akan masalah pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan.
- c. **Daya tanggap** yang meliputi keramahan karyawan terhadap konsumen, ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan, kesediaan karyawan mendengarkan permasalahan dan saran konsumen.
- d. **Jaminan** yang meliputi adanya komunikasi yang berkelanjutan kepada konsumen tentang informasi dan tanggap menyikapi keluhan dan complain, adanya keamanan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, karyawan bersikap sopan dan ramah terhadap semua konsumen
- e. **Empati / kepedulian** yang meliputi Memahami kebutuhan konsumen, perusahaan bersungguh-sungguh melayani keluhan dan saran konsumen, perusahaan memberikan perhatian individu kepada konsumen.

### Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan atas kinerja produk atau layanan yang diharapkan dari produk atau layanan(Kotler & Keller, 2016) .

Indikator dari variabel Kepuasan Konsumen yaitu :

- a. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan hasil dari pelayanan potong rambut nextgrow barbershop.
- b. Nextgrow barbershop tidak menerima complain dari pelanggan
- c. Kesesuaian layanan dengan ekspektasi pelanggan.
- d. Minat berkunjung Kembali.
- e. Kesediaan Merekomendasikan jasa kepada teman atau kerabat.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang di gunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan yang menggunakan jasa pangkas rambut Nextgrow Trenggalek barber-shop lebih dari 3 kali pada tahun 2021 sebanyak 60 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah propo-tional random sampling yaitu teknik pengam-bilan sampel dari anggota populasi secara acak secara proporsional”. Setelah mengetahui unit populasi yang ada, penelitian mengambil wakil dari setiap unit secara berimbang. Pen-gukuran sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus slovvin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kelonggaran 5%. Jumlah pelanggan Nextgrow Barbershop Trenggalek yang menjadi pelanggan tetap selama 6 bulan kurang lebih 60 orang. Maka:

$$\begin{aligned} N &= \frac{60}{1+60(0,5)^2} \\ &= \frac{60}{1+(60 \times 0,0025)} \\ &= \frac{60}{1,15} \\ &= 52,17 \\ &= 52 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka sampel penelitian ini sebanyak 52 responden pada Nextgrow Barbershop Trenggalek. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Alternatif jawaban kuesioner mengacu pada teknik skala likert dengan lima alternatif jawaban yaitu, sangat puas, puas, ragu-ragu, tidak puas, sangat tidak puas.

Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menunjukkan kesahihan suatu instrumen. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu Uji Normalitas, Uji Linearitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa regresi linear berganda. Kemudian untuk uji hipotesis menggunakan Uji t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dari hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan  $Y = a + bX$  yaitu  $Y = 23,764 + 0,616X$ . Dari persamaan regresi diketahui bahwa bila meningkat setiap satuan Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat Kepuasan Pelanggan.

Selanjutnya berdasarkan hasil uji t statis-tik diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dengan nilai t hitung  $5,996 > t$  tabel  $1,674$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga berdasarkan hasil tersebut berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) =  $0,418$  yang artinya  $41,8\%$  kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya  $58,2\%$  dipengaruhi oleh variabel lain.

### Pembahasan

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y) Nextgrow Barbershop di Desa Pandean Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek. Pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik akan mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Kotler & Keller, 2016) bahwa salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada para pelanggan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Nextgrow Barbershop di Desa Pandean Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek.

Berdasarkan hasil pembahasan maka penulis memberikan saran kepada pihak Nextgrow Barbershop agar lebih memperhatikan pelayanannya untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tercipta dari banyak factor salah satunya yaitu kenyamanan pelanggan. Jadi pihak Nextgrow Barbershop harus pandai-pandai dalam menciptakan suasana nyaman agar pelanggan pun juga nyaman jika berada di Nextgrow Barbershop. Jika mempunyai suasana yang nyaman maka pelayanan yang ada akan menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Sherly, A. (2018). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabbike Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara*. 1–113.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8.
- Yafie, A. S. (n.d.). *Pengaruh kualitas produk dan jasa terhadap kepuasan pelanggan ( Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang )*. 35(2), 11–19.