

KEPUASAN PELANGGAN YANG DIPENGARUHI OLEH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PANGKAS RAMBUT SEROJA BANGKINANG KOTA

AZHARI, ZULHER, SYAMSUL BAHRI, TAUFIK HIDAYAT

Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bangkinang
azharibangkinang1@gmail.com, zulherbkn@gmail.com, syamsulbahri631012@gmail.com,
taufikhidayat@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tarif dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pangkas rambut seroja bangkinang dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden yang diambil dengan menggunakan rumus slovin dan di analisis menggunakan analisis linear berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan uji secara simultan dan uji secara parsial. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pangkas rambut seroja bangkinang. Keeratan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sangat kuat dengan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 76,30%.

Kata Kunci: Tarif; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

Abstract: This research aims to determine the effect of rates and service quality simultaneously and partially on customer satisfaction at Seroja Bangkinang barbershop with a sample size of 98 respondents taken using the Slovin formula and analyzed using multiple linear analysis. Hypothesis testing is carried out by simultaneous testing and partial testing. Based on the research results, it can be concluded that rates and service quality simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction. Likewise, partial test results show that rates and service quality have an effect on customer satisfaction at Seroja Bangkinang barbershop. The close relationship between the independent variable and the dependent variable is very strong with the contribution of the independent variable to the dependent variable being 76.30%.

Keywords: Rates, Service Quality, Customer Satisfaction.

A. Pendahuluan

Pada kenyataannya, penampilan merupakan salah satu hal yang penting bagi manusia. Penampilan yang menarik bisa menambah rasa percaya diri pada seseorang. Tampil rapi dan menarik tidak lagi hanya kebutuhan para wanita. Kini pria juga ingin selalu tampil rapi dan menawan dalam setiap kegiatan. Banyak hal yang pria perhatikan terkait penampilan, salah satunya adalah gaya rambut. Hal ini membuat kebutuhan jasa pangkas rambut terus meningkat. Alhasil usaha pangkas rambut pun semakin menjamur.

Usaha pangkas rambut menjadi bisnis yang sangat menjanjikan, apalagi bagi seseorang yang memiliki keterampilan yang baik. Siapapun butuh penampilan rapi, salah satu penampilan yang diperhatikan adalah rambut. Pada zaman modern seperti sekarang ini sudah banyak model dan tatanan rambut baru yang bisa menjadi pilihan, oleh karena itu sudah jelas keberadaan jasa pangkas rambut selalu dibutuhkan oleh masyarakat.

Pangkas rambut merupakan salah satu jenis usaha yang masuk kedalam kategori usaha yang bergerak dalam bidang jasa, didalamnya menyediakan jasa potong rambut untuk pelanggan. Adapun alasan kenapa banyak yang membuka usaha di bidang jasa pangkas rambut adalah: pertama modal yang dikeluarkan relatif kecil, dengan pendapatan yang cukup tinggi; kedua mudah dalam melakukan usahanya; ketiga tidak sulit dalam penyediaan peralatan dalam usaha ini; yang keempat sampai kapanpun pangkas rambut akan selalu dicari karena setiap harinya rambut manusia tumbuh dan semakin bertambah panjang.

Bangkinang kota sebagai Ibu kota kabupaten Kampar merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk yang relatif tinggi yang membutuhkan pangkas rambut untuk menunjang

penampilan mereka. Pangkas Rambut Seroja merupakan salah satu pangkas rambut yang beralamat di Jl. Agus Salim Bangkinang Kota. Pangkas rambut Seroja berdiri pada tahun 2019 yang melayani pangkas rambut bagi masyarakat Bangkinang kota dan sekitarnya. Pangkas rambut Seroja memiliki izin usaha nomor 510/SKU-LGN/IX/2020/577 yang dikeluarkan oleh Kelurahan Langgini pada tahun 2020.

Pangkas rambut Seroja merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa yang berdiri sejak awal tahun 2016 dan didirikan oleh bapak Seroja Saputra. Jasa yang ditawarkan adalah pangkas rambut dan layanan-layanan lainnya. Pangkas rambut Seroja pertama kali buka bertempat di Jl. DI. Panjaitan Bangkinang Kota. Pada saat ini Pangkas rambut Seroja beralamat di Jl. KH. Jl. H. Agus Salim, Langgini, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar. Awal mula Bapak Seroja Saputra mendirikan usaha ini karena faktor kebutuhan pribadi, karena di era globalisasi ini fashion hair style laki-laki sangat penting dalam halnya kehidupan sehari-hari.

Dalam menjalankan bisnis, pangkas rambut Seroja selalu memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep yang penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu usaha. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk usaha di mata pelanggan. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas (Kotler dan Keller (2016:153). Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam berbisnis. Semakin ketatnya persaingan dalam bisnis menuntut para pengusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dengan harga yang terjangkau agar membawakesan yang baik bagi konsumen. Tercapainya kepuasan konsumen bisa membawadampak positif dan menambah konsumen baru. Apabila konsumen merasa puas, maka mereka akan melakukan pembelian yang berulang.

Perasaan puas pelanggan dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang melakukan pembelian maupun pelanggan yang menggunakan jasa. Begitu juga dengan pangkas rambut Seroja yang mana dalam 3 (tiga) tahun terakhir memiliki jumlah pelanggan yang berfluktuasi.

Pelanggan pada Pangkas Rambut Seroja Tahun 2020 – 2022

No.	Tahun	Pelanggan (orang)		
		Target	Realisasi	Persentase (%)
1	2020	5.000	4.198	83,96
2	2021	5.000	4.764	95,28
3	2022	5.000	4.352	87,04

Jumlah pelanggan Pangkas Rambut Seroja mengalami fluktuasi. Persentase tertinggi terjadi pada tahun 2021 dengan jumlah persentase sebesar 95,28% dan persentase terendah terjadi pada tahun 2020 dengan jumlah persentase sebesar 83,96%. Kualitas pelayanan, tarif dan kualitas hasil pangkas rambut juga berperan besar dalam mempertahankan pelanggan, di mana pengalaman positif dapat meningkatkan retensi pelanggan, sedangkan pengalaman negatif dapat menyebabkan fluktuasi yang signifikan dalam jumlah pelanggan.

Tarif merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang dan pelayanannya. Untuk menentukan harga produk, diperlukan pertimbangan yang matang agar tepat antara kualitas produk dan nilai jual dari produk tersebut. Kesalahan dalam menentukan harga dapat menyebabkan bisnis mengalami kebangkrutan. Dalam menetapkan suatu harga, pengusaha harus memperhatikan perekonomian dari para konsumen. Hal yang demikian dimaksudkan agar produk maupun jasa tersebut terjangkau untuk semua kalangan. Bagi konsumen, tarif menjadi bahan pertimbangan dalam memutuskan untuk membeli produk (Tjiptono, 2014).

Tarif sebagai salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu usaha. Banyak pengusaha bangkrut karena mematok tarif yang tidak cocok, tarif yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian pelanggan, agar pelanggan dapat menggunakan jasa tersebut. Sedangkan bagi pelanggan, tarif merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian sehingga akan menentukan suatu kepuasan, karena tarif suatu jasa mempengaruhi persepsi konsumen mengenai jasa tersebut (Faedah, 2016).

Permasalahan kepuasan pelanggan akan muncul jika salah satu faktor saja tidak terpenuhi, misalkan tarif yang tidak sesuai dengan jasa yang ditawarkan, oleh karena itu, tarif yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan tersebut agar terciptanya kepuasan. Adapun tarif yang diberikan Pangkas Rambut Seroja kepada pelanggan yaitu :

Perbandingan Tarif Pangkas Rambut di Bangkinang Kota

No.	Jenis Pangkas	Tempat Pangkas		
		Seroja	Firman	Aris
1	Dewasa	Rp. 20.000	Rp. 20.000	Rp. 15.000
2	Remaja	Rp. 15.000	Rp. 15.000	Rp. 13.000
3	Cukur Jenggot dan kumis	Rp. 8.000	Rp. 5.000	Rp. 18.000
4	Pangkas dan Semir	Rp. 50.000	Rp. 40.000	Rp. 50.000

Pangkas rambut Seroja memiliki tarif yang berbeda dengan tarif pangkas rambut seroja dan aris. Hal tersebut tentunya memberikan pilihan bagi pelanggan dalam menentukan tempat pangkas sesuai dengan pilihan tarif yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Selain tarif, faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Lupioadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting pada perusahaan. Jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik, maka pelanggan merasa puas dan juga bisa meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak mampu melayani pelanggan dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah pelanggan akan memutuskan hubungan bisnis dengan perusahaan karena merasa tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan, dan dengan sendirinya pelanggan akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya yang pada akhirnya para pelanggan akan memutuskan hubungan dengan perusahaan.

Kualitas pelayanan yang buruk, dan banyak faktor lainnya. Kualitas layanan berperan penting dalam menarik konsumen untuk melakukan pembelian. Dengan kualitas layanan yang memuaskan, akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian produk ataupun untuk melakukan pembelian ulang. Kualitas layanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan (*ability*) dari penjual dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Walton (2014) harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan mengatakan bahwa Pangkas rambut Seroja menyediakan fasilitas berupa kursi tunggu pelanggan yang sedang mengantri. Kurangnya pendingin udara berupa kipas angin untuk pelanggan yang sedang mengantri sehingga pelanggan yang menunggu merasa kurang nyaman. Masih adanya karyawan yang kurang ahli sehingga durasi pangkas memakan waktu yang cukup lama.

Penelitian yang dilakukan oleh Nenny Octarinie(2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Barbershop Terhadap Kepuasan Konsumen Memilih Barbershop (Studi pada Konsumen Balaputra Barbershop Palembang) menunjukkan hasil bahwa Kualitas pelayanan barbershop berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Balaputra Barbershop Palembang.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Asep Yayat Hidayat, Yayan Rudianto, Hendi Sobari (2020) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadapkepuasan konsumen Obing Barbershop Sindangherang Ciamis menunjukkan hasil bahwa Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadapkepuasan konsumen Obing Barbershop Sindangherang Ciamis.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan rumusan permasalahan yaitu apakah tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pangkas rambut Seroja Bangkinang Kota. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh tarif dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pangkas rambut Seroja Bangkinang Kota.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada Pangkas Rambut Seroja yang beralamat di Jl. Agus Salim Bangkinang Kota selama 2bulan yaituterhitung mulai dari bulan September 2023 sampai Oktober 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pangkas rambut di Pangkas Rambut Seroja pada tahun 2022 sebanyak 6.480 orang pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah responden sebanyak 98 orang dengan kriteria pelanggan yang datang lebih dari satu kali ke pangkas rambut Seroja Bangkinang Kota

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, *file research* dan wawancara. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis linear berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan uji secara simultan dan uji secara parsial dengan persamaan regresi yaitu : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$. Y = Kepuasan pelanggan, α = konstanta sebagai titik potong, X_1 = Tarif, X_2 = Kualitas Pelayanan. β_1, β_2 = Koefisien Regresi, ε = *Error Term*.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Analisa Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	6,151	2,277
Tarif	0,586	0,073
Kualitas Pelayanan	0,271	0,057

$$Y = 6,151 + 0,586X_1 + 0,271X_2$$

- 1) Nilai konstanta (α) adalah bernilai positif yaitu 6,151. Artinya jika tarif dan kualitas pelayanan bernilai 0 (nol), maka kepuasan pelanggan bernilai tetap sebesar 6,151.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel tarif bernilai positif, yaitu 0,586, artinya setiap peningkatan variabel tarif sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,586 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai tetap (konstan) dan begitu juga sebaliknya.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif, yaitu 0,271, artinya setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,271 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap (konstan) dan begitu juga sebaliknya.

2. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

**Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	437,241	2	218,621	93,282	0,000 ^b
	Residual	222,646	95	2,344		
	Total	659,888	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tarif

Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,050, artinya variabel *independent* berpengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent*. Dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama, variabel tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang.

3.Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Hasil Uji t

Coefficients ^a			
	Model	t	Sig.
1	(Constant)	2,702	0,008
	Tarif	8,019	0,000
	Kualitas Pelayanan	4,740	0,000

1)Variabel tarif (X_1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil signifikansi tersebut ternyata nilai signifikansi variabel tarif lebih kecil dari 0,050 ($0,000 < 0,050$) yang berarti bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan kata lain variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang.

2)Variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Berdasarkan hasil signifikansi tersebut ternyata nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,050 ($0,000 < 0,050$) yang berarti bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan kata lain variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang.

4.Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,814 ^a	0,763	0,655	1,531

Diperoleh nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,814 yang berada pada interval koefisien (0,800 - 1,000) yang diartikan bahwa hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat. Dapat dikatakan bahwa variabel tarif dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang.

Nilai koefisien determinasi variabel bebas terhadap variabel terikat diperoleh R Square sebesar 0,763 ($0,763 \times 100 = 76,30\%$), artinya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat berada pada interpretasi kuat ditentukan oleh variabel tarif dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 23,70% ditentukan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa bahwa dari segi usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 15-25 tahun. Hal ini mencerminkan bahwa sampel survei ini cenderung didominasi oleh individu muda. Faktor ini dapat memengaruhi hasil penelitian atau analisis yang berkaitan dengan kelompok usia tertentu, seperti perilaku konsumsi,

preferensi, atau pandangan terhadap suatu isu. Dalam hal pendidikan, data menunjukkan variasi yang signifikan. Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, diikuti oleh mereka yang memiliki gelar Sarjana (S1) sebanyak. Meskipun ada kehadiran responden dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah, seperti SMP, dan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, seperti Magister (S2), namun distribusi pendidikan ini memberikan gambaran yang menarik tentang tingkat pendidikan dalam sampel tersebut.

Melihat dari segi pekerjaan, data menunjukkan keragaman dalam lapangan pekerjaan responden. Sebagian besar responden adalah siswa dan mahasiswa, yang mungkin mencerminkan sifat survei yang ditargetkan pada kelompok ini. Namun, terdapat pula responden yang bekerja sebagai tenaga honorer, wiraswasta, dan pegawai negeri sipil. Hal ini memberikan informasi tentang keragaman latar belakang pekerjaan responden yang dapat mempengaruhi perspektif dan kebiasaan mereka dalam konteks tertentu. Secara keseluruhan, analisis data usia, pendidikan, dan pekerjaan ini memberikan gambaran yang kaya dan kontekstual tentang karakteristik responden. Informasi ini penting untuk memahami latar belakang demografis responden dan dapat membantu peneliti atau analis dalam menafsirkan temuan atau merancang strategi berdasarkan profil demografis ini.

Berdasarkan hasil Uji F yaitu pengujian secara bersama-sama (*simultan*) variabel penelitian menunjukkan bahwa tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang yang dibuktikan dengan hasil olahan data yang memiliki nilai sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil daripada 0,050. Pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Saya merasa puas karena model potongan rambut sesuai dengan yang di inginkan". Hasil tersebut memberikan makna bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pangkas rambut yang diterima dari pangkas rambut Seroja Bangkinang Kota. Kepuasan pelanggan ini kemungkinan besar disebabkan oleh keberhasilan Seroja dalam menghasilkan model potongan rambut sesuai dengan harapan pelanggan.

Keahlian dan kemampuan Seroja dalam memahami keinginan pelanggan secara tepat menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dalam industri pelayanan seperti pangkas rambut, kepuasan pelanggan sering kali menjadi indikator kualitas layanan, dan pernyataan tersebut dapat dianggap sebagai testimonial positif yang dapat meningkatkan reputasi dan daya tarik Seroja Bangkinang Kota di mata calon pelanggan lainnya. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan "Saya potong rambut di pangkas rambut seroja selama sekali sebulan". Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak memiliki jadwal khusus dalam pangkas rambut. Para pelanggan memangkas rambut sesuai dengan keinginan mereka dan apabila rambut mereka sudah tidak rapi.

Kepuasan menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan S (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Menurut Lovelock dan Wirtz (2016:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Sedangkan menurut Tjiptono (2015:146), "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya".

Jadi menurut beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan evaluasi yang dirasakan pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa dan sesudah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut apakah sesuai dan terpenuhi atau tidak apa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut. Kepuasan merupakan suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan

penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.

Sumarwan (2015:47) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut.

Untuk mendukung hasil penelitian ini, peneliti mengemukakan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asep Yayat Hidayat, Yayan Rudianto, Hendi Sobari (2020) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Obing Barbershop Sindangherang Ciamis. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Obing Barbershop Sindangherang Ciamis. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Brian Desky Andreawan (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen pangkas rambut andikadi Kota Kediri menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pangkas rambut andikadi Kota Kediri.

Berdasarkan hasil uji secara sendiri-sendiri (parsial) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari tarif terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang. Hal ini buktikan dengan perolehan nilai signifikan yaitu sebesar 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa memang terdapat pengaruh dari variabel tarif terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang.

Pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Tarif Pangkas rambut seroja bangkinang sesuai dengan kerapian hasilnya”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian tarif pangkas rambut di Seroja Bangkinang dengan kerapian hasilnya mencerminkan hubungan positif antara biaya pelayanan dan kualitas yang diterima oleh pelanggan.

Pelanggan merasa nilai dari tarif yang dibayarkan sebanding dengan hasil potongan rambut yang rapi dan memuaskan. Hal ini bisa menunjukkan adanya transparansi dan integritas dalam penetapan tarif oleh Seroja Bangkinang. Kesenjangan antara tarif dan kualitas pelayanan dapat menjadi sumber ketidakpuasan pelanggan, tetapi dalam hal ini, kesesuaian tersebut menciptakan persepsi positif terhadap nilai yang diberikan oleh Seroja Bangkinang dalam layanan pangkas rambutnya. Kepercayaan pelanggan terhadap keterampilan dan profesionalisme Seroja dapat meningkat, berpotensi mendukung retensi pelanggan dan mendatangkan pelanggan baru yang mencari keseimbangan antara kualitas dan biaya.

Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan “Tarif Pangkas rambut seroja bangkinang murah dibandingkan dengan pangkas rambut lainnya”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa tarif yang ditawarkan oleh pangkas rambut seroja bangkinang kota termasuk dalam kategori menengah.

Tarif ialah sejumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen sebagai nilai tukar untuk mendapatkan manfaat dari jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut Shinta dalam jurnal Pertiwi (2016:181), tarif merupakan suatu nilai yang dinyatakan dalam bentuk rupiah yang digunakan untuk pertukaran atau transaksi yang harus dibayar konsumen untuk menerima barang ataupun jasa. Harga merupakan jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk memperoleh produk (Kotler dan Armstrong, 2016:181).

Menurut Krisdayanto (2018:3) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Menurut Setyaningrum et al., (2015:128), mengatakan harga merupakan total semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan (benefit) atas kepemilikan atau pemakaian suatu produk atau jasa.

Menurut Tjiptono dan Candra dalam Priansa (2017:209) mengatakan bahwa harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Selain itu penilaian tarif dapat dilihat dari kesesuaian antara suatu pengorbanan dari konsumen terhadap nilai yang diterimanya setelah melakukan pembelian, dan dari situ lah konsumen akan mempresepsikan dari produk jasa tersebut yang positif adalah hasil dari jasa

puas akan suatu pembelian yang dilakukannya, sedangkan persepsi yang negative merupakan suatu bentuk dari ketidakpuasan konsumen atas produk atau jasa yang dibelinya.

Untuk mendukung hasil penelitian ini, peneliti mengemukakan hasil penelitian yang dilakukan oleh Moh. Ofar (2019) yang berjudul pengaruh promosi pelayanan dan tarif terhadap kepuasan konsumen Grab di Kelurahan Dinoyo Malang. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tarif berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Grab di Kelurahan Dinoyo Malang. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rifka Ayu Rusdiana, Agus Hermani D. Seno (2015) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan konsumen Hotel Amanda Hills Bandungan. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tarif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hotel Amanda Hills Bandungan.

Berdasarkan hasil uji secara sendiri-sendiri (parsial) variabel penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang. Hal ini buktikan dengan perolehan nilai signifikan yaitu sebesar 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa memang terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang.

Pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah pernyataan “Karyawan Pangkas rambut seroja bangkinang memberikan solusi dalam pemilihan model rambut yang cocok dengan pelanggan”. Hasil tersebut memberikan gambaran mengenai karyawan pangkas rambut di Seroja Bangkinang yang memberikan solusi dalam pemilihan model rambut yang cocok dengan pelanggan menunjukkan tingkat keprofesionalan dan keahlian yang tinggi dalam pelayanan pelanggan.

Kemampuan karyawan untuk memberikan solusi menunjukkan pemahaman mendalam terhadap tren mode rambut, bentuk wajah, dan preferensi individual pelanggan. Ini mencerminkan pelayanan yang tidak hanya mengikuti instruksi pelanggan, tetapi juga menawarkan saran yang berharga untuk memastikan bahwa model rambut yang dipilih akan sesuai dan meningkatkan penampilan pelanggan. Keakuratan dalam memberikan solusi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap karyawan pangkas rambut Seroja Bangkinang, memperkuat hubungan pelanggan dan mendorong loyalitas. Dengan memberikan pilihan yang sesuai, Seroja Bangkinang dapat membedakan diri sebagai tempat pelayanan pangkas rambut yang tidak hanya memberikan layanan berkualitas tetapi juga mendukung kebutuhan dan gaya unik setiap pelanggan.

Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pernyataan “Pangkas rambut seroja bangkinang menyediakan kipas angin untuk pelanggan yang sedang mengantri”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak nyaman karena pangkas rambut seroja belum menyediakan kipas angin untuk memberikan kenyamanan pelanggan selama mengantri untuk pangkas rambut.

Kualitas pelayanan pada layanan pangkas rambut memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam industri ini tidak hanya terkait dengan hasil potongan rambut, tetapi juga dengan pengalaman secara keseluruhan selama proses pelayanan. Faktor-faktor seperti kemampuan karyawan dalam memahami dan merealisasikan keinginan pelanggan, ketepatan waktu, keramahan, dan suasana tempat pangkas rambut dapat memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas potongan rambut yang sesuai dengan harapan pelanggan, dikombinasikan dengan tingkat pelayanan yang baik, dapat menciptakan pengalaman yang positif. Kepercayaan pelanggan terhadap keahlian dan konsistensi pelayanan pangkas rambut akan meningkatkan loyalitas pelanggan, menciptakan efek positif bagi reputasi bisnis, serta mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi kunci keberhasilan dan pertumbuhan bisnis dalam industri pangkas rambut.

Menurut Tjiptono (2016), bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan

kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Untuk mendukung hasil penelitian ini, peneliti mengemukakan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nenny Octarinie(2020) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Barbershop Terhadap Kepuasan Konsumen Memilih Barbershop (Studi pada Konsumen Balaputra Barbershop Palembang) menunjukkan hasil bahwa secara parsial kualitas pelayanan barbershop berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Balaputra Barbershop Palembang

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Asep Yayat Hidayat, Yayan Rudianto, Hendi Sobari (2020) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Obeng Barbershop Sindangherang Ciamis menunjukkan hasil bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Obeng Barbershop Sindangherang Ciamis

D. Penutup

Secara simultan, tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang yang dibuktikan dengan hasil olahan data yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara parsial, tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pangkas rambut seroja bangkinang. Besar kontribusi variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sebesar 76,30%, sedangkan sisanya 23,70% ditentukan oleh variabel diluar model penelitian.

Diharapkan kepada pemilik pangkas rambut seroja bangkinang untuk memberikan potongan ataupun diskon melalui voucher terhadap pelanggan yang datang. Misalnya pelanggan yang datang 5 kali nanti akan di berikan gratis pangkas rambut 1 kali. Diharapkan kepada pemilik pangkas rambut seroja bangkinang untuk melengkapi fasilitas seperti kipas angin dan fasilitas lainnya agar pelanggan merasa nyaman selama menunggu antrian pangkas. Penelitian ini selanjutnya dapat dilakukan pada objek yang sama dengan variabel yang berbeda atau pada objek yang berbeda dengan variabel yang sama.

Daftar Pustaka

- Afifuddin. 2013. *Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Basu Swastha Dharmmesta. 2014. *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Daft, Richard L. 2012, *Era Baru Manajemen, Terjemahan Tita Maria Kanita*, Edisi ke 9, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- _____. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Faedah, Nur, 2016. Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian LEA pada Showroom LEA di Samarinda, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, ISSN : 2355-5408, Vol. 4, No. 1.
- Frendy, 2011, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.

- Hana Ofela dan Sasi Agustin, 2016. Pengaruh harga, Kualitas Produk dan Kualita Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5 No. 1
- Hasibuan, Malayu S.p, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Edisi 1. Jakarta: Kencana.
- Kotler Philip, Armstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga.
- Putri, L. T., Diantara, L., & Yogi, F. (2023). Direct Marketing Dan Price Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mitsubishi L 300 Pada PT. Suka Fajar Ltd Cabang Bangkinang Kota. *Jurnal Daya Saing*, 9(3), 746-754.
- Putri, L. T., Marantika, A., Setiawan, A., Salis, M., Putra, R., & Diani, N. R. (2023). Credit Purchase Decision at PT. Finansia Multi Finance Bangkinang Based on Quality of Service and Trust. *Greenation International Journal of Economics and Accounting (GIJEA)*, 1(3), 265-273.
- Putri, L. T., Baharuddin, Y., & Nasir, M. (2024). Customer Satisfaction At Rr Cafe Delima Pekanbaru Influenced By Facilities And Menu Variations. *International Journal Of Society Reviews*, 2(2), 364-375.
- Manap, Abdul. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta.
- Mursid, M, Drs. 2014. *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, PT Gramedia, Jakarta.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Swastha, Basu. 2012. *Manajemen Pemasara Modern*. Yogyakarta; Liberty Offset.
- Terry, George R. 2013. *Dasar-dasar Manajemen*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, (2016). *Pemasaran: Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: C.V. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. 2017, *Prinsip, Penerapan, dan Penelitian Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Usman, Husaini. 2013. *Manajemen*. PT Bumi Aksara, Jakarta.