

---

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pelaksanaan Kualitas Jasa Biya Salon Muslimah

Biya salon muslimah melakukan pelaksanaan kualitas jasa dengan menerapkan Keandalan (*reability*) : kemampuan Biya salon muslimah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal ini kurangnya ketepatan waktu dalam melakukan perawatan, konsumen dibiarkan menunggu sehingga tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan . Keberwujudan (*tangible*) : Fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan di Biya salon muslimah. Dalam hal ini kebersihan yang ada di Biya salon muslimah terlihat kotor, setelah perawatan rambut yang berceceran di lantai tidak langsung dibersihkan melainkan dibiarkan menumpuk.

Daya tanggap (*responsiveness*) : Kesiediaan dan kesiapan para karyawan Biya salon muslimah untuk membantu para pelanggan dan memberikan jasa secara cepat. Dalam hal ini berupa tamu yang menginginkan perawatan rias pengantin namun tidak datang secara langsung ke Biya salon muslimah, maka para karyawan mendatangi alamat konsumen. Jaminan (*assurance*) : Kemampuan karyawan Biya salon muslimah dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dalam hal ini berupa sikap karyawan yang sopan terhadap tamu dan dapat dipercaya, seperti karyawan yang selalu mengucapkan salam sapa terhadap tamu yang datang dan adanya sertifikat penghargaan yang dapat dipercaya

sehingga konsumen berasumsi bahwa Biya salon muslimah mempunyai kualitas yang baik.

**Gambar 4.1**  
**Sertifikat Pelatihan**



Empati (*empathy*) : Kemampuan atau kesediaan karyawan Biya salon muslimah dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi. Dalam hal ini berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, dan memberikan perhatian individual, seperti memberikan informasi dan nasihat untuk mendapatkan rambut yang sehat dan terlihat indah.

#### 4.1.1 Tanggapan Konsumen Tentang Kualitas Jasa Biya Salon Muslimah

#### 4.2 Gambaran Umum Responden

**Tabel 4.1**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan**  
**Pengunjung Salon Biya Muslimah**

Pengunjung	Frekuensi	%
Ya	98	98.0
Tidak	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Berdasarkan Tabel 4.1 dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang pengunjung biya salon muslimah sebanyak 98.0 %. Hal ini menunjukkan banyak pengunjung yang mengunjungi biya salon muslimah, dikarenakan banyak pengunjung yang membutuhkan perawatan di biya salon muslimah.

**Tabel 4.2**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jasa Biya Salon Muslimah**

Jasa menggunakan	Frekuensi	%
< 1 bulan	31	31.0
1-6 bulan	46	46.0
6 bulan - 1 tahun	9	9.0
1 tahun	14	14.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan sebanyak 46% atau menggunakan jasa biya salon muslimah selama 1-6 bulan. Hal ini dikarenakan pengunjung tertarik terhadap perawatan yang ada di biya salon muslimah.

**Tabel 4.3**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan**  
**Perawatan yang dilakukan di Biya Salon Muslimah**

Jenis perawatan	Frekuensi	%
Creambath	12	12.0
Creambath, Facial, Haircut	2	2.0
Creambath, Haircut	1	1.0
Creambath, Lulur	3	3.0
Creambath, Massage	1	1.0
Creambath, Medipedi	1	1.0
Creambath, Totok Wajah	3	3.0
Cuci Blow	1	1.0
Cuci Blow, Haircut	1	1.0
Cuci, Catok	1	1.0
Facial, Creambath	2	2.0
Facial, Creambath, Masker	1	1.0
Hair spa	1	1.0
Haircut	21	21.0
Haircut, Creambath	8	8.0
Haircut, Creambath, Totok Wajah	1	1.0
Haircut, Lulur	2	2.0
Haircut, Medipedi, Creambath	1	1.0
Haircut, Spa	1	1.0
Lulur	11	11.0
Lulur, Spa	4	4.0
Make Up	5	5.0
Massage, Lulur	1	1.0
Semua Pernah	1	1.0
Spa	8	8.0
Spa, Creambath	2	2.0
Spa, Lulur, Haircut	2	2.0
Totok Wajah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan jenis perawatan, mayoritas responden melakukan perawatan haircut sebanyak

21%. Hal ini dikarenakan pengunjung merasa puas terhadap hasil perawatan *haircut* di biya salon muslimah.

**Tabel 4.4**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	%
<20 tahun	28	28.0
21-25 tahun	37	37.0
26-30 tahun	24	24.0
>30 tahun	10	10.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan usia yaitu sebanyak 37% berusia 21-25 tahun. Hal ini dikarenakan pengunjung yang sadar akan kebutuhan perawatan kecantikan adalah usia 21-25 tahun.

**Tabel 4.5**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan**

Tingkat Kunjungan	Frekuensi	%
1 kali	70	70.0
2 kali	19	19.0
3 kali	5	5.0
4 kali	6	6.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan tingkat kunjungan yaitu sebanyak 70% hanya 1 kali. Hal ini dikarenakan pengunjung merasa penasaran atau tertarik terhadap perawatan biya salon muslimah.

#### 4.2.1 Analisis Tanggapan Responden

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari lapangan untuk tahap selanjutnya adalah menganalisa tanggapan dari responden. Dari tahapan ini juga digolongkan ke dalam beberapa bagaian, diantaranya pengklasifikasi tanggapan responden, dan pembobotannya. Variabel kualitas jasa dan loyalitas konsumen akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner.

Variabel kualitas jasa diukur menggunakan 13 butir pernyataan dan loyalitas konsumen terdiri dari 5 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran tentang variabel tersebut maka dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan data terbesar dan data terkecil

$$\text{Data terbesar} = 100 \times 5 \text{ (nilai tertinggi)} = 500$$

$$\text{Data terkecil} = 100 \times 1 \text{ (nilai terendah)} = 100$$

2. Menentukan jangkauan (R)

$$R = \text{data terbesar} - \text{data terkecil}$$

$$R = 500 - 100 = 400$$

3. Menentukan banyaknya kelas (k)

Pada penelitian ini menggunakan skala *likert*, sehingga kelas yang digunakannya pun berdasarkan skala tersebut, yang terdiri dari 5 (lima) jawaban, sehingga dalam menentukan kelas juga akan mengikuti dari banyaknya jawaban dan dalam hal ini maka kelasnya pun menjadi 5 (lima).

4. Membuat panjang interval kelas (int)

$$Int = \frac{400}{5} = 80$$

#### 5. Membuat tabel rentang klasifikasi

#### 4.2.2 Tanggapan Konsumen Tentang Kualitas Jasa Di Biya Salon

##### Muslimah

Pada Variabel Kualitas Jasa terdiri dari 13 (tiga belas) pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Jasa yang dalam pengambilan datanya menggunakan kuisioner. Indikator tersebut dituangkan kedalam item pertanyaan untuk setiap indikator. Item-item pertanyaan untuk variabel *Kualitas Jasa* adalah sebagai berikut;

**Tabel 4.6**  
**Biya Salon Muslimah melakukan perawatan tepat waktu sesuai yang dijanjikan**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	1	1.00
Cukup	3	27	27.00
Setuju	4	54	54.00
Sangat Setuju	5	18	18.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisioner Diolah 2015

Tabel 4.7 menyatakan bahwa sebanyak 54 % responden setuju Biya salon muslimah melakukan perawatan tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Hal ini dikarenakan karyawan biya salon muslimah mempunyai kemampuan dan ketepatan waktu dalam melakukan perawatan.

**Tabel 4.7**  
**Gedung Biya Salon Muslimah terlihat menarik**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	0	0.00
Cukup	3	30	30.00
Setuju	4	56	56.00
Sangat Setuju	5	14	14.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.7 menyatakan bahwa sebanyak 56 % responden setuju gedung Biya salon muslimah terlihat menarik. Hal ini dikarenakan gedung Biya salon muslimah memiliki gedung yang mempunyai warna dan desain gedung yang menarik perhatian.

**Tabel 4.8**  
**Fasilitas yang ada di Biya Salon Muslimah lengkap**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	1	1.00
Cukup	3	39	39.00
Setuju	4	50	50.00
Sangat Setuju	5	10	10.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.8 menyatakan bahwa sebanyak 50 % responden setuju fasilitas yang ada di Biya salon muslimah lengkap. Hal ini dikarenakan semua peralatan untuk melakukan perawatan selalu menggunakan teknologi yang terbaru dan menghasilkan yang terbaik bagi konsumen.



**Tabel 4.9**  
**Penilaian responden tentang Biya Salon Muslimah selalu terlihat bersih**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	1	1.00
Cukup	3	37	37.00
Setuju	4	37	37.00
Sangat Setuju	5	25	25.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.9 menyatakan bahwa sebanyak 37 % responden setuju Biya salon muslimah selalu terlihat bersih. Hal ini dikarenakan setiap pagi dan setelah melakukan perawatan ada pegawai kebersihan yang menyapu dan mengepel semua lantai yang kotor serta tidak adanya sampah.

**Tabel 4.10**  
**Penilaian responden tentang terdapat parkir yang luas di Biya Salon Muslimah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1	1.00
Tidak Setuju	2	0	0.00
Cukup	3	30	30.00
Setuju	4	59	59.00
Sangat Setuju	5	10	10.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.10 menyatakan bahwa sebanyak 59 % responden setuju Biya salon muslimah mempunyai parkir yang luas yang dapat digunakan oleh 4-5 mobil. Hal ini dikarenakan fasilitas parkir yang ada hanya digunakan oleh pengunjung dan karyawan Biya salon muslimah dan tidak di gunakan untuk parkir umum.

**Tabel 4.11**  
**Seragam karyawan Biya Salon Muslimah rapih**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	1	1.00
Cukup	3	42	42.00
Setuju	4	46	46.00
Sangat Setuju	5	11	11.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.11 menyatakan bahwa sebanyak 46 % responden setuju seragam karyawan Biya salon muslimah terlihat rapih dengan pakaian seragam yang sama. Hal ini dikarenakan setiap hari karyawan wajib mengganti baju seragam yang bersih dan rapih sesuai dengan jadwal yang berlaku.

**Tabel 4.12**  
**Terdapat papan media promosi di biya Salon Muslimah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	2	2.00
Cukup	3	43	43.00
Setuju	4	42	42.00
Sangat Setuju	5	13	13.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.12 menyatakan bahwa sebanyak 43 % responden setuju terdapat papan media promosi di Biya salon muslimah. Hal ini dikarenakan di papan pengumuman selalu terdapat informasi promosi yang selalu berubah sesuai dengan promo yang sedang berlaku.

**Tabel 4.13**  
**Karyawan Biya Salon Muslimah senantiasa memberikan bantuan kepada pelanggan**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	0	0.00
Cukup	3	33	33.00
Setuju	4	47	47.00
Sangat Setuju	5	20	20.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.13 menyatakan bahwa sebanyak 47 % responden setuju karyawan Biya salon muslimah senantiasa memberikan bantuan kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan setiap karyawan Biya salon muslimah mempunyai sifat dan sikap yang baik dalam memberikan yang terbaik bagi pelanggan.

**Tabel 4.14**  
**Karyawan Biya Salon Muslimah cepat dalam melayani tamu**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	0	0.00
Cukup	3	37	37.00
Setuju	4	45	45.00
Sangat Setuju	5	18	18.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.14 menyatakan bahwa sebanyak 45 % responden setuju karyawan Biya salon muslimah cepat dalam melayani tamu, dalam satu perawatan seperti creambath hanya memerlukan waktu satu jam. Hal ini dikarenakan setiap

karyawan dibekali dengan kemampuan yang handal dalam memberikan perawatan sehingga mampu melakukan perawatan secara cepat dan memuaskan.

**Tabel 4.15**  
**Karyawan biya salon muslimah bersikap sopan terhadap pelanggan**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	2	2.00
Cukup	3	13	13.00
Setuju	4	64	64.00
Sangat Setuju	5	21	21.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.15 menyatakan bahwa sebanyak 64 % responden setuju karyawan Biya salon muslimah bersikap sopan terhadap pelanggan. Hal ini dikarenakan adanya budaya salam, sapa, senyum yang wajib dilakukan oleh setiap karyawan Biya salon muslimah.

**Tabel 4.16**  
**Karyawan Biya salon muslimah ahli dalam melakukan perawatan**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	1	1.00
Cukup	3	47	47.00
Setuju	4	36	36.00
Sangat Setuju	5	16	16.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.16 menyatakan bahwa sebanyak 47 % responden setuju karyawan Biya salon muslimah ahli dalam melakukan perawatan. Hal ini dikarenakan setiap karyawan Biya salon muslimah dibekali dengan kemampuan yang mempunyai

dalam melakukan perawatan, adanya sertifikat kursus dari tempat kursus ternama di Bandung.

**Tabel 4.17**  
**Karyawan Biya salon muslimah memahami kebutuhan spesifik tamu**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1	1.00
Tidak Setuju	2	12	12.00
Cukup	3	10	10.00
Setuju	4	68	68.00
Sangat Setuju	5	9	9.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.17 menyatakan bahwa sebanyak 68 % responden setuju karyawan Biya salon muslimah memahami setiap kebutuhan spesifik tamu, seperti mengetahui model potongan rambut yang cocok bagi tamu. Hal ini dikarenakan karyawan Biya salon muslimah diharuskan mempunyai hubungan yang dekat dengan pelanggan sehingga dapat diketahui semua keinginan yang diinginkan pelanggan.

**Tabel 4.18**  
**Penilaian responden tentang karyawan Biya salon muslimah memberikan perhatian yang lebih terhadap tamu**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	2	2.00
Cukup	3	44	44.00
Setuju	4	42	42.00
Sangat Setuju	5	12	12.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.18 menyatakan bahwa sebanyak 44 % responden menyatakan setuju k aryawan Biya salon muslimah memberikan perhatian yang lebih terhadap tamu. Hal ini dikarenakan karyawan harus melakukan perkenalan sebelum melakukan perawatan sehingga ada hubungan yang baik antara karyawan dan pelanggan.

#### 4.2.3 Pedoman Untuk Menentukan Klasifikasi Masing-Masing Pertanyaan

Untuk menentukan interval dari masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Skor dari masing-masing kriteria jawaban dikalikan dengan banyaknya jumlah responden yang menjawab pertanyaan untuk setiap kriteria tersebut.

Dimana skor untuk tiap kriteria jawaban adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	= Nilai Skor 5
Setuju (S)	= Nilai Skor 4
Cukup (C)	= Nilai Skor 3
Tidak Setuju (TS)	= Nilai Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= Nilai Skor 1

2. Kemudian jumlah dari masing-masing kelima kriteria jawaban tersebut dijumlahkan. Hasil dari penjumlahan tersebut kemudian disesuaikan dengan rentang klasifikasi variabel untuk menentukan letak interval pertanyaan tersebut.

Dimana rentang klasifikasi variabelnya adalah sebagai berikut:

100 – 180	= Sangat Buruk
181 – 260	= Buruk
261 – 340	= Cukup Baik
341 – 420	= Baik
421 – 500	= Sangat Baik

Berikut adalah total skor dari masing-masing item pertanyaan:

**Tabel. 4.19**  
**Total Pembobotan Variabel Kualitas Jasa**

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
1	Biya salon muslimah melakukan perawatan tepat waktu sesuai yang dijanjikan	389	77.80	Baik
2	Gedung Biya Salon muslimah terlihat menarik	384	76.80	Baik
3	Fasilitas yang ada di Biya Salon Muslimah lengkap	369	73.80	Baik
4	Biya Salon Muslimah terlihat bersih	386	77.20	Baik
5	Terdapat parkir yang lusa di Biya Salon Muslimah	377	75.40	Baik
6	Seragam karyawan Biya Salon Muslimah rapih	367	73.40	Baik
7	Terdapat papan media promosi di Biya Salon Muslimah	366	73.20	Baik
8	Karyawan Biya Salon Muslimah senantiasa memberikan bantuan kepada pelanggan	387	77.40	Baik
9	Karyawan Biya Salon Muslimah cepat dalam melayani tamu	381	76.20	Baik
10	Karyawan Biya Salon Muslimah bersikap sopan terhadap pelanggan	404	80.80	Baik
11	Karyawan Biya Salon Muslimah ahli dalam melakukan perawatan	367	73.40	Baik
12	Karyawan Biya Salon Muslimah memahami kebutuhan spesifik tamu	372	74.40	Baik
13	Karyawan Biya Salon Muslimah memberikan perhatian yang lebih terhadap tamu	364	72.80	Baik
Total		4,913		
Rata-rata		377.92	75.58	Baik

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Berdasarkan Tabel 4.19 tersebut diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan variable kualitas jasa sebesar 377.92 (75.58%) termasuk pada kriteria baik sehingga berada di interval 341-420.

#### 4.3 Tanggapan Konsumen Tentang Loyalitas Konsumen Biya Salon Muslimah

Pada variabel loyalitas konsumen terdiri dari 5 (lima) pernyataan yang digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen yang dalam pengambilan datanya menggunakan kuisisioner. Hasil dari item-item pertanyaan tersebut akan diberi nilai bobot yang sesuai ukuran sebenarnya pada lapangan. Dan untuk penjelasannya akan dijelaskan berikut ini :

**Tabel 4.20**  
**Saya mengunjungi Biya Salon Muslimah secara teratur**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	12	12.00
Tidak Setuju	2	13	13.00
Cukup	3	49	49.00
Setuju	4	24	24.00
Sangat Setuju	5	2	2.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.20 menyatakan bahwa sebanyak 49 % responden menyatakan cukup setuju pelanggan mengunjungi Biya salon muslimah secara teratur. Hal ini dikarenakan perawatan yang diberikan Biya salon muslimah sudah dilakukan yang terbaik kepada pelanggan, sehingga pelanggan melakukan perawatan di Biya salon muslimah secara teratur.



**Tabel 4.21**  
**Saya selalu melakukan jasa perawatan di Biya Salon Muslimah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	2	2.00
Tidak Setuju	2	20	20.00
Cukup	3	51	51.00
Setuju	4	26	26.00
Sangat Setuju	5	1	1.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Data olahan 2015

Tabel 4.21 menyatakan bahwa sebanyak 51 % responden cukup setuju pelanggan selalu melakukan jasa perawatan di Biya salon muslimah. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa cukup puas terhadap perawatan yang diberikan Biya salon muslimah.

**Tabel 4.22**  
**Saya selalu melakukan perawatan Biya Salon Muslimah minimal sebulan sekali**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.00
Tidak Setuju	2	10	10.00
Cukup	3	30	30.00
Setuju	4	55	55.00
Sangat Setuju	5	5	5.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.22 menyatakan bahwa sebanyak 55 % responden setuju pelanggan melakukan perawatan di Biya salon muslimah minimal sebulan sekali. Hal ini dikarenakan pelanggan tidak mempunyai waktu lebih untuk melakukan perawatan di Biya salon muslimah.

**Tabel 4.23**  
**Saya merekomendasikan perawatan**  
**yang ada di Biya salon muslimah kepada orang lain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	1	1.00
Tidak Setuju	2	6	6.00
Cukup	3	39	39.00
Setuju	4	42	42.00
Sangat Setuju	5	12	12.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.23 menyatakan bahwa sebanyak 42 % responden setuju pelanggan merekomendasikan perawatan yang ada di Biya salon muslimah kepada orang lain. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa cukup puas terhadap perawatan yang di berikan Biya salon muslimah sehingga secara sukarela memberikan informasi Biya salon muslimah kepada orang lain.

**Tabel 4.24**  
**Saya tidak tertarik pada jasa yang ditawarkan oleh salon muslimah lain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat Tidak Setuju	1	14	14.00
Tidak Setuju	2	44	44.00
Cukup	3	20	20.00
Setuju	4	19	19.00
Sangat Setuju	5	3	3.00
Jumlah		100	100.00

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Tabel 4.7 menyatakan bahwa sebanyak 44 % responden tidak setuju pelanggan tidak tertarik pada jasa yang ditawarkan oleh salon muslimah lain. Hal ini dikarenakan tawaran dan promosi yang dilakukan salon muslimah lain lebih menarik perhatian dibanding yang ditawarkan Biya salon muslimah.

### 4.3.1 Pedoman Untuk Menentukan Klasifikasi Masing-Masing Pertanyaan

Untuk menentukan interval dari masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

3. Skor dari masing-masing kriteria jawaban dikalikan dengan banyaknya jumlah responden yang menjawab pertanyaan untuk setiap kriteria tersebut.

Dimana skor untuk tiap kriteria jawaban adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) = Nilai Skor 5

Setuju (S) = Nilai Skor 4

Cukup (C) = Nilai Skor 3

Tidak Setuju (TS) = Nilai Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = Nilai Skor 1

4. Kemudian jumlah dari masing-masing kelima kriteria jawaban tersebut dijumlahkan. Hasil dari penjumlahan tersebut kemudian disesuaikan dengan rentang klasifikasi variabel untuk menentukan letak interval pertanyaan tersebut.

Dimana rentang klasifikasi variabelnya adalah sebagai berikut:

100 – 180 = Sangat Buruk

181 – 260 = Buruk

261 – 340 = Cukup Baik

341 – 420 = Baik

421 – 500 = Sangat Baik

Berikut adalah total skor dari masing-masing item pertanyaan:

**Tabel. 4.25**  
**Total Pembobotan Variabel Loyalitas Konsumen**

No	Pernyataan	Skor	%	Kategori
14	Saya mengunjungi Biya Salon Muslimah secara teratur	291	58.20	Cukup baik
15	Saya selalu melakukan jasa perawatan di Biya Salon Muslimah	304	60.80	Cukup baik
16	Saya selalu melakukan perawatan Biya Salon Muslimah minimal sebulan sekali	355	71.00	Baik
17	Saya merekomendasikan Biya Salon Muslimah perawatan yang ada kepada orang lain	358	71.60	Baik
18	Saya tidak tertarik pada jasa yang ditawarkan oleh salon muslimah lain.	253	50.60	Buruk
Total		1561		
Rata rata		312.2	62.44	Baik

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.26 tersebut diatas menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan Variabel loyalitas konsumen sebesar 312.2 (62,44%) berada pada kriteria cukup baik dengan range 261-340.

#### **4.4 Besarnya Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Biya Salon Muslimah**

Asumsi yang harus dipenuhi pada saat melakukan analisis regresi data pengamatan minimal memiliki skala pengukuran interval. Agar dapat menggunakan analisis regresi dilakukan proses transformasi data dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval melalui suatu metode yang dikenal sebagai *method of successive interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil jawaban responden, untuk setiap pernyataan, hitung frekuensi setiap pilihan jawaban.

2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
3. Berdasarkan proporsi tersebut, untuk setiap pernyataan, hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Untuk setiap pernyataan, tentukan nilai batas untuk Z untuk setiap pilihan jawaban.
5. Hitung nilai numerik penskalaan (skala value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{Density at Lower limit} - \text{Density at Uper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

Dimana:

- Density at Lower limit = Kepadatan batas bawah
- Density at Uper Limit = Kepadatan batas atas
- Area Under Upper Limit = Daerah dibawah batas atas
- Area Under Lower Limit = Daerah dibawah batas bawah

6. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut :  $\text{Score} = \text{Scale Value} + \text{Scale Value}_{\text{Minimum}} + 1$

**Tabel 4.26**  
**MSI (Method of Success Interval) Pertanyaan 1 pada**  
**Variabel Kualitas Jasa**

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1	2	1	0.010	0.010	0.027	-2.326	2.000
	3	27	0.270	0.280	0.337	-0.583	3.517
	4	54	0.540	0.820	0.262	0.915	4.803
	5	18	0.180	1.000	0.000		6.123

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Melalui cara yang sama dapat dilakukan tranformasi untuk keseluruhan item, pertanyaan dilakukan proses tranformasi. Output proses tranformasi selengkapnya untuk keseluruhan item dapat dilihat pada lampiran.

#### 4.4.1 Analisis Regresi

##### 1. Korelasi Antara Variabel Kualitas jasa Dengan Variabel Loyalitas konsumen

Adapun hasil pengukuran besarnya hubungan terdapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.27**  
**Korelasi Antara Kualitas jasa Dengan Loyalitas konsumen**

Correlations			
		Loyalitas	Kualitas_Jasa
Pearson Correlation	Loyalitas	1.000	.557
	Kualitas_Jasa	.557	1.000

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Dari hasil perhitungan, didapat koefisien korelasi antara kualitas jasa dengan Loyalitas konsumen  $r = 0.557$ , ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas jasa dengan loyalitas konsumen. Arahnya positif ini berarti apabila kualitas jasa meningkat maka loyalitas konsumen juga semakin meningkat.

##### 2. Korelasi Determinansi

Besarnya sumbangan atau peranan variabel kualitas jasa terhadap variabel Loyalitas konsumen dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi (KD).

**Tabel 4.28**  
**Pengaruh Kualitas jasa Dengan Loyalitas konsumen**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 <sup>a</sup>	.310	.303	2.85291

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Koefisien determinasinya (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,310 atau sebesar 31,0% diperoleh dari hasil ( $r^2 \times 100\% = 0,557^2 \times 100\% = 31,0$ ), artinya variabel Loyalitas konsumen dipengaruhi oleh variable kualitas jasa sebesar 31% dan sisanya 69% dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, desain layout, dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3. Analisis Regresi Variabel Kualitas jasa Terhadap Loyalitas konsumen

Berdasarkan besaran koefisien pada tabel lampiran hasil analisis, maka model regresi yang terbentuk dinyatakan sebagai berikut :

**Tabel 4.29**  
**Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.674	2.042		1.309	.193
	Kualitas_Jasa	.239	.036	.557	6.639	.000

Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

Dari tabel tersebut juga diperoleh persamaan regresi adalah:

$$\text{Loyalitas konsumen} = 2.674 + 0.239 * \text{Kualitas jasa}$$

1. Konstanta sebesar 2.674 artinya jika untuk variable kualitas jasa bernilai nol, nilai Loyalitas konsumen adalah sebesar 2.674 satuan.

2. Variabel kualitas jasa (X) memiliki nilai positif sebesar 0.239. Hal ini menyatakan setiap meningkat 1 satuan kualitas jasa akan berpengaruh terhadap meningkatnya nilai Loyalitas konsumen sebesar  $2.674 + 0.239(1) = 2.913$ . Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin tinggi kualitas jasa maka semakin tinggi loyalitas konsumen.

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

Analisis ini untuk menguji hipotesis bahwa variabel Kualitas jasa memiliki pengaruh nyata terhadap variabel Loyalitas konsumen

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.

Berikut adalah table hasil uji t output SPSS,

**Tabel 4.30**  
**Uji t hitung variabel Kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.674	2.042		1.309	.193
Kualitas_Jasa	.239	.036	.557	6.639	.000

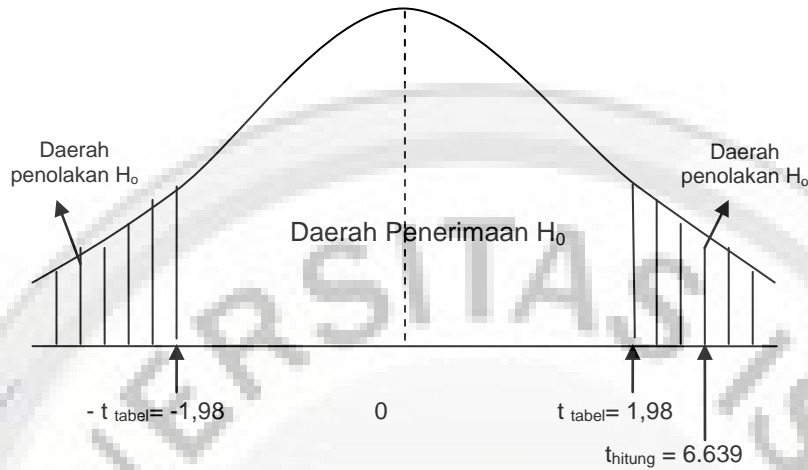
Sumber : Kuisisioner Diolah 2015

T tabel = 1,98

Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t hitung, diketahui bahwa nilai uji t hitung variabel Kualitas jasa sebesar 6.639, karena uji t hitung  $> t$  tabel atau  $6.639 > 1,98$  maka terdapat pengaruh antara variabel Kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen.



**Gambar 4.2**  
**Kurva Uji-t Dua Pihak Variabel Kualitas jasa Terhadap Variabel loyalitas konsumen**



Sumber : Data olahan 2015